

**HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO**  
**UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRIITAL - URD**



**RELATÓRIO**  
**OUVIDORIA - HSVP**

**1º TRIMESTRE DE 2024**

# Apresentação

A Ouvidoria Seccional do Hospital São Vicente de Paulo é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em conjunto com os gestores, na busca de uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas em decorrência da análise das manifestações recebidas.

O Hospital São Vicente de Paulo é uma unidade de referência especializada em atendimento de saúde mental. A Emergência da unidade funciona 24 horas por dia, de segunda-feira a domingo, atendendo usuários em situação de Urgência e Emergência em Saúde Mental de alta e média complexidade, inclusive crianças, com capacidade de resolução.

Suas atividades estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao primeiro trimestre do ano de 2024, no que tange a indicadores, assuntos mais demandados, avaliação da equipe de ouvidoria e sugestão de melhorias, indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo, pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e demais indicadores de ouvidoria.

# VISÃO GERAL

1º Trimestre de 2024

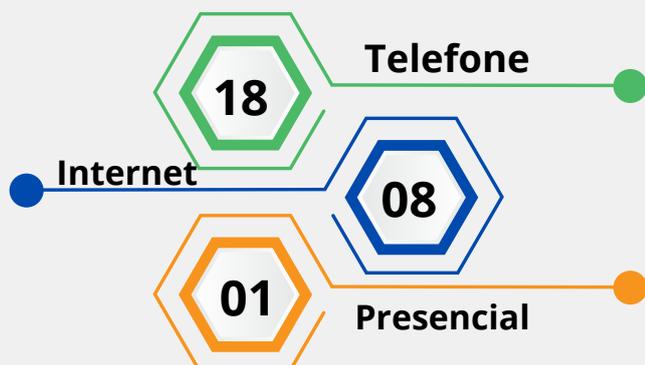
## Total de manifestações



## Volumetria por tipo de manifestação



## Canais de atendimento



Os canais mais utilizados ainda continuam sendo o telefone e a internet, considerando os diversos públicos que atendemos. Nem sempre o cidadão tem acesso digital fácil, podendo recorrer a central de telefone (162) ou às nossas Ouvidorias presenciais.

## Assuntos mais demandados



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DESDOBRAMENTOS

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	HSVP	DA	DAS	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Servidor Público	05	01	01	00	03	02	05	00	50%
Agilidade de Processos	05	00	00	00	02	03	05	00	00
Atendimento em Unidade Hospitalar	04	00	01	00	01	03	02	02	-25%
Atendimento em Urgência e Emergência	04	00	00	00	00	04	04	00	00
Atendimento Médico	04	01	01	00	00	04	04	00	50%

## SERVIDOR PÚBLICO

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Conduta Ética	Enfermagem	Elogio pelo bom atendimento aos usuários do serviço de Urgência e Emergência.	Não	02 dias	Não	SIM
Conduta Irregular	Administrativo	Equipe de trabalho reduzida, intercorrências internas.	Não	16 dias	Não	Sim
Conduta Irregular	Administrativo	Equipe de trabalho reduzida, intercorrências internas.	Não	16 dias	Não	Sim
Conduta Ética	Transporte	Discursões acaloradas sobre política não devem fazer parte da rotina de trabalho.	Não	12 dias	Não	Sim
Outros	NENF	Concessão de Licença prêmio é discricionário ao chefe do setor, de acordo com as necessidades do serviço.	Não	15 dias	Não	Sim

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DESDOBRAMENTOS

## AGILIDADE DE PROCESSOS

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Documentação p/ averbação	Administrativa	Documentação seguindo tramitação normal, em fila de espera.	NÃO	15 dias	Não	Sim
Solicitação de informação de Processo	Administrativa	Atualização dos andamentos do processo e orientações de como proceder.	Não	15 dias	Não	Sim
Processo SEI parado	Administrativa	Realizado contato telefônico e orientações de como proceder.	Não	08 dias	Não	Sim
Licença Prêmio LPA	Administrativo	Negado a fim de garantir o bom atendimento ao público	Não	09 dias	Não	Sim
Licença Premio LPA	Administrativo	Negado a fim de garantir o bom atendimento ao público	Não	22 dias	Não	Não

## ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Porte de Aparelho Celular durante consulta	Administrativo	Devido a peculiaridade do serviço, nossos clientes são orientados a guardar pertences em local apropriado, ficando c/ a chave do armário.	NÃO	21 dias	Não	SIM
Porte de aparelho celular no consultório	Administrativo	Retirado o Aviso equivocado de proibição, readequado a realidade.	Não	21 dias	Não	Não

(fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) e controle interno da Ouvidoria local)

# AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

## 1) Principais dificuldades identificadas pela equipe de Ouvidoria para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados:

### **Assunto: Servidor Público - 05 manifestações**

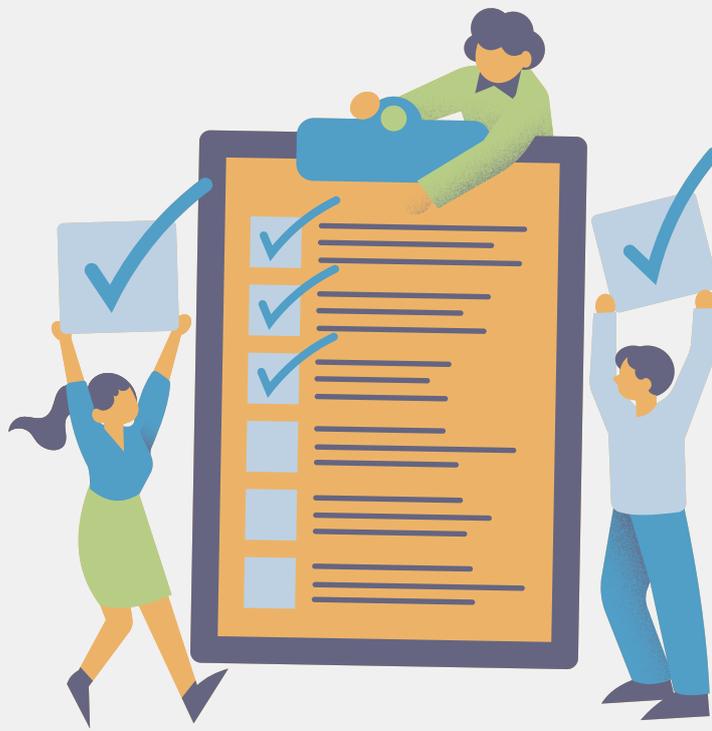
Observou-se que as 05 manifestações registradas, foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, apenas duas demandas tiveram sua pesquisa de satisfação respondida pelo usuário, após resposta complementar, onde um se mostrou satisfeito com a resposta e outro não, nos gerando um percentual de 50% de resolutividade.

### **Assunto: Agilidade de Processos - 05 Manifestações**

Observou-se que nesse período tivemos 05 manifestações registradas sendo respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade, assim como nos demais índices de avaliação dos serviços prestados por esta ouvidoria.

### **Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 02 Manifestações**

Observou-se que nesse período tivemos 04 manifestações registradas sendo 2 respondidas em tempo hábil e outras 2 necessitaram de resposta complementar. Uma delas foi avaliada como resolvida pelo cidadão. As demais demandas não foram avaliadas pelo cidadão.



# INDICADORES

## Resolutividade

2023		2024		
1º trimestre		1º Trimestre		Variação ( + / -)
Quantidade	17	Quantidade	27	58,82%
Resolutividade	0%	Resolutividade	25%	100%

## Prazo de resposta

2023		2024	
1º trimestre		1º trimestre	
Respondida fora do prazo	00	Respondida fora do prazo	02
Percentual	00%	Percentual	20%

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br>)

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no primeiro trimestre de 2023, tivemos o registro de 17 demandas com um percentual de 0% de resolutividade, já no mesmo período de 2024 tivemos 27 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 25%. Com isso podemos inferir que foram registradas 58,82% mais demandas no 1º trimestre de 2024, com uma variação de 100% de resolutividade de nossos usuários se comparado ao mesmo período de 2023.

Esse quadro evidencia que no primeiro trimestre de 2023 não houve registro de resposta fora do prazo, porém no mesmo período do ano 2024, com o aumento de demandas houve também aumento do número de demandas respondidas após o prazo legal. Estamos trabalhando no sentido de reduzir o prazo de resposta ao cidadão. As demandas respondidas fora do prazo, tiveram um aumento devido ao fato de afastamentos legais de citados nas demandas além disso outro fator determinante foi a falta de recursos humanos.

Estamos trabalhando junto aos gestores desta unidade com o intuito de reduzir o tempo de resposta ao cidadão, bem como evitar o travamento de nossa caixa de ouvidoria.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada com base nos dados de 01/10/2023 à 31/12/2023 em 26/01/2024

## AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, houve uma queda na avaliação do usuário dos serviços de ouvidoria no 1º trimestre de 2024 em comparação ao mesmo período de 2023, que pode ser justificada pelo número de manifestações avaliadas pelo cidadão. Também se faz importante salientar que dentre as 27 manifestações de ouvidoria ocorridas no 1º trimestre de 2024, 03 foram elogios a nossos servidores, correspondendo a 11% das manifestações. Nosso objetivo é atender o nosso usuário em suas demandas, buscando sempre alinhar nossos serviços a necessidade de nossos usuários, atendendo com presteza e celeridade dentro do possível e de acordo com nossa força de trabalho, sempre colocando como foco principal o bem estar de nosso público alvo.



# CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria é uma instância de Governança de Serviços onde as informações e o relacionamento com os diversos públicos devem ser as principais ferramentas. Deve-se Trabalhar diretamente com os dados da sociedade e, agir efetivamente na troca bilateral de informações entre usuários e organização, buscando alcançar uma comunicação bem sucedida.

Fornecer um serviço de informação que seja qualitativo, direcionado aos questionamentos do cidadão, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Por fim, utilizar os dados coletados como base para elaboração de um plano de ação voltado a qualificação e objetividade das respostas as demandas de nossos Usuários, na busca de melhoria dos indicadores de gestão atuais.



**Eliezer das Graças Santos Abreu**  
Chefe de Ouvidoria