

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRIAL - URD



RELATÓRIO
OUVIDORIA - HSVP

2º 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 Segundo 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

2º Trimestre de 2024

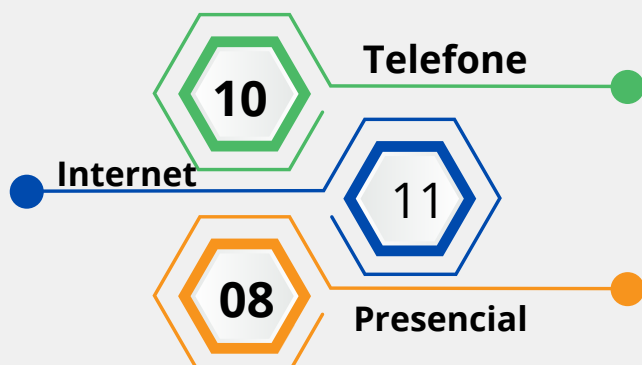
Total de manifestações



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	DG	DA	DAS	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Servidor Público	09	0	0	02	02	05	09	00	0
Atendimento em Unidade Hospitalar	05	0	00	3	2	0	05	00	00
Atendimento Médico	04	0	0	00	0	04	04	0	0
Servidor Terceirizado do Serviço Público	03	0	00	00	03	0	03	00	00
Agendamento de Consultas	02	0	01	00	00	02	02	00	0

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)
Elogio aos servidores do HSVP	Equipe, vigilantes, médicos, enfermeiros...	Bom atendimento	Não	03 dias	Não	Sim
Conduta ética	Enfermagem	Relação interpessoal, indicado reciclagem	Não	18 dias	Não	Sim
Elogio a equipe de segurança	Vigilantes	Bom atendimento, presteza, cordialidade.	Não	03 dias	Não	Sim
Conduta ética	Enfermagem	Utilização de cigarro é proibida em ambiente hospitalar, profissional advertido.	Não	15 dias	Não	Sim
Elogio aos brigadistas	Brigadista	Bom atendimento ao cidadão	Não	04 dias	Não	Sim

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DESDOBRAMENTOS

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)
Conduta ética	Vigilante	Orientado a prestar atendimento qualificado, indicar os locais para retirar duvidas.	NÃO	13 dias	Não	Sim
Elogio a Equipe de servidores	Equipe de médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, vigilantes...	Bom atendimento prestado ao cidadão	Não	02 dias	Não	Sim
Elogio a Equipe de servidores do HSVP	Pedido para não fechar o HSVP	No momento ainda não há definição de como, quando ou se isso irá ocorrer	Não	10 dias	Não	Sim
Reclamação de desvio de função	Equipe da hotelaria	A servidora citada foi nomeada como chefe substituta, com nomeação publicada em DODF nº103 de 01/06/23.	Não	18 dias	Não	Sim
Elogio a servidores do HSVP	Servidores do Núcleo de matrícula	Pelo serviço, bom atendimento prestado ao cidadão	Não	03 dias	Não	Não

ATENDIMENTO MÉDICO

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)
Falta de profissional médico no ambulatório	Médica	Solicitado mais profissionais para recompor o quadro de servidores.	NÃO	18 dias	Não	SIM
Falta de profissional médico no ambulatório	Médica	Encaminhado para atendimento no CAPS de referencia.				
Atendimento médico	Médica	A conduta médica é regida pela esculta ativa, respeito e cuidado com o próximo.	Não	19 dias	Não	Não

(fonte: 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 - 09 manifestações

Observou-se que das 09 manifestações registradas, 07 foram Elogios e duas Reclamações, que foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, a pesquisa de satisfação não respondida pelo usuário, nos gerando um percentual de 0% de resolutividade.

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 05 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 05 manifestações registradas, sendo 03 Elogios e 02 Reclamações, que foram 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 Médico - 04 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 04 manifestações de Reclamação 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.



