



INSTITUTO NACIONAL DE  
TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

# Relatório Anual de Atividades Ouvidoria - Ano 2025



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE





## Sumário

1.	Apresentação:	3
2.	Produção – Ouvidoria:	5
2.1	<i>Atendimentos prestados:</i>	5
2.1.1	<i>Reclamações:</i>	9
2.1.2	<i>Informações:</i>	13
2.1.3	<i>Pedidos:</i>	15
2.1.4	<i>Elogios:</i>	17
2.1.5	<i>Sugestões:</i>	18
2.1.6	<i>Denúncias:</i>	19
2.1.7	<i>Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):</i>	20
2.1.8	<i>Fala.BR:</i>	21
2.1.9	<i>Central de Atendimento Telefônico:</i>	22
2.2	<i>Índice de Resolução:</i>	23
3.	Desempenho Anual:	24
3.1	<i>Indicadores de Qualidade:</i>	25
3.1.1	<i>Índice de Resolutividade:</i>	257
4.	Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:	28
4.1	<i>Ambulatório:</i>	29
4.1.1	<i>Caracterização da Amostra Anual:</i>	30
4.2	<i>Internação:</i>	38
4.2.1	<i>Caracterização da Amostra Anual:</i>	39
4.3	<i>Análise das Pesquisas:</i>	48
5.	Participação em Palestras, Cursos e Eventos Externos:	49
6.	Sugestões da Ouvidoria:	50
7.	Conclusões	575
8.	Considerações Finais:	57
9.	Anexos:	58
9.1	<i>Totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas no Ambulatório:</i>	59
9.2	<i>Totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas na Internação:</i>	63



INSTITUTO NACIONAL DE  
TRAUMATO-ORTOPEDIA

MINISTÉRIO DA SAÚDE - MS  
SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE - SAS  
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES  
DESENVOLVIDAS PELA ÁREA DE OUVIDORIA  
GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2025**

**EQUIPE:**

**AMANDA MARIA DE SOUZA SILVA**

**CATIA CILENE BEZERRA MARINHO**

**IVANETE SOARES BITENCOURT GONÇALVES**

**JANAINA JOANA POMBAL MACHADO**

**LUANA DA SILVA FEIJÓ**

**MARCELLA VIVIANI DA SILVA**

**NATHANE GONÇALVES ROCHA**

**RIO DE JANEIRO - RJ**

**2026**

## 1. Apresentação:

A Área de Ouvidoria (AROUV) do INTO, em cumprimento ao estabelecido no artigo 14, inciso III, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta seu Relatório Anual de Atividades, que visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

Este relatório apresenta uma visão global/sistêmica da atuação da Área de Ouvidoria (AROUV) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), no ano de 2025, apontando os resultados, as conquistas obtidas e os desafios a ser enfrentados.

A AROUV é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre os usuários externos (pacientes, fornecedores, etc.) e internos (colaboradores) com a Instituição, visando por meio de um atendimento adequado, aperfeiçoar os processos de trabalho e consequentemente elevar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados. Sua missão é ouvir e receber as demandas dos usuários, examinar, registrar, encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar aos usuários as respostas das suas manifestações.

A AROUV do INTO vem em um processo ininterrupto de consolidação de trabalho, tentando alcançar, gradativamente, a condição de excelência de desempenho. A AROUV é composta por 5 (cinco) ouvidores e 2 (duas) atendentes de *Call Center*.

Os atendimentos dos ouvidores e atendentes de *Call Center* atuam segundo a rotina institucional:

- Ouvidoria (acesso pessoal): de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00 às 16:00 horas;
- Ouvidoria (acesso por e-mail): [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria). Clicar em [FalaBR](#) ou diretamente pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> .
- *Call Center* (atendimento telefônico): de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas, e aos sábados das 07:00 às 13:00 horas, através do telefone 21-2134-5000 – Opção 2.
- Telefone: 136 Ouvidoria Geral do SUS – Manifestação registrada por telefone.

Vale ressaltar que o espaço físico destinado ao atendimento presencial da Área de Ouvidoria é restrito para garantir a excelência do atendimento.

Os profissionais que trabalham na AROUV têm o compromisso de se manterem isentos na interlocução do INTO com os clientes/usuários/pacientes internos e externos, não favorecendo nenhuma das partes, tampouco transgredindo as normas adotadas pelo Instituto; procurando trazer em 100% (cem por cento) dos casos uma resposta, favorável ou não, às manifestações que chegam, dentro de seu alcance de atuação.

A Área depende diretamente dos gestores do INTO em seus diversos níveis de atuação para atender as demandas no tempo previsto, passando assim credibilidade do canal aos usuários. Em alguns casos as respostas às demandas ainda tardam em relação ao tempo limite solicitado de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, conforme artigo 16, da Lei nº 13.460/17.

A cada ano, a AROUV busca consolidar seu alcance junto aos usuários/clientes externos (pacientes, fornecedores etc.) e internos (força de trabalho), divulgando seu trabalho e procurando saber suas expectativas quanto à Instituição. Apesar de crescente, o número de usuários internos que procuram a Área é ínfimo se comparado aos usuários externos.

Durante o ano de 2025, a AROUV registrou um total de 1.810 (um mil, oitocentos e dez) manifestações, por meio de diversos tipos de contato (e-mail, telefone, carta, Ofício/Memorando, Ouvidor SUS, Serviço de Informação ao Cidadão/Lei de Acesso a Informação, Fala.BR e presencial), tanto pelos usuários internos (colaboradores) como pelos usuários externos (pacientes, fornecedores, acompanhantes etc.).

Um dado importante foi que durante o ano de 2025 foram realizados 2.556 (dois mil, quinhentos e cinquenta e seis) atendimentos presenciais, registrados por meio de senhas distribuídas pela Recepção Principal e 17.999 (dezessete mil, novecentos e noventa e nove) atendimentos telefônicos. Deste total, porém, apenas 547 (quinhentos e quarenta e sete) atendimentos presenciais e 12 (doze) atendimentos telefônicos foram contabilizados como manifestações com abertura de registro no sistema (divergência de manifestações).

A maioria dos 2.556 casos encaminhados a Ouvidoria de forma presencial, foram casos que não precisariam ter sido encaminhados, caso o paciente tivesse sido orientado corretamente sobre a sua necessidade. Não é raro a AROUV receber pacientes que desejam tirar cópias de

documentos, verificar o motivo de seu laudo médico não estar pronto, solicitar agendamento de consultas, falar com o serviço social, entre outros motivos. Esses usuários são encaminhados a AROUV com a impressão de que a área irá tomar providências imediatas para solucionar suas manifestações, o que não faz parte do escopo de atuação da Ouvidoria, que é de ser um canal de comunicação e de registro das manifestações dos usuários. Se os colaboradores e os próprios pacientes fossem orientados corretamente nas recepções de atendimento, o número de atendimentos presenciais seria equiparado, ou pelo menos aproximado, à quantidade de manifestações abertas.

## 2. Produção – Ouvidoria:

### 2.1 Atendimentos prestados:

De forma geral, classificando pelos meios de acesso, a tabela abaixo informa a quantidade de atendimentos prestados por esta Ouvidoria durante o ano de 2025.

MEIOS DE ACESSO TOTAIS	2025	%
Carta/Fax	0	0,00
E-mail	185	0,85
Ofício/ Memorando	0	0,00
Ouvidor SUS	172	0,79
Pessoal	2.556	11,72
Plataforma Fala.BR	879	4,03
Portal	0	0,00
Telefone	17.999	82,54
Sic	15	0,07
<b>Total</b>	<b>21.806</b>	<b>100,00</b>

Tabela 1 - Fonte SOULMV e Atendimentos

No presente relatório, é apresentado somente o quantitativo de manifestações registradas no sistema, conforme tabela abaixo. Uma grande parcela dos atendimentos presenciais e telefônicos não é registrada, por se tratar de demandas simples (orientações, informações etc.), sendo respondidas aos usuários no momento de sua solicitação.

Os atendimentos por e-mail e de forma presencial foram às formas mais frequentes de contato com registro na Ouvidoria, ficando o atendimento por telefone em sexto lugar.

MEIOS DE ACESSO COM REGISTRO NO SISTEMA OUV.	2025	%
Carta/Fax	0	0,00
E-mail	185	10,22
Ofício/ Memorando	0	0,00
Ouvidor SUS	172	9,50
Pessoal	547	30,22
Plataforma Fala.BR	879	48,56
Portal	0	0,00
Telefone	12	0,66
Sic	15	0,83
<b>Total</b>	<b>1.810</b>	<b>100,00</b>

Tabela 2 - Fonte SOULMV

Abaixo se encontra o gráfico com o quantitativo das demandas registradas entre os anos de 2023 e 2025.

Os valores referentes ao gráfico abaixo se encontram no Gráfico 14 (página 24).

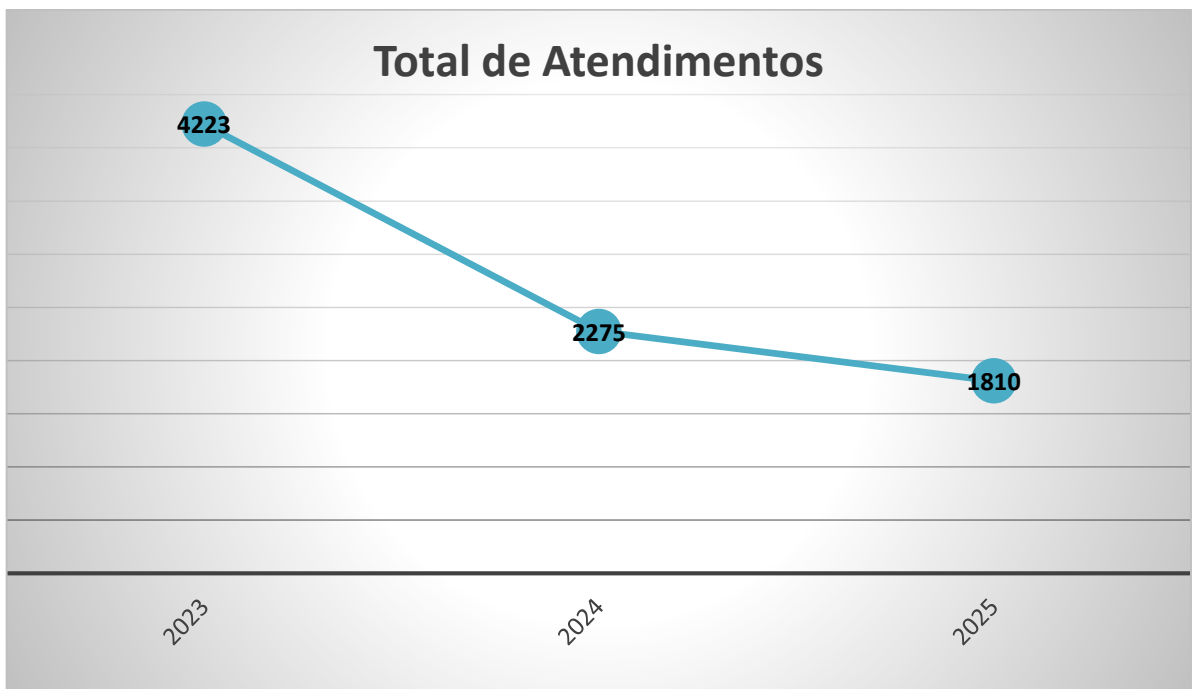


Gráfico 1 – Fonte SOULMV

Em relação à origem das manifestações, o cliente externo foi o que mais procurou a AROUV durante o ano de 2025, contabilizando 96,57% dos atendimentos, conforme o gráfico abaixo:

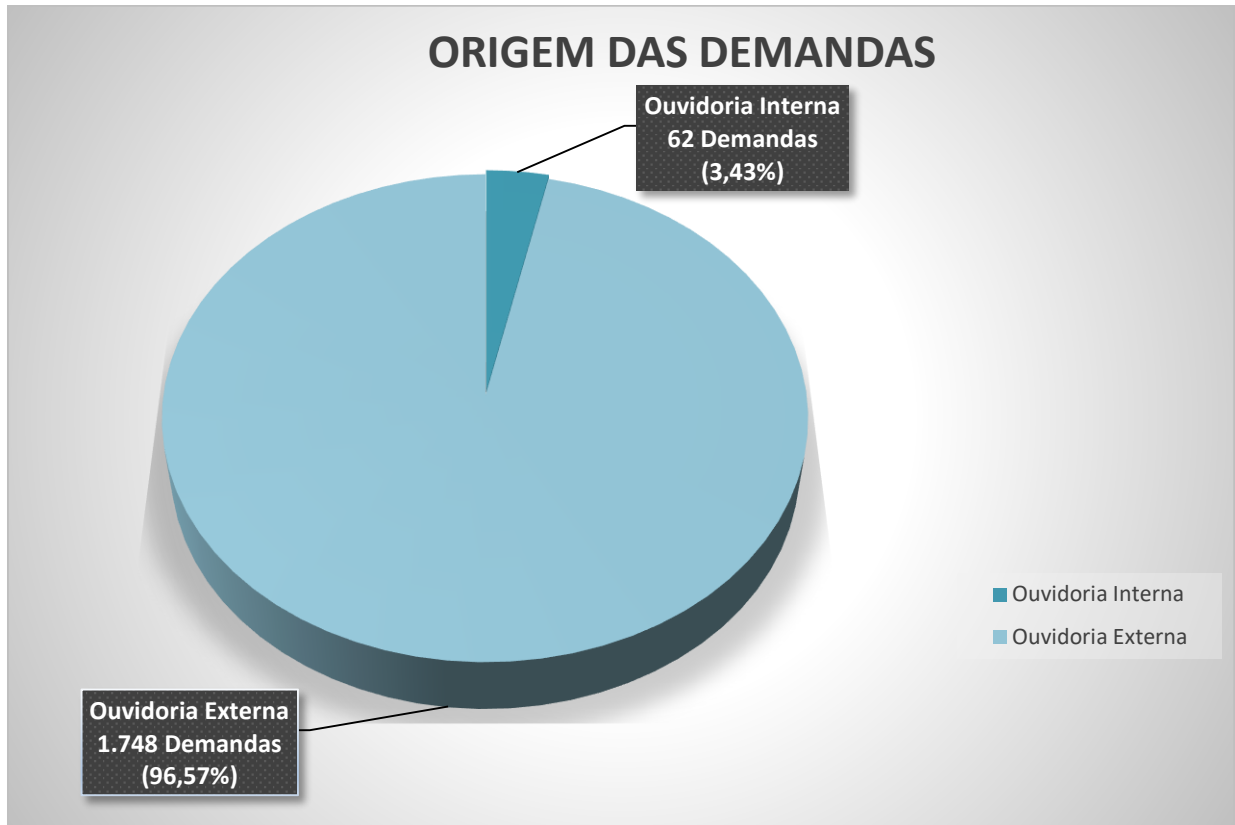


Gráfico 2 – Fonte SOULMV

As manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria estão subdivididas nas seguintes categorias: elogios, informações, pedidos, reclamações, sugestões e denúncias, sendo separadas por assunto.

Com relação à natureza dos atendimentos, o maior quantitativo de manifestações foi de reclamações (64,86%) e de pedidos (15,52%).

NATUREZA DOS ATENDIMENTOS		
USUÁRIO EXTERNO	2025	%
Denúncias	40	2,21
Elogios	65	3,59
Informações	180	9,94
Pedidos	281	15,52

<b>Recadastramentos na Lista de Espera</b>	0	0,00
<b>Reclamações</b>	1.174	64,86
<b>Revisão Administrativa</b>	0	0,00
<b>Sugestões</b>	8	0,44
<b>Chamados Aguardando Classificação</b>	0	0,00
<b>SUBTOTAL DE USUÁRIO EXTERNO</b>	<b>1.748</b>	<b>96,57</b>

Tabela 3 - Fonte SOULMV

<b>NATUREZA DOS ATENDIMENTOS</b>		
<b>USUÁRIO INTERNO</b>	<b>2025</b>	<b>%</b>
<b>Denúncias</b>	36	1,99
<b>Elogios</b>	3	0,17
<b>Informações</b>	1	0,06
<b>Pedidos</b>	1	0,06
<b>Reclamações</b>	20	1,10
<b>Sugestões</b>	1	0,06
<b>SUBTOTAL DE USUÁRIO INTERNO</b>	<b>62</b>	<b>3,43</b>
<b>Total (usuários externos + internos)</b>	<b>1.810</b>	<b>100,00</b>

Tabela 4 - Fonte SOULMV

A tabela abaixo demonstra o quantitativo das manifestações recebidas e registradas durante os meses do ano de 2025, distribuídas pela natureza dos atendimentos.

<b>NATUREZA DA COMUNICAÇÃO</b>	<b>MESES</b>												<b>TOTAL GERAL</b>
	<b>Jan.</b>	<b>Fev.</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr.</b>	<b>Mai.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Set.</b>	<b>Out.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dez.</b>	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	129	83	108	89	90	88	92	73	146	104	69	123	<b>1.194</b>
<b>SUGESTÃO</b>	0	2	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	<b>9</b>
<b>PEDIDO</b>	28	30	26	23	19	19	22	13	23	24	20	35	<b>282</b>
<b>INFORMAÇÃO</b>	28	19	21	14	17	19	9	12	14	15	7	6	<b>181</b>
<b>ELOGIO</b>	14	9	5	3	4	5	4	7	1	7	5	4	<b>68</b>
<b>DENÚNCIA</b>	4	2	5	7	4	4	1	2	2	11	24	10	<b>76</b>
<b>RECADASTRAMENTO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>145</b>	<b>167</b>	<b>136</b>	<b>134</b>	<b>137</b>	<b>129</b>	<b>107</b>	<b>186</b>	<b>161</b>	<b>126</b>	<b>179</b>	<b>1.810</b>

Tabela 5 - Fonte SOULMV



Gráfico 3 – Fonte SOULMV

O processamento das manifestações tem sido realizado através de abertura de registro, sendo encaminhado pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), aos setores responsáveis, para que possam responder quanto ao procedimento que será adotado. A partir daí, o registro é acompanhado e os prazos de resposta são monitorados para que o usuário receba a resposta conclusiva.

### 2.1.1 Reclamações:

São assim classificadas as manifestações verbais ou escritas que relatam a insatisfação do usuário em relação às ações e serviços prestados.

As reclamações dos usuários (externos e internos), no ano de 2025, totalizaram 1.194 (um mil cento e noventa e quatro) manifestações, representando 65,97% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (1.810 manifestações).

Tais manifestações são instrumentos que irão possibilitar aos gestores verificar o que poderá ser melhorado para satisfação do usuário, ou seja, as reclamações poderão ser consideradas como oportunidades de melhoria. A lógica de tal processo, que de início apresenta um número expressivo de reclamações, é com o tempo, transformá-las em sugestões e elogios.

Do total de reclamações recebidas, 1.174 (98,38% do total de reclamações) foram realizadas pelos usuários externos, sendo sua classificação apresentada abaixo:

<b>RECLAMAÇÃO</b>		
<b>NÍVEL DO CHAMADO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
AGRESSÃO	0	0,00
ALIMENTAÇÃO RUIM / INSUFICIENTE	0	0,00
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	0	0,00
ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA	9	0,77
AUSÊNCIA DE PRONTUÁRIO	0	0,00
CADASTRO	0	0,00
CIRURGIA SUSPensa	26	2,21
CONTATO C/ SEC. ESPECIALIDADE	5	0,43
CONSTRANGIMENTO	4	0,34
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	1	0,09
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	16	1,36
DIFIC. MARCAR CONSULTAS	24	2,04
DIFIC. MARCAR EXAMES	0	0,00
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	0	0,00
DUPLICIDADE DE PRONTUÁRIO	0	0,00
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	3	0,26
ERRO TÉCNICO PROFISSIONAL	3	0,26
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	2	0,17
EXAMES	7	0,60
EXTRAVIO DE EXAMES	0	0,00
EXTRAVIO DE PERTENCES	3	0,26
FALTA DE INSUMOS	1	0,09
FALTA DE MEDICAMENTO	1	0,09
FILA - CARTA	2	0,17
FILA - POSIÇÃO NA FILA	14	1,19
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	8	0,68
FILA - TEMPO DE ESPERA	117	9,97
INF. INCOMPREENS./ INSUF.	2	0,17
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	21	1,79

INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL	134	11,41
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	12	1,02
LAUDO MÉDICO	8	0,68
LAUDO RADIOGRÁFICO	0	0,00
MÁ CONDUTA C/ PAC./ FAM.	0	0,00
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	16	1,36
MARCAÇÃO DE CONSULTAS (ENCAIXE)	700	59,63
OUTROS	7	0,60
PASSE LIVRE/VALE SOCIAL	0	0,00
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	0	0,00
RECLAMAÇÃO ATEND. TELEFÔNICO	5	0,43
RELAC. FUNCIONÁRIO/ CHEFIA	0	0,00
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	2	0,17
RELAC. FUNCIONÁRIO/FUNCIONÁRIO	0	0,00
TFD/ CNRAC	0	0,00
TRANSFERÊNCIA	0	0,00
TRIAGEM	2	0,17
TROCA DE MÉDICO	18	1,53
VAGAS PARA ESTÁGIO/RESIDÊNCIAS/OUTROS	1	0,09
<b>TOTAL</b>	<b>1.174</b>	<b>100,00</b>

Tabela 6 - Fonte SOULMV

É possível observar que o maior índice de reclamação, em relação ao usuário externo, se refere à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (ENCAIXE) (700 demandas), sendo verificado que tal reclamação ocorreu devido à dificuldade na forma como é realizado o agendamento (somente por telefone para a maioria das especialidades) e pela quantidade de vagas disponíveis para consultas.

Em seguida, nota-se que um número considerável de reclamações se refere à INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PROFISSIONAL. Este tipo de demanda (134 demandas) é registrado por diversos motivos, como exemplo quando o paciente é mal orientado, tendo que passar por diversos setores até que sua solicitação seja atendida, ou que receba a informação que procura; outro exemplo é quando é tratado de forma ríspida ou rápida, sem o devido acolhimento.

Outro índice considerável de reclamação se refere ao TEMPO DE ESPERA (117 demandas) para realização do procedimento cirúrgico.

Em relação ao usuário interno foram registradas 20 demandas (1,68% do total de reclamações).

RECLAMAÇÃO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
CONSTRANGIMENTO	1	5,00
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1	5,00
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	1	5,00
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	3	15,00
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	3	15,00
OUTROS	2	10,00
RELAC. FUNCIONÁRIO / CHEFIA	2	10,00
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	3	15,00
RELAC. FUNCIONÁRIO/ FUNCIONÁRIO	4	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Tabela 7 - Fonte SOULMV

O funcionário que procura a Área de Ouvidoria acredita que se trata de uma área punitiva dentro da Instituição. Desta forma, a AROUV continuará realizando um trabalho de conscientização da sua função na Instituição, tanto para o cliente interno quanto para o externo.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de reclamações recebidas pela AROUV; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos três anos.

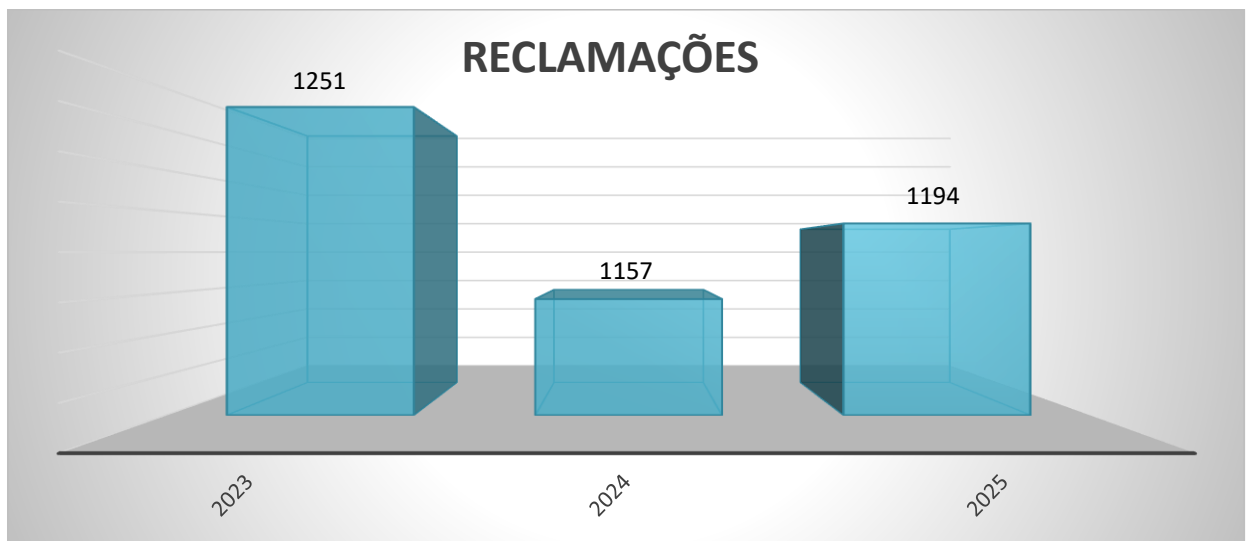


Gráfico 4 – Fonte SOULMV

### 2.1.2 Informações:

São assim classificadas as demandas onde o usuário solicita alguma comunicação, orientação ou ensinamento, de forma verbal ou escrita, a respeito da instituição.

As manifestações registradas como ‘informações’ (usuários externos e internos), no ano de 2025, totalizaram 181 (cento e oitenta e um) manifestações, representando 10,00% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (1.810 manifestações).

O quadro abaixo representa como as informações solicitadas pelo usuário externo foram classificadas:

INFORMAÇÃO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	0	0,00
AUSÊNCIA DE PRONTUÁRIO	0	0,00
CADASTRO	14	7,78
CÉLULAS-TRONCO	0	0,00
CIRURGIA SUSPensa	0	0,00
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	5	2,78
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	0	0,00
DIFIC. DE MARCAR CONSULTAS	0	0,00
DIFICULDADE DE MARCAR EXAMES	0	0,00
DISPENSAÇÃO DO MEDICAMENTO	0	0,00
EXAMES	5	2,78
EXTRAVIO DE PERTENCES	0	0,00
FILA - CARTA	6	3,33
FILA - POSIÇÃO NA FILA	11	6,11
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	2	1,11
FILA - TEMPO DE ESPERA	7	3,89
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	28	15,56
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL	0	0,00
INF. INCOMPREENS./INSUF.	1	0,56
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	0	0,00
LAUDO MÉDICO	17	9,44
LAUDO RADIOGRÁFICO	2	1,11
MARCAÇÃO DE CONSULTA (ENCAIXE)	1	0,56
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	16	8,89
ÓBITO	15	8,33

OUTROS	25	13,89
PASSE LIVRE / VALE SOCIAL	0	0,00
TFD / CNRAC	4	2,22
TRANSFERÊNCIA	3	1,67
TRIAGEM	17	9,44
VAGAS PARA ESTÁGIO/ RESIDÊNCIAS	1	0,56
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100,00</b>

Tabela 8 - Fonte SOULMV

Um dos quantitativos mais expressivos das demandas de informações registradas no ano de 2025 está relacionado à INF. SOBRE PROCEDIMENTOS (28 demandas), na qual o usuário solicita informações sobre como ter o primeiro atendimento no INTO ou informações diversas, inclusive alheias ao INTO.

Neste ano, somente 1 (uma) demanda realizada pelo usuário interno foi classificada como Informação.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de demandas classificadas como Informação (usuários internos e externos), nos últimos quatro anos.

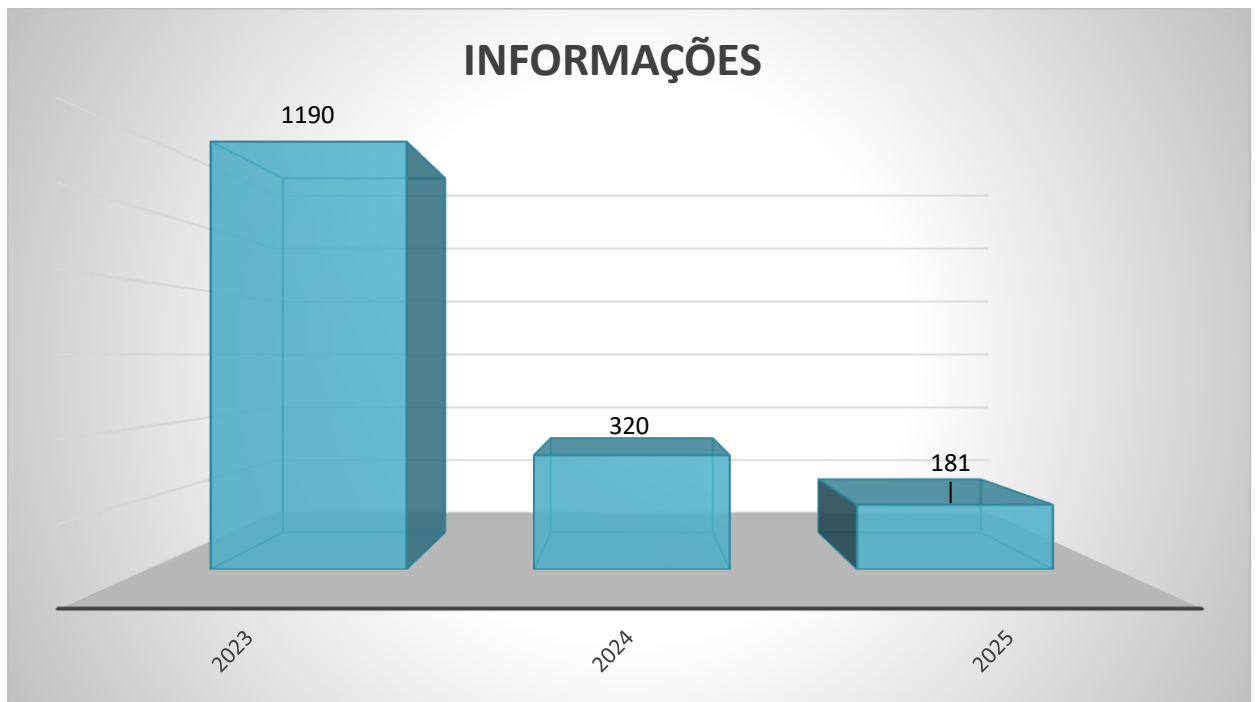


Gráfico 5 – Fonte SOULMV

### 2.1.3 Pedidos:

São assim classificadas as demandas onde o usuário realiza alguma comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso aos serviços do Instituto.

No ano de 2025 a Ouvidoria do INTO recebeu 285 (duzentos e oitenta e cinco) solicitações classificadas como Pedidos, representando 15,58% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (1.810 demandas).

O quadro abaixo representa como foram classificados os diversos pedidos realizados pelos usuários externos em 2025.

PEDIDO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	0	0,00
ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA	41	14,59
CADASTRO	4	1,42
CÉLULAS-TRONCO	0	0,00
CIRURGIA SUSPensa	0	0,00
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	0	0,00
CURSOS/ SEMINÁRIOS/ PALESTRAS	0	0,00
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	0	0,00
DUPLICIDADE DE PRONTUÁRIO	1	0,36
DIFIC. DE MARCAR CONSULTAS	0	0,00
DISPENSACÃO DO MEDICAMENTO	0	0,00
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	0	0,00
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	0	0,00
EXAMES	12	4,27
EXTRAVIO DE EXAMES	2	0,71
FALTA DE INSUMOS	0	0,71
FILA - CARTA	0	0,00
FILA - POSIÇÃO NA FILA	3	0,00
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	1	1,07
FILA - TEMPO DE ESPERA	2	0,36
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	7	0,71
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	0	2,49
INF. INCOMPREENS./INSUF.	0	0,00
LAUDO MÉDICO	5	1,78

MARCAÇÃO DE CONSULTA (ENCAIXE)	153	54,45
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	34	12,10
ÓBITO	0	0,00
OUTROS	6	2,14
PASSE LIVRE / VALE SOCIAL	2	0,71
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	1	0,36
TFD / CNRAC	0	0,00
TRANSFERÊNCIA	0	0,00
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO	0	0,00
TRIAGEM	0	0,00
TROCA DE MÉDICO	6	2,14
TROCA DE RECEITA	1	0,36
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>100,00</b>

Tabela 9 - Fonte SOULMV

A quantidade maior de pedidos está relacionada à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (ENCAIXE) (153 demandas) na qual os pacientes solicitam agendamento de consulta com seu médico especialista.

Neste ano, somente 1 (uma) demanda realizada pelo usuário interno foi classificada como Pedido.

O gráfico abaixo representa o quantitativo total de Pedidos recebidos por esta Ouvidoria nos últimos três anos.

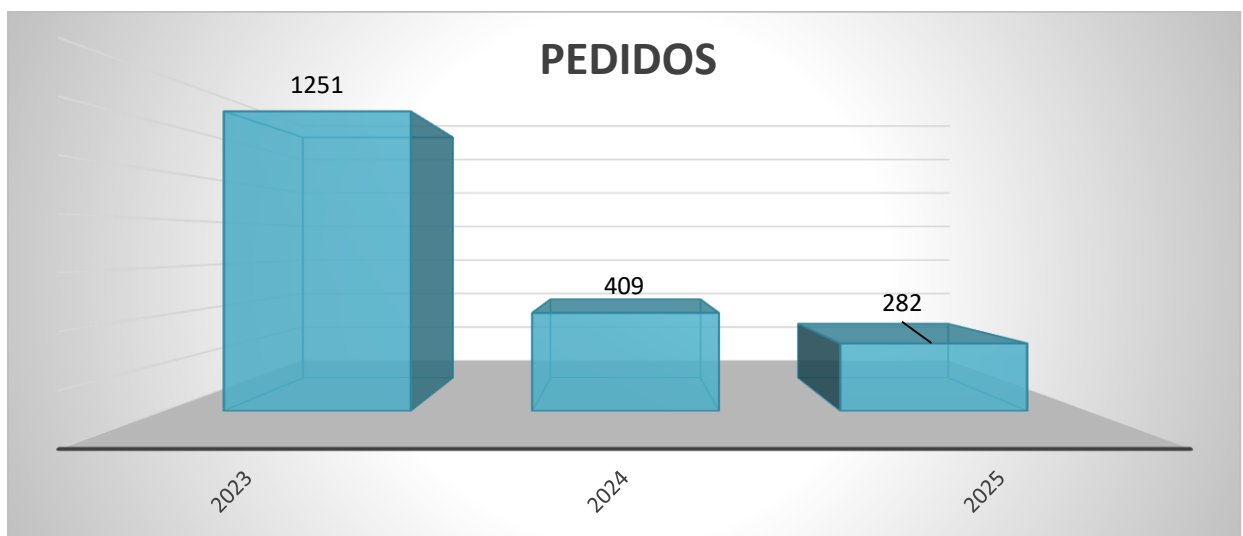


Gráfico 6 – Fonte SOULMV

### 2.1.4 Elogios:

São assim classificadas as demandas onde o usuário apresenta uma comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento aos serviços prestados pelo Instituto.

No ano de 2025 a Área de Ouvidoria do INTO, por meio dos usuários externos e internos, recebeu 68 (sessenta e oito) elogios, representando 3,76% do total das demandas recebidas (1.810 demandas). Do total de Elogios recebidos, 65 (sessenta e cinco) foram feitos pelo usuário externo e 3 (três) pelos usuários internos.

Os elogios realizados pelos usuários, tanto internos quanto externos, são encaminhados, por e-mail, à Área de Comunicação (ARCOM) para divulgação nos murais e televisões dentro da Instituição e para as chefias das Áreas relacionadas ao elogio.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de elogios recebidos pela Área de Ouvidoria nos últimos quatro anos.

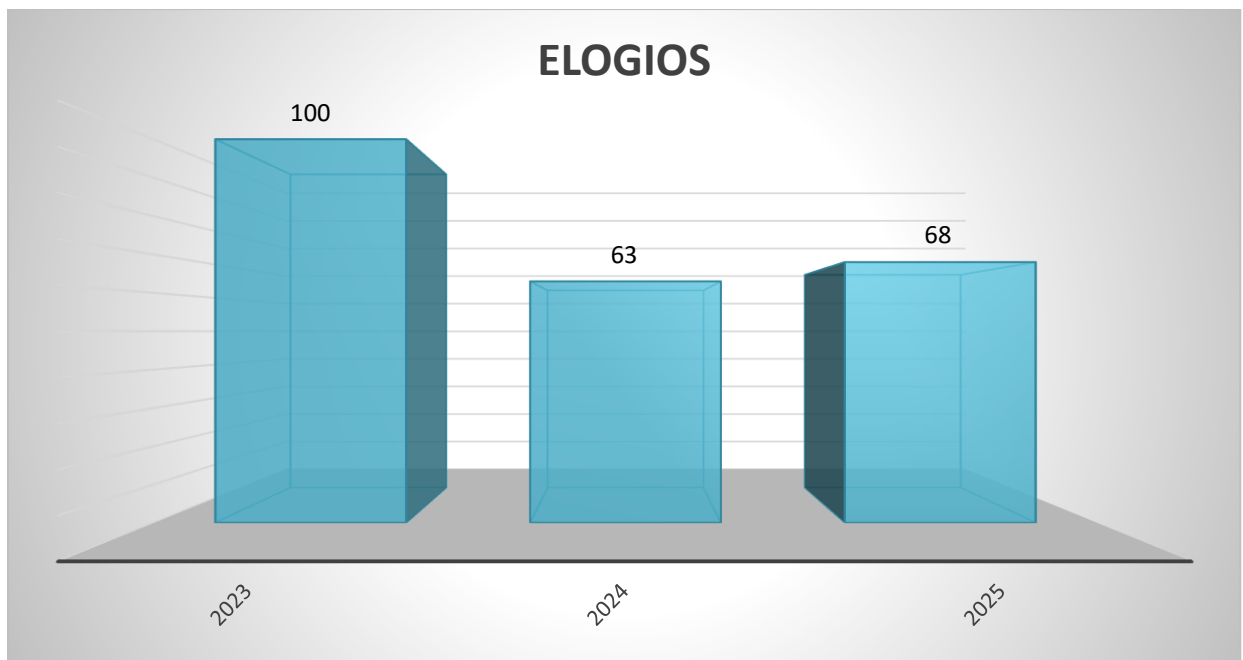


Gráfico 7 – Fonte SOULMV

### **2.1.5 Sugestões:**

É assim classificada a demanda onde o usuário realiza alguma comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria dos serviços do Instituto.

A Ouvidoria recebeu 9 sugestões (0,50% do total das 1.810 demandas) durante o ano de 2025.

- **Organização do atendimento nos setores de internação e ambulatório**

Registros apontam a necessidade de melhor organização da formação de filas no período da manhã, visando garantir maior ordem, fluidez no atendimento e conforto aos usuários.

- **Ampliação de cadeiras de rodas e áreas de espera**

Solicita-se o aumento do quantitativo de cadeiras de rodas, bem como a ampliação do número de assentos na área externa, a fim de proporcionar melhores condições de acomodação aos pacientes enquanto aguardam atendimento.

- **Manutenção do telhado entre os prédios e melhoria no funcionamento do ar condicionado do térreo**

Foram relatados problemas recorrentes de goteiras no telhado de metal localizado entre os prédios, indicando a necessidade de manutenção preventiva e corretiva.

- **Melhoria do conforto na recepção do CTI – 3º andar**

Sugere-se a instalação de uma televisão na recepção do CTI, com o objetivo de oferecer maior conforto aos visitantes e acompanhantes durante o período de espera por procedimentos ou cirurgias.

- **Aprimoramento dos canais de comunicação institucional**

Manifestações indicam a necessidade de ampliação dos meios de contato do INTO, disponibilizando alternativas ao atendimento telefônico, de forma a facilitar o acesso à informação pelos usuários.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de sugestões recebidas pela Área de Ouvidoria nos últimos três anos.

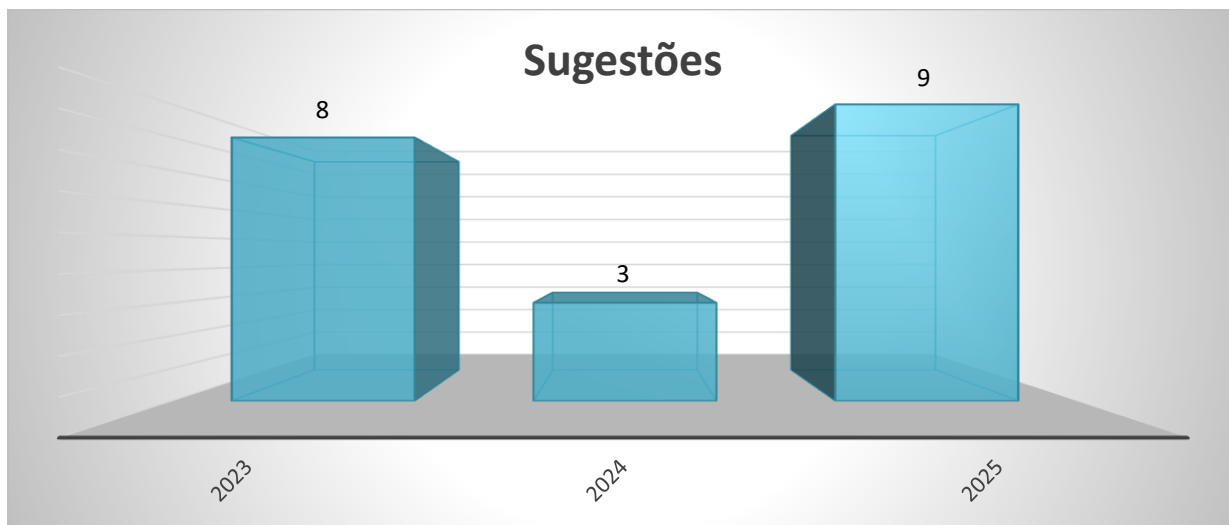


Gráfico 8 – Fonte SOULMV

#### 2.1.6 Denúncias:

É assim classificada a demanda onde o usuário realiza alguma comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade nos serviços prestados pelo Instituto.

Durante o ano de 2025 a Área de Ouvidoria registrou 76 (setenta e seis) demandas que foram classificadas como denúncias.

A Área de Ouvidoria recebe as denúncias e encaminha para as unidades apuratórias competentes.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de Denúncias recebidas nos últimos três anos.

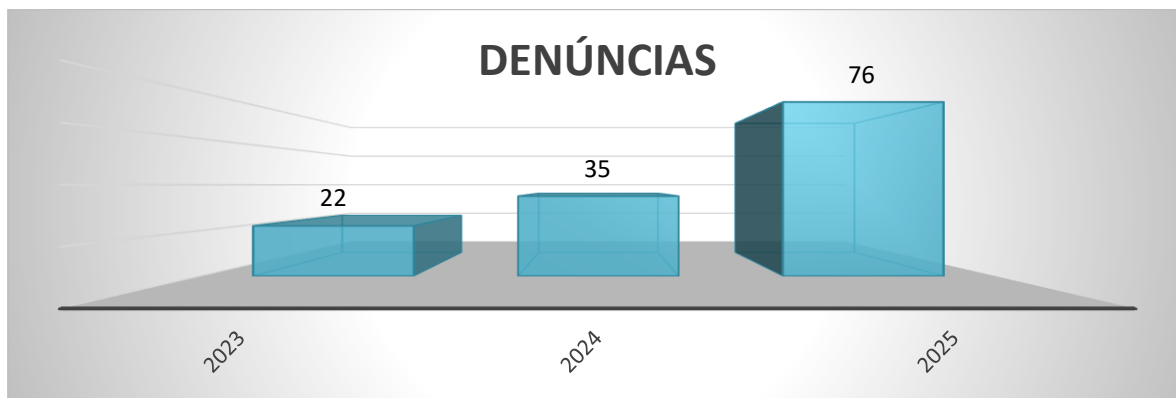


Gráfico 9 – Fonte SOULMV

### 2.1.7 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

“A Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Ao regulamentar esse direito, a Lei torna essencial o princípio de que o acesso é a regra, e o sigilo é a exceção, consolidando e definindo o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado e estabelecendo procedimentos para que a Administração responda aos pedidos de informação do cidadão.” (site: [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)).

A referida Lei, em vigor a partir de 16 de maio de 2012, foi regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16/5/2012.

No âmbito do Ministério da Saúde a aplicação da LAI é embasada pela Portaria Ministerial 1.583, de 19 de julho de 2012.

O INTO recebe as demandas oriundas do SIC por meio da Plataforma Fala Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), e tem respondido a todas as demandas em um prazo menor do que o estabelecido pelo Ministério da Saúde.

Abaixo está apresentado o gráfico com a produção referente ao ano de 2025

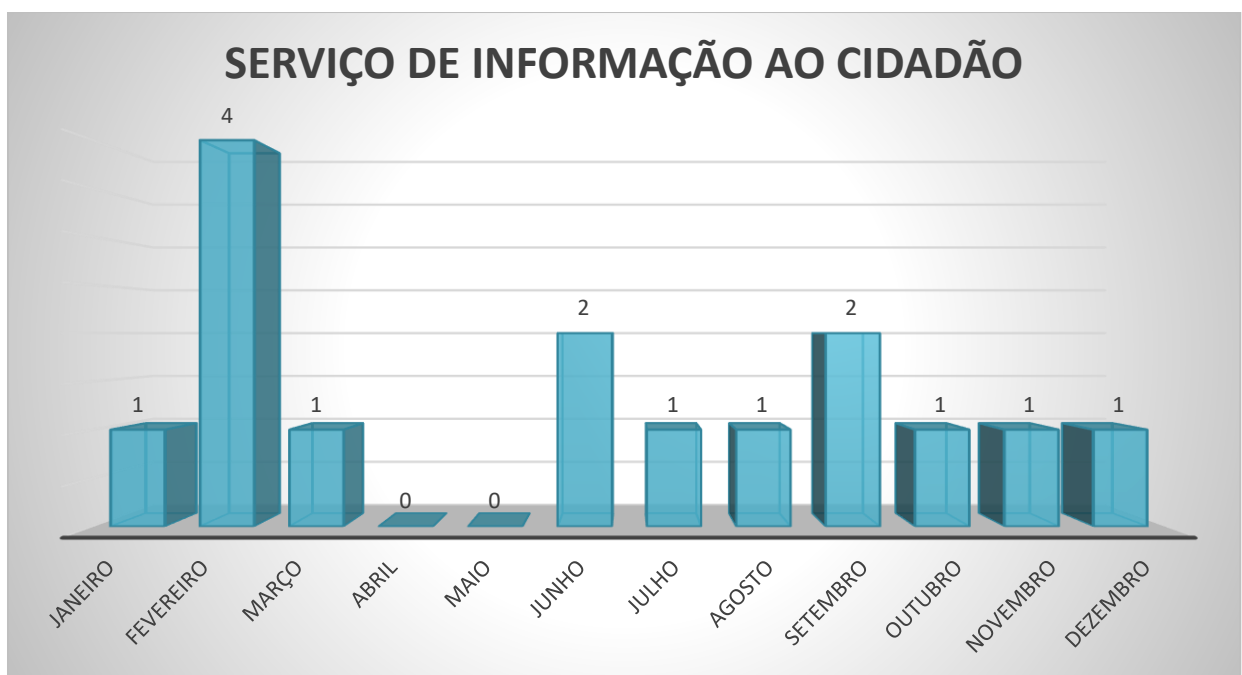


Gráfico 10 – Fonte SOULMV

### 2.1.8 Fala.BR:

“O e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, atual Fala.Br, foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, sendo utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações.

O sistema é gratuito e funciona inteiramente em ambiente online, não sendo necessário instalá-lo nas máquinas das Ouvidorias.”

O usuário poderá acessá-lo por meio do site:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?Retur%2f> ou através do site do INTO [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria), onde encontra-se um link de acesso ao Fala BR.

Em agosto de 2023, a Ouvidoria recebeu a visita da CGU (Controladoria Geral da União), onde foi recomendado que todas as demandas de Ouvidoria fossem abertas pela plataforma Fala Br.

Desde então, a Ouvidoria tem desempenhado um trabalho de divulgação, aumentando de forma bastante expressiva as demandas por este canal nos meses de 2025.

Abaixo segue o gráfico com a produção referente ao ano de 2025.

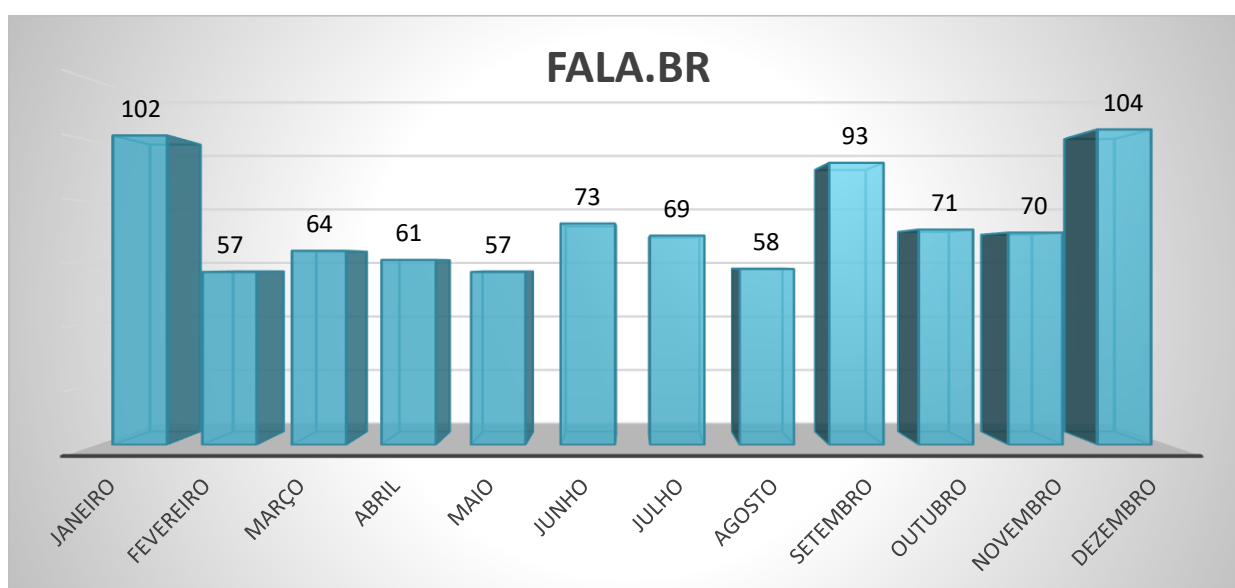


Gráfico 11 – Fonte SOULMV

### 2.1.9 Central de Atendimento Telefônico:

Durante o ano de 2025 a AROUV contou com o suporte ao atendimento telefônico de 2 (duas) colaboradoras específicas para realização de tal atendimento.

O serviço tem cumprido com os objetivos inicialmente propostos, que são informar ao usuário sobre os assuntos mais procurados na Instituição como: posição e dinâmica da Lista de Espera, Primeiro Atendimento no Instituto, Laudo Médico, Contato com as Secretárias das Especialidades Ortopédicas, informação sobre Marcação de Consultas, entre outros assuntos.

Conforme já notificado anteriormente, a expectativa era a redução do quantitativo de ligações, caso a Unidade de Resposta Audível (URA) fosse mais detalhada. Vale lembrar que atualmente a URA do INTO possui apenas três opções (1. Central de Agendamento de Consultas ou Exames; 2. Ouvidoria/ Serviço de Atendimento ao Cliente e 3. Telefonista), sendo que nem todas as opções de atendimentos anunciadas são atendidas (Serviço de Atendimento ao Cliente).

Em meados de novembro/2024 iniciou-se um processo de mudança da central telefônica na intenção de melhorar a infraestrutura de telefonia do INTO, entretanto essa mudança encontra-se ainda em processo de implantação, e por este motivo a URA ainda não foi reestruturada. No item 6 (Sugestões da Ouvidoria) esta informação aparece com um nível maior de detalhamento.

A produção anual do Serviço está apresentada no gráfico abaixo.

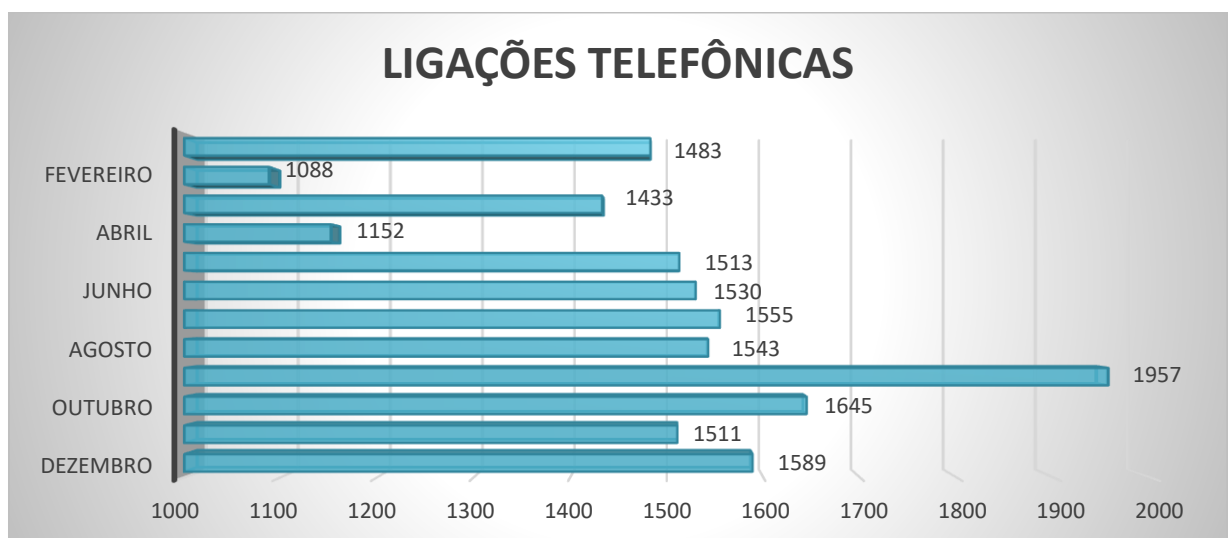


Gráfico 12 – Fonte SOULMV

## 2.2 Índice de Resolução:

Ao término de cada ano a AROUV apresenta o índice de resolução nos últimos anos, entretanto, que apesar de alto, ainda não atingiu o ideal, que seria todas as respostas serem entregues ao demandante no tempo solicitado. Dentro desse tópico, são incluídas respostas rápidas e as que demoram até meses para serem respondidas.

RESOLUÇÃO		
	Nº DE MANIFESTAÇÕES	% DE MANIFESTAÇÕES
<b>REGISTROS CONCLUÍDOS</b>	1.789	98,84
<b>REGISTROS PENDENTES</b>	21	1,16
<b>TOTAL</b>	<b>1.810</b>	<b>100,00</b>

Tabela 10 - Fonte SOULMV

O quadro acima foi gerado com informações até a data de 27/01/2026.

Abaixo se encontra o gráfico percentual de resolução no fechamento de cada ano:

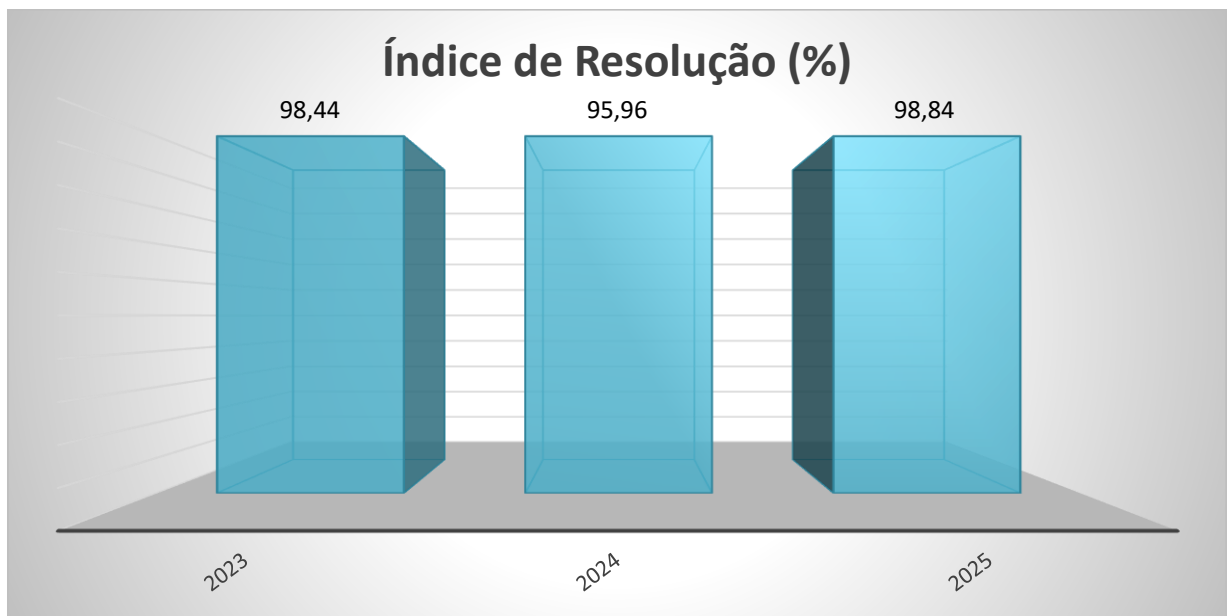


Gráfico 13 – Fonte SOULMV

### 3. Desempenho Anual:

Abaixo segue demonstrado um quadro evolutivo classificado pela forma de atendimento pela Área de Ouvidoria nos últimos 3 (três) anos.

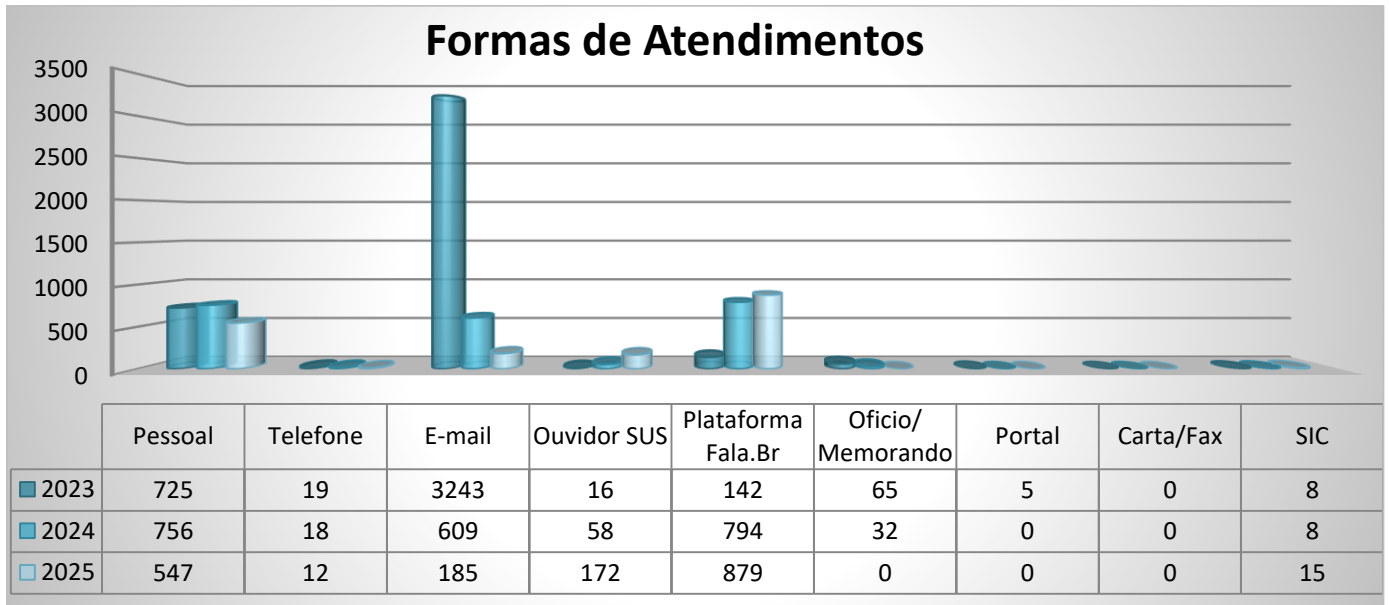


Gráfico 14 – Fonte SOULMV

Abaixo segue demonstrado o quadro evolutivo classificado pela natureza dos atendimentos pela Área de Ouvidoria nos últimos 3 (três) anos.

<b>DESEMPENHO ANUAL</b>			
<b>Natureza dos Atendimentos</b>			
<b>Usuário Externo</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Elogios</b>	92	60	65
<b>Informações</b>	1189	319	180
<b>Pedidos</b>	1250	409	281
<b>Reclamações</b>	1202	1131	1174
<b>Sugestões</b>	7	2	8
<b>Recadastramentos na Lista de Espera</b>	396	288	0
<b>Revisão Administrativa</b>	0	0	0
<b>Denúncias</b>	16	22	40
<b>Chamados Aguardando Classificação</b>	5	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>4.157</b>	<b>2.231</b>	<b>1.748</b>
<b>Usuário interno</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Reclamações</b>	49	26	20

<b>Elogios</b>	8	3	3
<b>Pedidos</b>	1	0	1
<b>Informações</b>	1	1	1
<b>Sugestões</b>	1	1	1
<b>Denúncias</b>	6	13	36
<b>Subtotal</b>	<b>66</b>	<b>44</b>	<b>62</b>
<b>Total</b>	<b>4.223</b>	<b>2.275</b>	<b>1.810</b>

Tabela 11 - Fonte SOULMV

### 3.1 Indicadores de Qualidade:

#### 3.1.1 Índice de Resolutividade:

Média de tempo entre o tempo em que uma demanda é aberta na Ouvidoria até o momento em que a resposta é dada ao solicitante.

Para o cálculo deste indicador, é utilizada a seguinte fórmula:

Resolutividade = (demanda finalizada / total de demanda mensal) \* 100).

Meta Mensal: 90%; Meta Anual: 75%

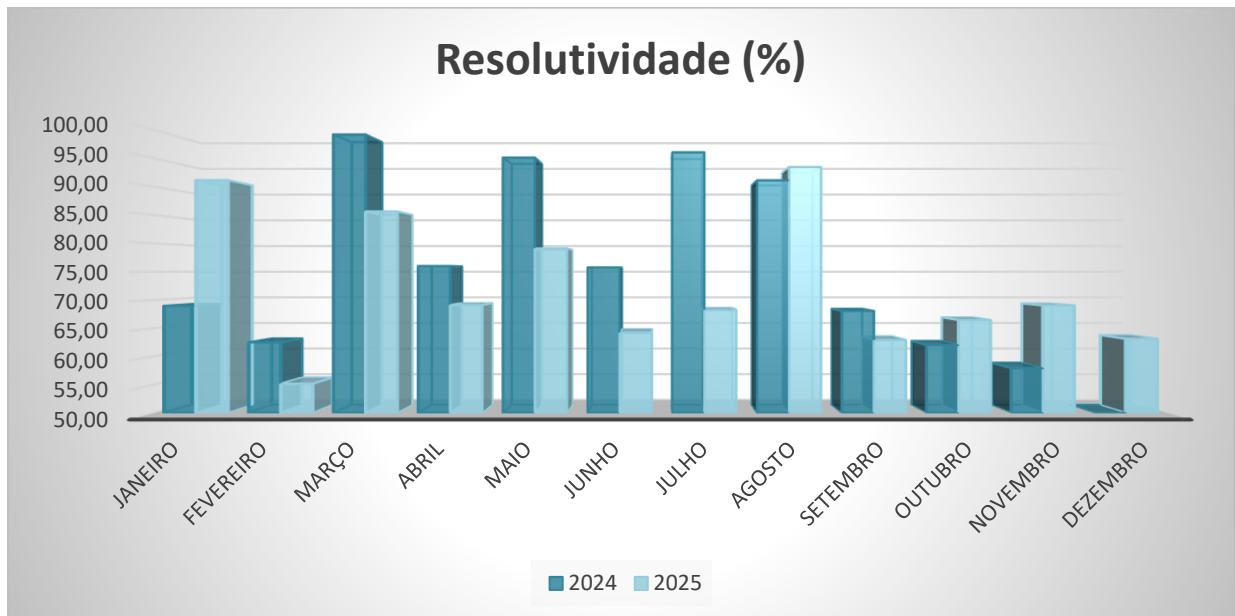


Gráfico 15 – Fonte SOULMV

<b>Resolutividade (%)</b>		
	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Janeiro</b>	68,96	91,13
<b>Fevereiro</b>	62,50	55,17
<b>Março</b>	99,19	85,62
<b>Abril</b>	76,02	69,11
<b>Mai</b>	95,12	79,10
<b>Junho</b>	75,77	64,23
<b>Julho</b>	96,04	68,21
<b>Agosto</b>	91,11	93,45
<b>Setembro</b>	68,06	62,90
<b>Outubro</b>	62,03	66,45
<b>Novembro</b>	57,93	69,04
<b>Dezembro</b>	47,00	63,12

Tabela 12 - Fonte SOULMV

**Média Anual:** 2024= 75% / 2025= 72%

**Análise do indicador:** O número de registros encaminhados aos setores responsáveis foi maior que os registros finalizados pela Ouvidoria em 2025.

**Ação:** Cobrança aos setores através de relatórios, e-mails e de contatos telefônicos.

### 3.1.2 Índice de Percentual de Atraso no Retorno da Ouvidoria:

Mensura o percentual de respostas que são dadas em prazo superior a 30 (trinta) dias.

Para o cálculo deste indicador, é utilizada a seguinte fórmula:

Percentual de atrasos= (Nº total de registros não respondidos que excederam 30 dias / total de demandas mensal) \*100

Meta Mensal: 15%; Meta Anual: 30%

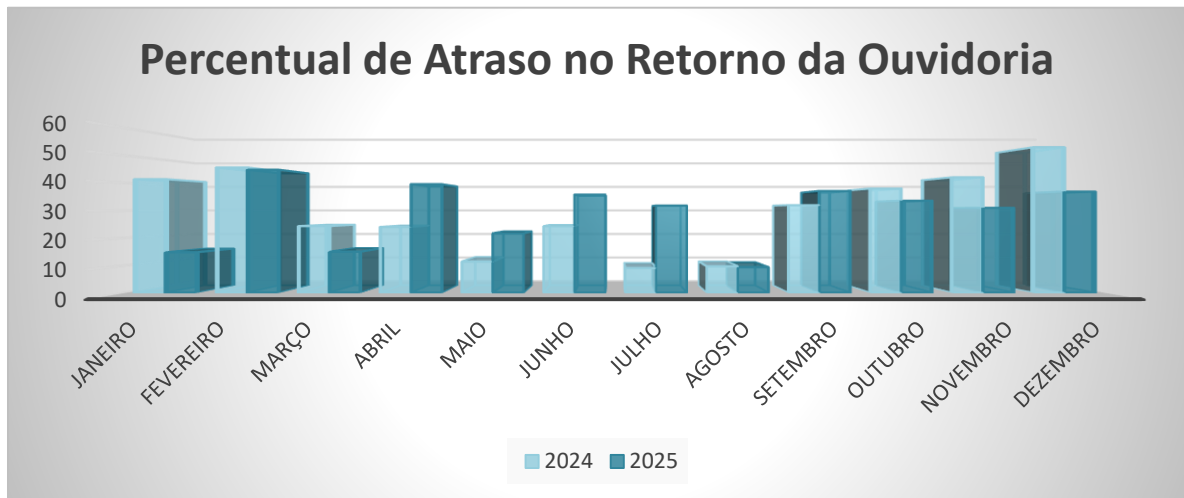


Gráfico 16 – Fonte SOULMV

Percentual de Atraso no Retorno da Ouvidoria (%)		
	2024	2025
<b>Janeiro</b>	41,37	14,77
<b>Fevereiro</b>	45,62	44,82
<b>Março</b>	24,29	14,97
<b>Abril</b>	23,97	39,55
<b>Mai</b>	11,38	21,64
<b>Junho</b>	24,22	35,76
<b>Julho</b>	9	31,78
<b>Agosto</b>	9,62	9,34
<b>Setembro</b>	31,93	37,09
<b>Outubro</b>	37,96	33,54
<b>Novembro</b>	42,06	30,95
<b>Dezembro</b>	53	36,87

Tabela 13 - Fonte SOULMV

**Média Anual:** 2024= 30% / 2025= 28%

**Análise do indicador:** O número de registros respondidos após o prazo de 30 (trinta) dias foi inferior ao do ano anterior.

**Ação:** Cobrança aos setores através de relatórios, e-mails e de contatos telefônicos.

#### **4. Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:**

Seguem apresentados abaixo, os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (Ambulatório e Internação), relativa ao ano de 2025, realizada por meio de ligações telefônicas e de forma presencial, pela equipe da Ouvidoria, que tem como objetivo aprimorar a qualidade do atendimento no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

A Pesquisa com os pacientes do Ambulatório realizada no 1º semestre de 2025 ocorreu no período de 18 de março a 02 de abril de 2025, contabilizando 163 usuários, mas para o estudo foram entrevistados 162 usuários, pois o sistema realiza uma diferença no percentual do quantitativo e a Pesquisa do 2º semestre de 2025 ocorreu no período de 04 a 20 de agosto de 2025, contabilizando 105 usuários. Já a pesquisa com os pacientes internados no 1º semestre de 2025 foi realizada entre 14 de abril a 12 de maio de 2025, contabilizando 87 usuários, mas para o estudo foram entrevistados 88 usuários, pois o sistema realiza uma diferença no percentual do quantitativo e a do 2º semestre de 2025 ocorreu no período de 09 a 17 de setembro de 2025, contabilizando 47 usuários.

Seguindo a mesma metodologia dos anos anteriores, para ser entrevistado no Ambulatório, o paciente precisava já ter sido assistido, por no mínimo uma vez, pelo médico especialista; e na Internação, seriam abordados os pacientes no momento da alta hospitalar.

Os gráficos a seguir representam apenas as respostas positivas da pesquisa. Em anexo, são apresentados todos os resultados apurados.

#### **4.1 Ambulatório:**

A amostragem é calculada considerando o último resultado da Pesquisa de Satisfação realizada e o número de atendimentos realizados no semestre anterior.

A coleta de dados é realizada de segunda a sexta-feira, em dois turnos, no horário das 9 às 16 horas, após as consultas agendadas, incluindo todas as especialidades ortopédicas. Para este estudo foram entrevistados, no total, 162 usuários no período de 18 de março a 02 de abril de 2025; e 105 usuários no período de 04 a 20 de agosto de 2025.

Os dados foram inseridos no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 27 de março a 02 de abril de 2025 (referente ao primeiro semestre), e no período de 19 a 28 de agosto de 2025 (referente ao segundo semestre).

Os totalizadores foram obtidos através dos relatórios gerenciais emitidos pelo Sistema Web e salvos em planilha. Para análise dos dados foi utilizada estatística descritiva. A quantificação dos dados obtidos, as médias e percentagens resultantes são expostas sob a forma de gráficos e tabelas.

Os indicadores da Pesquisa de Satisfação foram inseridos no Painel Estratégico e o resultado foi divulgado para as áreas de interesse.

