

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



**RELATÓRIO**  
**OUVIDORIA - HSVP**

**4º 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, 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 Quarto 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

4º Trimestre de 2024

## Total de manifestações



## Volumetria por tipo de manifestação

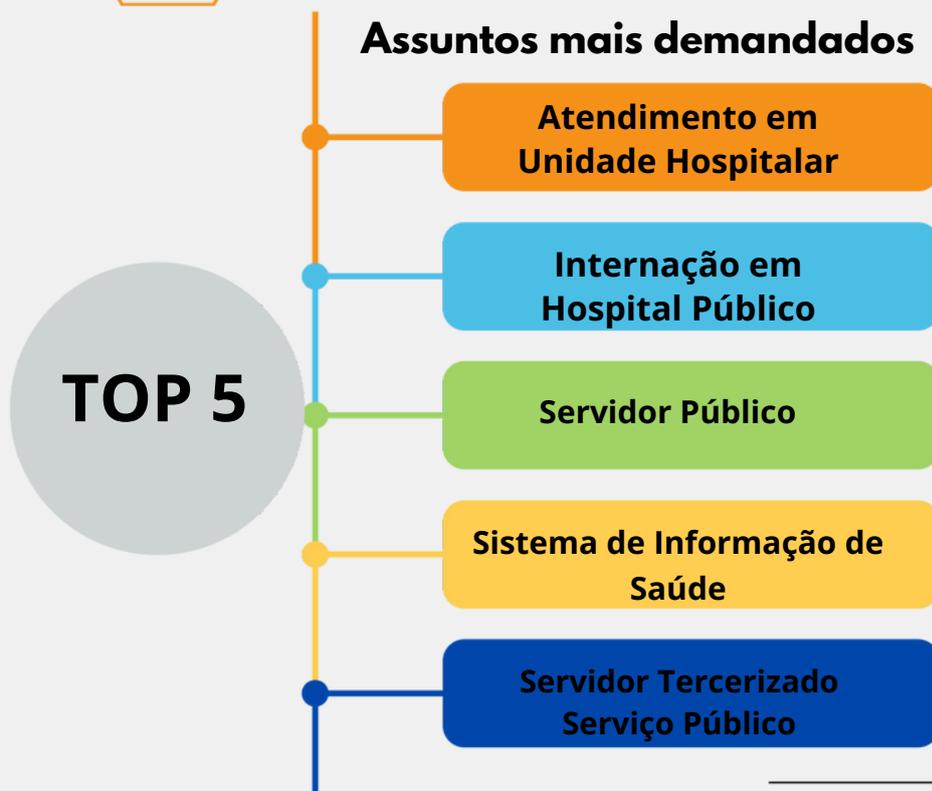


## Canais de atendimento



O canal digital (Internet) foi o mais utilizado, indicando que a maioria dos cidadãos prefere registrar manifestações online. Os canais telefone (162) e presencial receberam um número igual de manifestações (5 cada). Observamos uma tendência de digitalização do atendimento, com os cidadãos buscando soluções mais ágeis e menos presenciais. Interessante investir ainda mais no atendimento digital para garantir eficiência e acessibilidade ao cidadão.

## Assuntos mais demandados



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DESDOBRAMENTOS

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	DG	DA	DAS	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar	08	00	00	01	00	07	08	00	00
Internação em Hospital Público no DF	04	00	01	00	00	04	04	00	00
Servidor Público	04	01	00	00	02	02	04	00	00
Sistemas de Informação de Saúde	03	00	00	03	00	00	03	00	00
Servidor Terceirizado do Serviço Público	02	00	00	00	02	00	02	00	00

## ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU PELA RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Demora no atendimento de urgência	Equipe: enfermeiros e médicos	Fatores que impactam no tempo de atendimento como: Escala Médica reduzida, classificação de risco, fluxo de atendimentos, intercorrências de pacientes internados.	Não	11 dias	Não	Sim
Elogio à equipe de internação do HSVP	Equipe da Limpeza, enfermagem, médicos	Elogio pelo bom atendimento, humanizado e amoroso	Não	12 dias	Não	Sim
Conduta ética	Equipe enfermagem	Uso do celular como importante ferramenta de trabalho na resolução de diversas demandas e serviços	Não	10 dias	Não	Sim
Condição clínica do paciente	Equipe enfermagem e médicos	Servidores trabalham de forma humanizada e as atividades assistenciais e administrativas seguem o padrão do regimento interno da SES-DF, em consonância com os normativos legais vigentes e inerentes à atividade psiquiátrica.	Não	08 dias	Não	Sim
Comportamento paciente durante a Internação	Equipe de enfermagem	As atividades assistenciais e administrativas desenvolvidas no âmbito desta Unidade Hospitalar, seguem os padrões estabelecidos no Regimento Interno da SES-DF, também estando em consonância com os normativos legais vigentes e inerentes à atividade psiquiátrica.	Não	08 dias	Não	Sim

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DESDOBRAMENTOS

## INTERNAÇÃO EM HOSPITAL PÚBLICO NO DF

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU PELA RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Elogio a servidores HSVP	Equipe enfermagem, médica, psicólogos, terapeutas ocupacionais, nutrição	Paciente elogia o bom atendimento prestados pelos profissionais, gostava da alimentação, das diversas atividades como salão de beleza, maquiagem, aula de música, passeios.	NÃO	05 dias	Não	Sim
Conduta equipe - Visita do paciente internado	Equipe de enfermagem	Problemas sanados no decorrer da visita. A equipe se dedica para prestar um atendimento de modo respeitoso, humano e solidário.	Não	16 dias	Não	Sim
Esclarecimentos sobre quadro clínico do paciente	Equipe assistencial e serviço social	Familiar teve esclarecimentos pela equipe assistencial referente a intercorrência, assim como tratamento do paciente e medicações em uso.	Não	17 dias	Não	Não

## 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)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Elogio a equipe de Segurança	Vigilantes	Pelo excelente trabalho, apoio, acolhimento, trabalho em equipe, educação, competência, presteza, empatia e proatividade	NÃO	08 dias	Não	Sim
Elogio pelo bom serviço prestado	Equipe de manutenção	Pela proatividade, resolutividade nas atribuições	Não	05 dias	Não	Sim
Interrupção serviços do HSPV	Equipe Assistencial, administrativa e técnica	O HSVP é uma Unidade de Referência Distrital (URD) da SES-DF e não há conhecimento para possível fechamento. Foi acrescentado que hospital vem funcionando adequadamente e buscando sempre ofertar um atendimento de excelência aos usuários.	Não	09 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: Atendimento em Unidade Hospitalar - 08 manifestações**

Observou-se que das 08 manifestações registradas, 07 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: Internação em Hospital Público no DF - 04 Manifestações**

Observou-se que das 04 manifestações registradas, 03 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: Servidor Público - 04 Manifestações**

Observou-se que das 04 manifestações registradas, 01 foi reclamação 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 100% de resolutividade.



# INDICADORES

## Resolutividade

2023		2024		
4º trimestre		4º Trimestre		Variação ( + / -)
Quantidade	18	Quantidade	29	61,11%
Resolutividade	50%	Resolutividade	50%	0%

## Prazo de resposta

2023		2024	
4º trimestre		4º trimestre	
Respondida fora do prazo	02	Respondida fora do prazo	00
Percentual	11,1%	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 14/02/2025 com base nos dados de 01/10/2024 à 31/12/2024

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no quarto trimestre de 2023, tivemos o registro de 18 demandas com um percentual de 50% de resolutividade, já no mesmo período de 2024 tivemos 29 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 50%. Com isso podemos perceber que foram registradas 61,11% mais demandas no 4º trimestre de 2024, com uma variação de 0% de resolutividade de nossos usuários se comparado ao mesmo período de 2023.

