NOVO HOSPITAL SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

JANEIRO A ABRIL 2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

NOSSA OUVIDORIA

A ouvidoria do HSV é um canal de comunicação direto com o cidadão, um espaço de participação social que permite cooperação ativa dos clientes no controle de qualidade dos serviços .

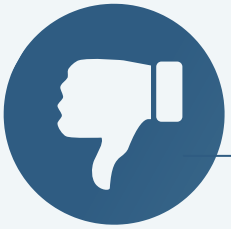
Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, sugestões, solicitações e elogios), identificando a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão a fim de contribuir com sua solução.

Por fim, a ouvidoria funciona como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cliente, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços de qualidade e para efetivação de direitos.

NOVO HOSPITAL SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

TIPOS DE CHAMADOS

No período de JANEIRO a ABRIL a ouvidoria registrou 3.258 manifestações.



RECLAMAÇÃO **48,8%**

SOLICITAÇÃO **13,4%**

ELOGIO **24,4%**

SUGESTÃO **13,4%**

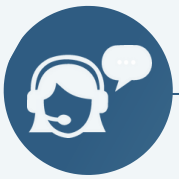
NOVO HOSPITAL SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

TAXA DE RESOLUTIVIDADE

MÉDIA ANUAL

2020	2021	2022	2023
100%	94%	92%	87%

MEIOS DE CONTATO



OUVIDORIA — **33,2%**

SAU — **54,4%**

E-MAIL — **7,4%**

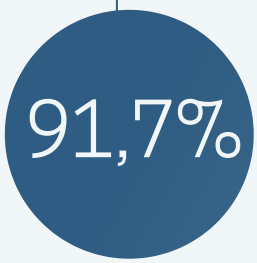
TELEFONE — **5%**

NOVO HOSPITAL SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

Compreender as percepções do paciente sobre o Hospital é uma ferramenta chave para direcionar investimentos, treinar e desenvolver equipes e buscar melhorias em instalações que garantam uma melhor experiência durante o ciclo de atendimento. Dentro desse processo, o Hospital de Caridade São Vicente de Paulo tem um mecanismo estabelecido para realizar pesquisas de satisfação, aplicadas a pacientes internados ou em atendimento no Pronto Socorro, Pronto Atendimento, Radiologia e Ambulatórios. A instituição busca conhecer a experiência do paciente, garantindo sigilo das informações e fazendo a tratativa das situações relatadas pelos pacientes por meio da Ouvidoria. Os resultados são uma importante ferramenta para a revisão e melhoria dos processos assistenciais.

PACIENTES INTERNADOS



MÉDIA 2024

NOVO HOSPITAL SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO