

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO (HSVP)

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE DE 2025



Ouvidora: Leina Souza de Oliveira

Fonte: Painel de Ouvidoria

Período avaliado: (01/04/2025 a 30/06/2025)

Data da extração dos dados: 01 de dezembro 2025



APRESENTAÇÃO

O Hospital São Vicente de Paulo (HSVP) atua como Unidade de Referência Distrital (URD) para crises psiquiátricas agudas. Sua missão é complexa, dada a necessidade de coexistência com as diretrizes da Reforma Psiquiátrica e as controvérsias estruturais e legais.

O presente relatório consolida e interpreta os dados de 47 manifestações registradas no sistema participa DF, relativas ao Hospital São Vicente de Paulo (HSVP), no segundo trimestre de 2025.

A análise revela uma mudança significativa no perfil das demandas: houve um crescimento expressivo de 72% no volume total de manifestações em relação ao trimestre anterior (de 29 para 47) e uma acentuada polarização nas tipologias, com as Reclamações passando a representar 83,0% do total (ante 48,3% no 2º Trimestre de 2024).

Apesar deste cenário, os indicadores de satisfação da Ouvidoria, ainda que baseados em um volume amostral reduzido de avaliações, demonstram 100% de aprovação na resposta e no serviço. A Ouvidoria do HSVP está implementando medidas proativas, como a adoção do WhatsApp Business, para ampliar o diálogo e obter indicadores de satisfação mais representativos.

DADOS GERAIS

1.STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

O trimestre avaliado registrou 47 manifestações, representando um aumento de 72% em relação ao 2º Trimestre de 2024 (29 manifestações). Este crescimento indica uma maior conscientização do cidadão sobre o canal de Ouvidoria e, simultaneamente, um aumento na demanda por responsabilização e resposta institucional.

STATUS	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
RESPONDIDA	42 (89,4%)	28 (96,6%)
NÃO RESOLVIDA	3 (6,4%)	1 (3,4%)
RESOLVIDA	2 (4,3%)	0
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	0	0
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	0	0
TOTAL	47	100%

O índice de respostas emitidas se mantém em patamares elevados (89,4%). O Prazo Médio de Resposta manteve-se estável em 10,9 dias, ligeiramente superior ao 2º Trimestre de 2024 (10,5 dias), mas ainda dentro do prazo legal de 20 dias.

DADOS GERAIS

2. TIPOLOGIAS DE MANIFESTAÇÃO

A análise da tipologia de manifestação demonstra uma polarização preocupante das demandas. O indicador de Reclamação teve um salto de 48,3% (2024) para 83,0% (2025) do total, enquanto a participação de Elogios apresentou uma redução no mesmo período. A predominância de 83,0% de Reclamações sugere a necessidade de uma revisão urgente dos processos internos relacionados aos temas críticos.

TIPOLOGIA	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
RECLAMAÇÃO	39 (83%)	14 (48,3%)
ELOGIO	7 (14,9%)	15 (51,7%)
SOLICITAÇÃO	1 (2,1%)	0
SUGESTÃO	0	0
DENÚNCIA	0	0
INFORMAÇÃO	0	0
TOTAL	47	100%

DADOS GERAIS

3. FORMA DE ENTRADA

A análise das formas de entrada das manifestações tem demonstrado uma preferência do usuário em optar por meios mais cômodos de acessar o serviço de ouvidoria. Observou-se aumento nos registros pela internet por meio do Participa-DF e do canal 162 (telefone) no 2º trimestre de 2025 quando comparado ao mesmo período em 2024. Tal fato é corroborado, ainda, pela redução das manifestações realizadas presencialmente conforme apresentado na tabela abaixo.

FORMA DE ENTRADA	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
INTERNET	27 (57,4%)	11 (37,9%)
TELEFONE	18 (38,3%)	10 (34,5%)
PRESENCIAL	2 (4,3%)	8 (27,6%)
OUTROS	0	0

DADOS GERAIS

4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os cinco assuntos mais solicitados concentram a maior parte das reclamações e indicam onde o serviço tem apresentado falhas operacionais:

2º TRIMESTRE 2025		2º TRIMESTRE 2024	
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR	14 (30,4%)	SERVIDOR PÚBLICO	9 (31%)
ATENDIMENTO MÉDICO	9 (19,6%)	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR	5 (17,2%)
AGENDAMENTO DE CONSULTA	6 (13%)	ATENDIMENTO MÉDICO	4 (13,8%)
SERVIDOR PÚBLICO	5 (10,9%)	SERVIDOR TERCEIRIZADO DO SERVIÇO PÚBLICO	3 (10,3%)
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4 (8,7%)	AGENDAMENTO DE CONSULTA	2 (6,9%)

O principal foco de insatisfação (30,4%) está no Atendimento em unidade hospitalar, seguido diretamente pelo Atendimento médico (19,6%), sinalizando que a experiência do paciente nos serviços assistenciais é o cerne dos problemas.

DADOS GERAIS

5. RESOLUTIVIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os dados de satisfação da Ouvidoria, apesar de positivos, devem ser interpretados com cautela devido à baixa adesão à pesquisa.

INDICADOR	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	40% (05 AVALIAÇÕES)	0% (01 AVALIAÇÃO)
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	100% (03 AVALIAÇÕES)	0
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100% (01 AVALIAÇÃO)	0
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100% (01 AVALIAÇÃO)	0
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	100% (01 AVALIAÇÃO)	0

O Índice de Resolutividade de 40,0%, baseado em apenas 5 avaliações, é frágil, mas inferior ao desejável. Por outro lado, o Índice de Satisfação de 100% com o serviço de Ouvidoria em si (atendimento, resposta e recomendação) sugere que a equipe atua com excelência no limite de sua capacidade de resposta.

A baixa adesão à pesquisa (motivada pelo menor fluxo de público da unidade) impede que os indicadores sejam estatisticamente representativos da percepção geral dos usuários.

DADOS GERAIS

6. AÇÕES E PROJETOS DESENVOLVIDOS

A Ouvidoria do HSVP, sob nova e recente gestão, propôs a adoção do WhatsApp Business. Esta medida visa:

- Ampliar os canais de comunicação e diálogo.
- Aproximar-se do manifestante, especialmente em um ambiente hospitalar de referência psiquiátrica.
- Estimular a participação nas avaliações e, conseqüentemente, gerar indicadores mais robustos.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua como o termômetro da gestão. O que os 83% de Reclamações nos dizem é que não se trata apenas de responder manifestações, mas sim de atuar na causa-raiz da insatisfação. O HSVP é uma unidade sensível, no centro do debate sobre a Reforma Psiquiátrica.

A Ouvidoria, apesar de apresentar excelência no atendimento individual (100% de satisfação amostral), tem a sua atuação limitada pela qualidade do serviço final que está sendo criticado: o atendimento assistencial (30,4% das queixas).

Portanto, o desafio para o próximo trimestre não é apenas manter o prazo médio de resposta em 10,9 dias, mas sim reduzir o volume de reclamações.