INDICADORES

Resolutividade

2023		2024		
2º trimestre		2º Trimestre		Variação (+ / -)
Quantidade	16	Quantidade	29	81,25%
Resolutividade	0%	Resolutividade	0%	0%

Prazo de resposta

2023		2024	
2º trimestre		2º trimestre	
Respondida fora do prazo	03	Respondida fora do prazo	02
Percentual	18,8%	Percentual	6,9%

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

Analizando o Quadro de Resolutividade, observamos que no segundo trimestre de 2023, tivemos o registro de 16 demandas com um percentual de 0% de resolutividade, já no mesmo período de 2024 tivemos 29 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 0%. Com isso podemos perceber que foram registradas 81,25% mais demandas no 2º trimestre de 2024, com uma variação de 0% de resolutividade de nossos usuários se comparado ao mesmo período de 2023.

Esse quadro evidencia que no segundo trimestre de 2023 houve registro de 03 resposta fora do prazo, e no mesmo período do ano 2024, houveram 02 demandas respondidas fora do prazo, 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

2º Trimestre- 2023

2º Trimestre- 2024

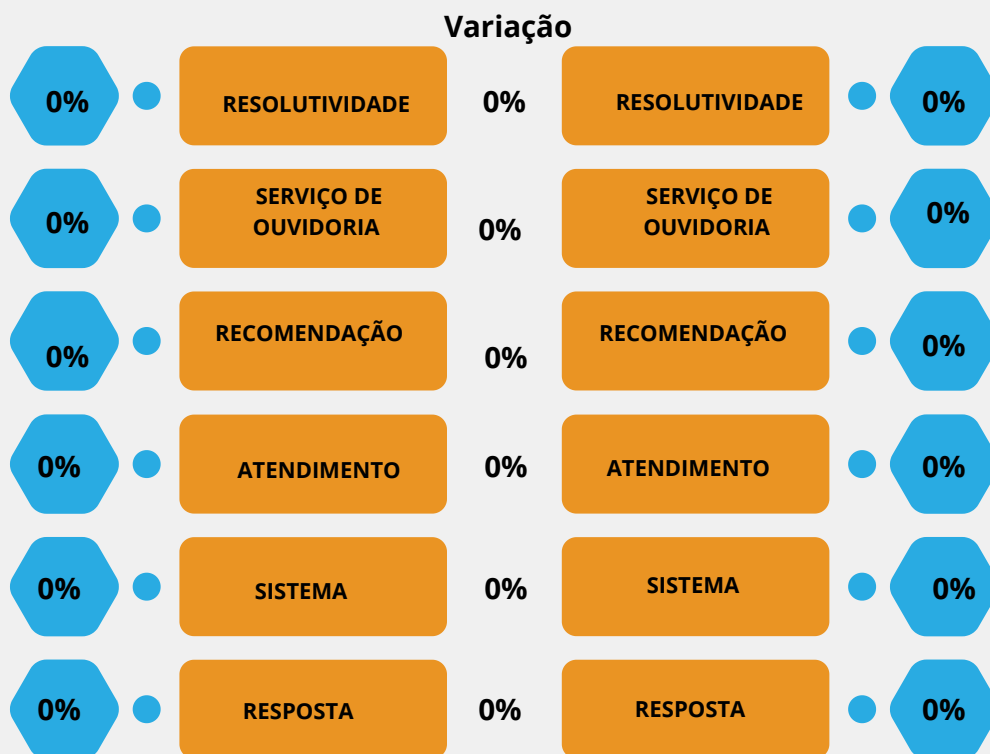


Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)
Pesquisa realizada com base nos dados de 01/04/2023 à 30/06/2024 em 26/11/2024

AValiação da Equipe de Ouvidoria

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, houve não houve avaliação do usuário dos serviços de ouvidoria no 2º trimestre de 2024, assim como no mesmo período de 2023. A resposta do cidadão a pesquisa de satisfação faz total diferença nos indicadores de ouvidoria, pois essa participação do cidadão nos mostra o quanto estamos conseguindo atingir nossos usuário de forma positiva e até mesmo negativa, nos possibilitando criar estratégias a fim de melhorar nossos serviços. Também se faz importante salientar que dentre as 29 manifestações de ouvidoria ocorridas no 2º trimestre de 2024, 15 foram Elogios a nossos servidores, correspondendo a 51,7% 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