



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

RELATÓRIO OUVIDORIA

MAIO A AGOSTO DE 2026



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 de 2026** a Ouvidoria registrou, em seus diferentes canais de atendimento, as seguintes manifestações:



RECLAMAÇÃO

20%



SOLICITAÇÃO

52%



ELOGIO

23%



SUGESTÃO

1%



ORIENTAÇÃO

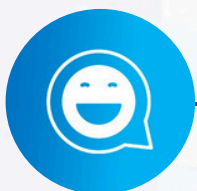
4%

MEIOS DE CONTATO



OUVIDORIA

51%



PESQUISA

22%



E-MAIL

15%



SAU

12%

TAXA DE RESOLUTIVIDADE

MÉDIA ANUAL

2022

92%

2023

87%

2024

94%

2025

95%



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

No período de **maio a agosto de 2026**, 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

98%



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO



NOVO
HOSPITAL
SÃO VICENTE
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO