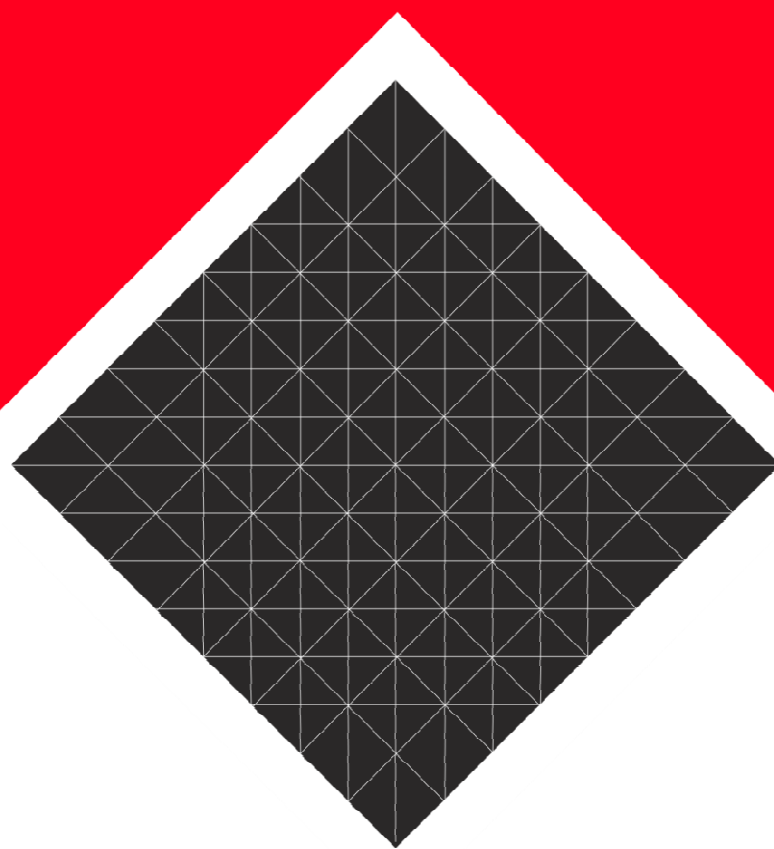


# Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano de 2007





# Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano de 2007



## Índice

1.Tratamento Estatístico.....	9
1.1Proveniência das Reclamações Entradas na ERS.....	9
1.2Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador.....	9
1.3Reclamações por Região e por Tipo de Prestador.....	10
1.4Assuntos Visados .....	10
1.4.1Assuntos Visados por Tipo de Prestador .....	12
1.4.2Assuntos Visados por Região .....	14
1.5Estado dos Processos de Reclamação.....	15
1.5.1Resultados do Processo de Arquivamento.....	16
1.5.2Encaminhamentos Externos.....	16

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Proveniência das Reclamações .....	9
Tabela 2 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador .....	10
Tabela 3 – N.º de Reclamações por Região e Tipo de Prestador .....	10
Tabela 4 – Assuntos Visados nas Reclamações.....	10
Tabela 5 – Assuntos Visados por Tipo de Prestador.....	12
Tabela 6 – Assuntos Visados por Região.....	14
Tabela 7 – Estado dos Processos de Reclamação .....	15
Tabela 8 – Resultado dos Processos de Arquivamento .....	16

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza.....	9
Gráfico 2 – Distribuição das Reclamações por Assunto Visado.....	11
Gráfico 3 – Assunto Visado por Prestador – Agregado.....	13
Gráfico 4 – Estado dos Processos de Reclamação .....	15
Gráfico 5 – Encaminhamentos Externos .....	16



# 1. Tratamento Estatístico

## 1.1 Proveniência das Reclamações Entradas na ERS

Tabela 1 – Proveniência das Reclamações

Proveniência	1º Sem	2º Sem	Total	%
Prestador	371	852	1223	36,00%
DGS	917	684	1601	48,00%
Reclamante	52	98	150	4,00%
ARS Norte	96	88	184	5,00%
IGS	15	26	41	1,00%
ARS Centro	49	18	67	2,00%
Min. Saúde	10	18	28	1,00%
ARS Alentejo	0	11	11	0,00%
PSP	1	6	7	0,00%
DECO	2	4	6	0,00%
ARS LVT	28	4	32	1,00%
O. Médicos	5	2	7	0,00%
ARS Algarve	1	0	1	0,00%
INFARMED	1	0	1	0,00%
Inst. Seg. Social	1	0	1	0,00%
Total	1549	1811	3360	

## 1.2 Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador

Gráfico 1 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador – Natureza

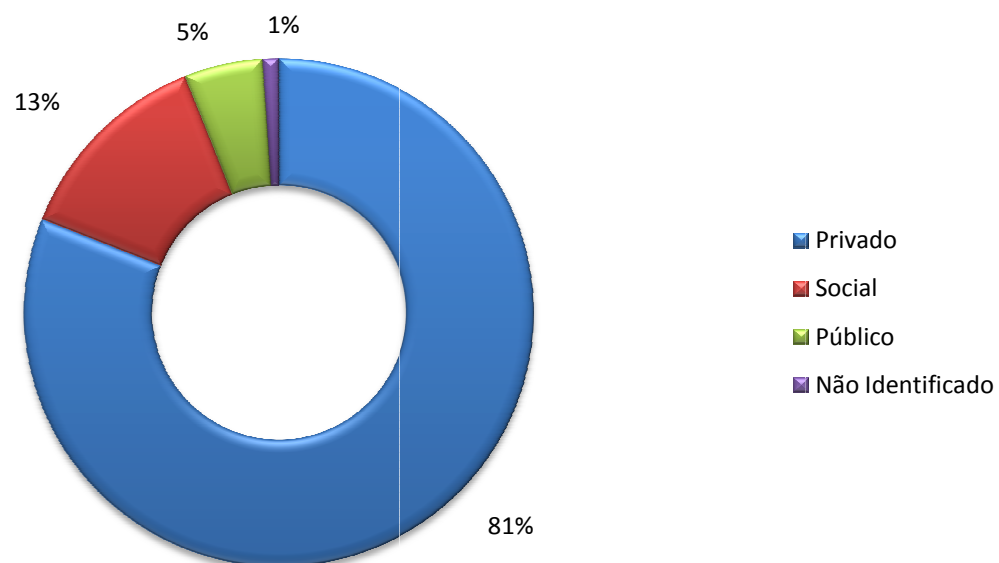


Tabela 2 – Distribuição das Reclamações por Tipo de Prestador

Tipo Prestador	1º Sem	2º Sem	Total	%
Privado com Internamento	741	898	1639	49,00%
Privado sem Internamento	496	606	1102	33,00%
Social com Internamento	185	163	348	10,00%
Público sem Internamento	27	58	85	3,00%
Social sem Internamento	46	49	95	3,00%
Público com Internamento	47	25	72	2,00%
Não Identificado	7	12	19	1,00%
<b>Total</b>	<b>1549</b>	<b>1811</b>	<b>3360</b>	

### 1.3 Reclamações por Região e por Tipo de Prestador

Tabela 3 – N.º de Reclamações por Região e Tipo de Prestador

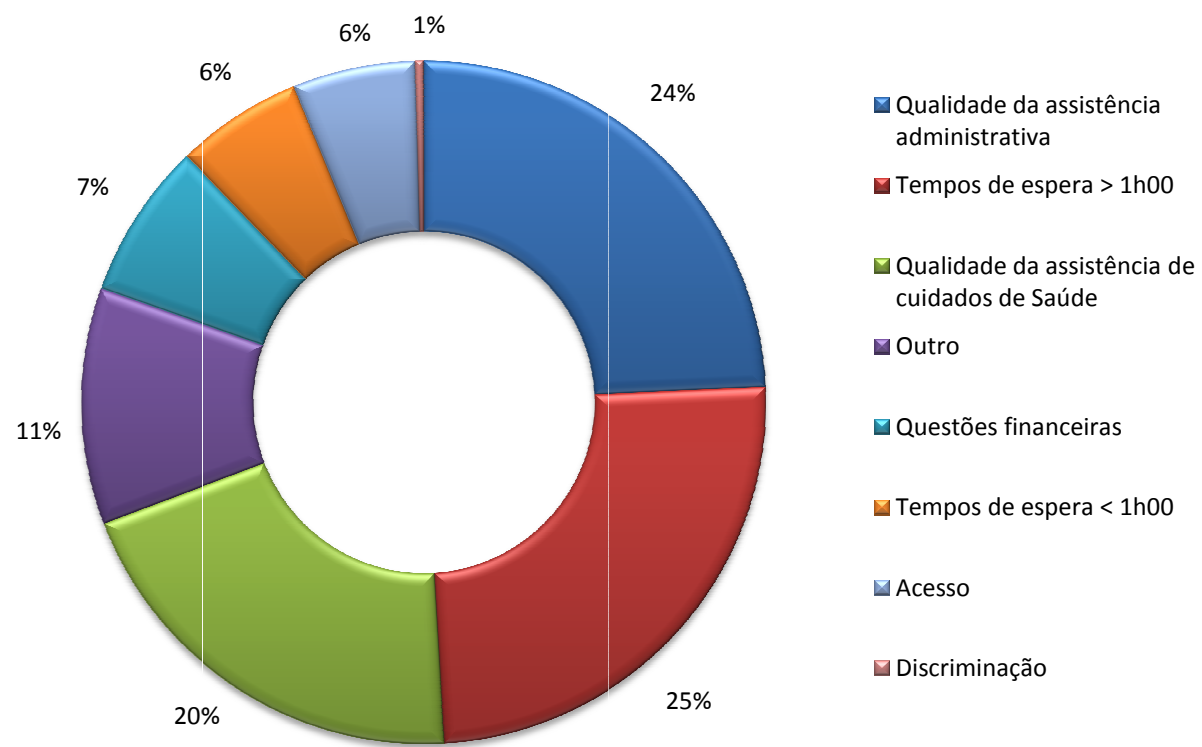
Prestador	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Total	%
Não Identificado	5	3	9	1	1	19	1,00%
Privado com Internamento	271	88	1218	14	48	1639	49,00%
Privado sem Internamento	377	125	557	22	21	1102	33,00%
Público com Internamento	23	17	24	3	5	72	2,00%
Público sem Internamento	24	46	13	2	0	85	3,00%
Social com Internamento	196	20	124	8	0	348	10,00%
Social sem Internamento	17	11	65	1	1	95	3,00%
<b>Total</b>	<b>913</b>	<b>310</b>	<b>2010</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>3360</b>	
<b>%</b>	<b>27,00%</b>	<b>9,00%</b>	<b>60,00%</b>	<b>2,00%</b>	<b>2,00%</b>		

### 1.4 Assuntos Visados

Tabela 4 – Assuntos Visados nas Reclamações

	1º Sem	2º Sem	Total	%
Qualidade da assistência administrativa	348	467	815	24,30%
Tempos de espera > 1h00	396	438	834	24,80%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	311	367	678	20,20%
Outro	156	219	375	11,20%
Questões financeiras	120	127	247	7,40%
Tempos de espera < 1h00	101	101	202	6,00%
Acesso	109	85	194	5,80%
Discriminação	8	7	15	0,40%
<b>Total</b>	<b>1549</b>	<b>1811</b>	<b>3360</b>	

Gráfico 2 – Distribuição das Reclamações por Assunto Visado

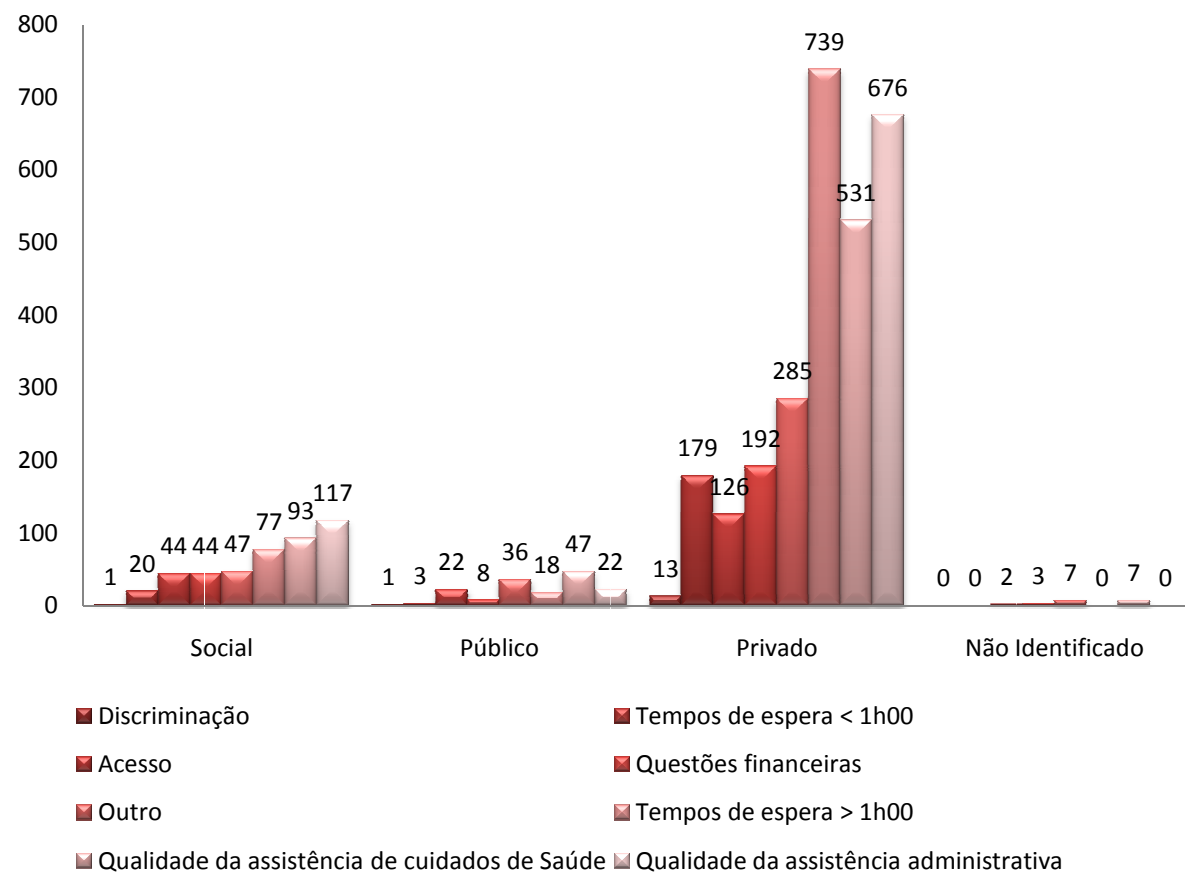


## 1.4.1 Assuntos Visados por Tipo de Prestador

Tabela 5 – Assuntos Visados por Tipo de Prestador

Assunto	Prestador	1º Sem	2º Sem	Total	%
Acesso	Privado com Internamento	30	40	70	36,00%
	Privado sem Internamento	35	21	56	29,00%
	Social com Internamento	24	11	35	18,00%
	Social sem Internamento	5	4	9	5,00%
	Público sem Internamento	3	4	7	4,00%
	Público com Internamento	12	3	15	8,00%
	Não Identificado	0	2	2	1,00%
<b>Total</b>		<b>109</b>	<b>85</b>	<b>194</b>	
Discriminação	Privado sem Internamento	5	4	9	60,00%
	Privado com Internamento	1	3	4	27,00%
	Social sem Internamento	1	0	1	7,00%
	Público com Internamento	1	0	1	7,00%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	
Outro	Privado com Internamento	61	84	145	39,00%
	Privado sem Internamento	56	84	140	37,00%
	Social com Internamento	16	19	35	9,00%
	Público sem Internamento	9	16	25	7,00%
	Social sem Internamento	6	6	12	3,00%
	Público com Internamento	6	5	11	3,00%
	Não Identificado	2	5	7	2,00%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>219</b>	<b>375</b>	
Qualidade da assistência administrativa	Privado com Internamento	167	206	373	46,00%
	Privado sem Internamento	123	180	303	37,00%
	Social com Internamento	44	44	88	11,00%
	Social sem Internamento	10	19	29	4,00%
	Público sem Internamento	4	18	22	3,00%
