

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



**RELATÓRIO**  
**OUVIDORIA - HSVP**

**1º TRIMESTRE DE 2025**

# 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, com capacidade de resolução. As atividades das Unidades Seccionais estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao Primeiro Trimestre do ano de 2025, 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 2025

## Total de manifestações



## Status das manifestações



## Volumetria por tipo de manifestação



## Canais de atendimento



O canal de atendimento mais utilizado foi o telefone, com 21 manifestações registradas, seguido pela internet, com 18 registros. O atendimento presencial foi o menos utilizado, totalizando apenas 3 manifestações. Esses dados revelam uma clara preferência por meios de atendimento não presenciais, especialmente os canais digitais e telefônicos. Essa tendência reforça a necessidade de priorizar investimentos em soluções tecnológicas e ampliar os canais remotos, promovendo maior agilidade, eficiência e acessibilidade no atendimento ao cidadão.

## Assuntos mais demandados



# AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

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

### **Assunto: Servidor Público - 11 manifestações**

Observou-se que das 11 manifestações registradas, 05 foram reclamações e 06 Elogios, que foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, a pesquisa de satisfação não respondida pelo usuário, nos gerou um percentual de 0% de resolutividade.

### **Assunto: Atendimento Médico - 10 Manifestações**

Observou-se que das 10 manifestações registradas, 09 foram reclamações e 01 Elogio, que foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, a pesquisa de satisfação não respondida pelo usuário, nos gerou um percentual de 0% de resolutividade.

### **Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 07 Manifestações**

Observou-se que das 07 manifestações registradas, 04 foram reclamações e 03 foram Elogios, que foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, nem todas pesquisas de satisfação foram respondidas pelo usuário, nos gerou um percentual de 0% de resolutividade.



# INDICADORES

## Resolutividade

2024		2025		
1º trimestre		1º Trimestre		Variação ( + / -)
Quantidade	8	Quantidade	8	0%
Resolutividade	25%	Resolutividade	0%	-100%

## Prazo de resposta

2024		2025	
1º trimestre		1º trimestre	
Respondida fora do prazo	02	Respondida fora do prazo	00
Percentual	20%	Percentual	0%

(fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) e controle interno da Ouvidoria local)  
Pesquisa feita em 06/06/2025 com base nos dados de 01/01/2025 à 31/03/2025

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no primeiro trimestre de 2025, **8 cidadãos avaliaram o serviço**, com um percentual de 0% de resolutividade. No mesmo período de 2024, **também 8 cidadãos avaliaram**, sendo registrado um percentual de 25% de resolutividade. Dessa forma, verifica-se que não houve variação no número de avaliações entre os períodos analisados, porém ocorreu uma queda de 100% na resolutividade, evidenciando uma piora na percepção de atendimento das demandas dos usuários em 2025, quando comparado ao mesmo trimestre de 2024.

Esse quadro evidencia que, no primeiro trimestre de 2024, houve registro de 02 respostas fora do prazo, representando 20% do total. Já no mesmo período do ano de 2025, não houve registro de respostas fora do prazo, alcançando um índice de 0% de descumprimento. Esses dados refletem um avanço no cumprimento dos prazos de resposta às manifestações dos cidadãos. Continuamos empenhados em manter esse padrão de eficiência, respeitando os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal e garantindo um atendimento cada vez mais ágil e eficaz. Atuamos continuamente com os gestores da unidade para evitar o travamento da caixa de ouvidoria e melhorar a qualidade no retorno ao cidadão.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



(fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) e controle interno da Ouvidoria local)  
Pesquisa feita em 06/06/2025 com base nos dados de 01/01/2025 à 31/03/2025

## AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria referentes ao 1º trimestre de 2025, observa-se uma melhora significativa em todos os indicadores avaliativos, com exceção da resolutividade. Em comparação ao mesmo período de 2024, o índice de resolutividade caiu de 25% para 0%, representando uma redução de 100%, o que indica que, embora os usuários tenham avaliado positivamente os serviços da ouvidoria em aspectos como atendimento, sistema e resposta, a efetiva solução dos problemas relatados não foi percebida pelos cidadãos.

Por outro lado, todos os demais indicadores — Serviço de Ouvidoria, Recomendação, Atendimento, Sistema e Resposta — apresentaram crescimento expressivo, passando de 0% em 2024 para 100% em 2025, representando uma variação de +100%, o que aponta para uma percepção mais positiva dos usuários quanto à condução e qualidade do atendimento prestado.

Apesar da baixa adesão à pesquisa de satisfação, os dados revelam uma evolução geral nos aspectos de avaliação, com exceção da resolutividade, que precisa de atenção. É importante também destacar que, no 1º trimestre de 2025, entre as 42 manifestações recebidas, 12 foram elogios aos servidores, representando 28,6% do total — um indicativo de reconhecimento positivo, embora ainda inferior ao número de reclamações.

Esses dados sugerem que, embora haja avanços na experiência do usuário com os serviços da ouvidoria, é necessário focar em ações estratégicas para elevar a efetividade das respostas e a capacidade de resolução das demandas, tais como: melhoria na qualidade das respostas, maior eficiência na comunicação com o usuário e qualificação contínua do atendimento prestado.

Nosso compromisso permanece em atender com presteza, celeridade e foco nas reais necessidades dos cidadãos, promovendo um serviço público mais eficiente, acolhedor e transparente.

# 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.



**Cecilia Rodrigues Alves**  
**Chefe de Ouvidoria**