



NOVO
**HOSPITAL
SÃO VICENTE**
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

RELATÓRIO OUVIDORIA

SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025



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.



TIPOS DE CHAMADOS

No período de **setembro a dezembro de 2025**, a Ouvidoria registrou, em seus diferentes canais de atendimento, as seguintes manifestações:



RECLAMAÇÃO

31%



SOLICITAÇÃO

17%



ELOGIO

37%



SUGESTÃO

11%



ORIENTAÇÃO

4%



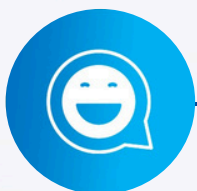
NOVO
**HOSPITAL
SÃO VICENTE**
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

MEIOS DE CONTATO



OUVIDORIA

29%



SAU

55%



E-MAIL

9%



TELEFONE

7%

TAXA DE RESOLUTIVIDADE

MÉDIA ANUAL

2021

94%

2022

92%

2023

87%

2024

94%



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

No período de **setembro a dezembro de 2025**, foram consolidados os resultados relacionados à percepção e ao nível de satisfação dos pacientes quanto aos serviços prestados pela instituição.

MÉDIA DO PERÍODO DE 2025

PACIENTES INTERNADOS

84%



NOVO
**HOSPITAL
SÃO VICENTE**
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE, SÃO VICENTE DE PAULO



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO