

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRIITAL - URD



RELATÓRIO
OUVIDORIA - HSVP

3º 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 Terceiro 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

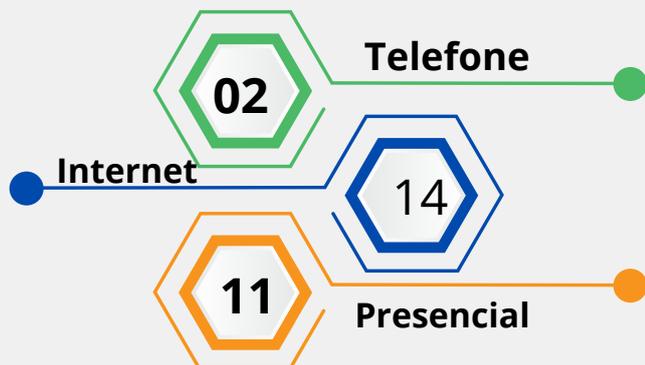
Total de manifestações



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	08	00	00	00	00	08	08	00	00
Atendimento em Unidade Hospitalar	03	00	00	00	02	01	03	00	00
Servidor Terceirizado do Serviço Público	03	00	00	00	03	00	03	00	00
Sistemas de informação de Saúde	03	00	00	01	01	01	03	00	00
Atendimento Ambulatorial	01	00	00	00	00	02	02	00	00

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	Agradecimento pelo bom atendimento das equipes de enfermagem e médica	Não	08 dias	Não	Sim
Elogio a equipe de segurança	Vigilantes	Bom atendimento, presteza, cordialidade.	Não	03 dias	Não	Sim
Conduta ética	Enfermagem	A equipe de classificação de riscos segue um questionário em suas entrevistas para facilitar o atendimento médico	Não	16 dias	Não	Sim
Elogio aos brigadistas	Equipe de Limpeza	Bons serviços prestados	Não	04 dias	Não	Sim

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
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

SERVIDOR TERCEIRIZADO DO SERVIÇO 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)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Bons serviços prestados	Limpeza e serviços gerais	Propiciar ambiente limpo e organizado.	NÃO	03 dias	Não	Sim
Bons serviços prestados e apoio operacional	Equipe de vigilantes	Pela proatividade, presteza, bom atendimento aos cidadãos.	Não	03 dias	Não	Sim
Bons serviços prestados	Equipe de manutenção Predial	Pela, presteza, proatividade, disponibilidade	Não	03 dias	Não	Sim

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

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

Assunto: Servidor Público - 08 manifestações

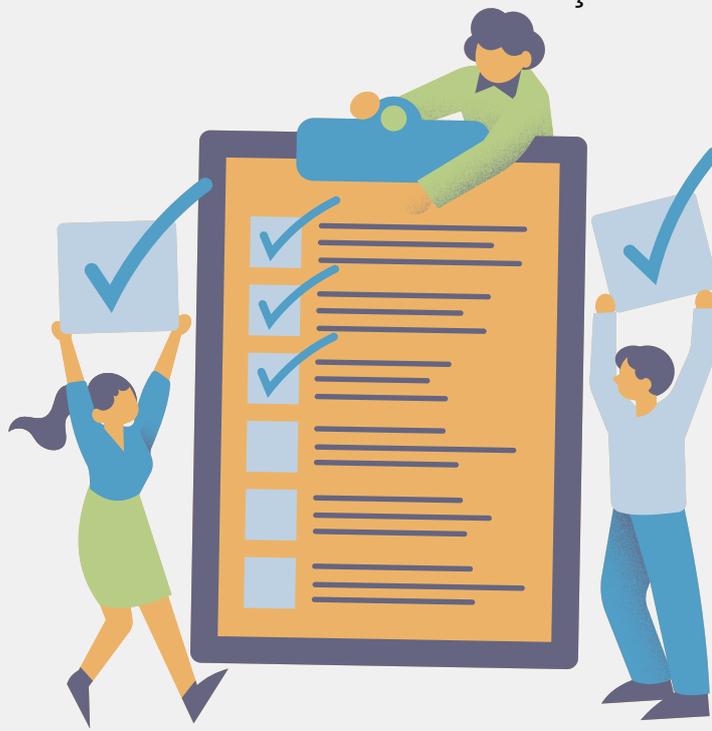
Observou-se que das 08 manifestações registradas, 07 foram Elogios e 01 Reclamação, que foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, a pesquisa de satisfação não respondida pelo usuário, nos gerando um percentual de 0% de resolutividade.

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 03 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 03 manifestações de Elogios, 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: Servidor Terceirizado do Serviço Público - 03 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 03 manifestações de Elogio 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		
3º trimestre		3º Trimestre		Variação (+ / -)
Quantidade	34	Quantidade	27	-20,58%
Resolutividade	29 %	Resolutividade	0%	-100%

Prazo de resposta

2023		2024	
3º trimestre		3º trimestre	
Respondida fora do prazo	01	Respondida fora do prazo	00
Percentual	2,9%	Percentual	0%

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

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no terceiro trimestre de 2023, tivemos o registro de 34 demandas com um percentual de 29% de resolutividade, já no mesmo período de 2024 tivemos 27 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 0%. Com isso podemos perceber que foram registradas 20,28% menos demandas no 3º 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 terceiro trimestre de 2023 houve registro de 01 resposta fora do prazo, e no mesmo período do ano 2024, não houve registro de resposta de demandas respondidas fora do prazo. Estamos trabalhando no sentido de manter as respostas ao cidadão dentro do prazo legal estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF). 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 01/07/2023 à 30/09/2024 em 02/12/2024

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, o cidadão avaliou os serviços de Ouvidoria, porém deixou registrado a insatisfação com a qualidade das respostas recebidas gerando um nível de Resolutividade de 0% no 3º trimestre de 2024, diferente do ocorrido no mesmo período de 2023 quando o índice de Resolutividade chegou a 29%. A resposta do cidadão a pesquisa de satisfação, 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, assim com a qualidade das respostas às demandas recebidas. Também se faz importante salientar que dentre as 27 manifestações de Ouvidoria ocorridas no 3º trimestre de 2024, 15 foram Elogios a nossos servidores, correspondendo a 44,44% 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