#### **Fórmula dos Indicadores:**

1. Percentual de expectativas positivas:  $(\text{N}^\circ \text{ de respostas com expectativas positivas dos pacientes} / \text{Total de respostas do questionário}) * 100$
2. Percentual de Satisfação:  $(\text{N}^\circ \text{ de respostas positivas} / \text{Total de Respostas do questionário}) * 100$

#### 4.1.1 Caracterização da Amostra Anual:

✓ **Turno:**

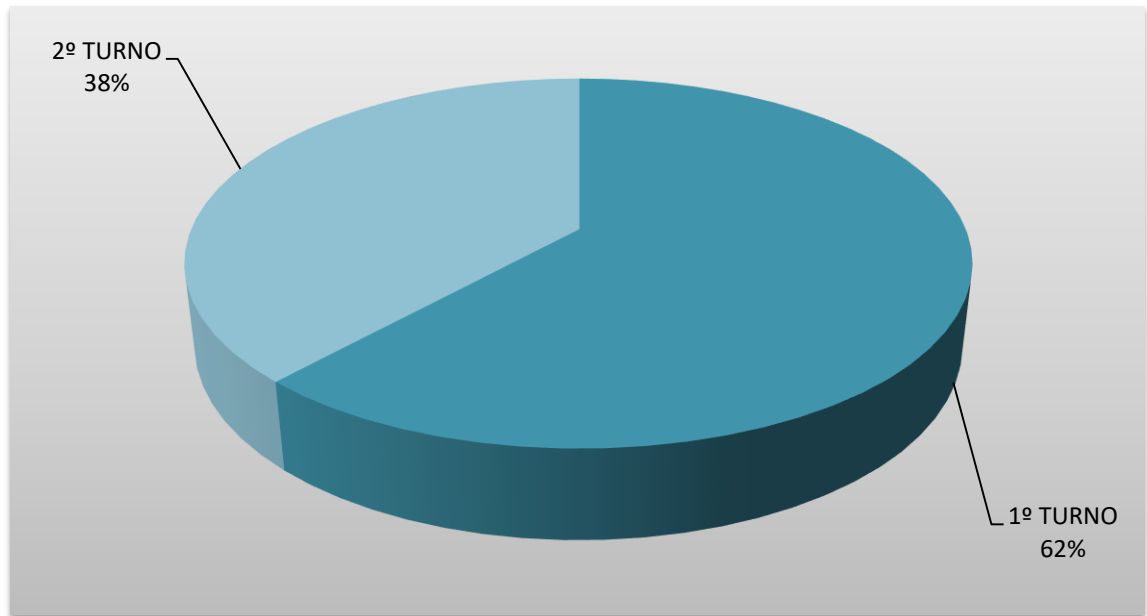


Gráfico 1 – Fonte SGWEB

✓ **Tipo de Consulta:**

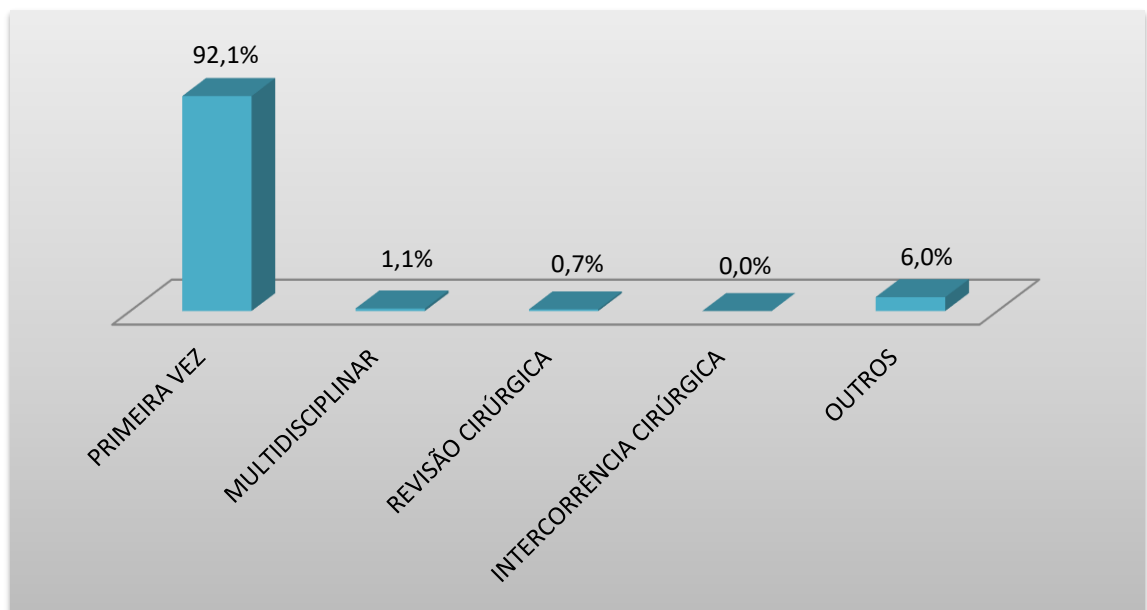


Gráfico 2 – Fonte SGWEB

✓ **Já foi internado no INTO?**

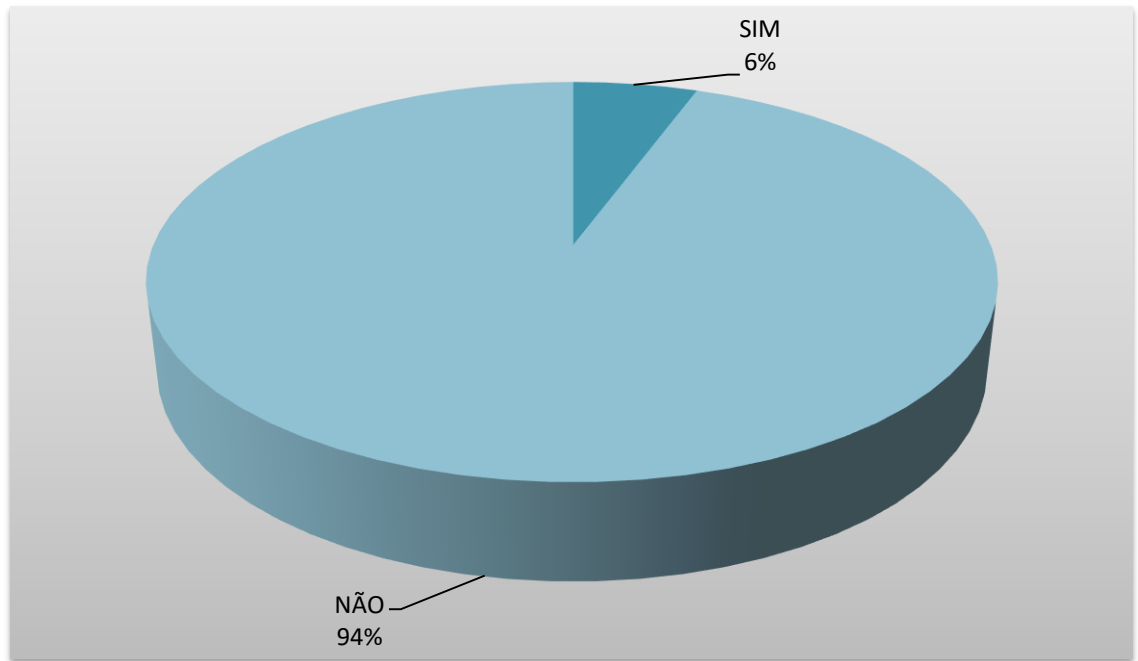


Gráfico 3 – Fonte SGWEB

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

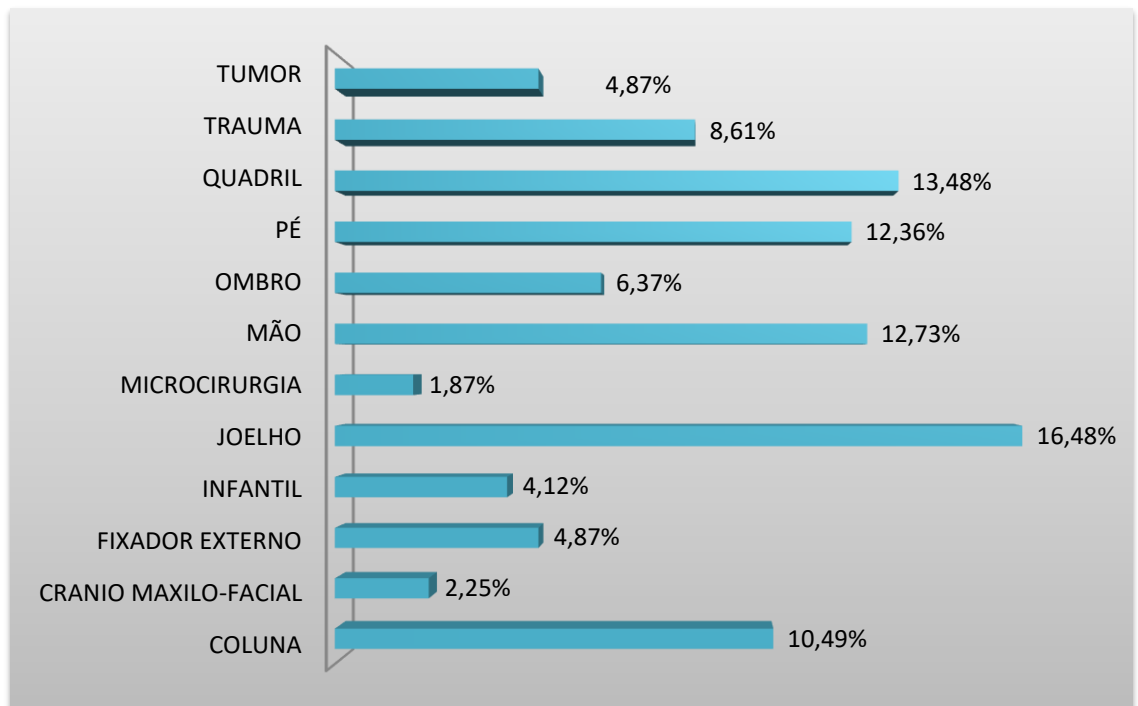


Gráfico 4 – Fonte SGWEB

✓ **Gênero:**

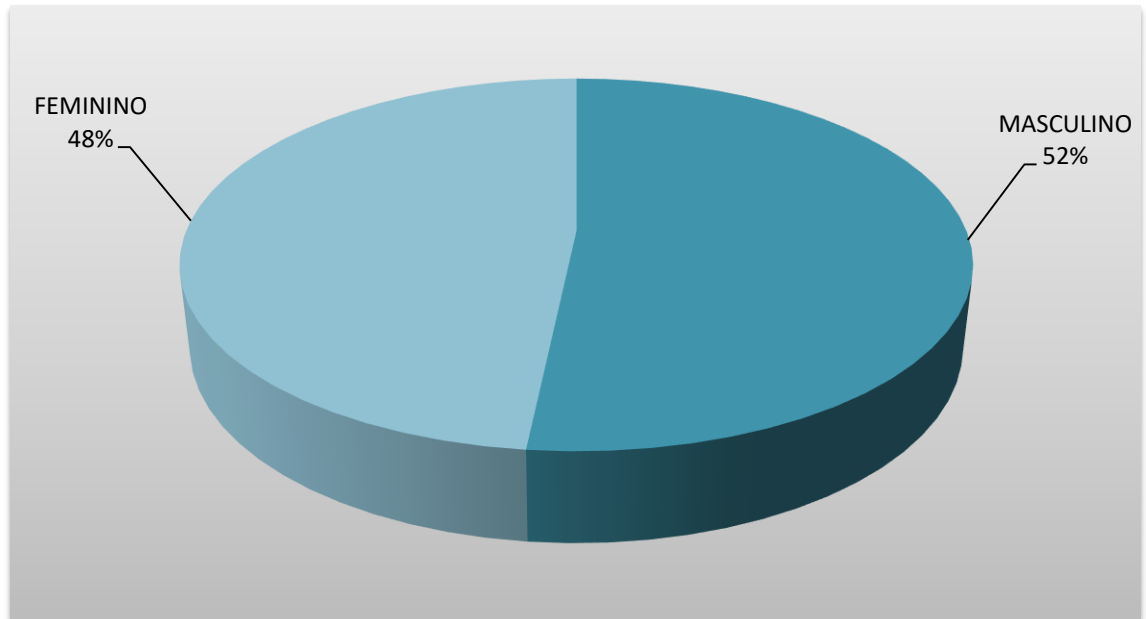


Gráfico 5 – Fonte SGWEB

✓ **Idade:**

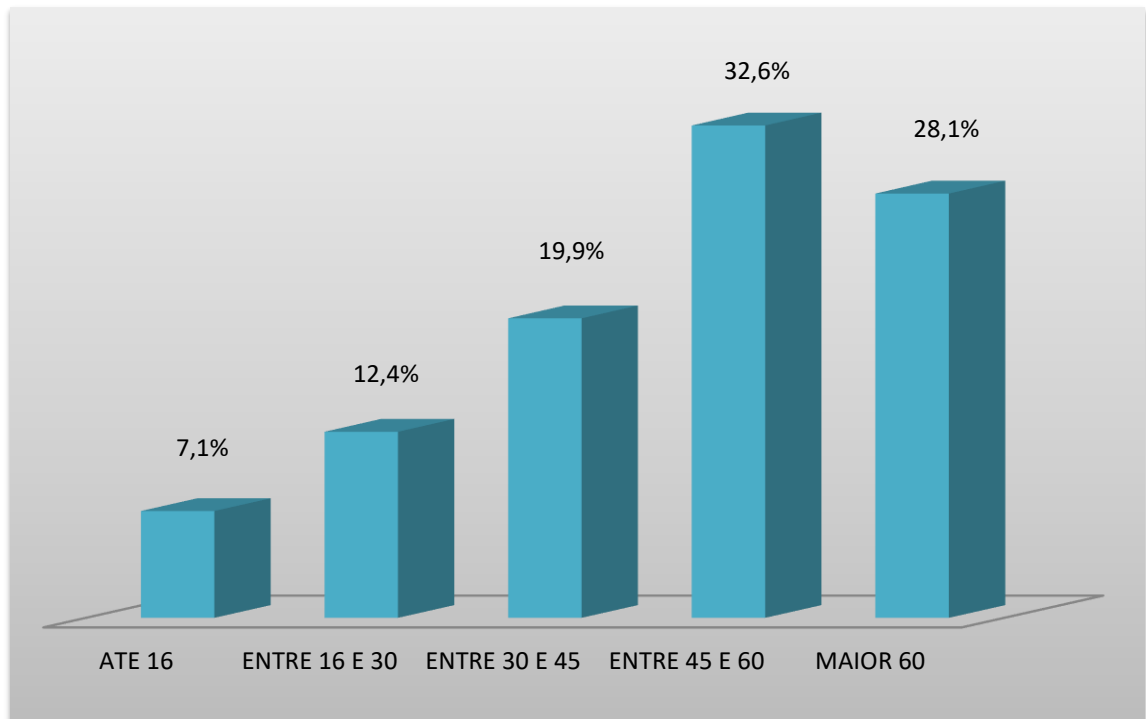


Gráfico 6 – Fonte SGWEB

✓ **Escolaridade:**

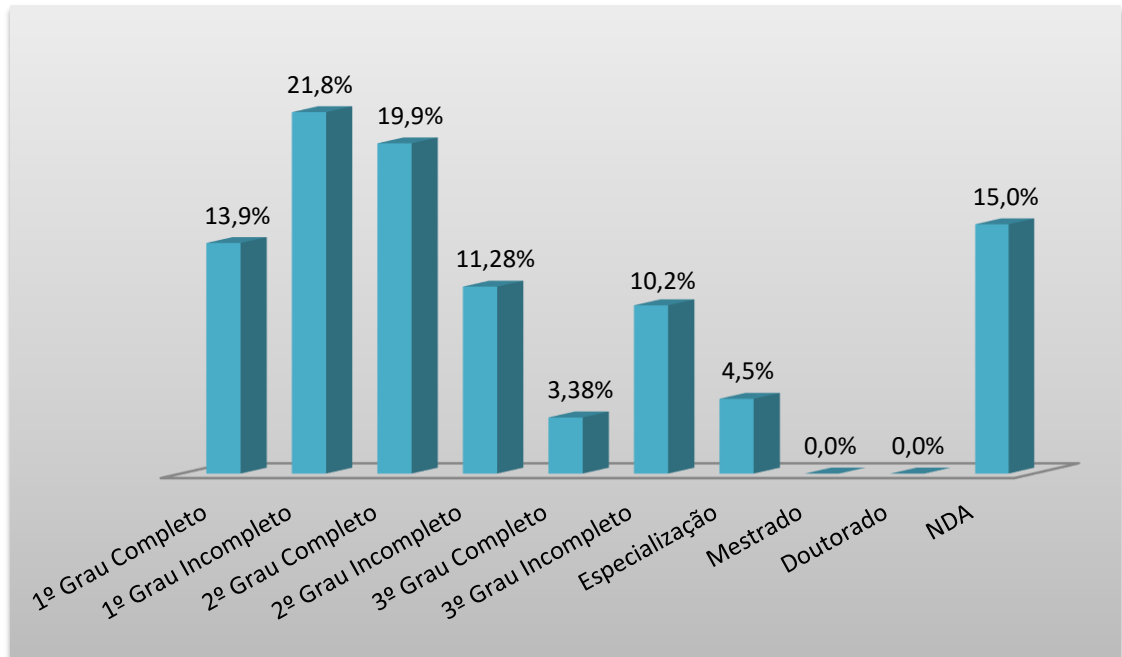


Gráfico 7 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião quanto à cortesia/ empenho no atendimento dos profissionais abaixo?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

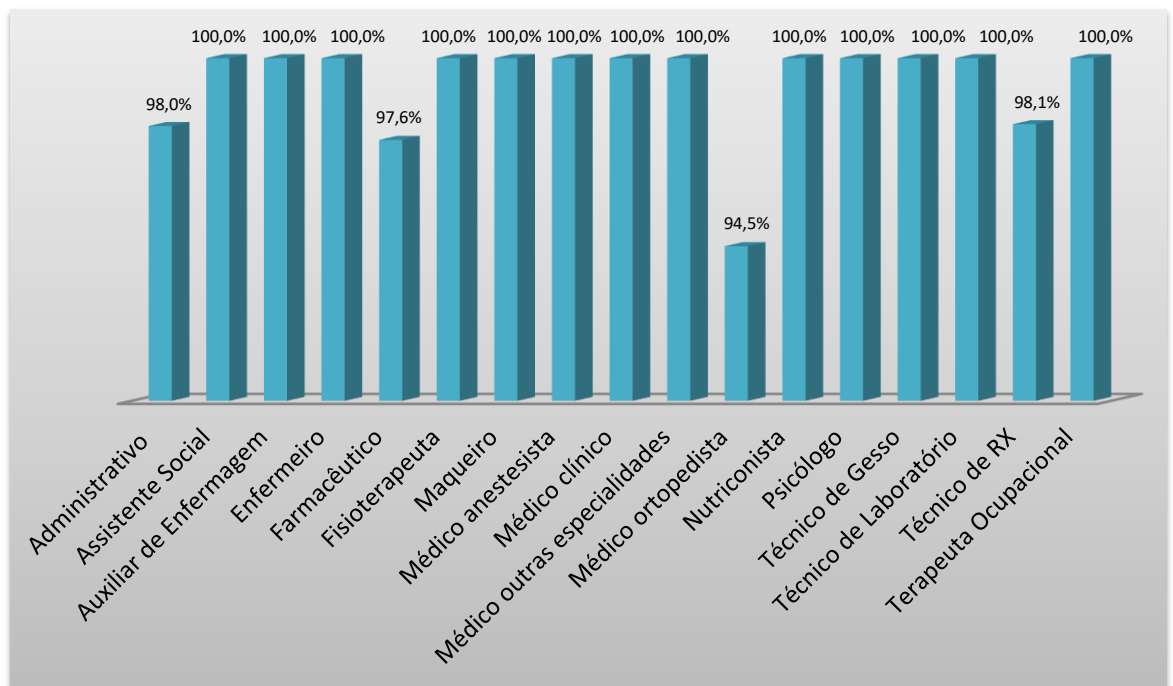


Gráfico 8 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião quanto à organização e prestação no atendimento em sua última consulta?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

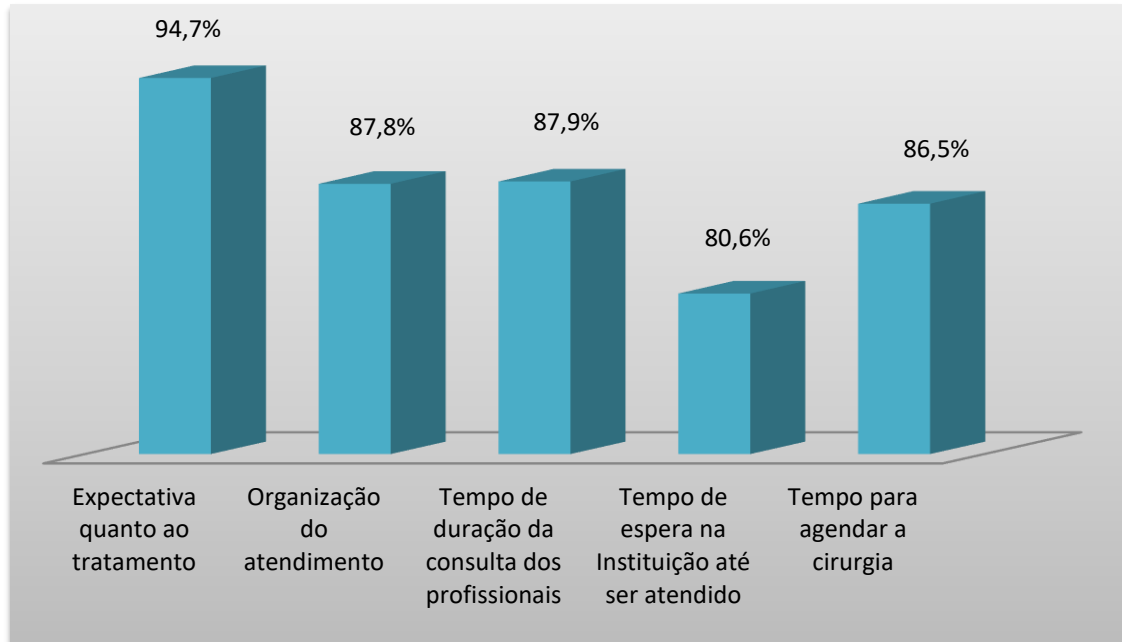


Gráfico 9 – Fonte SGWEB

✓ **Qual sua opinião sobre a qualidade das instalações, condições ambientais, segurança e privacidade?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

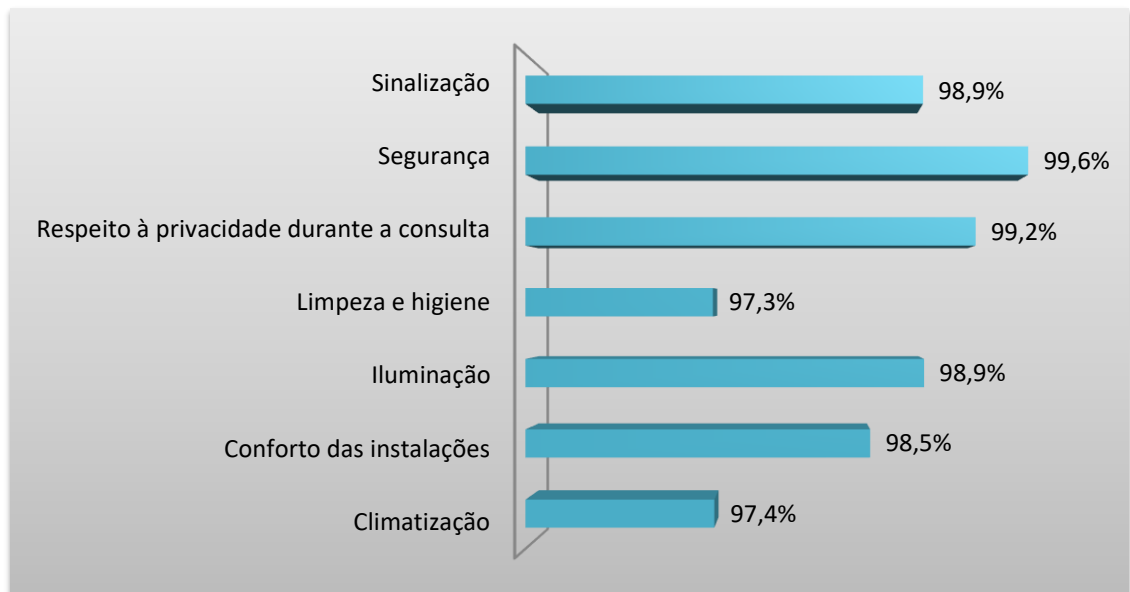


Gráfico 10 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião em relação ao atendimento prestado quando solicitou algum tipo de ajuda para Alívio da Dor?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

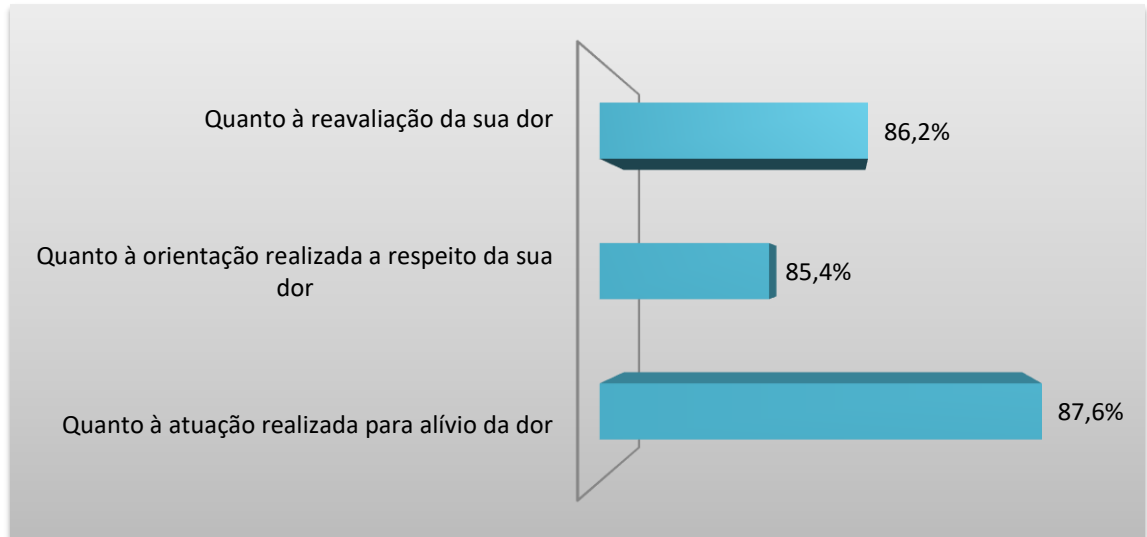


Gráfico 11 – Fonte SGWEB

✓ **Informações gerais:**

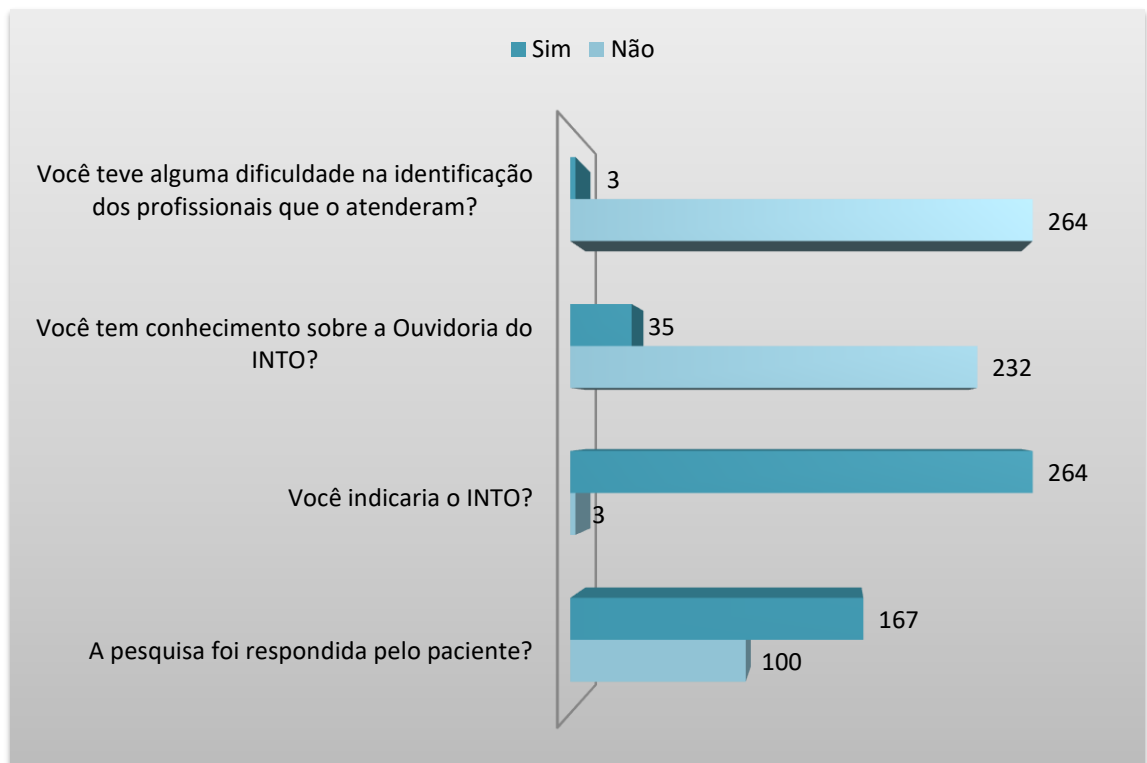


Gráfico 12 – Fonte SGWEB

✓ **De maneira geral como você considera o atendimento no Ambulatório do INTO?**

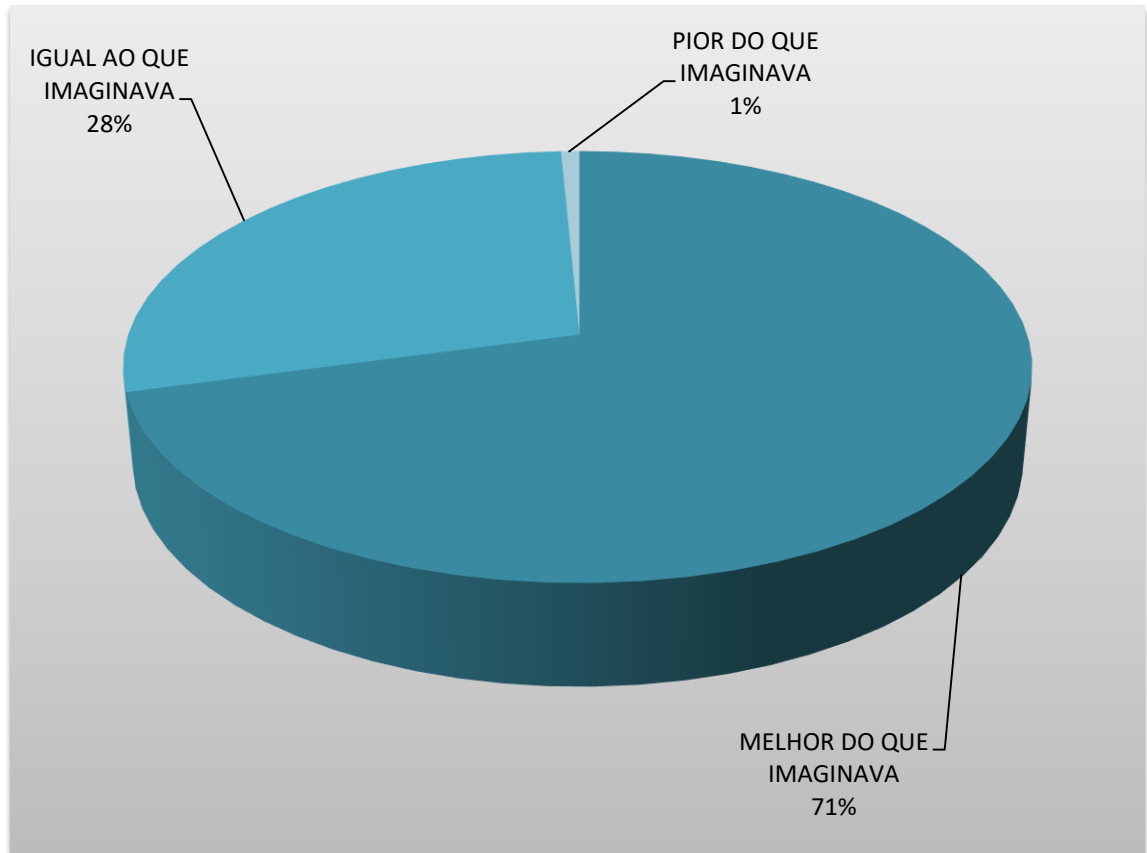
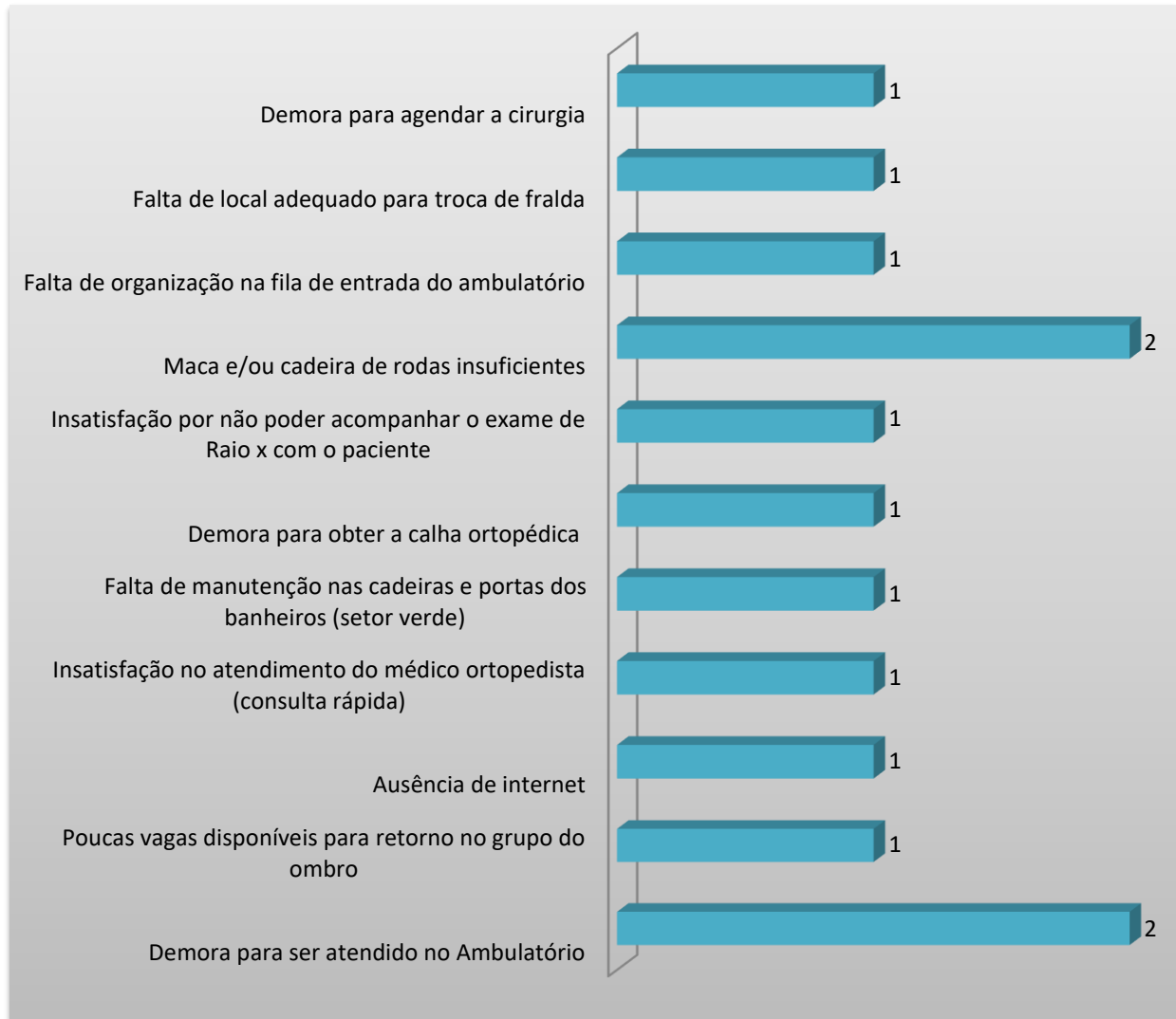


Gráfico 13 – Fonte SGWEB

✓ **Críticas e Sugestões para o Atendimento:**

○ **Críticas**



Fonte: Sistema SGWEB e planilha própria PSU/AROUV

#### **4.2 Internação:**

A amostragem, da mesma forma que na Pesquisa de Satisfação do Ambulatório, é calculada considerando o último resultado da Pesquisa de Satisfação realizada e o número de internações realizadas no semestre anterior.

As entrevistas foram realizadas de segunda à sexta-feira, no horário das 9 às 16 horas, após confirmação da alta hospitalar. Para o estudo foram entrevistados 88 usuários no período de 14 de abril a 12 de maio de 2025 que receberam alta hospitalar entre 02 de janeiro e 09 de maio de 2025; e 47 usuários no período de 09 a 17 de setembro de 2025 que receberam alta hospitalar entre 01 de julho e 15 de setembro de 2025.

Os dados foram inseridos no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 07 a 12 de maio de 2025 (relativo ao primeiro semestre); e de 17 a 22 de setembro de 2025 (relativo ao segundo semestre).

Os totalizadores foram obtidos através dos relatórios gerenciais emitido pelo Sistema Web e salvos em planilha. Para análise dos dados foi utilizada estatística descritiva. A quantificação dos dados obtidos, as médias e percentagens resultantes são expostas sob a forma de gráficos e tabelas.

Os indicadores da Pesquisa de Satisfação foram inseridos no Painel Estratégico e o resultado foi divulgado para as áreas de interesse.

#### **Fórmula dos Indicadores:**

1. Percentual de expectativas positivas:  $(N^{\circ} \text{ de respostas com expectativas positivas dos pacientes} / \text{Total de respostas do questionário}) * 100$
2. Percentual de Satisfação:  $(N^{\circ} \text{ de respostas positivas} / \text{Total de Respostas do questionário}) * 100$

#### 4.2.1 Caracterização da Amostra Anual:

##### ✓ Andar de Internação:

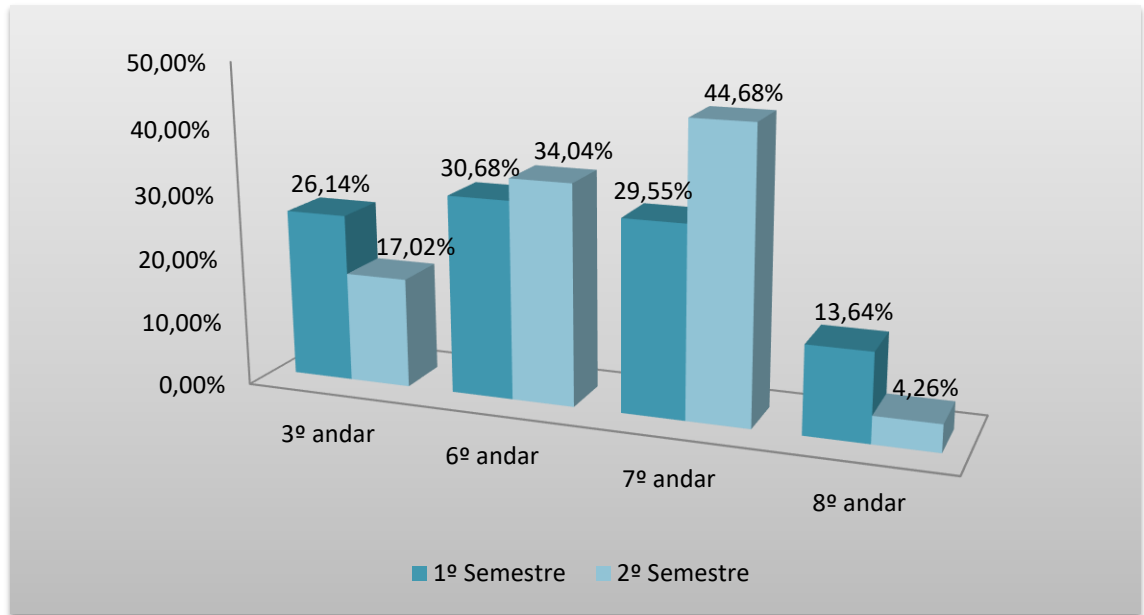


Gráfico 1 – Fonte SGWEB

##### ✓ Já foi internado no INTO?

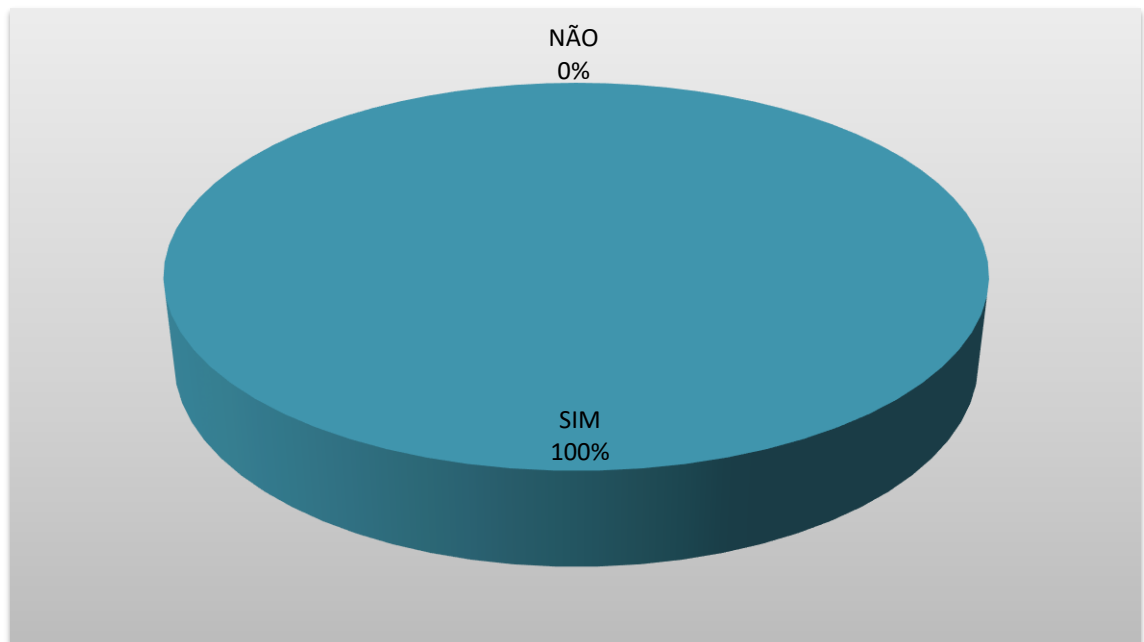


Gráfico 2 – Fonte SGWEB

✓ **Para os usuários que já foram internados anteriormente no INTO:**

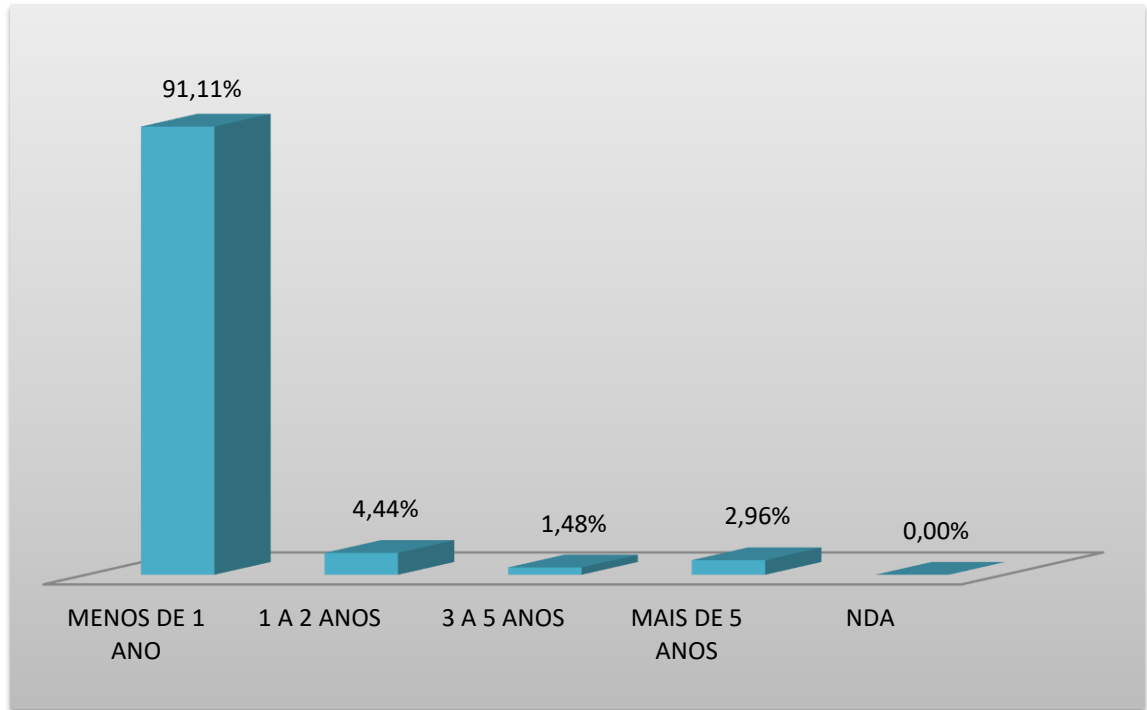


Gráfico 3 – Fonte SGWEB

✓ **Período de Internação Atual:**

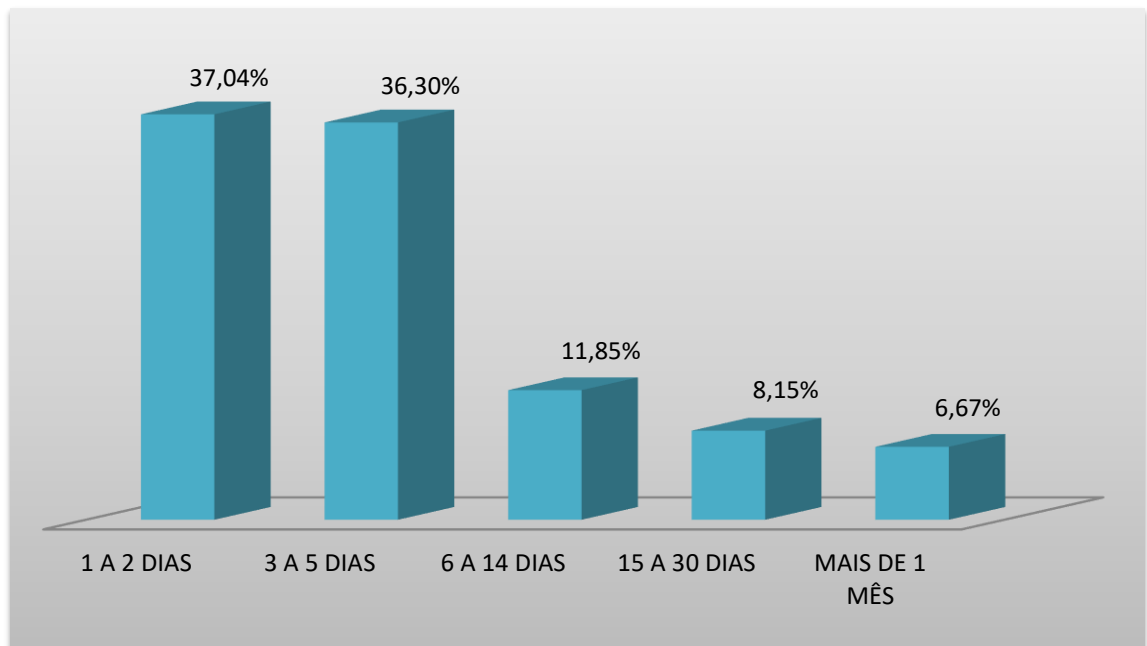


Gráfico 4 – Fonte SGWEB

✓ **Motivo da Internação Atual:**

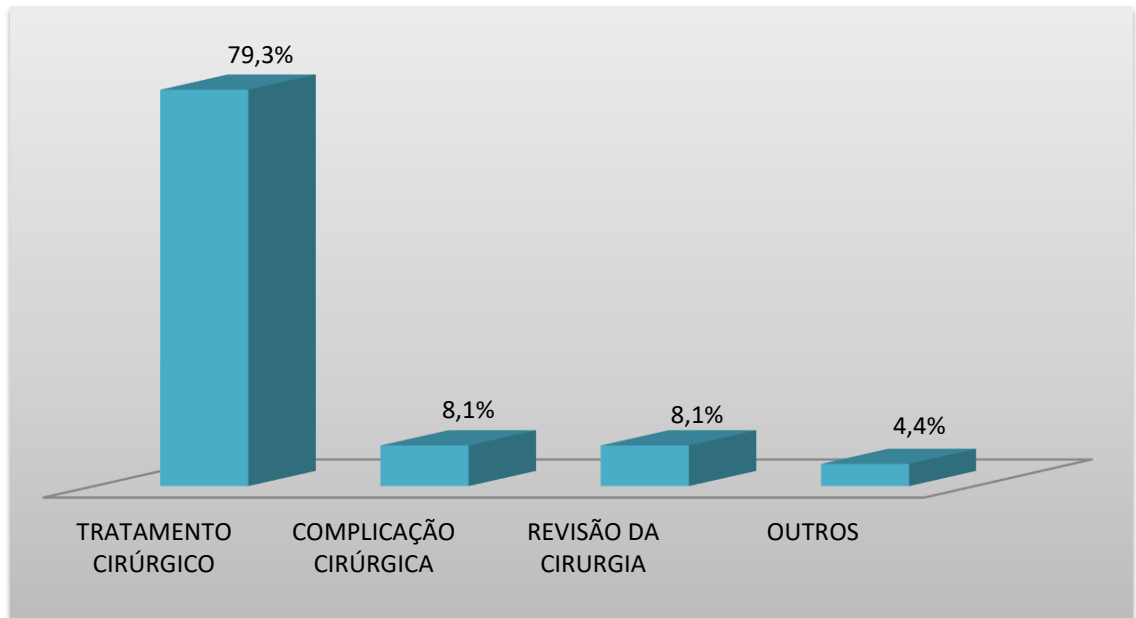


Gráfico 5 – Fonte SGWEB

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

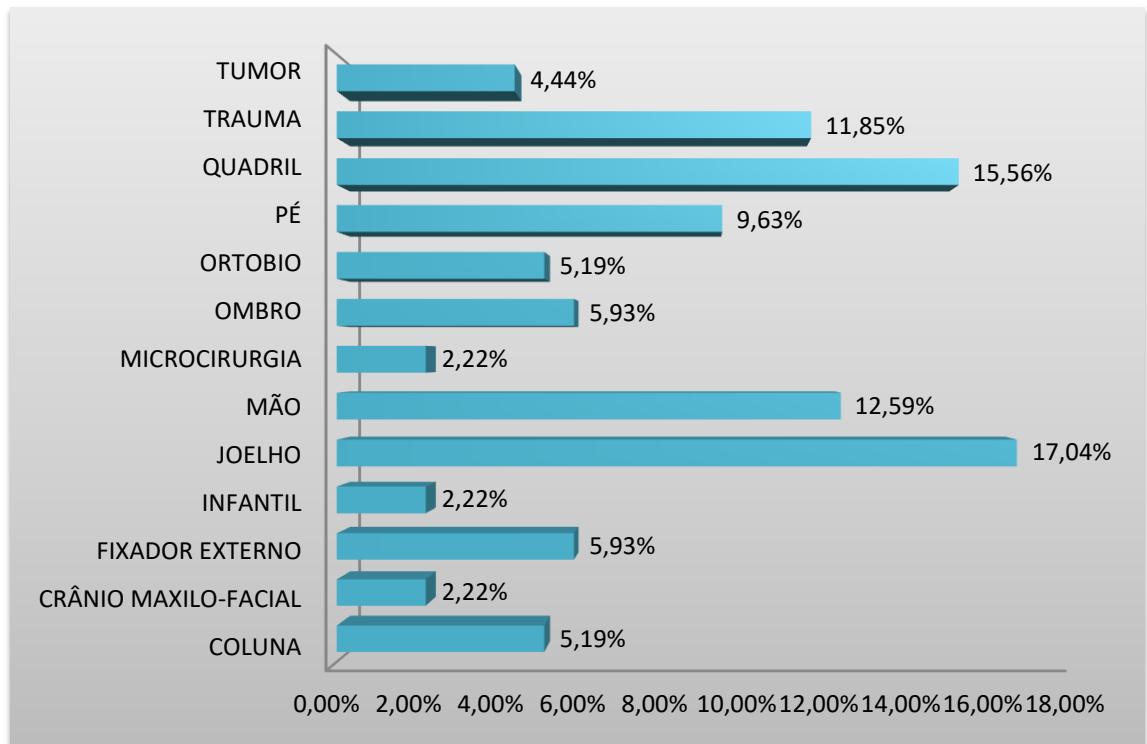


Gráfico 6 – Fonte SGWEB

✓ **Gênero:**

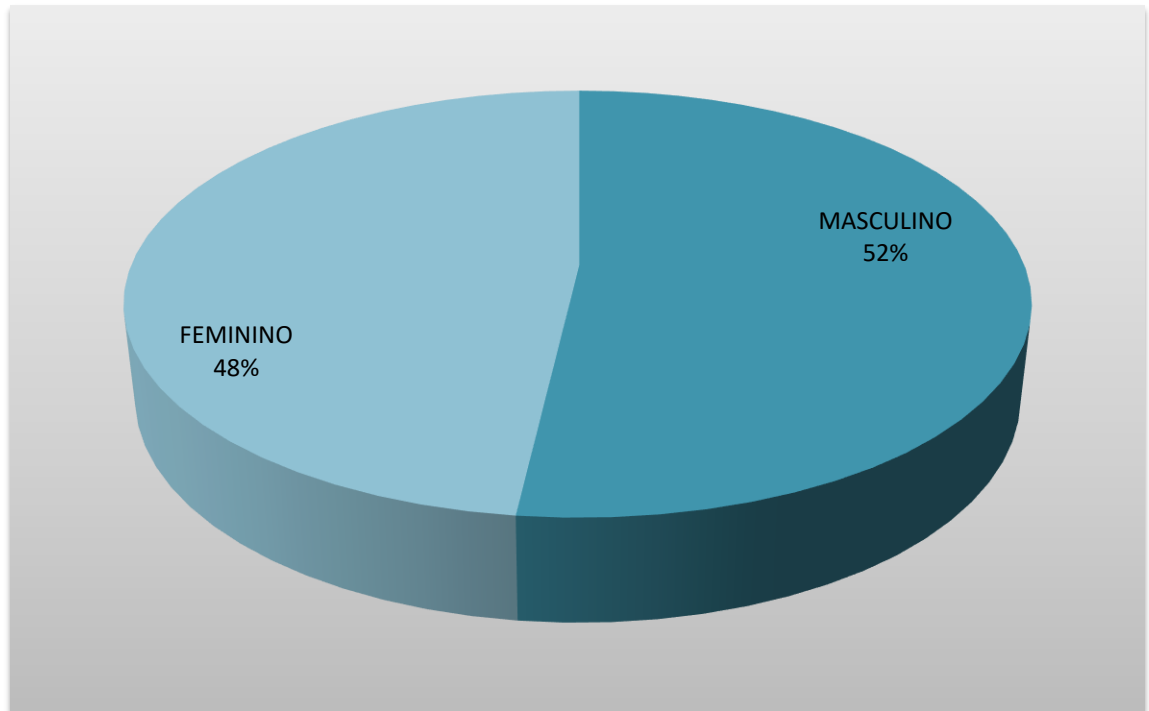


Gráfico 7 – Fonte SGWEB

✓ **Idade:**

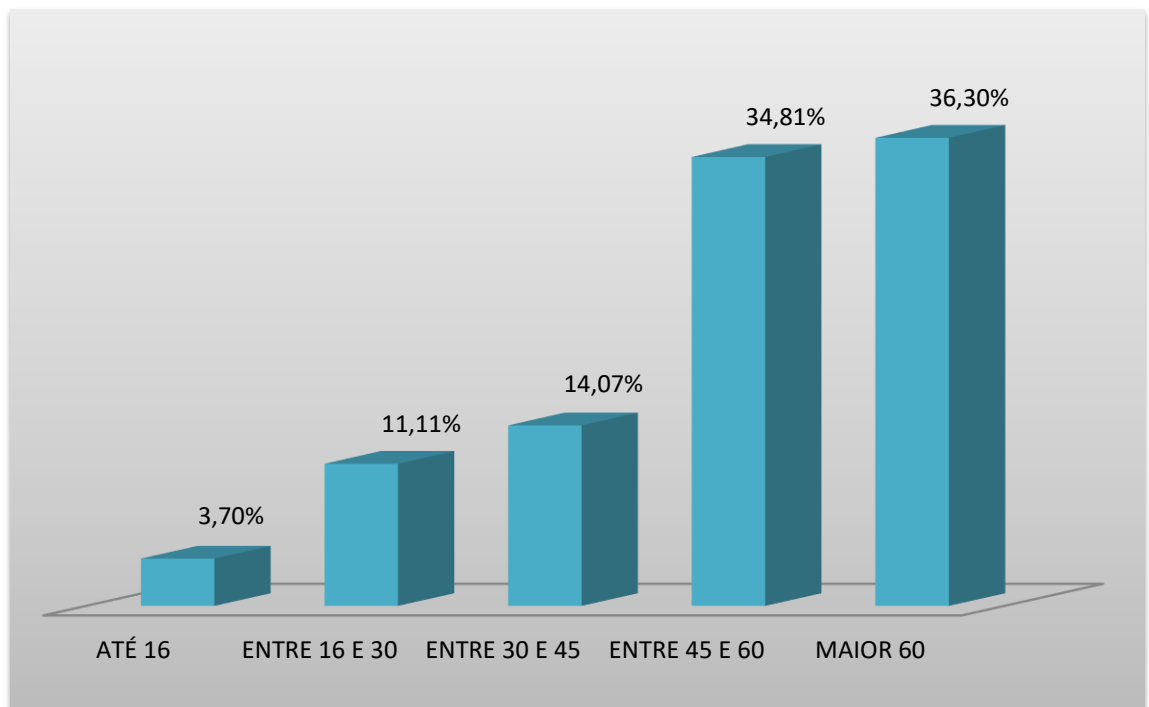


Gráfico 8 – Fonte SGWEB

✓ **Escolaridade:**

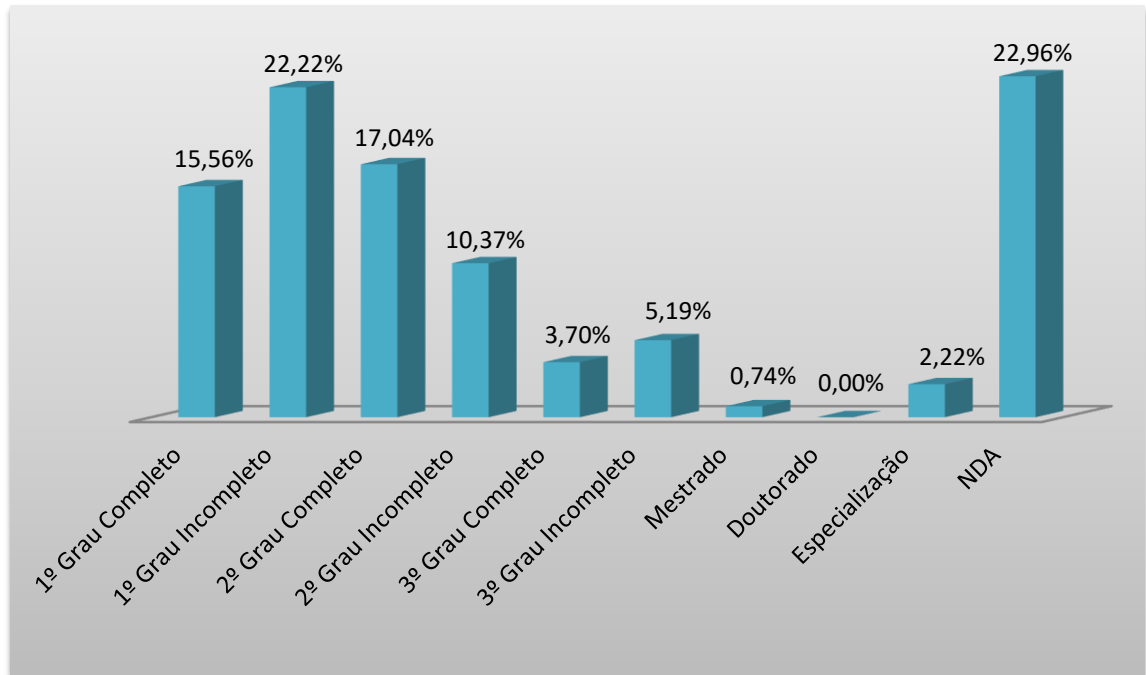


Gráfico 9 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião quanto à cortesia/ empenho no atendimento dos profissionais abaixo?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

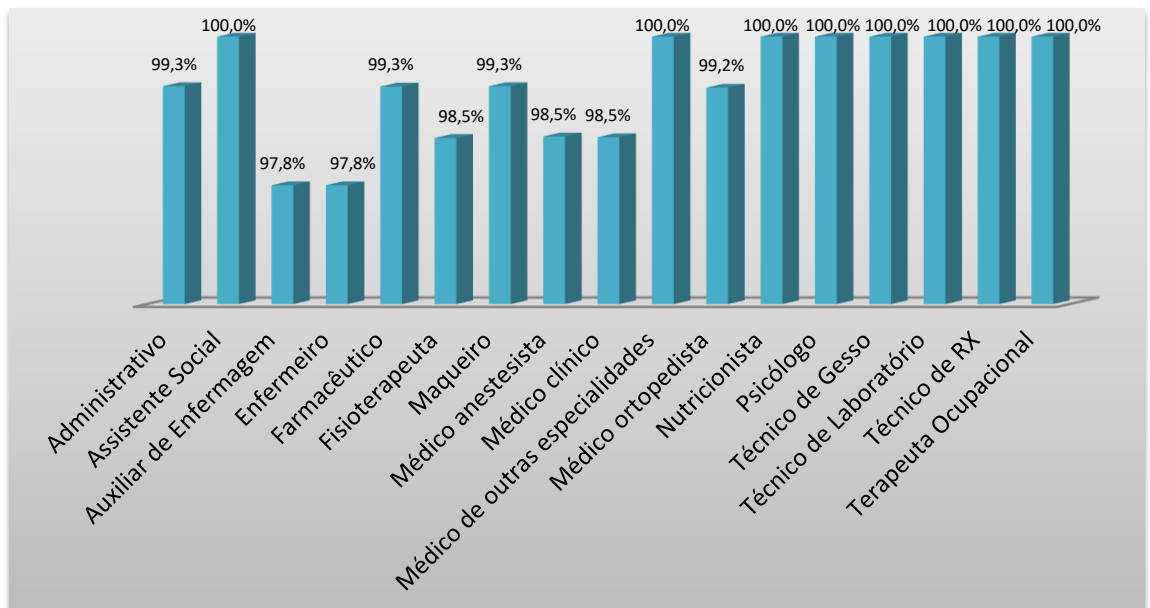


Gráfico 10 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião quanto à organização e prestação no atendimento para a Internação?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

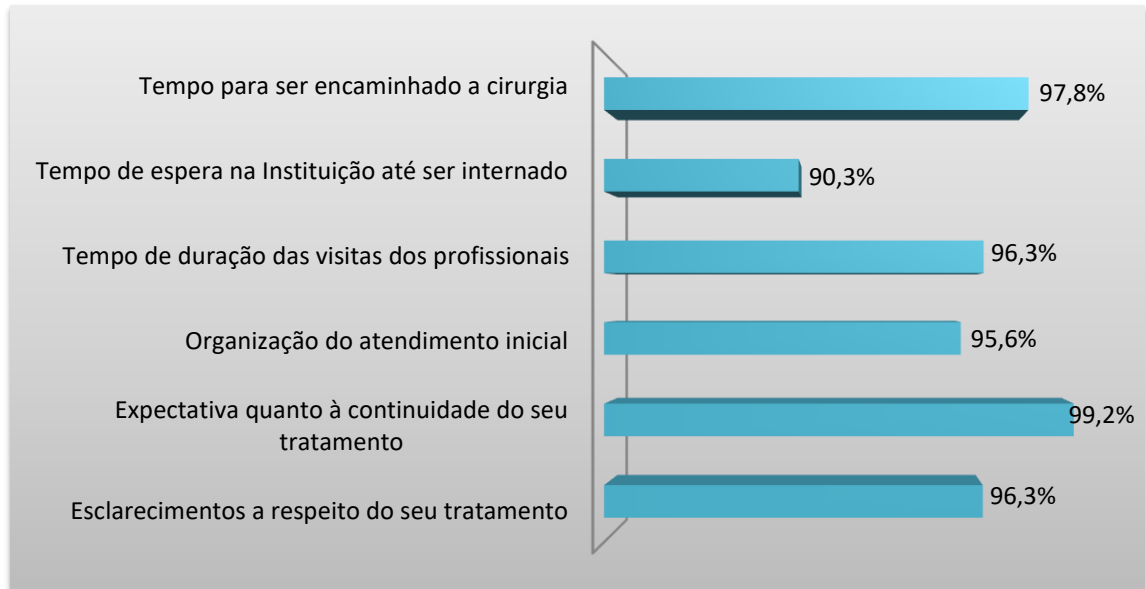


Gráfico 11 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião quanto à qualidade das instalações, condições ambientais, segurança e privacidade?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

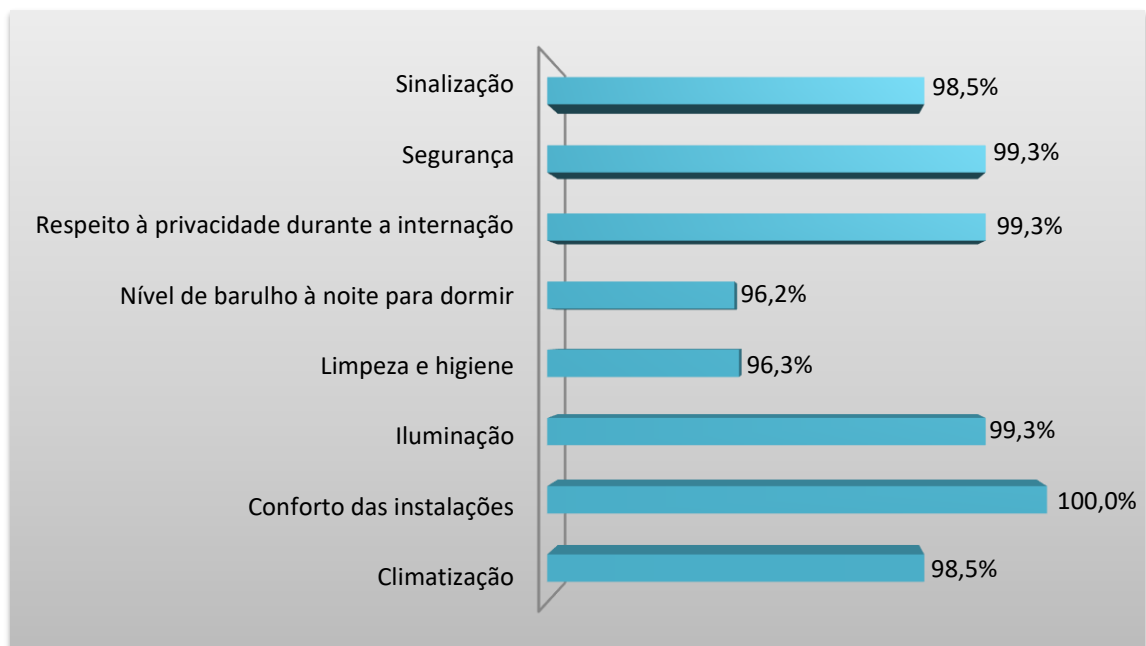


Gráfico 12 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião em relação à qualidade da alimentação?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

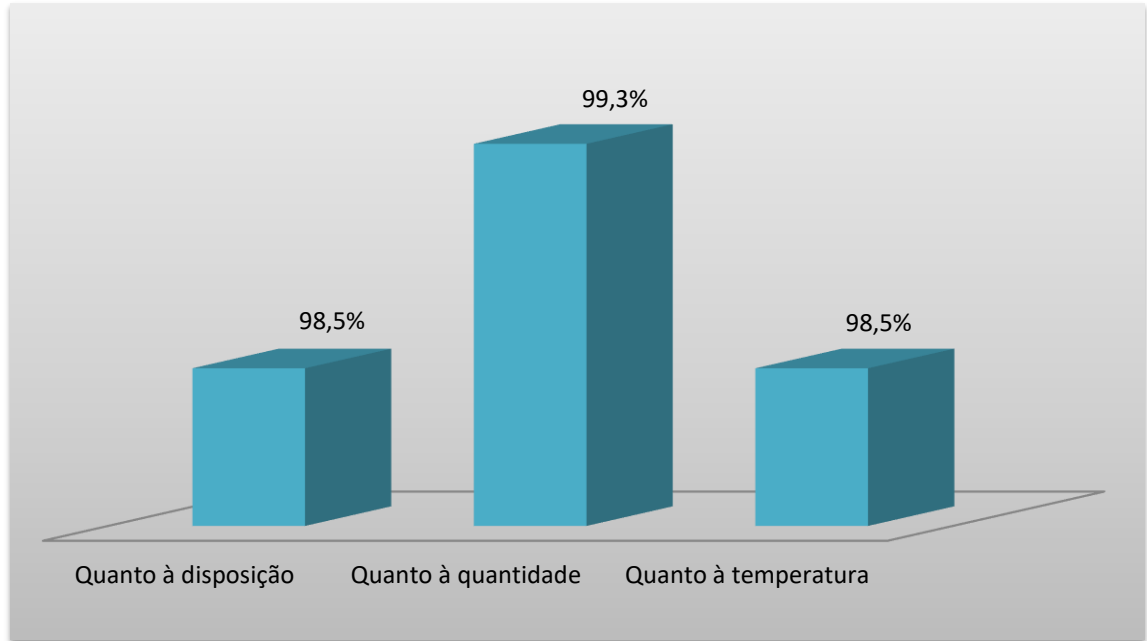


Gráfico 13 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião em relação ao atendimento prestado quando solicitou algum tipo de ajuda para Alívio da Dor?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

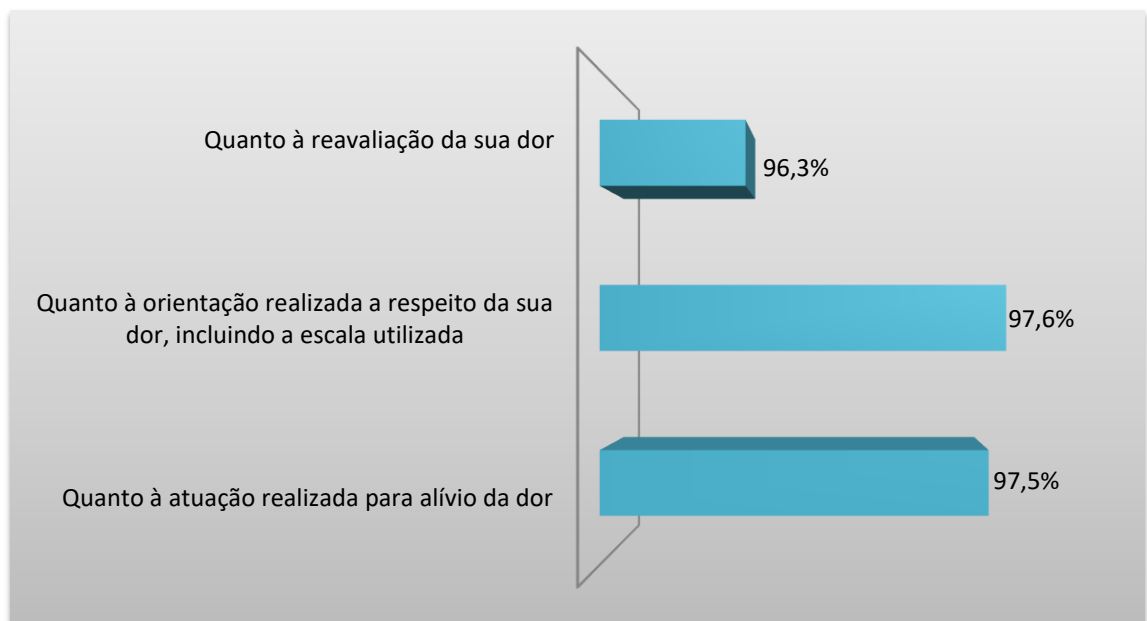


Gráfico 14 – Fonte SGWEB

✓ **Qual a sua opinião sobre as orientações para a continuidade do seu tratamento após a alta hospitalar?**

As respostas se referem à percepção positivas dos pacientes.

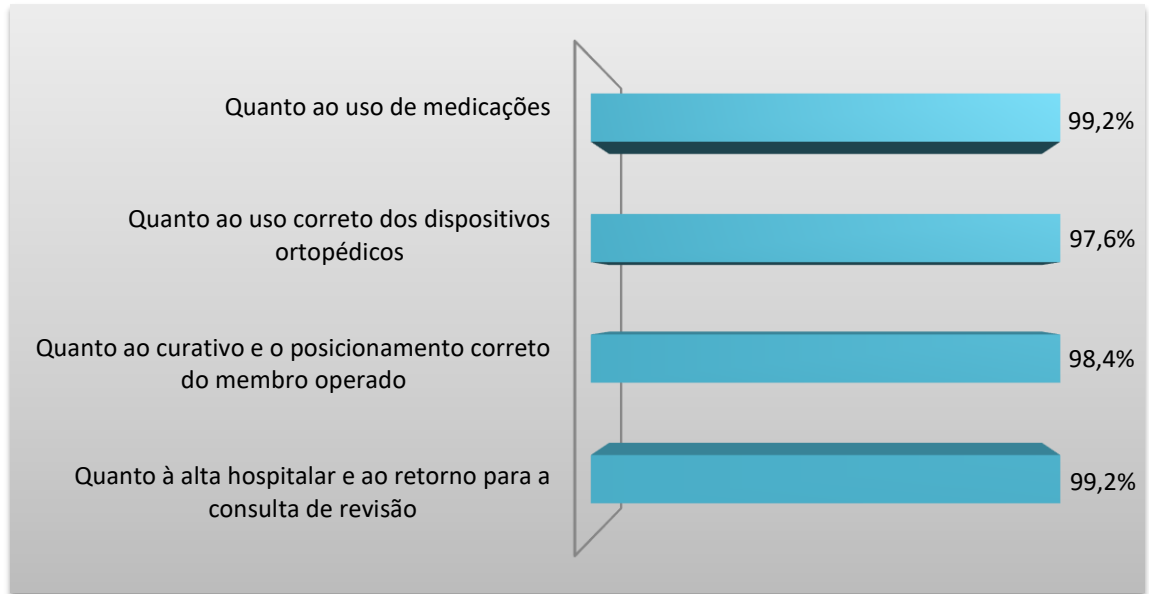


Gráfico 15 – Fonte SGWEB

✓ **Informações Gerais:**

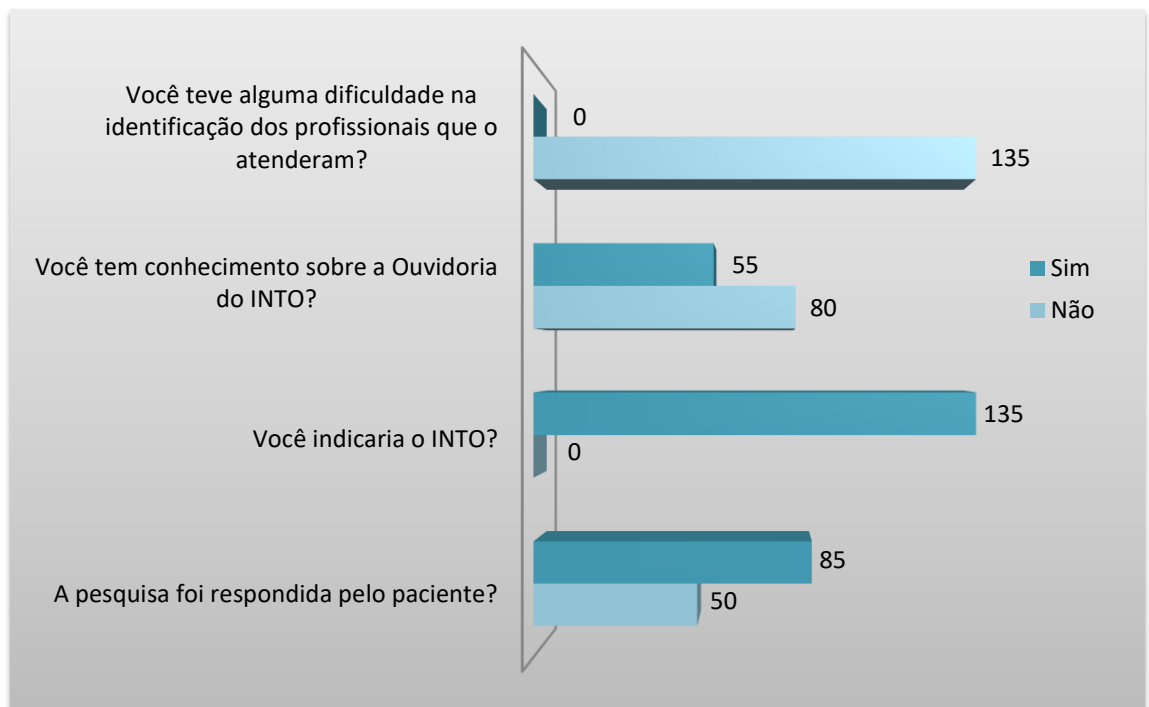


Gráfico 16 – Fonte SGWEB

✓ **De maneira geral como você considera o atendimento na internação do INTO?**

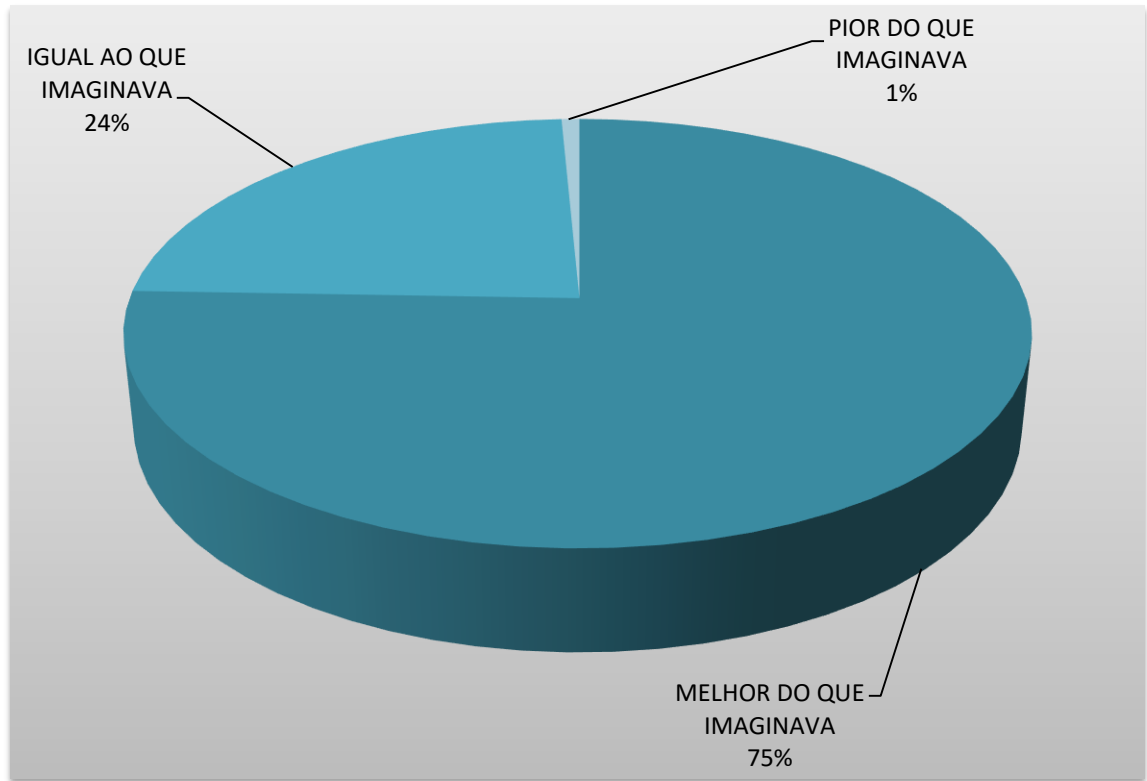
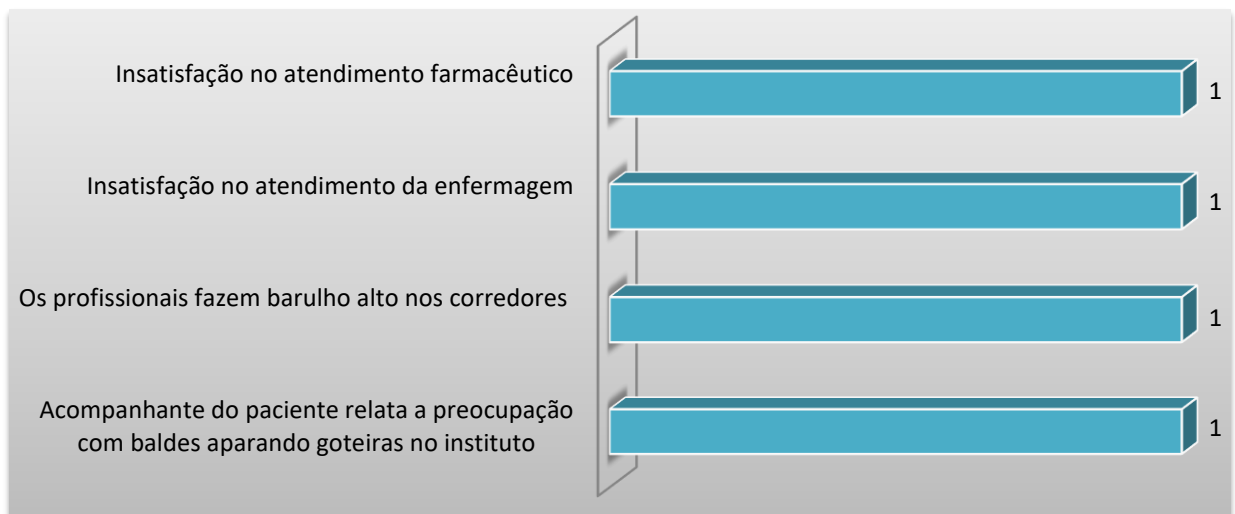


Gráfico 17 – Fonte SGWEB

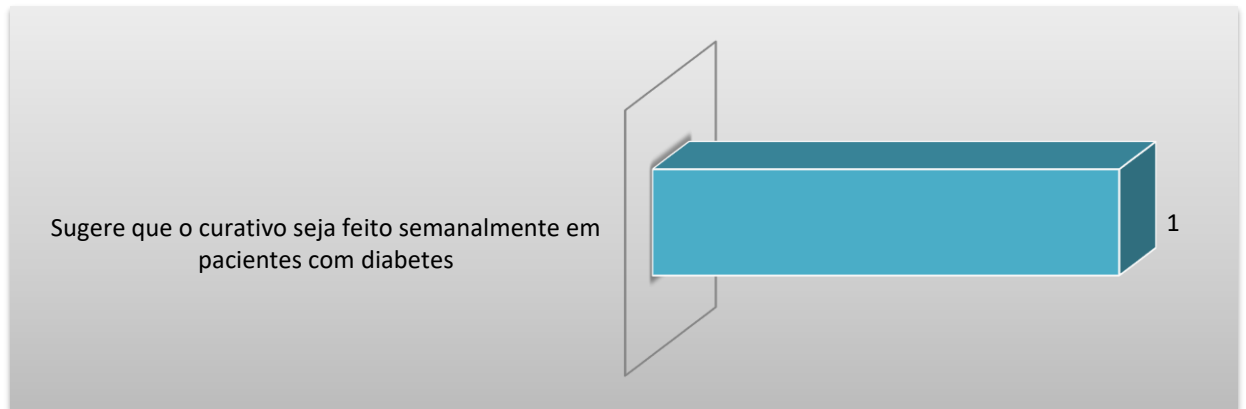
✓ **Críticas e Sugestões para atendimento:**

○ **Críticas**



Fonte: Sistema SGWEB e planilha própria PSU/AROUV

- Sugestões



Fonte: Sistema SGWEB e planilha própria PSU/AROUV

#### ***4.3 Análise das Pesquisas:***

A apreciação dos resultados da pesquisa visa fornecer informações relevantes, de acordo com a percepção dos usuários, visando dar subsídio aos gestores para a tomada de decisões voltadas para a melhoria dos atributos avaliados.

Ao se considerar o atendimento no Ambulatório, pode ser verificado que o percentual de avaliações positivas em relação aos temas investigados, em geral, chegou próximo aos 100%, com exceção da satisfação em relação à Organização e Presteza no Atendimento, que apresentou 80,6% no item Tempo de Espera na Instituição até ser atendido.

Os pacientes internados fizeram ótimas apreciações para o atendimento das áreas de Internação. Pode ser verificado que o percentual de avaliações positivas em relação aos temas pesquisados também chegou muito próximo aos 100% em alguns itens como: Cortesia/ Empenho no atendimento profissional, Qualidade da Infraestrutura, Segurança e Privacidade, Qualidade da Alimentação, Ajuda no Alívio da Dor. Com relação à Organização e Presteza no Atendimento, o item Tempo de Espera na Instituição até ser internado obteve satisfação de 90,3%, a mais baixa em relação as demais.

Nas avaliações dos pacientes, nem todos os entrevistados formalizaram Críticas e Sugestões, porém uma quantidade significativa enfatizou algumas insatisfações no atendimento ambulatorial ou na Internação. As mais citadas foram: a demora em ser atendido no ambulatório e as macas e/ou cadeiras de rodas insuficientes, citando a falta de organização na fila de entrada

do ambulatório (ambulatório); e a insatisfação no atendimento farmacêutico e da enfermagem, citando que os profissionais em geral fazem barulho alto nos corredores (internação).

De maneira geral, as avaliações dos usuários, tanto para o Ambulatório, quanto para a Internação alcançaram a meta estabelecida junto ao Planejamento Estratégico, apontando alto grau de satisfação em relação ao atendimento realizado pelo Instituto.

Ao se analisar a expectativa dos usuários quanto ao atendimento recebido, é possível observar que um quantitativo expressivo considerou o atendimento melhor do que o imaginado e indicariam o INTO para outras pessoas.

A aferição do grau de satisfação dos usuários precisa ser analisada como um resultado da prestação do serviço, um indicador importante de qualidade, que deve ser medido através de um monitoramento periódico e contínuo, permitindo a melhoria dos processos assistenciais.

## **5. Participação dos profissionais da AROUV em palestras, cursos e eventos internos e externos:**

- ❖ Encontro Nacional da Ouvidoria Geral do SUS – Brasília – 19/03/2025 à 21/03/2025.
- ❖ Conversa Técnica a respeito do Relatório de Gestão que trata o art. 15 da Lei 13.460/2017 – 25/03/2025.
- ❖ Visita da Comissão Ética do MS/RJ ao INTO – Recebimento e Envio de Denúncias – Sala do Setor de Integridade do INTO - 20/05/2025.
- ❖ Reunião com o Serviço Social Itinerante – Formas de Comunicação no INTO - Sala da Ouvidoria – 27/05/2025.
- ❖ Reunião de apresentação do Núcleo Integrado de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e às Discriminações no Trabalho na Saúde – NIPEADTS – Centro/RJ - 17/06/2025.
- ❖ Palestra e homenagem prestada pelo Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia e chefia imediata, pelo reconhecimento e relevância da dedicação e comprometimento em defesa da efetividade do Sistema Único de Saúde através da alta complexidade. Evento em comemoração ao Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha e Dia Nacional de Teresa de Benguela – 24/07/2025.

- ❖ Palestra sobre “Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha - 2025 - Articulação da rede de enfrentamento à violência doméstica” – Plenário do CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público) – Brasília – (on line) – Sala de Reunião INTO - 27/08/2025.
- ❖ Reunião com o Serviço Social Itinerante – Formas de Comunicação no INTO - Sala da Ouvidoria – 16/09/2025.
- ❖ Roda de Conversa intitulada “Guia Lilás para Gestores – Você Lidera Você Transforma” – Auditório do INTO – 07/10/2025.
- ❖ Ciclo de Palestra – Desafios Éticos para a Diversidade, Equidade e Inclusão no Serviço Público – Palestrante Leandro Rocha – Comissão de Ética do Ministério da Saúde/RJ - Auditório do INTO - 08/10/2025.
- ❖ Palestra – O Papel dos Profissionais de Saúde na Rede de Proteção a Mulher – Palestrante Dra. Gisele Espírito Santo e Dra. Renata do Amaral – Participação Ayde (Serviço Social do INTO) – Auditório do INTO – 14/10/2025.
- ❖ Oficina Regional: “Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS” – com objetivo de fortalecer a gestão e a participação social no SUS – Vitória/ES – 16 e 17/10/2025.
- ❖ Ciclo de Palestra – Cultura de Respeito: Prevenindo e Identificando Assédios e Discriminação no Trabalho – Palestrante Erika Trovão e Michelle Mael – Comissão de Ética do Ministério da Saúde/RJ - Auditório do INTO – 31/10/2025.
- ❖ Visita da Ouvidora Geral do Ministério da Saúde ao Instituto – 19/11/2025.
- ❖ Oficina de Alinhamento de Fluxos e Qualificação das Respostas à LAI e às Manifestações Recebidas na Ouvidoria – Brasília – 08/12/2025 à 09/12/2025.
- ❖ Celebração de 1 ano do Programa IntegriSaúde – Brasília – 10/12/2025.
- ❖ Participação mensal no Comitê de Riscos Estratégicos do Instituto com a alta gestão.

## **6. Sugestões da Ouvidoria:**

Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo INTO a AROUV propõe as seguintes sugestões:

**a) Divulgação da opção de envio de Pedido e Recebimento de Laudo Médico por e-mail no site do INTO, na Sala de Atendimento do Setor de Laudo e na Carta de Serviços ao Cidadão.**

A partir do dia 31/03/2025 a ALAUD (Área de Laudo Médico) começou a enviar o laudo médico também por e-mail, o que foi uma iniciativa bastante positiva, especialmente para pacientes que residem em municípios muito distante do INTO ou que possuem dificuldade de locomoção.

A Ouvidoria ainda sugere que esta opção de Pedido e Recebimento de Laudo Médico por e-mail seja divulgada na Sala de Atendimento do Setor de Laudo Médico, no site do INTO e na Carta de Serviços ao Cidadão, informando endereço eletrônico e exigências para este fim, juntamente com as outras instruções de Laudo Médico que já constam no site.

O intuito desta sugestão é trazer transparência e evitar ruídos na comunicação, pois muitas vezes o usuário não entende corretamente o endereço eletrônico informado por telefone pela atendente, fato este que resulta em erro no envio do Pedido de Laudo Médico e conseqüentemente atraso na emissão do referido Laudo, além de fazer com que uma simples informação se estenda e prolongue a demora no atendimento telefônico, já que o endereço eletrônico precisa ser soletrado várias vezes até o usuário confirmar que entendeu.

Entendemos que como já existe a prática de receber pedidos de laudos médicos por e-mail, seria apenas uma questão de ajuste do setor a divulgação no site do INTO.

Lembramos que pelo fato do setor de Laudo Médico não atender pacientes pelo telefone, esta divulgação acaba sobrecarregando os demais setores que atendem na URA e que a divulgação em site otimizaria bastante a informação, já que bastaria orientar o paciente a ver a informação já escrita e detalhada no site.

**b) Aumento de vagas para consultas, formas de marcação e estudo sobre vagas**

A AROUV destaca o impacto positivo pela iniciativa do Instituto de disponibilizar o canal de whatsapp para marcação de consultas com os grupos de Joelho, Quadril e Ombro, com a possibilidade de extensão futura para as outras especialidades.

Em julho/2024 iniciou-se o projeto piloto de marcação de consulta para o grupo do Quadril por telefone e whatsapp passando de 3 para 6 meses (01/10/2024 à 31/03/2025) e isso

fez com que o número de reclamações por dificuldades de marcação de consultas de Quadril reduzisse de forma expressiva. As manifestações que a Ouvidoria recebeu do Grupo de Quadril no primeiro semestre de 2025 eram referentes a pedidos de antecipação das consultas que foram agendadas em datas distantes. Entretanto, o número de pedidos não era grande e o paciente sentiu-se mais acolhido por já ter uma data de consulta.

Em 02/12/2024 foram abertas agendas para marcação de consultas de Joelho por telefone e whatsapp passando de 3 para 6 meses (01/01/2025 a 30/06/2025) com a finalidade de contemplar um número mais expressivo de pacientes com consultas agendadas, entretanto, a Ouvidoria permanece com a sugestão de aumentar a quantidade de vagas de retorno para as especialidades de Joelho e Coluna e não apenas aumentar o período para marcação.

O aumento do prazo de marcação, apesar de ajudar a estender um pouco mais o período em que as agendas ficam abertas, facilitando mais pessoas a conseguirem êxito na marcação, ainda conserva o problema de que todos os pacientes que não conseguiram marcar, ficam temerosos em saber que durante 6 meses não conseguirão outra oportunidade de marcar, exceto se houver desistência ou agenda extra, e muitos deles já estão há muito tempo sem consulta.

Em maio/2025 todas as agendas de consultas, inclusive Joelho, Quadril e Coluna, foram abertas para marcar para apenas 3 (três) meses (julho, agosto e setembro/2025), e com isso as especialidades mais procuradas esgotaram as vagas em poucas horas.

Em maio/2025 também houve a inclusão da especialidade ortopédica Ombro para marcação via whatsapp.

A Ouvidoria mantém a sugestão de melhor avaliação da necessidade de agendamento de consultas, pois há registros em que pacientes relatam que estão há vários anos sem conseguir agendar consulta.

Desde o início dos testes com a ferramenta whatsapp e até o final do ano de 2025 ainda havia reclamações de pacientes sobre a utilização deste canal de marcação, pois o sistema não reconhecia pacientes com tratamento em mais de uma especialidade. Por exemplo, se o paciente se tratava de ombro, joelho e coluna, e enviava uma mensagem pedindo consulta para Joelho, o whatsapp do INTO respondia com uma mensagem automática, informando que o paciente não foi identificado como pertencente ao grupo do Joelho.

Além do problema acima citado, também já foi sinalizado as áreas competentes no decorrer do ano de 2025 que os pedidos de consultas feitos pelo whatsapp não estão sendo respondidos aos usuários nem com respostas positivas e nem com respostas negativas, ficando então a sugestão da Ouvidoria para ajustar essa fase do processo com respostas padronizadas e determinação de responsáveis pela atualização e envio destas respostas.

As áreas responsáveis mostraram-se empenhadas em resolver os problemas, e em outubro de 2025 iniciou-se um processo de melhoria no plano piloto do projeto de marcação de consultas, que ainda se encontra em andamento.

#### **c) Comprovante de data de Internação**

Alguns pacientes ainda reclamam pela ausência de um comprovante de agendamento da data de internação, que hoje é realizada por telefone pela UMAC. A AROUV sugere a criação de um fluxo para que seja emitido um comprovante com a data agendada de internação e com uma nota informando que esta data estará sujeita a alteração, recomendando ainda, que o paciente ligue um dia antes para o setor da UMAC para confirmação desta data.

#### **d) Mudança na gravação telefônica do INTO e melhoria no funcionamento telefônico**

Entende-se que o processo de implantação de uma nova central telefônica encontra-se em andamento desde 2024, porém a AROUV mantém a sugestão para a mudança na gravação telefônica do INTO, que direciona atualmente as ligações apenas para 3 opções: 1- Marcação de Consulta, 2- Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Cliente e 3- Telefonista.

Para melhorar o fluxo de ligações e otimizar o tempo gasto com cada uma, reduzindo também as reclamações por esta questão, a AROUV ainda sugere:

- Informar no início da gravação, para que o paciente tenha em mãos o número do prontuário, papel e caneta a fim de agilizar o atendimento. Após, informar opção para digitar o prontuário para casos de verificação de posição em fila de cirurgia, e depois uma lista maior de opções de Ramais como, por exemplo, Marcação de Consulta e Exames, Ouvidoria, Telefonista, Assessoria de Fila de Cirurgia, Serviço Social,

Laudo Médico, Protocolo, Arquivo Médico, setor de Radiologia, Reabilitação, RH, Recepção de Visitas, NIR, etc.).

- Excluir o termo Serviço de Atendimento ao Cliente da Opção 2 da URA e manter somente o termo Ouvidoria.
- Tirar a Ouvidoria da Opção 2 e colocar com numeração mais avançada como já acontece em outras instituições. A Ouvidoria estando em uma das primeiras opções, induz o paciente a teclar esta opção, não por necessitar falar com a Ouvidoria, mas por não querer ouvir as demais opções ou esperar para ser atendido nas demais opções. Estas ações desconstroem todo o conceito que tentamos passar durante todo o ano sobre o trabalho da Ouvidoria.

É possível, ainda, observar falhas nas ligações, que caem com certa frequência, especialmente quando o número de telefone principal do INTO (2134-5000) encontra-se congestionado (período de abertura de agenda para marcação de consulta, por exemplo).

#### **e) Setor de Radiologia – Atendimento Telefônico**

A AROUV recebe com certa frequência, mas na maioria das vezes sem abertura de registro, reclamações de falta de atendimento telefônico por parte do Setor de Radiologia.

Houve uma iniciativa positiva da Área de Imagem (ARIM) que passou a agendar exames pela Central de Marcação (21-2134-5000 – opção 1) e por meio eletrônico ([arim@into.saude.gov.br](mailto:arim@into.saude.gov.br)). A ação fez diminuir bastante o número de ligações para o setor, mas ainda há a necessidade de setores internos do INTO ou usuários externos precisarem falar com o setor para esclarecimentos de dúvidas, por isso faz-se necessário melhorar o processo de comunicação, face a urgência de alguns casos, que não podem aguardar uma resposta via e-mail.

A Ouvidoria também sugere que o setor ARIM divulgue no site do INTO e na Carta de Serviços ao Cidadão todas as exigências e formas para o usuário solicitar laudo radiográfico, marcar exames de imagem e solicitar gravação de imagem, pois sempre que o paciente tem dúvidas, eles são orientados a buscar essas informações no site do INTO e isso diminuiria as reclamações ou falhas de comunicação.

#### **f) Visita em Leitos por Médicos Ortopedistas e Residentes**

Pacientes e familiares têm reclamado, muitas vezes sem formalizar a abertura de registro na Ouvidoria, sobre a baixa frequência de visitas médicas ao leito por parte do médico assistente. Eles alegam que recebem visitas apenas de médicos Ortopedistas Residentes, e que esses, em alguns casos, não esclarecem suas dúvidas sobre assuntos diversos ligados a cirurgia.

A AROUV sugere que seja verificada a possibilidade de visita ao Leito pelo médico assistente, pelo menos para casos mais complexos ou que possuam grande demanda por visita, a fim de evitar insatisfações e frustrações dos usuários, que acabam muitas vezes, ocasionando um desabafo agressivo ao corpo de enfermagem.

#### **g) Melhoria do Funcionamento do Sistema de Ar Condicionado, especialmente no Andar Térreo**

Ao longo de 2025 recebemos e percebemos vários usuários internos e externos (nem todos com registros formalizado na Ouvidoria) reclamando da precariedade do funcionamento do sistema de ar-condicionado, especialmente no andar térreo, tanto do anexo 3 que está inserido o Ambulatório, quanto do anexo 4 que está inserido o setor de Reabilitação, Ouvidoria entre outros. A situação se agrava muito no verão e o setor de manutenção do INTO já foi sinalizado sobre o assunto.

A Ouvidoria sugere melhorias urgentes, pois o problema tem se agravado a cada ano.

#### **h) Retorno do atendimento no consultório 310 do Serviço Social na parte da tarde.**

Na reunião do projeto Serviço Social Itinerante – Formas de Comunicação no INTO, ocorrida em 16/09/2025, foi apresentado relatos de pacientes, não registrados, sobre a dificuldade de conseguir contato imediato com assistentes sociais no consultório 310 no período da tarde.

A Ouvidoria sugere avaliar a possibilidade de alteração do atual cenário para melhor acolhimento em ambos os horários, considerando o perfil ortopédico e social dos usuários.

### **7. Conclusões:**

Após a análise dos dados obtidos no decorrer do ano de 2025, foi verificada a importância de algumas medidas para melhorar a atuação da Área de Ouvidoria, sendo a principal delas, continuar o processo de diminuição do tempo de resposta as demandas, atendendo assim o que

diz a Lei de Acesso à Informação, que fixa o prazo máximo para resposta ao usuário em 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogados por mais 30 (trinta) dias corridos, mediante justificativa.

A divulgação da Plataforma Fala BR e o crescimento de demandas de Ouvidorias vindas por este canal tem contribuído muito para padronizar o recebimento das informações mínimas e essenciais para abertura de registros no setor e para monitoramento dos prazos de respostas, já que a Plataforma envia notificações de vencimento de prazos periodicamente.

A partir do dia 01/06/2025, a Ouvidoria passou a enviar por e-mail uma mensagem automática informando aos pacientes que conforme orientação da CGU (Controladoria Geral da União) por meio da Portaria 581 de 09/03/2021, todas as demandas encaminhadas para Ouvidoria do INTO deverão ser enviadas por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) ou pelo link disponível no site do INTO [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria), e que a manifestação enviada por e-mail só será tratada após o recebimento da mesma por esta Plataforma.

Conforme já apontado em anos anteriores, ainda se faz necessária uma maior divulgação para o usuário interno e externo sobre a função da Ouvidoria, esclarecendo que a área não é um órgão imediatista, tampouco punitivo ou de apuração.

A Ouvidoria do INTO atualizou os meios de acesso, incluindo o canal 136 do Ministério da Saúde na Carta de Serviços ao Usuário, atendendo um pedido da Ouvidoria Geral do SUS.

A Carta de Serviços ao Usuário do INTO tem o objetivo de fornecer informações relevantes ao cidadão, formas de acesso, formas de atendimento, horários de funcionamento e atividades desenvolvidas no Instituto. A Ouvidoria colabora e acompanha a atualização. Acesso em <https://www.into.saude.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>

A partir de 13/06/2025, a Ouvidoria passou a numerar as senhas disponibilizadas na recepção principal para os usuários de atendimento presencial. Essa mudança tem como objetivo melhorar a organização na fila (quando houver) e assegurar que os usuários com prioridades legais sejam atendidos de forma adequada e eficiente.

Em junho/2025 foi realizada pela Ouvidoria a atualização do documento “Rotina da Ouvidoria” (contendo o fluxograma de trabalho da Ouvidoria atualizado), conforme recomendação da CGU em relatório de avaliação do Modelo de Maturidade da Ouvidoria.

Devido ao grande número de reclamações sobre falta de vagas para marcação de consultas e pedidos de encaixes, a alta gestão, solicitou em julho/2025 a Ouvidoria, uma lista das demandas de Consulta de Joelho de 01/01/2025 à 16/07/2025 (mesmo as que foram finalizadas com respostas negativas) e autorizou a abertura de uma agenda extra para marcação destas consultas. A iniciativa foi muito positiva, uma vez que as consultas para o grupo do Joelho são as mais procuradas e por isso as vagas acabam rapidamente.

## **8. Considerações finais:**

Este foi um breve relato das atividades executadas pela Área de Ouvidoria no decorrer do ano de 2025. A AROUV vem dando voz aos usuários, os inserindo ainda mais na estratégia da Instituição, pois, ao acolher suas manifestações sobre os serviços prestados, os envolve no contexto e os mantém informados de seus direitos.

O papel da Área de Ouvidoria é zelar pelo direito do cidadão de apresentar suas demandas à Instituição. A manutenção e a melhoria da qualidade dos serviços são competências das Áreas e não da Ouvidoria. A AROUV tem a função de estreitar as relações entre os usuários e o Instituto, chamando atenção para os principais pontos críticos apresentados e sempre cumprindo todas as recomendações legais exigidas pelos órgãos de controle externo.

Para que seja possível atingir plenamente os objetivos da área (ser um canal isento para divulgar a voz do usuário) é necessário continuar tendo o apoio da alta gestão e melhorar a percepção dos colaboradores sobre a Área de Ouvidoria.

## 9. Anexos:

Em anexo estão apresentadas as tabelas com os totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas no ano de 2025.

Para o cálculo da determinação do tamanho da amostra considera-se que a população seja finita, com base na estimativa da proporção populacional.

$$n = \frac{N \cdot \hat{p} \cdot (1 - \hat{p}) \cdot (Z_{\alpha/2})^2}{\hat{p} \cdot (1 - \hat{p}) \cdot (Z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) \cdot \varepsilon^2}$$

Em que:

n - amostra calculada

N - Número de consultas ortopédicas realizadas no semestre anterior ao da pesquisa como aproximação da população atual

p - Proporção de satisfeitos obtidos na pesquisa anterior

Z - Variável normal padronizada associada ao nível de confiança de 95%

ε- erro amostral de 5%

Com base na proporção de satisfeitos obtida na pesquisa anterior, são calculados os tamanhos amostrais referentes à cortesia/ empenho no atendimento pelos profissionais envolvidos, organização e presteza, qualidade da infraestrutura e atendimento realizado pelo grupo da dor e selecionado aquele que obteve maior valor amostral. Cabe ressaltar que quanto menor a proporção de satisfeitos, maior será o tamanho da amostra calculada.

Uma vez calculada a amostra mínima necessária, são consideradas as proporções das consultas ortopédicas realizadas no semestre anterior para o cálculo da proporção de pacientes a serem entrevistados em cada um dos centros ortopédicos.

Para o cálculo do tamanho amostral da pesquisa de satisfação da Internação são considerados o número de internações realizadas no semestre anterior (N) e a proporção de satisfeitos obtidos na pesquisa anterior (p), referentes à cortesia atendimento, empenho dos profissionais, organização e presteza, qualidade da infraestrutura, qualidade da alimentação, atendimento da dor e orientações continuidade do tratamento.

### 9.1 Totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas no Ambulatório:

✓ **Turno:**

TURNO DE ATENDIMENTO		
	1º TURNO	2º TURNO
1º SEMESTRE	160	13
2º SEMESTRE	89	66
ANUAL	249	79

✓ **Tipo de consulta:**

	PRIMEIRA VEZ	MULTIDISCIPLINAR	REVISÃO CIRÚRGICA	INTERCORRÊNCIA CIRÚRGICA	OUTROS	TOTAL
1º SEM	16	36	88	0	33	173
2º SEM	50	19	40	0	46	155
ANUAL	66	55	128	0	79	328

✓ **Já foi internado no INTO?**

	SIM	NÃO
1º SEMESTRE	131	42
2º SEMESTRE	65	90
ANUAL	196	132

✓ **Centro de Atenção Especializada**

SERVICO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
COLUNA	19	16	35	10,67%
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	3	3	6	1,83%
FIXADOR EXTERNO	8	7	15	4,57%
INFANTIL	7	6	13	3,96%
JOELHO	31	25	56	17,07%
MICROCIRURGIA	3	3	6	1,83%
MÃO	22	23	45	13,72%
OMBRO	12	10	22	6,71%
PÉ	26	23	49	14,94%
QUADRIL	21	18	39	11,89%
TRAUMA	12	13	25	7,62%
TUMOR	9	8	17	5,18%
TOTAL	173	155	328	100,00%

✓ **Gênero:**

	MASCULINO	FEMININO
<b>1º SEMESTRE</b>	81	92
<b>2º SEMESTRE</b>	58	97
<b>ANUAL</b>	<b>139</b>	<b>189</b>

✓ **Idade:**

	ATÉ 16	ENTRE 16 E 30	ENTRE 30 E 45	ENTRE 45 E 60	MAIOR DE 60
<b>1º SEMESTRE</b>	15	23	29	52	54
<b>2º SEMESTRE</b>	10	14	32	59	40
<b>ANUAL</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>61</b>	<b>111</b>	<b>94</b>

✓ **Escolaridade:**

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
<b>1º Grau Completo</b>	14	18	32	9,76%
<b>1º Grau Incompleto</b>	38	31	69	21,04%
<b>2º Grau Completo</b>	42	37	79	24,09%
<b>2º Grau Incompleto</b>	19	15	34	10,37%
<b>3º Grau Completo</b>	12	6	18	5,49%
<b>3º Grau Incompleto</b>	25	32	57	17,38%
<b>Especialização</b>	8	10	18	5,49%
<b>Mestrado</b>	0	0	0	0,00%
<b>NDA</b>	15	6	21	6,40%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>155</b>	<b>328</b>	<b>100,00%</b>

✓ **Qual a sua opinião quanto à cortesia/ empenho no atendimento dos profissionais abaixo?**

CORTESIA/ EMPENHO DOS PROFISSIONAIS (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
<b>ADMINISTRATIVO</b>	0	1	3	120	167	37
<b>ASSISTENTE SOCIAL</b>	0	1	0	71	121	135
<b>AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>	1	1	3	71	137	115
<b>ENFERMEIRO</b>	0	1	3	66	142	116
<b>FARMACÊUTICO</b>	0	1	2	73	124	128
<b>FISIOTERAPEUTA</b>	1	0	1	54	107	165

<b>MAQUEIRO</b>	1	0	1	65	124	137
<b>MÉDICO ANESTESISTA</b>	0	1	0	59	125	143
<b>MÉDICO CLÍNICO</b>	0	1	2	60	122	143
<b>MÉDICO OUTRAS ESPECIALIDADES</b>	1	1	0	30	96	200
<b>MÉDICO ORTOPEDISTA</b>	0	1	4	85	175	63
<b>NUTRICIONISTA</b>	0	0	3	58	101	166
<b>PSICÓLOGO</b>	0	0	0	37	89	202
<b>TÉCNICO DE GESSO</b>	1	0	0	14	39	274
<b>TÉCNICO DE LABORATÓRIO</b>	0	0	1	71	126	130
<b>TÉCNICO DE RX</b>	0	1	1	85	139	102
<b>TERAPEUTA OCUPACIONAL</b>	0	0	0	16	50	262

- ✓ **Qual a sua opinião quanto à organização e presteza no atendimento em sua última consulta?**

<b>ORGANIZAÇÃO E PRESTEZA NO ATENDIMENTO (ANUAL)</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
<b>EXPECTATIVA QUANTO AO TRATAMENTO</b>	0	5	11	138	135	39
<b>ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO</b>	1	7	16	139	159	6
<b>TEMPO DE DURAÇÃO DA CONSULTA DOS PROFISSIONAIS</b>	1	3	20	165	130	9
<b>TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER ATENDIDO</b>	6	11	46	141	115	9
<b>TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA</b>	3	13	32	93	98	89

- ✓ **Qual a sua opinião sobre a qualidade das instalações, condições ambientais, segurança e privacidade?**

<b>QUALIDADE DAS INFRAESTRUTURAS, SEGURANÇA E PRIVACIDADE (ANUAL)</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
<b>CLIMATIZAÇÃO</b>	1	1	4	86	231	5
<b>CONFORTO DAS INSTALAÇÕES</b>	0	1	5	83	232	7
<b>ILUMINAÇÃO</b>	0	1	2	88	231	6

<b>LIMPEZA E HIGIENE</b>	0	3	5	77	238	5
<b>RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A CONSULTA</b>	1	1	1	92	227	6
<b>SEGURANÇA</b>	0	3	0	89	229	7
<b>SINALIZAÇÃO</b>	0	1	2	82	236	7

- ✓ Qual a sua opinião em relação ao atendimento prestado quando solicitou algum tipo de ajuda para Alívio da Dor?

<b>ATENDIMENTO QUANDO SOLICITOU AJUDA PARA ALÍVIO DA DOR (ANUAL)</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
<b>QUANTO À ATUAÇÃO REALIZADA PARA ALÍVIO DA DOR</b>	1	1	2	44	36	244
<b>QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR</b>	1	1	4	39	36	247
<b>QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR</b>	1	1	3	40	36	247

- ✓ Informações gerais:

<b>INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
<b>A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?</b>	238	90
<b>VOCÊ INDICARIA O INTO?</b>	326	2
<b>VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?</b>	101	227
<b>VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?</b>	15	313

- ✓ De maneira geral, como você considera o atendimento no ambulatório do INTO?

<b>SERVIÇO (ANUAL)</b>	<b>MELHOR DO QUE IMAGINAVA</b>	<b>IGUAL AO QUE IMAGINAVA</b>	<b>PIOR DO QUE IMAGINAVA</b>
<b>COLUNA</b>	31	3	1
<b>CRÂNIO MAXILO-FACIAL</b>	6	0	0
<b>FIXADOR EXTERNO</b>	12	3	0
<b>INFANTIL</b>	12	1	0
<b>JOELHO</b>	48	8	0
<b>MICROCIRURGIA</b>	22	4	0
<b>MÃO</b>	20	5	0

<b>OMBRO</b>	19	3	0
<b>PÉ</b>	42	5	2
<b>QUADRIL</b>	35	4	0
<b>TRAUMA</b>	20	5	0
<b>TRAUMA DO ESPORTE</b>	12	4	1
<b>TUMOR</b>	31	3	1
<b>TOTAL (ANUAL)</b>	<b>279</b>	<b>45</b>	<b>4</b>

## 9.2 Totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas na Internação:

### ✓ Andar de Internação X Nível de Satisfação (Anual):

Andar	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL	% ANUAL
3º andar	7	18	25	30,86%
6º andar	8	12	20	24,69%
7º andar	6	20	26	32,10%
8º andar	6	4	10	12,35%
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

### ✓ Já foi internado no INTO?

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL
<b>SIM</b>	15	54	69
<b>NÃO</b>	12	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>81</b>

### ✓ Para os usuários que já foram internados no INTO:

	MENOS DE 1 ANO	1 A 2 ANOS	3 A 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	NDA	TOTAL
<b>1º SEMESTRE</b>	10	3	0	2	12	27
<b>2º SEMESTRE</b>	49	4	1	0	0	54
<b>ANUAL</b>	59	7	1	2	12	81
<b>% ANUAL</b>	<b>72,84%</b>	<b>8,64%</b>	<b>1,23%</b>	<b>2,47%</b>	<b>14,81%</b>	<b>100,00%</b>

### ✓ Período de internação atual:

	1 A 2 DIAS	3 A 5 DIAS	6 A 14 DIAS	15 A 30 DIAS	MAIS DE 1 MÊS	TOTAL
<b>1º SEMESTRE</b>	15	6	3	2	1	27
<b>2º SEMESTRE</b>	13	28	10	2	1	54

<b>ANUAL</b>	28	34	13	4	2	81
<b>% ANUAL</b>	34,57%	41,98%	16,05%	4,94%	2,47%	100,00%

✓ **Motivo da internação atual:**

	<b>TRATAMENTO CIRÚRGICO</b>	<b>COMPLICAÇÃO CIRÚRGICA</b>	<b>REVISÃO DA CIRURGIA</b>	<b>OUTROS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1º SEM</b>	24	1	0	2	27
<b>2º SEM</b>	47	0	5	2	54
<b>ANUAL</b>	71	1	5	4	81
<b>% ANUAL</b>	87,7%	1,2%	6,2%	4,9%	100,0%

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

<b>Centro de Atenção Especializada</b>	<b>1º SEMESTRE</b>	<b>2º SEMESTRE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>%ANUAL</b>
<b>COLUNA</b>	1	3	4	4,94%
<b>CRÂNIO MAXILO-FACIAL</b>	0	1	1	1,23%
<b>FIXADOR EXTERNO</b>	2	3	5	6,17%
<b>INFANTIL</b>	1	1	2	2,47%
<b>JOELHO</b>	5	9	14	17,28%
<b>MÃO</b>	4	9	13	16,05%
<b>MICROCIRURGIA</b>	0	1	1	1,23%
<b>OMBRO</b>	1	3	4	4,94%
<b>PÉ</b>	4	6	10	12,35%
<b>QUADRIL</b>	5	8	13	16,05%
<b>TRAUMA</b>	3	7	10	12,35%
<b>TUMOR</b>	1	3	4	4,94%
<b>TOTAL</b>	27	54	81	100,00%

✓ **Sexo:**

	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMININO</b>
<b>1º SEMESTRE</b>	15	12
<b>2º SEMESTRE</b>	17	37
<b>ANUAL</b>	32	49

✓ **Idade:**

	<b>ATÉ 16</b>	<b>ENTRE 16 E 30</b>	<b>ENTRE 30 E 45</b>	<b>ENTRE 45 E 60</b>	<b>MAIOR 60</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1º SEMESTRE</b>	2	3	11	3	8	27
<b>2º SEMESTRE</b>	3	5	6	20	20	54

<b>ANUAL</b>	5	8	17	23	28	<b>81</b>
<b>% ANUAL</b>	6,17%	9,88%	20,99%	28,40%	34,57%	100,00%

✓ **Escolaridade:**

<b>ESCOLARIDADE DO PACIENTE</b>	<b>1º SEMESTRE</b>	<b>2º SEMESTRE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>% ANUAL</b>
<b>1º Grau Completo</b>	6	6	12	14,81%
<b>1º Grau Incompleto</b>	7	19	26	32,10%
<b>2º Grau Completo</b>	10	11	21	25,93%
<b>2º Grau Incompleto</b>	2	5	7	8,64%
<b>3º Grau Completo</b>	1	3	4	4,94%
<b>3º Grau Incompleto</b>	0	5	5	6,17%
<b>Mestrado</b>	1	0	1	1,23%
<b>Especialização</b>	0	3	3	3,70%
<b>NDA</b>	0	2	2	2,47%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

✓ **Qual a sua opinião quanto à cortesia/ empenho no atendimento pelos profissionais abaixo?**

<b>CORTESIA/ EMPENHO NO ATENDIMENTO (ANUAL)</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
<b>ADMINISTRATIVO</b>	0	0	0	11	53	17
<b>ASSISTENTE SOCIAL</b>	0	0	0	11	53	17
<b>AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>	0	0	0	9	56	16
<b>ENFERMEIRO</b>	0	0	0	8	57	16
<b>FARMACÊUTICO</b>	0	0	0	9	56	16
<b>FISIOTERAPEUTA</b>	0	0	0	9	53	19
<b>MAQUEIRO</b>	0	0	0	8	57	16
<b>MÉDICO ANESTESISTA</b>	0	0	0	9	56	16
<b>MÉDICO CLÍNICO</b>	0	0	0	9	52	20
<b>MÉDICO DE OUTRAS ESPECIALIDADES</b>	0	0	0	8	50	23
<b>MÉDICO ORTOPEDISTA</b>	0	0	0	9	56	16
<b>NUTRICIONISTA</b>	0	0	0	9	52	20
<b>PSICÓLOGO</b>	0	0	0	10	47	24
<b>TÉCNICO DE GESSO</b>	0	0	0	6	23	52
<b>TÉCNICO DE LABORATÓRIO</b>	0	0	0	9	53	19
<b>TÉCNICO DE RX</b>	0	0	0	9	55	17
<b>TERAPEUTA OCUPACIONAL</b>	0	0	0	8	34	39

- ✓ Qual a sua opinião quanto à organização e prestação no atendimento para a internação?

ORGANIZAÇÃO E PRESTEZA NO ATENDIMENTO (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO SEU TRATAMENTO	1	0	0	19	61	0
EXPECTATIVA QUANTO À CONTINUIDADE DO SEU TRATAMENTO	0	0	0	22	59	0
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INICIAL	0	2	4	18	57	0
TEMPO DE DURAÇÃO DAS VISITAS DOS PROFISSIONAIS	0	1	3	18	59	0
TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER INTERNADO	1	4	8	16	52	0
TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA	0	0	2	18	58	3

- ✓ Qual a sua opinião sobre a qualidade das instalações, condições ambientais, segurança e privacidade?

QUALIDADE DAS INFRAESTRUTURAS, SEGURANÇA E PRIVACIDADE (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
CLIMATIZAÇÃO	0	0	2	11	68	0
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES	0	0	1	12	68	0
ILUMINAÇÃO	0	0	1	10	70	0
LIMPEZA E HIGIENE	0	0	0	12	69	0
NÍVEL DE BARULHO À NOITE PARA DORMIR	0	1	0	12	68	0
RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A INTERNAÇÃO	0	0	0	13	68	0
SEGURANÇA	1	0	0	13	67	0
SINALIZAÇÃO	0	0	0	14	67	0

✓ Qual a sua opinião em relação à qualidade da alimentação?

QUAL A SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
QUANTO À DISPOSIÇÃO	0	0	0	10	70	1
QUANTO À QUANTIDADE	0	0	0	11	69	1
QUANTO À TEMPERATURA	0	0	2	11	67	1

✓ Qual a sua opinião em relação ao atendimento prestado quando solicitou algum tipo de ajuda para alívio da Dor?

ATENDIMENTO QUANDO SOLICITOU AJUDA PARA ALÍVIO DA DOR (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
QUANTO À ATUAÇÃO REALIZADA PARA ALÍVIO DA DOR	0	0	0	8	16	57
QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR, INCLUINDO A ESCALA UTILIZADA	0	0	0	8	16	57
QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR	0	0	0	8	16	57

✓ Qual a sua opinião sobre as orientações para a continuidade do seu tratamento após a alta hospitalar?

ORIENTAÇÕES PARA A CONTINUIDADE DO TRATAMENTO APÓS A ALTA HOSPITALAR (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
QUANTO À ALTA HOSPITALAR E AO RETORNO PARA A CONSULTA DE REVISÃO	0	0	0	22	30	29
QUANTO AO CURATIVO E O POSICIONAMENTO CORRETO DO MEMBRO OPERADO	0	0	0	21	31	29
QUANTO AO USO CORRETO DOS DISPOSITIVOS ORTOPÉDICOS	0	0	0	20	30	31
QUANTO AO USO DE MEDICAÇÕES	0	0	0	21	31	29

✓ **Informações gerais:**

INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)	SIM	NÃO	TOTAL
A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?	57	24	81
VOCÊ INDICARIA O INTO?	81	0	81
VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?	31	50	81
VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?	3	78	81

✓ **De maneira geral como você considera o atendimento na internação do INTO?**

SERVIÇO (ANUAL)	MELHOR DO QUE IMAGINAVA	IGUAL AO QUE IMAGINAVA	PIOR DO QUE IMAGINAVA
COLUNA	4	0	0
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	1	0	0
FIXADOR EXTERNO	5	0	0
INFANTIL	2	0	0
JOELHO	12	2	0
MICROCIRURGIA	1	0	0
MÃO	13	0	0
OMBRO	4	0	0
PÉ	8	2	0
QUADRIL	9	2	2
TRAUMA	8	1	1
TUMOR	4	0	0
<b>TOTAL (ANUAL)</b>	<b>71</b>	<b>7</b>	<b>3</b>