<b>Total</b>		<b>348</b>	<b>467</b>	<b>815</b>	
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	Privado com Internamento	123	168	291	43,00%
	Privado sem Internamento	111	129	240	35,00%
	Social com Internamento	40	41	81	12,00%
	Público com Internamento	21	12	33	5,00%
	Público sem Internamento	4	10	14	2,00%
	Social sem Internamento	8	4	12	2,00%
Não Identificado	4	3	7	1,00%	
<b>Total</b>		<b>311</b>	<b>367</b>	<b>678</b>	
Questões financeiras	Privado com Internamento	53	60	113	46,00%
	Privado sem Internamento	35	44	79	32,00%
	Social com Internamento	19	14	33	13,00%
	Público sem Internamento	3	4	7	3,00%
	Social sem Internamento	8	3	11	4,00%
	Público com Internamento	1	0	1	0,00%
Não Identificado	1	2	3	1,00%	
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>127</b>	<b>247</b>	
Tempos de espera < 1h00	Privado com Internamento	47	49	96	48,00%
	Privado sem Internamento	42	41	83	41,00%
	Social com Internamento	9	8	17	8,00%
	Social sem Internamento	1	2	3	1,00%
	Público sem Internamento	2	0	2	1,00%
	Público com Internamento	0	1	1	0,00%
<b>Total</b>		<b>101</b>	<b>101</b>	<b>202</b>	
Tempos de espera > 1h00	Privado com Internamento	259	288	547	66,00%
	Privado sem Internamento	89	103	192	23,00%
	Social com Internamento	33	26	59	7,00%
	Social sem Internamento	7	11	18	2,00%
	Público sem Internamento	2	6	8	1,00%
	Público com Internamento	6	4	10	1,00%
<b>Total</b>		<b>396</b>	<b>438</b>	<b>834</b>	

Gráfico 3 – Assunto Visado por Prestador – Agregado



## 1.4.2 Assuntos Visados por Região

Tabela 6 – Assuntos Visados por Região

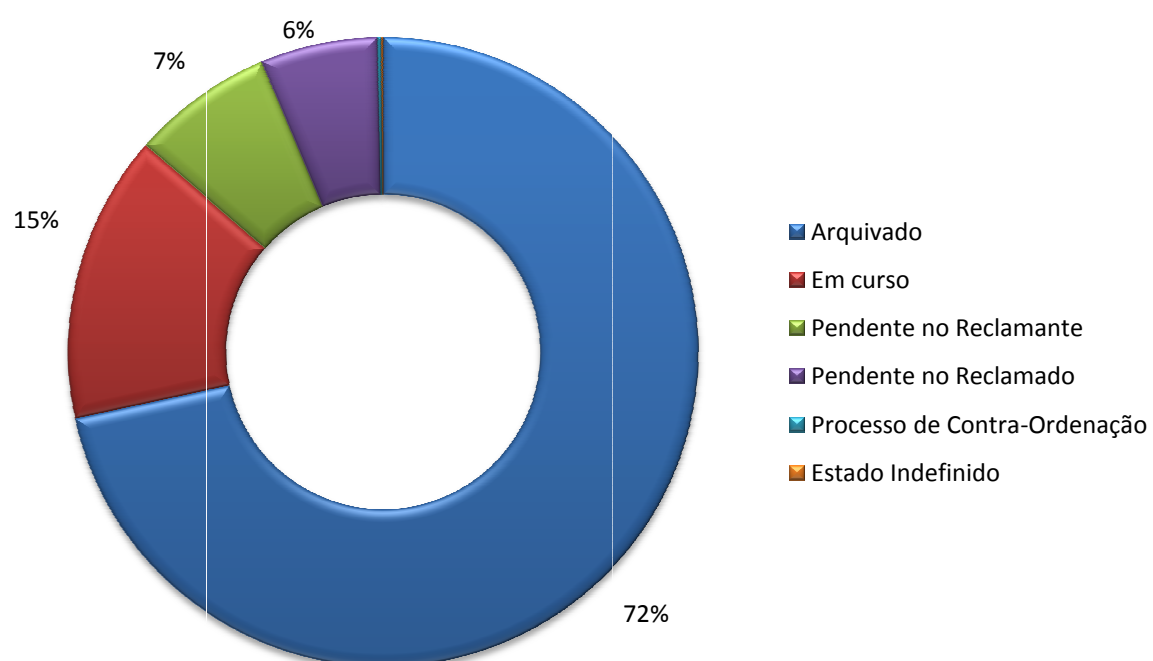
Assunto	Região	1º Sem	2º Sem	Total	%
Acesso	Norte	33	26	59	30,00%
	Centro	8	7	15	8,00%
	LVT	62	47	109	56,00%
	Alentejo	3	1	4	2,00%
	Algarve	3	4	7	4,00%
<b>Total</b>		<b>109</b>	<b>85</b>	<b>194</b>	<b>6,00%</b>
Discriminação	Norte	2	1	3	20,00%
	Centro	0	1	1	7,00%
	LVT	5	5	10	67,00%
	Alentejo	1		1	7,00%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>0,00%</b>
Outro	Norte	38	58	96	26,00%
	Centro	21	37	58	15,00%
	LVT	85	115	200	53,00%
	Alentejo	4	5	9	2,00%
	Algarve	8	4	12	3,00%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>219</b>	<b>375</b>	<b>11,00%</b>
Qualidade da assistência administrativa	Norte	91	135	226	28,00%
	Centro	24	42	66	8,00%
	LVT	225	273	498	61,00%
	Alentejo	3	11	14	2,00%
	Algarve	5	6	11	1,00%
<b>Total</b>		<b>348</b>	<b>467</b>	<b>815</b>	<b>24,00%</b>
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	Norte	99	134	233	34,00%
	Centro	34	37	71	10,00%
	LVT	168	176	344	51,00%
	Alentejo	4	4	8	1,00%
	Algarve	6	16	22	3,00%
<b>Total</b>		<b>311</b>	<b>367</b>	<b>678</b>	<b>20,00%</b>
Questões financeiras	Norte	43	41	84	34,00%
	Centro	11	8	19	8,00%
	LVT	61	70	131	53,00%
	Alentejo		2	2	1,00%
	Algarve	5	6	11	4,00%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>127</b>	<b>247</b>	<b>7,00%</b>
Tempos de espera < 1h00	Norte	28	28	56	28,00%
	Centro	7	5	12	6,00%
	LVT	63	64	127	63,00%
	Alentejo		3	3	1,00%
	Algarve	3	1	4	2,00%
<b>Total</b>		<b>101</b>	<b>101</b>	<b>202</b>	<b>6,00%</b>
Tempos de espera > 1h00	Norte	76	80	156	19,00%
	Centro	34	34	68	8,00%
	LVT	280	311	591	71,00%
	Alentejo	3	7	10	1,00%
	Algarve	3	6	9	1,00%
<b>Total</b>		<b>396</b>	<b>438</b>	<b>834</b>	<b>25,00%</b>
		<b>1549</b>	<b>1811</b>	<b>3360</b>	

## 1.5 Estado dos Processos de Reclamação

Tabela 7 – Estado dos Processos de Reclamação

Estado	N.º	%
Arquivado	2407	71,60%
Em curso	497	14,80%
Pendente no Reclamante	246	7,30%
Pendente no Reclamado	200	6,00%
Processo de Contra-Ordenação	7	0,20%
Estado Indefinido	3	0,10%
Total	3360	

Gráfico 4 – Estado dos Processos de Reclamação



### 1.5.1 Resultados do Processo de Arquivamento

Tabela 8 – Resultado dos Processos de Arquivamento

Resultado do Processo de Arquivamento	N.º	%
Ausência de Contestação	731	30,00%
Garantia de medidas correctivas	577	24,00%
Sem fundamento	480	20,00%
Situação Ultrapassada	198	8,00%
Sem diligências	119	5,00%
Pretensão atendida	92	4,00%
Com recomendação/Sugestão	86	4,00%
Processo de Inquérito	17	1,00%
Transferência Externa	74	3,00%
Transferência Interna – DIJ	21	1,00%
Transferência Interna – DAC	12	0,00%
<b>Total</b>	<b>2407</b>	

### 1.5.2 Encaminhamentos Externos

Gráfico 5 – Encaminhamentos Externos