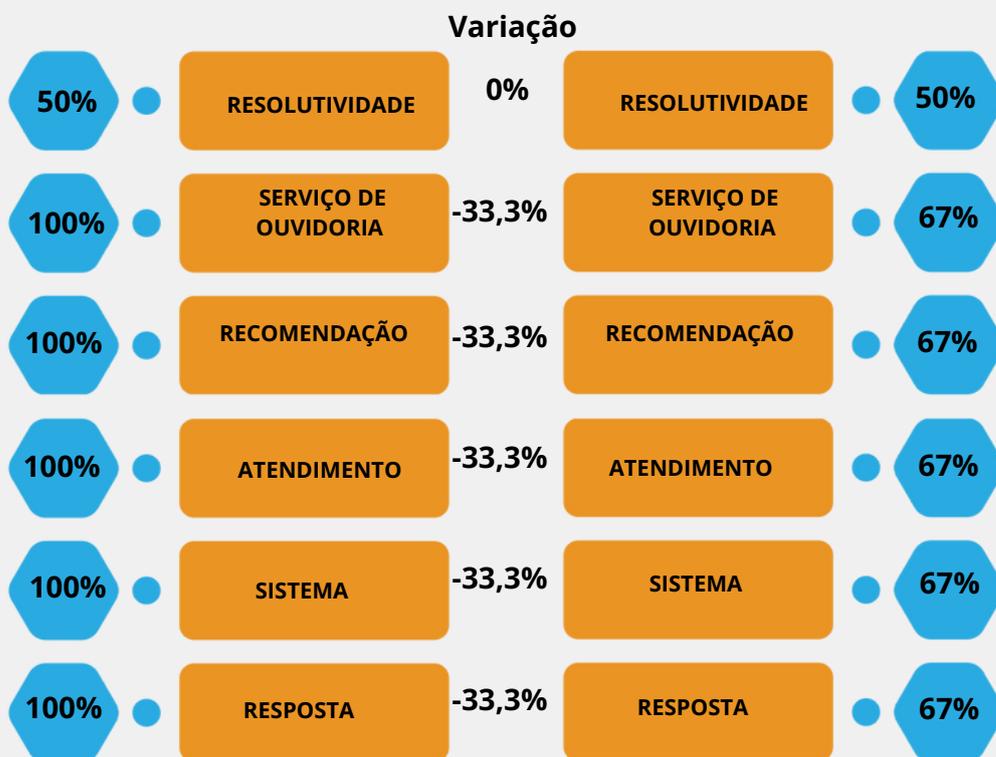
Esse quadro evidencia que no quarto trimestre de 2023 houve registro de 02 respostas fora do prazo, já no mesmo período do ano 2024, não houve registro de resposta de demandas respondidas fora do prazo. Estamos trabalhando no sentido de manter as respostas ao cidadão dentro do prazo legal estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF). Seguimos atuando 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

4º Trimestre- 2023

4º Trimestre- 2024



(fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) e controle interno da Ouvidoria local)  
Pesquisa feita em 14/02/2025 com base nos dados de 01/10/2024 à 31/12/2024

## AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, o cidadão avaliou os serviços de Ouvidoria, porém ainda em nível não satisfatório, observa-se que nem todos os usuários, que tiveram suas demandas respondidas, respondem a pesquisa de satisfação. O que podemos observar que a Resolução dos problemas (Resolutividade) manteve 50%, sem variação, já todos os outros indicadores (Serviço de Ouvidoria, Recomendação, Atendimento, Sistema e Resposta) caíram de 100% para 67%, representando uma variação de -33,3%. A redução nos índices pode sugerir que a satisfação dos usuários com a ouvidoria diminuiu em quase todos os aspectos. O que podemos verificar que possíveis causas desta queda podem ser devido redução na qualidade do atendimento, menor eficiência na resposta da ouvidoria ou resposta não satisfatória do setor ao usuário. O indicador resolutividade manteve-se estável, o que pode revelar que, mesmo com a queda geral, o índice de solução de problemas permaneceu consistente.

Também, importante salientar que dentre as 29 manifestações de Ouvidoria ocorridas no 4º trimestre de 2024, 08 foram Elogios a nossos servidores, correspondendo a 27% das manifestações. O número de elogios (8) mostra que há reconhecimento positivo, mas ainda é menos da metade das reclamações. Podemos sugerir ações estratégicas para aprimoramento como: melhorar a qualidade das respostas, maior eficiência na comunicação com os usuário, melhoria na qualidade do atendimento prestado.

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.



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