



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

MAIO A AGOSTO 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.



# TIPOS DE CHAMADOS

No período de MAIO a AGOSTO a ouvidoria registrou 8.895 manifestações.



RECLAMAÇÃO

**31,97%**



SOLICITAÇÃO

**6,58%**



ELOGIO

**47,58%**



SUGESTÃO

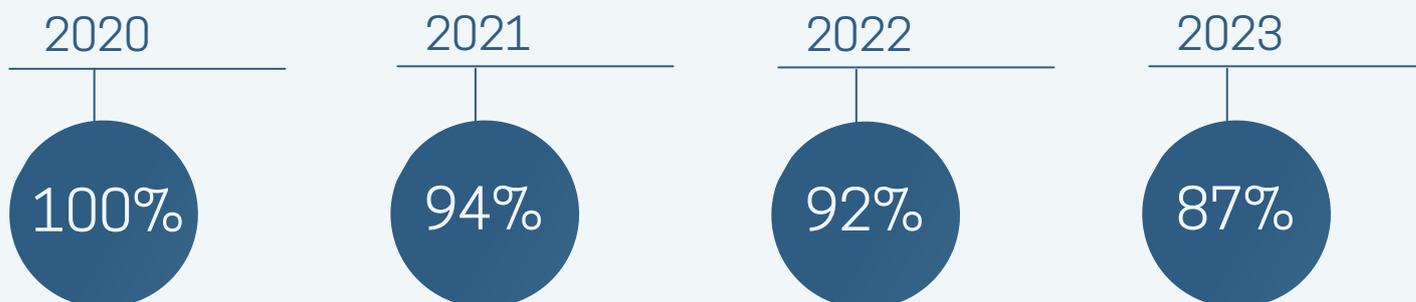
**13,87%**



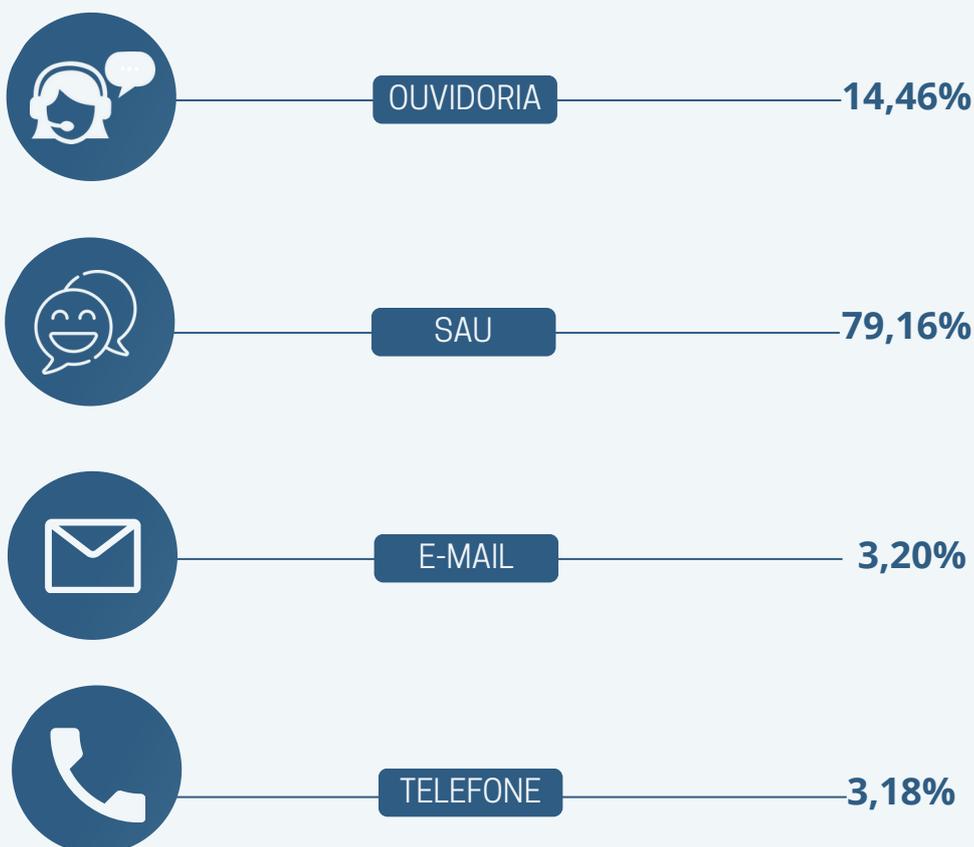
NOVO  
**HOSPITAL  
SÃO VICENTE**  
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

# TAXA DE RESOLUTIVIDADE

MÉDIA ANUAL



## MEIOS DE CONTATO



# 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