



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

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria - Ano 2023



MINISTÉRIO DA
SAÚDE





Sumário

1.	Apresentação:	3
2.	Produção – Ouvidoria:	5
2.1	<i>Atendimentos prestados:</i>	5
2.1.1	<i>Reclamações:</i>	10
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>Recadastramento na Lista de Espera:</i>	20
2.1.8	<i>Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):</i>	22
2.1.9	<i>Fala.BR:</i>	23
2.1.10	<i>Central de Atendimento Telefônico:</i>	24
2.2	<i>Índice de Resolução:</i>	25
3.	Desempenho Anual:	26
3.1	<i>Indicadores de Qualidade:</i>	27
3.1.1	<i>Índice de Resolutividade:</i>	27
3.1.2	<i>Índice de Percentual de Atraso no Retorno da Ouvidoria</i>	28
4.	Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:	30
4.1	<i>Ambulatório:</i>	31
4.1.1	Caracterização da Amostra Anual:	32
4.2	<i>Internação:</i>	40
4.2.1	Caracterização da Amostra Anual:	41
4.3	<i>Análise das Pesquisas:</i>	50
5.	Participação em Palestras, Cursos e Eventos Externos:	51
6.	Sugestões da Ouvidoria:	51
7.	Conclusões	57
8.	Considerações Finais:	57
9.	Anexos:	57
9.1	<i>Ambulatório:</i>	58
9.2	<i>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 2023**

EQUIPE:

CATIA CILENE BEZERRA MARINHO

HERMINIA MERINO DE ALENCAR

IVANETE SOARES BITENCOURT GONÇALVES

JANAINA JOANA POMBAL MACHADO

LEONARDO DE OLIVEIRA MOURA

LUANA DA SILVA FEIJÓ

MARCELLA VIVIANI DA SILVA

MARILIA CARDOSO GONÇALVES

RIO DE JANEIRO - RJ

2024

I. 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 2023, 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 (força de trabalho) 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 a demanda do usuário, examinar, registrar, encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário a resposta da sua manifestação.

A AROUV do INTO vem em um processo ininterrupto de consolidação de trabalho, tentando alcançar, gradativamente, a condição de excelência de desempenho. Atualmente, a AROUV é composta por 8 (oito) ouvidores, sendo 1 (uma) voltada exclusivamente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo e 3 (três) 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. 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.

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.

Fica claro que a credibilidade da Área depende diretamente dos gestores do INTO em seus diversos níveis de atuação. 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 2023, a AROUV registrou um total de 4.223 (quatro mil, duzentos e vinte e três) 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 pessoalmente), tanto pelos usuários internos (força de trabalho) como pelos usuários externos (pacientes, fornecedores, acompanhantes, etc.).

Um dado importante foi que durante o ano de 2023 foram realizados 3.548 (três mil, quinhentos e quarenta e oito) atendimentos presenciais, registrados por meio de senhas distribuídas pela Recepção Principal e 17.839 (dezessete mil, oitocentos e trinta e nove) atendimentos telefônicos. Deste total, porém, apenas 725 (setecentos e vinte e cinco) atendimentos presenciais e 19 (dezenove) atendimentos telefônicos foram contabilizados como manifestações com abertura de registro no sistema.

A maioria dos casos encaminhados a Ouvidoria de forma presencial, são casos que deveriam ser previamente verificados se realmente se referem à demandas de Ouvidoria.

Não é raro a AROUV receber pacientes que desejam realizar chamadas telefônicas, tirar cópias de documentos, verificar o motivo de seu Laudo Médico não estar pronto,

questionar o motivo de seu prontuário não estar disponível no ambulatório para consulta, solicitar agendamento de consulta, 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 seu escopo de atuação.

Se houvesse um maior entendimento do que é a Área de Ouvidoria para os colaboradores do INTO e uma pequena triagem por parte das Recepções, 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 2023.

MEIOS DE ACESSO TOTAIS	2023	%
Carta/Fax		0,00
E-mail	3.243	13,05
Ofício/ Memorando	65	0,26
Ouvidor SUS	16	0,06
Pessoal	3.548	14,27
Plataforma Fala.BR	142	0,57
Portal	5	0,02
Telefone	17.839	71,76
Sic	8	0,19
Total	24.866	100,00

Tabela 1 - Fonte SOULMV e Atendimentos

Neste relatório, é apresentado somente o quantitativo de manifestações registradas no sistema, conforme tabela abaixo. Uma grande parcela dos atendimentos presenciais e telefônicos não são registrados, por tratarem de demandas simples, sendo respondidas aos usuários no momento de sua solicitação.

Os atendimentos por e-mail e de forma presencial foram as formas mais frequentes de contato com a Ouvidoria, ficando o atendimento por telefone em quinto lugar.

O Atendimento pelo Portal se refere a demandas oriundas do site do INTO, através de um Portal criado pelo Instituto para críticas e sugestões a título de experiência, sendo que, no início de 2023, esse Portal foi desativado, uma vez que já existiam canais dentro da Ouvidoria para essa finalidade. A quantidade de atendimentos através do Portal foi de menor impacto, totalizando 5 atendimentos em 2023.

MEIOS DE ACESSO COM REGISTRO NO SISTEMA OUV.	2023	%
Carta/Fax	0	0,00
E-mail	3243	76,79
Ofício/ Memorando	65	1,53
Ouvidor SUS	16	0,37
Pessoal	725	17,16
Plataforma Fala.BR	142	3,36
Portal	5	0,11
Telefone	19	0,44
Sic	8	0,19
Total	4.223	100,00

Tabela 2 - Fonte SOULMV

Abaixo se encontra o gráfico com o quantitativo das demandas registradas entre os anos de 2020 e 2023.

Os valores referentes ao gráfico abaixo se encontram no Gráfico 15 (página 27).

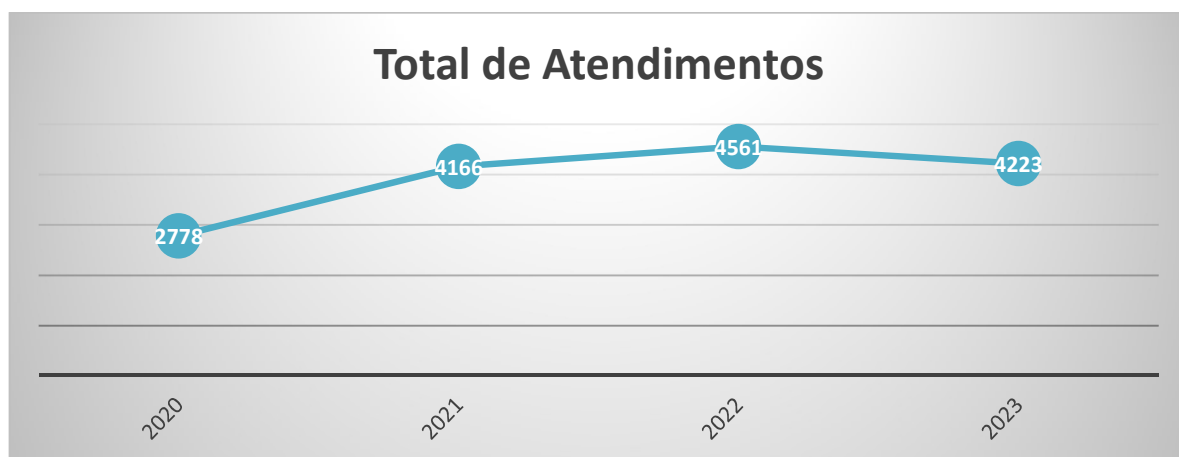


Gráfico 1 – Fonte SOULMV

Em relação à origem das manifestações, o cliente externo foi o que mais procurou a AROUV durante o ano de 2023, contabilizando 98,44% dos atendimentos, conforme o gráfico abaixo:

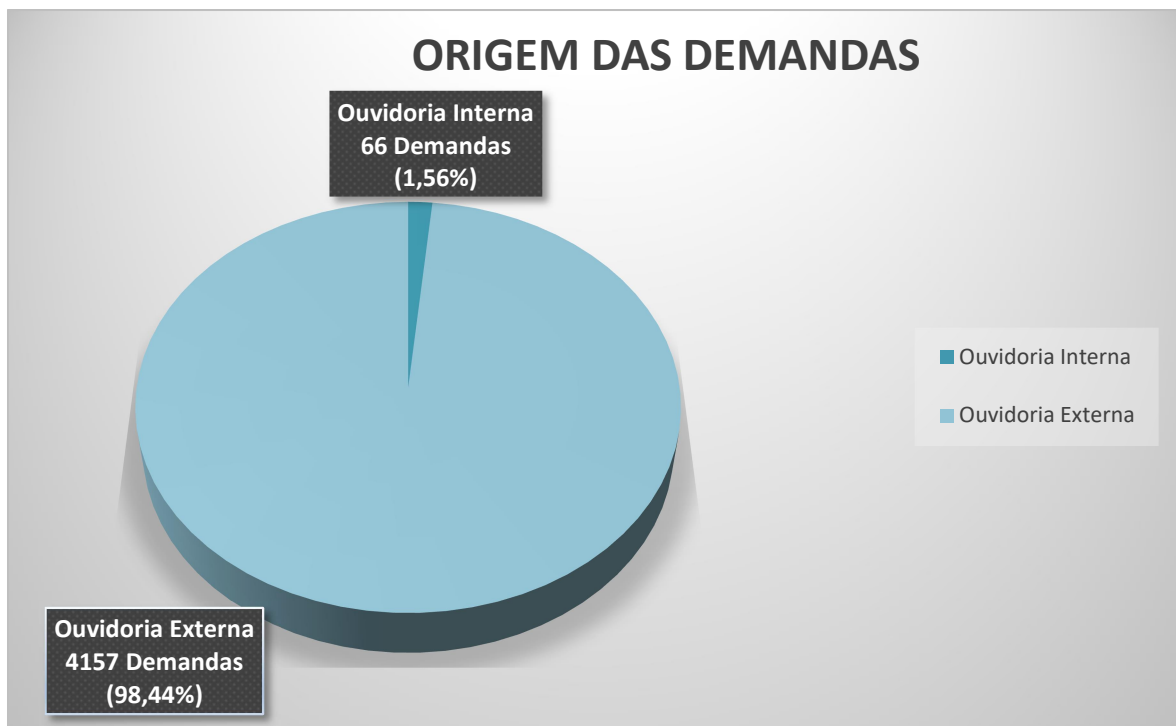


Gráfico 2 – Fonte SOULMV

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 pedidos (29,60%) e de reclamações (28,46%).

NATUREZA DOS ATENDIMENTOS		
USUÁRIO EXTERNO	2023	%
Denúncias	16	0,38
Elogios	92	2,18
Informações	1189	28,16
Pedidos	1250	29,60
Recadastramentos na Lista de Espera	396	9,38
Reclamações	1202	28,46
Revisão Administrativa	0	0,00

Sugestões	7	0,17
Chamados Aguardando Classificação	5	0,12
Subtotal	4157	98,44

Tabela 3 - Fonte SOULMV

NATUREZA DOS ATENDIMENTOS		
USUÁRIO INTERNO	2023	%
Denúncias	6	0,14
Elogios	8	0,19
Informações	1	0,02
Pedidos	1	0,02
Reclamações	49	1,16
Sugestões	1	0,02
Subtotal	66	1,56
Total	4223	100,00

Tabela 4 - Fonte SOULMV

Abaixo, segue tabela com o quantitativo das manifestações recebidas e registradas durante os meses do ano de 2023, distribuídas pela natureza dos atendimentos.

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	MESES												TOTAL GERAL
	<i>Jan.</i>	<i>Fev.</i>	<i>Mar.</i>	<i>Abr.</i>	<i>Mai.</i>	<i>Jun.</i>	<i>Jul.</i>	<i>Ago.</i>	<i>Set.</i>	<i>Out.</i>	<i>Nov.</i>	<i>Dez.</i>	
RECLAMAÇÃO	46	42	126	93	45	160	58	99	224	135	98	124	1250
SUGESTÃO	1	0	0	1	0	0	0	4	1	1	0	0	8
PEDIDO	113	50	178	112	86	209	157	77	97	76	38	59	1252
INFORMAÇÃO	67	53	199	106	133	148	93	96	99	92	56	49	1191
ELOGIO	5	8	15	8	9	10	7	8	12	5	3	9	99
DENÚNCIA	0	1	4	0	1	2	2	1	2	6	3	0	22
RECADASTRAMENTO	49	23	31	19	48	44	50	41	26	24	25	16	396
CHAMADO AGUARDANDO CLASSIFICAÇÃO	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL	283	177	553	339	322	576	367	326	461	339	223	257	4223

Tabela 5 - Fonte SOULMV

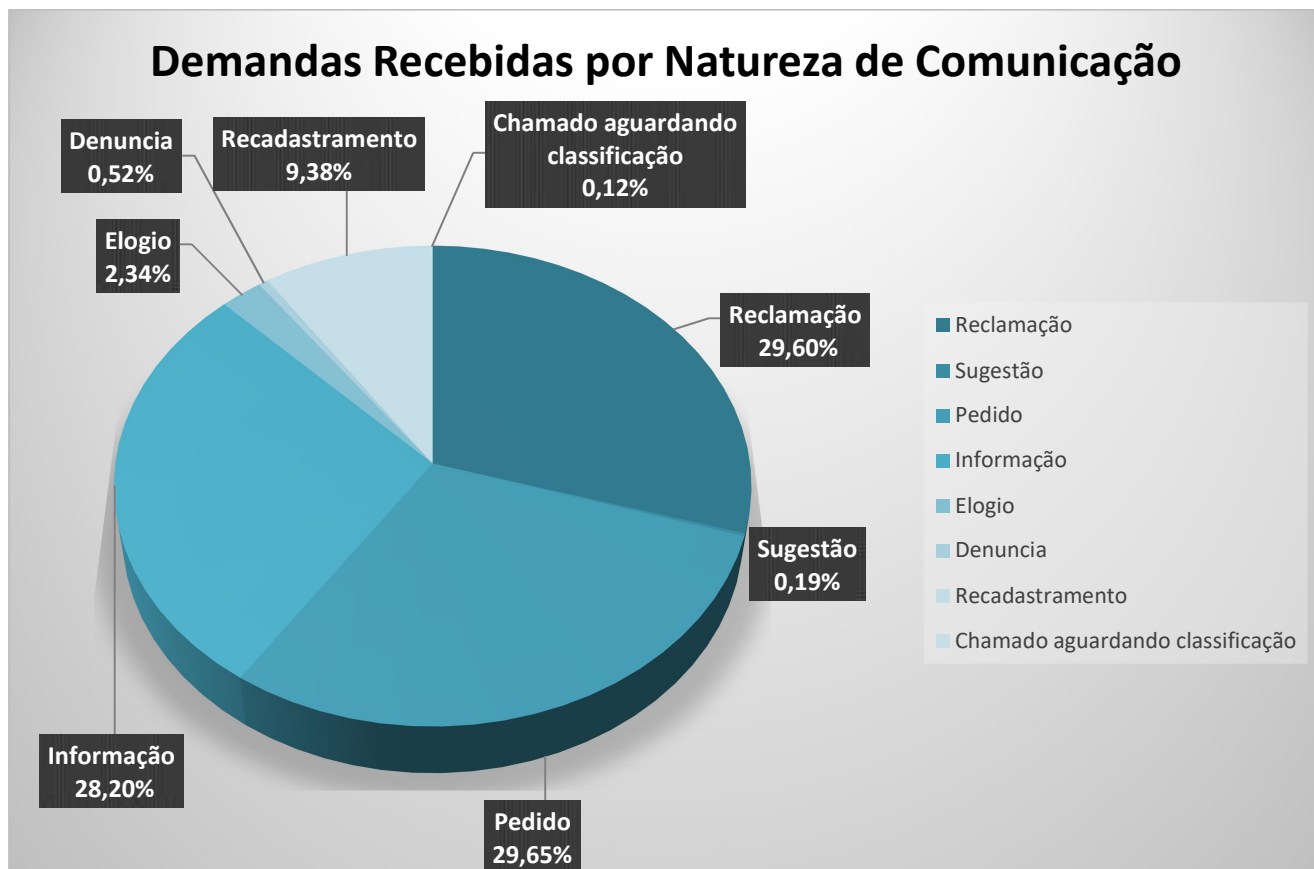


Gráfico 3 – Fonte SOULMV

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 2023, totalizaram 1.251 (hum mil duzentos e cinquenta e uma) manifestações, representando 29,62% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (4.223 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, 1.202 (96,08% do total de reclamações) foram realizadas pelos usuários externos, sendo sua classificação apresentada abaixo:

RECLAMAÇÃO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
AGRESSÃO	0	0,00
ALIMENTAÇÃO RUIM / INSUFICIENTE	2	0,17
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	1	0,08
AUSÊNCIA DE PRONTUÁRIO	1	0,08
CADASTRO	4	0,33
CIRURGIA SUSPensa	14	1,16
CONTATO C/ SEC. ESPECIALIDADE	5	0,42
CONSTRANGIMENTO	3	0,25
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	1	0,08
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	23	1,91
DIFIC. MARCAR CONSULTAS	77	6,41
DIFIC. MARCAR CONSULTA (ENCAIXES)	314	26,12
DIFIC. MARCAR EXAMES	8	0,67
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	2	0,17
DUPLICIDADE DE PRONTUÁRIO	2	0,17
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	27	2,25
ERRO TÉCNICO PROFISSIONAL	8	0,67
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	5	0,42
EXAMES	6	0,50
EXTRAVIO DE EXAMES	4	0,33

EXTRAVIO DE PERTENCES	8	0,67
FALTA DE INSUMOS	7	0,58
FALTA DE MEDICAMENTO	2	0,17
FILA - CARTA	5	0,42
FILA - POSIÇÃO NA FILA	68	5,66
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	29	2,41
FILA - TEMPO DE ESPERA	222	18,47
INF. INCOMPREENS./ INSUF.	3	0,25
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	12	1,00
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL	118	9,82
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	16	1,33
LAUDO MÉDICO	18	1,50
LAUDO RADIOGRÁFICO	0	0,00
MÁ CONDUTA C/ PAC./ FAM.	2	0,17
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	125	10,40
OUTROS	22	1,83
PASSE LIVRE/VALE SOCIAL	1	0,08
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	2	0,17
RECLAMAÇÃO ATEND. TELEFÔNICO	14	1,16
RELAC. FUNCIONÁRIO/ CHEFIA	4	0,33
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	3	0,25
RELAC. FUNCIONÁRIO/FUNCIONÁRIO	4	0,33
TFD/ CNRAC	0	0,00
TRANSFERÊNCIA	0	0,00
TRIAGEM	6	0,50
TROCA DE MÉDICO	4	0,33
TOTAL	1202	100,00

Tabela 6 - Fonte SOULMV

É possível observar que o maior índice de reclamação, em relação ao **usuário externo**, se refere à DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENCAIXE), sendo verificado que tal reclamação ocorreu devido à dificuldade na forma como é realizado o agendamento (somente por telefone) e pela quantidade de vagas disponíveis para consultas.

Em seguida, se nota que um número considerável de reclamações se refere ao TEMPO DE ESPERA (222 demandas) para realização do procedimento cirúrgico que o paciente necessita.

Outro índice considerável de reclamação se refere à INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PROFISSIONAL. Este tipo de demanda (118 demandas) é registrado

quando o paciente é mal-informado, tendo que passar por diversos setores até que sua solicitação seja atendida ou que receba a informação que procura; e quando é tratado de forma ríspida ou rápida.

Em relação ao **usuário interno** foram registradas 49 demandas (3,91% do total de reclamações).

RECLAMAÇÃO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
CONSTRANGIMENTO	2	4,08
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	6	12,24
EXTRAVIO DE PERTENCES	2	4,08
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	6	12,24
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	9	18,37
OUTROS	1	2,04
RELAC. FUNCIONÁRIO / CHEFIA	2	4,08
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	10	20,41
RELACIONAMENTO ENTRE SETORES	1	2,04
RELAC. FUNCIONÁRIO/ FUNCIONÁRIO	7	14,29
INF. INCOMPREENS./ INSUF.	1	2,04
TOTAL	49	100,00

Tabela 7 - Fonte SOULMV

O funcionário que procura a Área de Ouvidoria ainda acredita ser uma Área punitiva dentro da Instituição.

Desta forma, a AROUV continuará realizando um trabalho de conscientização do que ela representa 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 quatro anos.

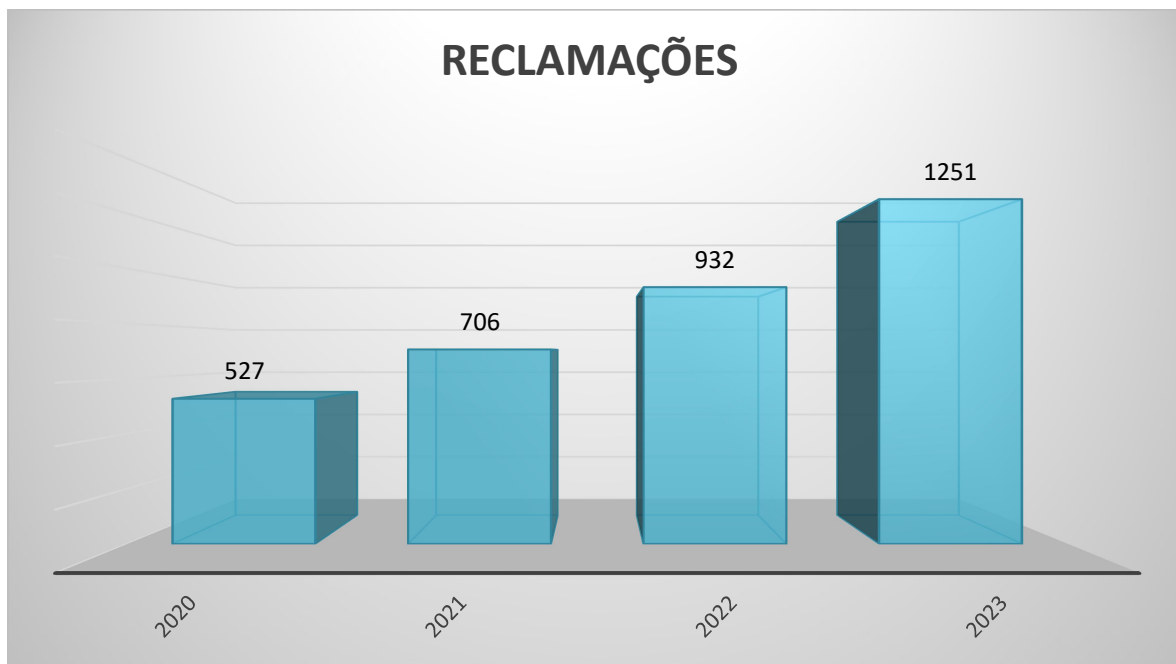


Gráfico 4 – Fonte SOULMV

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 informações dos usuários (externos e internos), no ano de 2023, totalizaram 1.190 (hum mil, cento e noventa) manifestações, representando 28,18% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (4.223 manifestações).

Tais demandas representam as dúvidas dos usuários em relação ao Instituto.

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

INFORMAÇÃO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	1	0,08
AUSÊNCIA DE PRONTUÁRIO	2	0,17
CADASTRO	52	4,37
CÉLULAS-TRONCO	1	0,08
CIRURGIA SUSPensa	3	0,25

CÓPIA DE PRONTUÁRIO	11	0,93
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	1	0,08
DIFIC. DE MARCAR CONSULTAS	5	0,42
DIFICULDADE DE MARCAR EXAMES	2	0,17
DISPENSÇÃO DO MEDICAMENTO	1	0,08
EXAMES	23	1,93
FILA - CARTA	15	1,26
FILA - POSIÇÃO NA FILA	93	7,82
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	22	1,85
FILA - TEMPO DE ESPERA	101	8,49
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	176	14,80
INF. INCOMPREENS./INSUF.	1	0,08
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	1	0,08
LAUDO MÉDICO	45	3,78
LAUDO RADIOGRÁFICO	4	0,34
MARCAÇÃO DE CONSULTA (ENCAIXE)	4	0,34
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	166	13,96
ÓBITO	8	0,67
OUTROS	201	16,90
PASSE LIVRE / VALE SOCIAL	2	0,17
TFD / CNRAC	8	0,67
TRANSFERÊNCIA	15	1,26
TRIAGEM	204	17,16
VAGAS PARA ESTÁGIO/ RESIDÊNCIAS	21	1,77
TOTAL	1189	100

Tabela 8 - Fonte SOULMV

Um dos quantitativos mais expressivos das demandas de informações registradas no ano de 2023 está relacionado à TRIAGEM (204 demandas), na qual o usuário solicita informações sobre como ter o primeiro atendimento no 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.

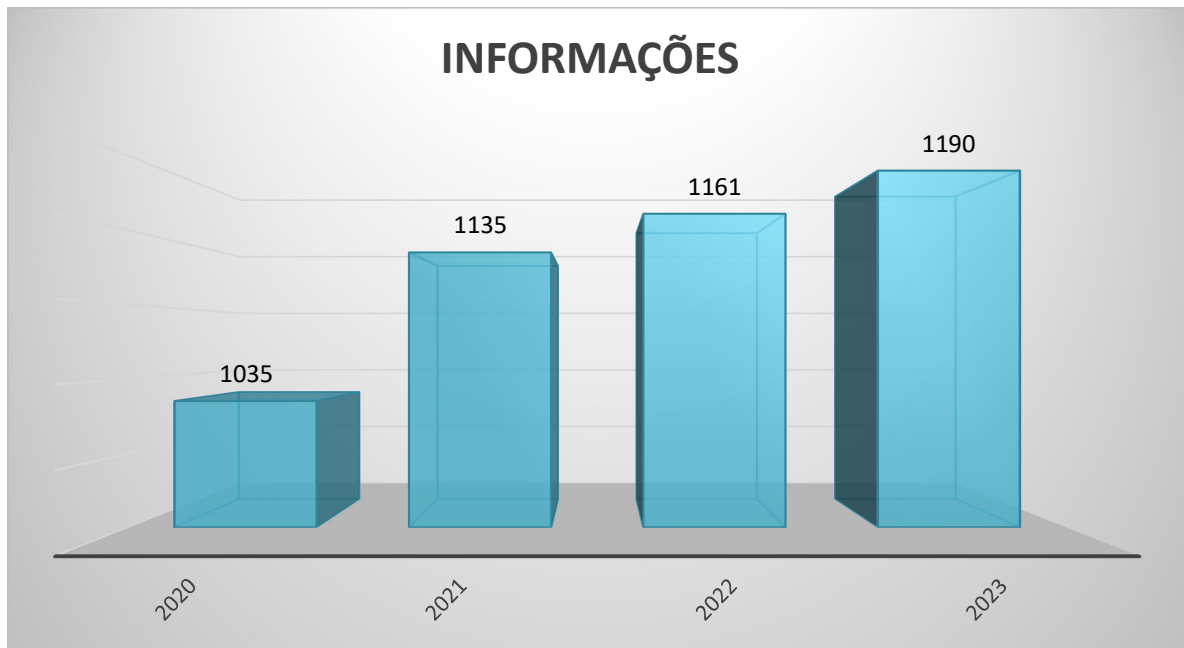


Gráfico 5 – Fonte SOULMV

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 2023 a Ouvidoria do INTO recebeu 1.251 (hum mil, duzentos e cinquenta e um) solicitações classificadas como Pedidos, representando 29,62% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (4.223 demandas).

O quadro abaixo representa como foram classificados os diversos pedidos realizados pelos usuários externos em 2023.

PEDIDO		
USUÁRIO EXTERNO		
NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	10	0,80
ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA	32	2,56
CADASTRO	5	0,40
CÉLULAS-TRONCO	1	0,08
CIRURGIA SUSPensa	3	0,24

CÓPIA DE PRONTUÁRIO	6	0,48
CURSOS/ SEMINÁRIOS/ PALESTRAS	1	0,08
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	1	0,08
DIFIC. DE MARCAR CONSULTAS	4	0,32
DISPENSÇÃO DO MEDICAMENTO	1	0,08
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1	0,08
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	5	0,40
EXAMES	24	1,92
EXTRAVIO DE EXAMES	1	0,08
FALTA DE INSUMOS	1	0,08
FILA - CARTA	2	0,08
FILA - POSIÇÃO NA FILA	8	0,16
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	5	0,64
FILA - TEMPO DE ESPERA	19	0,40
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	24	1,52
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	1	1,92
LAUDO MÉDICO	30	2,40
MARCAÇÃO DE CONSULTA (ENCAIXE)	854	68,32
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	133	10,64
OUTROS	38	3,04
TFD / CNRAC	2	0,16
TRANSFERÊNCIA	2	0,16
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO	1	0,08
TRIAGEM	2	0,16
TROCA DE MÉDICO	32	2,56
TROCA DE RECEITA	1	0,08
TOTAL	1250	100

Tabela 9 - Fonte SOULMV

A quantidade maior de pedidos está relacionada à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (ENCAIXE) (854 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 quatro anos.

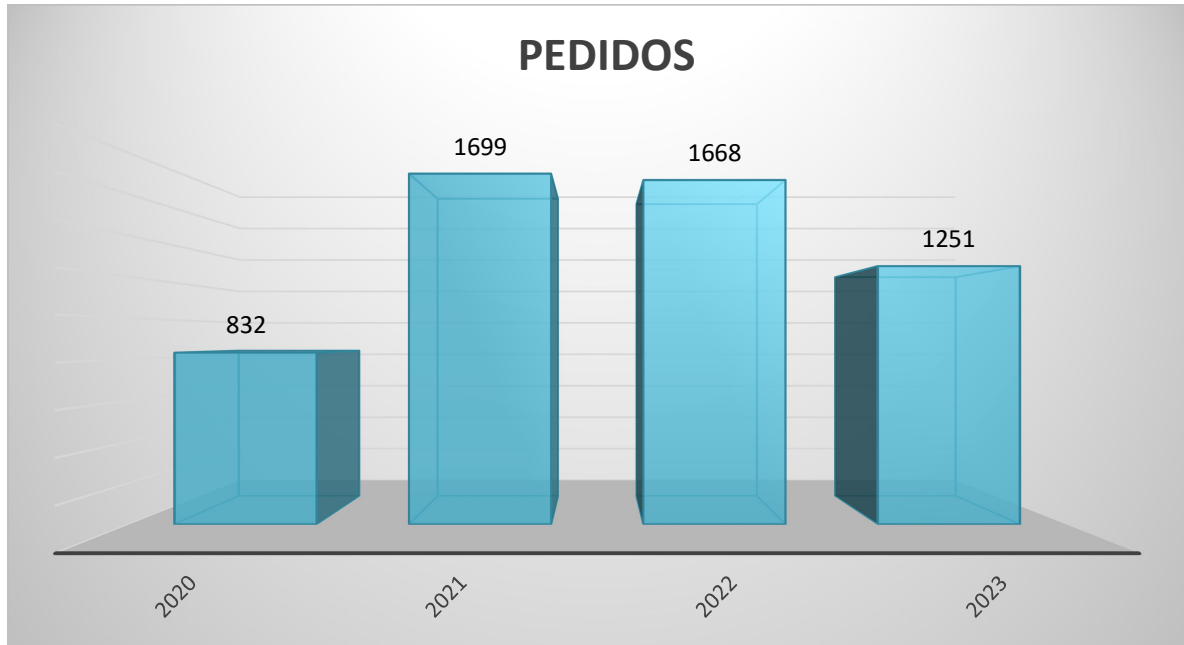


Gráfico 6 – Fonte SOULMV

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 2023 a Área de Ouvidoria do INTO, por meio dos usuários externos e internos, recebeu 100 (cem) elogios, representando 2,37% do total das demandas recebidas (4.223 demandas). Do total de Elogios recebidos, 92 (noventa e dois) foram feitos pelo usuário externo (2,18% do total de elogios) e 8 (oito) pelos usuários internos (0,19% do total de elogios).

Os elogios realizados pelos usuários, tanto internos quanto externos, são encaminhados, por e-mail, a 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.

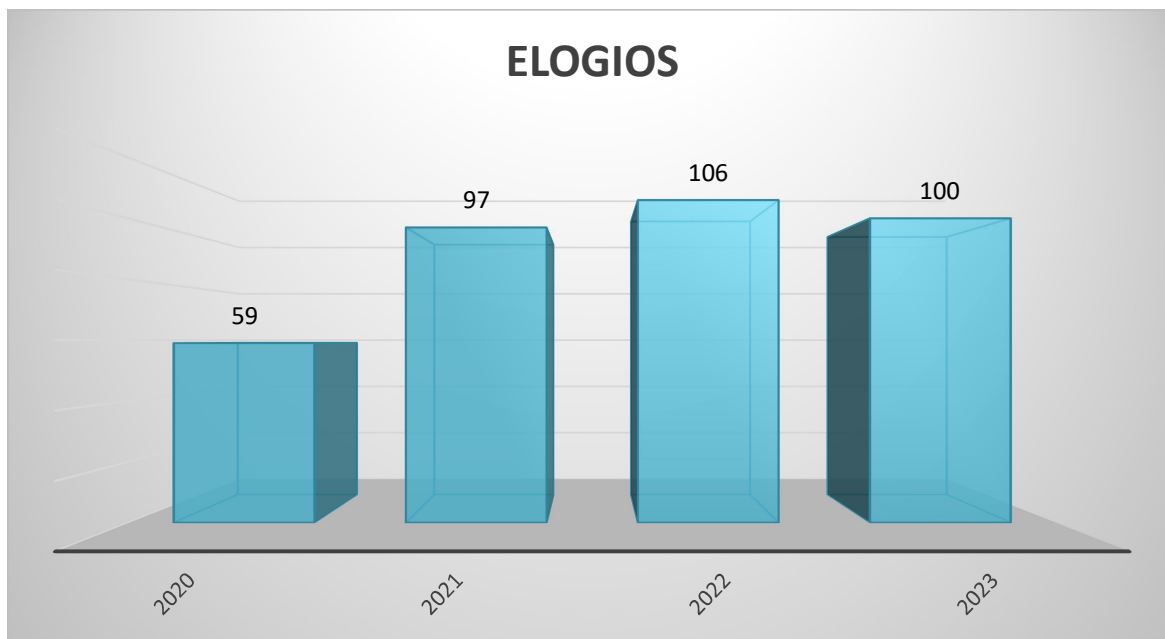


Gráfico 7 – Fonte SOULMV

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 8 sugestões (0,19% do total das 4.223 demandas) durante o ano de 2023.

Como já apontado em anos anteriores, alguns usuários sugeriram a possibilidade da informação do material da prótese do paciente constar no Laudo Médico, pois alguns pacientes necessitam desta informação para realização de exames de Ressonância Magnética.

Outra sugestão seria a volta do agendamento de consulta de forma presencial e da emissão de um número de protocolo para os agendamentos de consultas realizados por meio telefônico (*call center*), pois algumas vezes os pacientes reclamam que tiveram suas consultas agendadas e chegando ao INTO, as consultas não estavam registradas no sistema. Também sugeriram possibilidade de agendamento de consultas pelo site do INTO e a criação de um telefone 0800 para marcação de consultas.

Pacientes também têm sugerido que a Área de Laudo Médico pudesse enviar o Laudo Médico por e-mail para o solicitante. Atualmente o paciente já consegue solicitar o Laudo por e-mail, mas a retirada é somente presencial.

Outra sugestão seria que a Área de Imagem realizasse a gravação das imagens dos exames em pen drive. Atualmente eles disponibilizam a gravação somente em CD ou DVD.

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

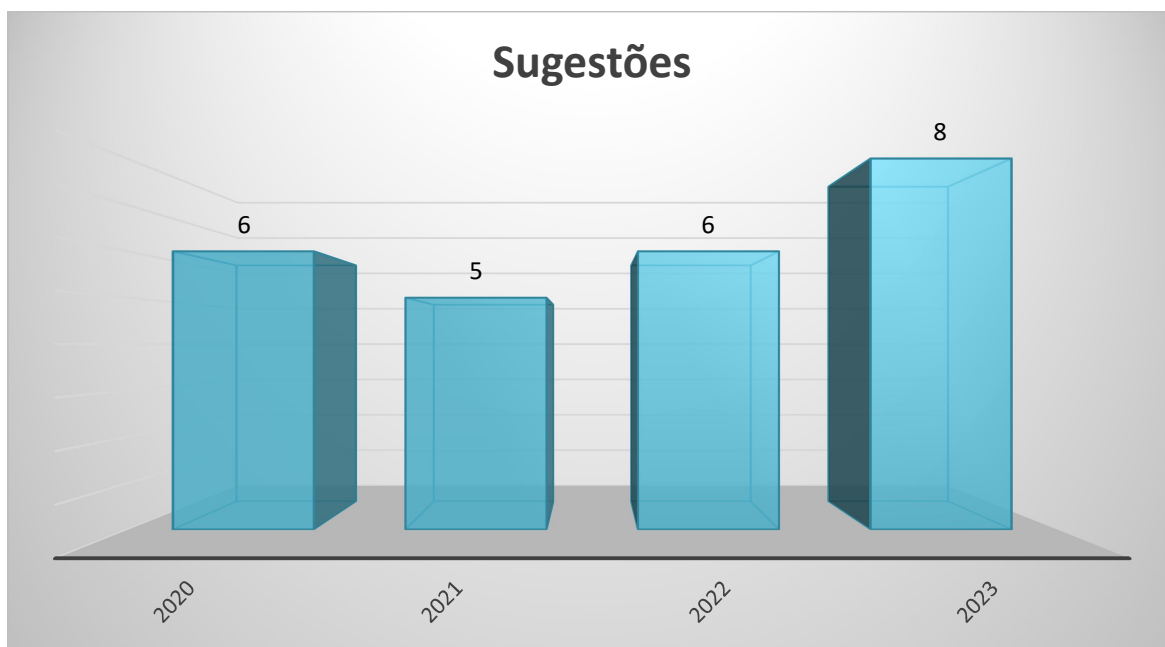


Gráfico 8 – Fonte SOULMV

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 2023 a Área de Ouvidoria registrou 22 (vinte e dois) demandas que foram classificadas como denúncias.

A Área de Ouvidoria recebe as denúncias encaminhando-as à Unidade de Gestão da Integridade, onde elas são tratadas.

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

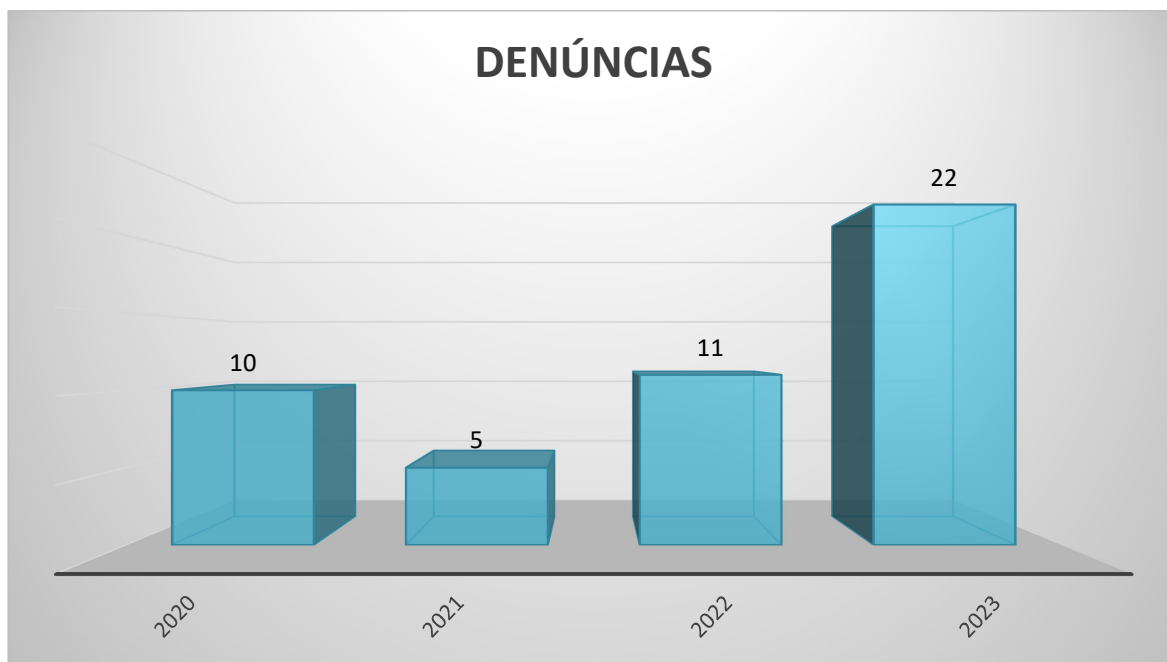


Gráfico 9 – Fonte SOULMV

2.1.7 Recadastramentos na Lista de Espera:

Com a finalidade de diminuir o tempo de espera nas listas para cirurgias, o INTO vem realizando constantemente revisões administrativas em suas listas; tendo como objetivo principal localizar todos os pacientes e tomar ciência de seu estado atual.

Aos pacientes não localizados por meio de contato telefônico após três tentativas, são enviadas cartas com aviso de recebimento (AR), solicitando seu recadastramento. Tal notificação também consta no *site* do INTO, quando o paciente acessa sua posição.

Os pacientes que ainda assim não fizeram o recadastramento são incluídos momentaneamente na categoria “Não localizados”, de onde poderão retornar assim que atualizarem sua situação cadastral junto à instituição.

Os pacientes nessa situação não são retirados da lista e continuam com seu número de prontuário e Termo de Consentimento para Procedimento Cirúrgico ativo. Se em algum momento retornarem, serão recolocados na posição conforme sua data de inscrição na lista.

Após sugestão da Área de Ouvidoria foi inserido na Lista de Espera, no *status* “Carta”, a necessidade do paciente atualizar seu cadastro e realizar contato com a secretária de seu Centro de Atenção Especializada. Esta ação impactou na diminuição das demandas de recadastramentos junto a Área de Ouvidoria.

Ficou acordado com o Comitê de Monitoramento da Lista de Espera que o recadastramento destes pacientes seria realizado pela Área de Ouvidoria, apesar de tal atividade não ser função da Área.

O gráfico a seguir apresenta o total de atualizações cadastrais realizadas durante o ano de 2023.

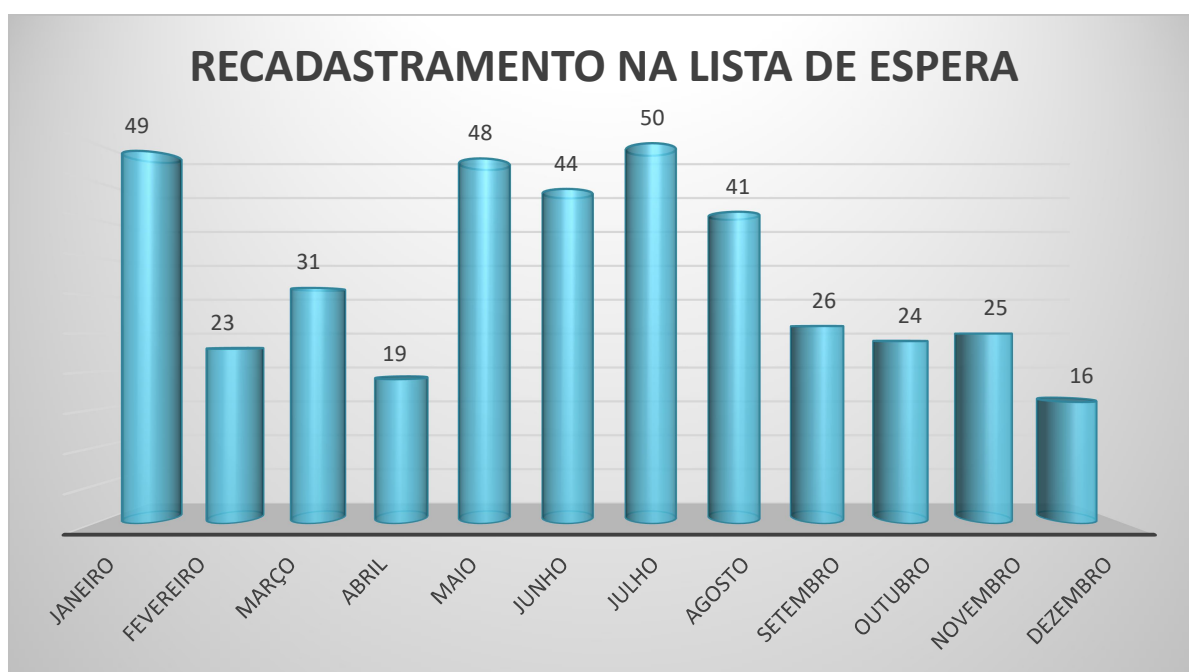


Gráfico 10 – Fonte SOULMV

2.1.8 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).

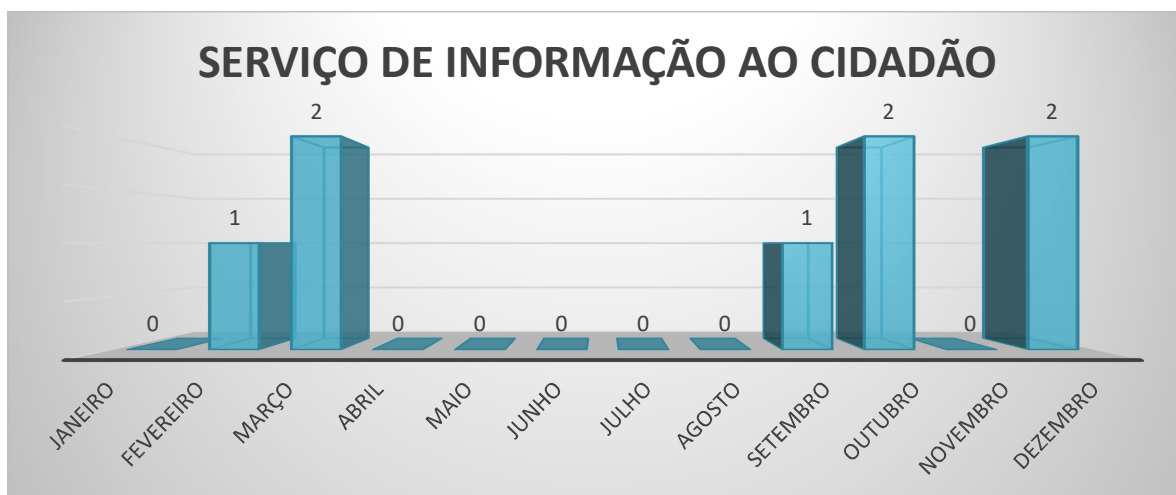
A referida Lei, em vigor a partir de 16 de maio de 2012, foi regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16/5/2012.

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 recebeu até o final de 2023 as demandas oriundas do SIC por meio da Ouvidoria, que tem respondido a todas em um prazo muito menor do que o estabelecido pelo Ministério da Saúde.

As solicitações ao SIC eram realizadas pessoalmente, no SIC físico do Ministério da Saúde, ou de forma eletrônica, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC), disponível no endereço: www.saude.gov.br/acessoainformacao.

Abaixo está apresentado o gráfico com a produção referente ao ano de 2023.



2.1.9 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?ReturnUrl=%2f>.

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 pelo Fala Br.

Iniciou-se, então, um trabalho de divulgação, aumentando as demandas por este canal nos últimos meses de 2023.

Abaixo segue o gráfico com a produção referente ao ano de 2023.

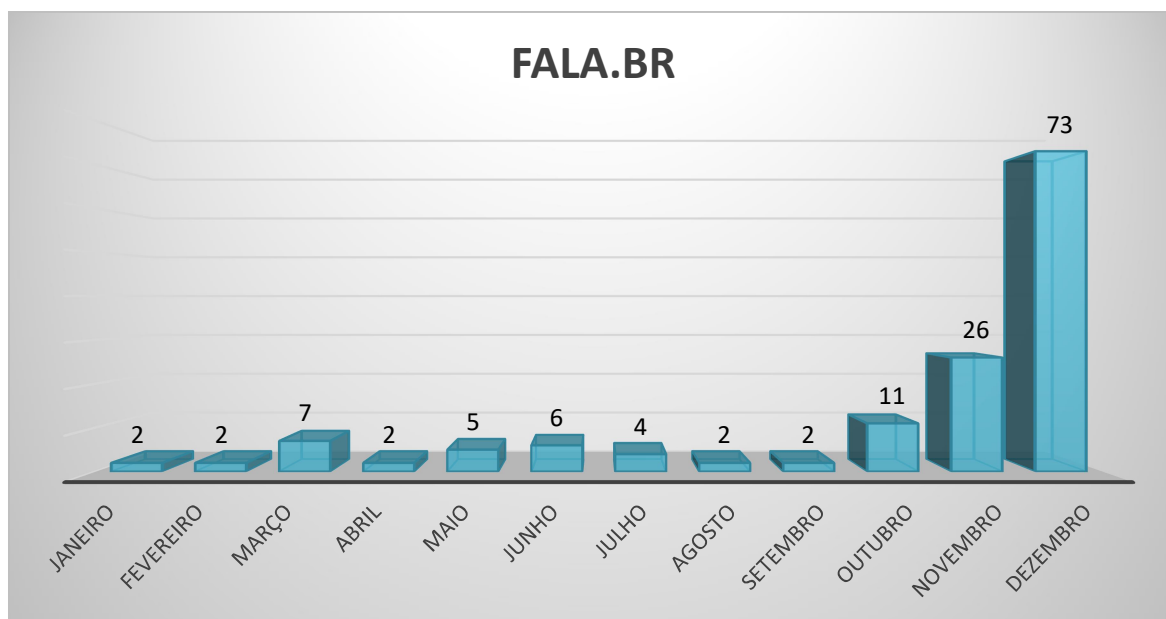


Gráfico 12 – Fonte SOULMV

2.1.10 Central de Atendimento Telefônico:

Durante o ano de 2023 a AROUV contou com um suporte ao atendimento telefônico com 3 (três) funcionárias 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 e informação sobre Marcação de Consultas.

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.

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.

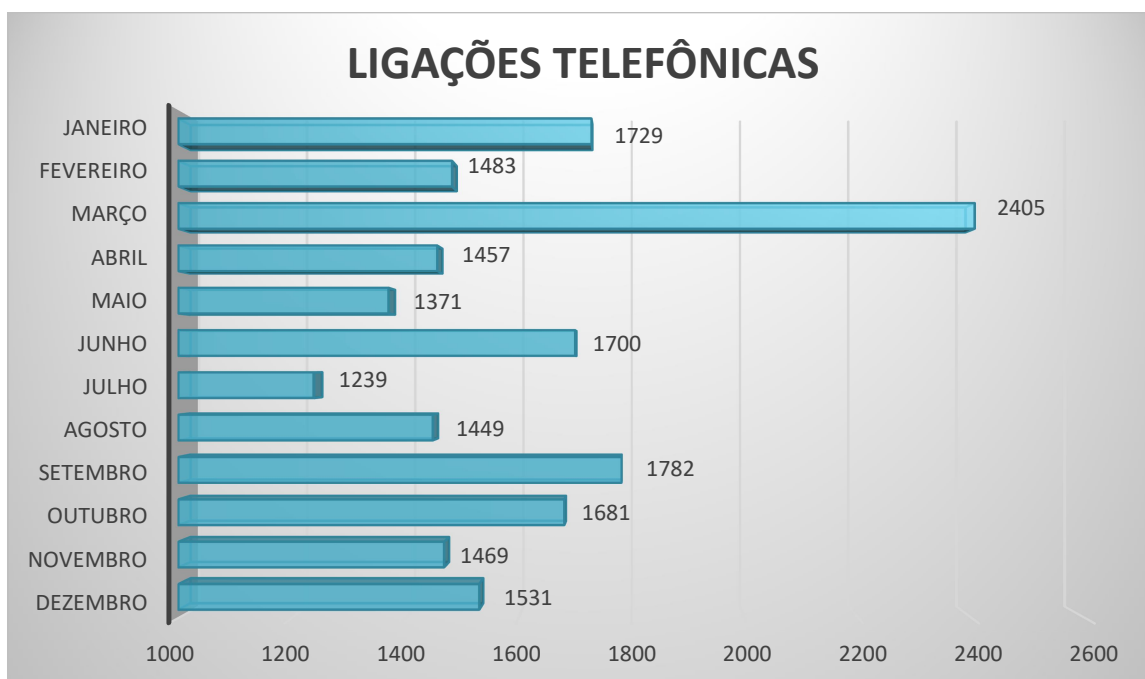


Gráfico 13 – Fonte SOULMV

2.2 Índice de Resolução:

Ao término de cada ano a AROUV apresenta o índice de resolução, que tem se demonstrado alto nos últimos anos, entretanto, ainda não tendo atingido 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
REGISTROS CONCLUÍDOS	4.157	98,44
REGISTROS PENDENTES	66	1,56
TOTAL	4.223	100,00

Tabela 10 - Fonte SOULMV

O quadro acima foi gerado com informações até a data de 04/01/2024.

Abaixo se encontra o gráfico percentual de resolução dos últimos anos:

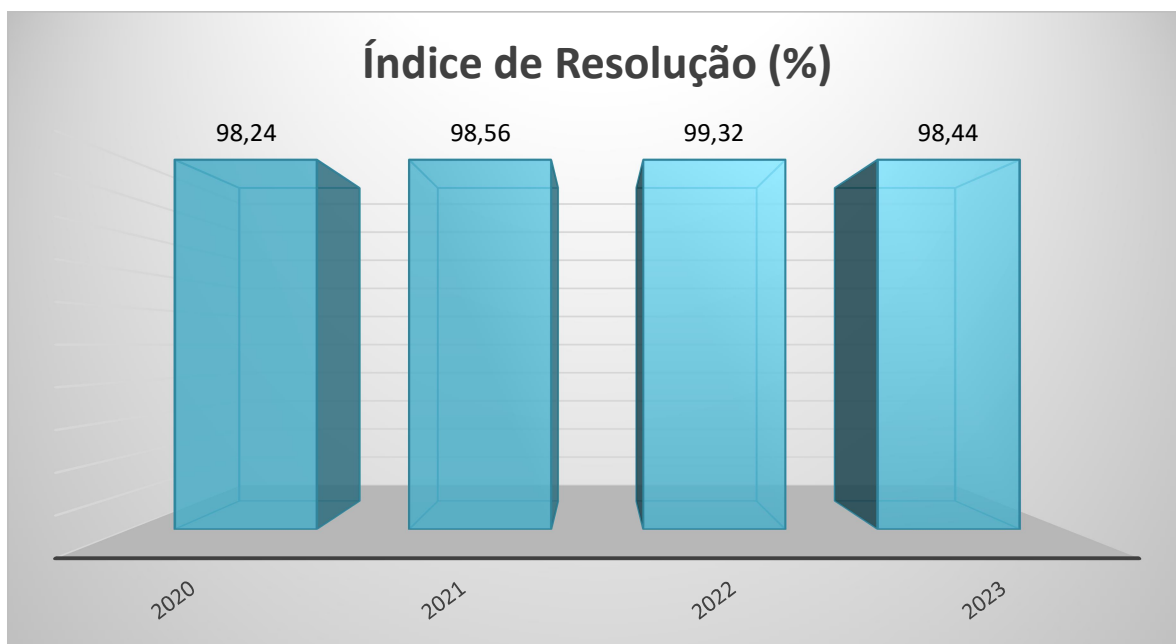


Gráfico 14 – Fonte SOULMV

3. Desempenho Anual:

Abaixo segue demonstrado um quadro evolutivo dos atendimentos pela Área de Ouvidoria nos últimos 4 (quatro) anos.

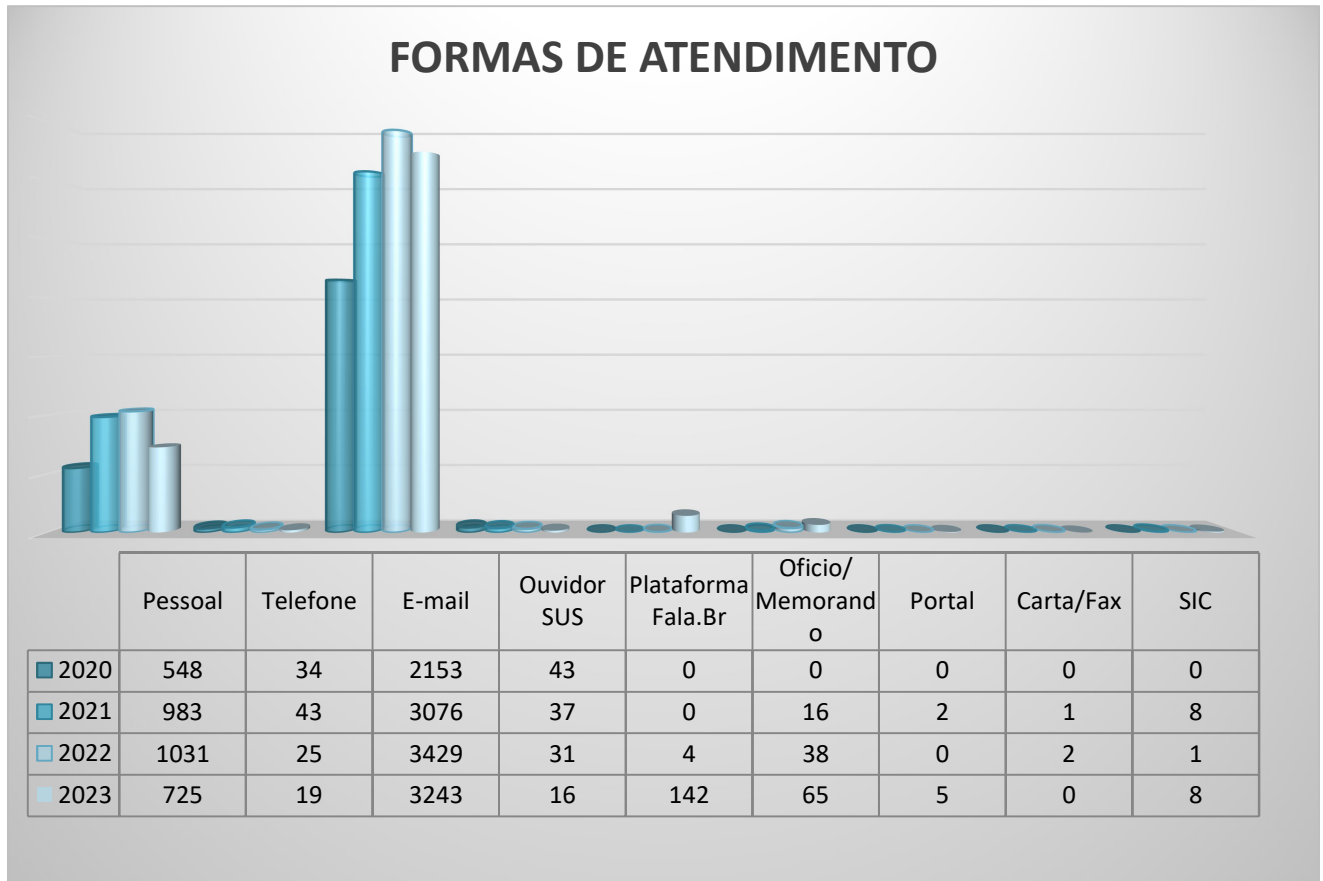


Gráfico 15 – Fonte SOULMV

DESEMPENHO ANUAL				
Natureza dos Atendimentos				
<i>Usuário Externo</i>	2020	2021	2022	2023
Elogios	55	90	98	92
Informações	1.032	1.127	1.158	1189
Pedidos	830	1.698	1.666	1250
Reclamações	486	654	873	1202
Sugestões	3	5	5	7
Recadastramentos na Lista de Espera	309	513	676	396
Revisão Administrativa	0	0	0	0
Denúncias	7	3	6	16

Chamados Aguardando Classificação	0	2	0	5
Subtotal	2.722	4.090	4.482	4.157
Usuário interno	2020	2021	2022	2023
Reclamações	41	52	59	49
Elogios	4	7	8	8
Pedidos	2	1	2	1
Informações	3	4	3	1
Sugestões	3	0	1	1
Denúnciaa	3	2	5	6
Subtotal	56	66	78	49
Total	2.778	4.156	4.560	4223

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:

$$\text{Resolutividade} = \frac{(\text{Data de Conclusão da Demanda} - \text{Data de Abertura da Demanda}) * 100}{\text{Total de Demandas Mensal}}$$

Meta Mensal: 90%; Meta Anual: 90%

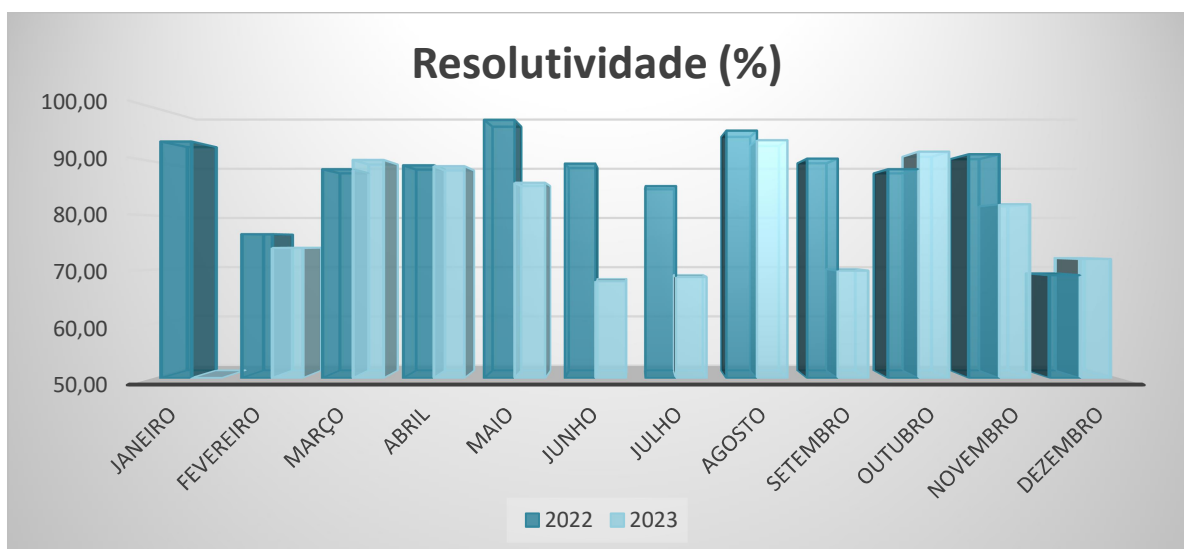


Gráfico 16 – Fonte SOULMV

Resolutividade (%)		
	2022	2023
Janeiro	93,62	46,28
Fevereiro	76,56	74,01
Março	88,51	90,23
Abril	89,24	89,08
Mai	97,61	86,02
Junho	89,55	67,88
Julho	85,40	68,66
Agosto	95,62	93,86
Setembro	90,47	69,84
Outubro	88,51	91,74
Novembro	91,27	82,07
Dezembro	69,00	71,98

Tabela 12 - Fonte SOULMV

Média Anual: 2022: 88% / 2023: 77%

Análise do indicador: O número de registros encaminhados aos setores responsáveis foi maior que os registros finalizados pela Ouvidoria em 2023.

Ação: Cobrança aos setores através de relatórios e de contato telefônico

3.1.2 Índice de Percentual de Atraso no Retorno da Ouvidoria:

Mensura o percentual de respostas que são dadas em prazo superior a 15 (quinze) dias.

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

$$Agilidade = \frac{(N^{\circ} \text{ de Registros Abertos no Mês cujas Respostas Excederam 5 dias}) * 100}{\text{Total de Demandas Mensal}}$$

Meta Mensal: 15%; Meta Anual: 15%

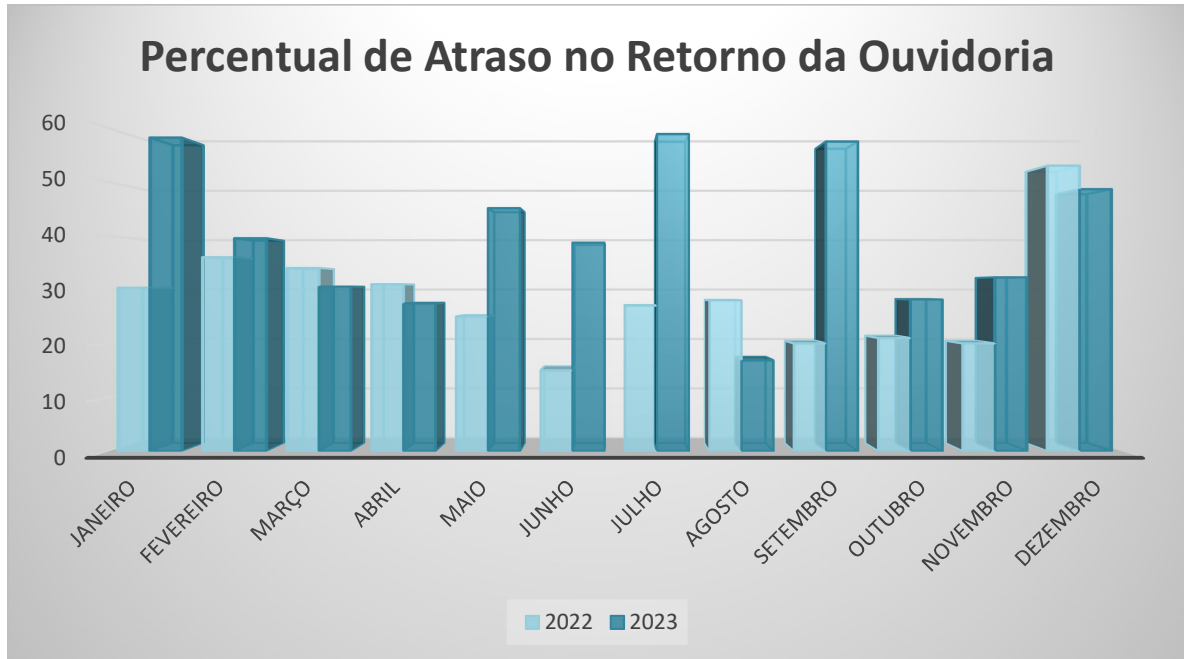


Gráfico 17 – Fonte SOULMV

Percentual de Atraso no Retorno da Ouvidoria (%)		
	2022	2023
Janeiro	30,35	58,20
Fevereiro	36,02	39,54
Março	34	30,56
Abril	31	27,43
Mai	25	45,11
Junho	15	38,71
Julho	27	58,86
Agosto	28	16,87
Setembro	20	57,48
Outubro	21	28,16
Novembro	20	32,28
Dezembro	53	48,63

Tabela 13 - Fonte SOULMV

Média Anual: 2022: 28% / 2023: 40%

Análise do indicador: O número de registros respondidos após o prazo de 15 (quinze) dias foi superior ao do ano anterior.

Ação: Cobrança aos setores através de relatórios e de contato telefônico

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (Ambulatório e Internação) relativa ao ano de 2023 foi realizada por meio de ligações telefônicas. Esta forma de abordagem foi iniciada na época da pandemia da COVID19 e tem demonstrado um bom resultado no processo de entrevistas.

Os pacientes foram comunicados sobre a realização da Pesquisa de Satisfação por telefone, por cartazes informativos espalhados em pontos estratégicos do Instituto e por anúncios na boca de ferro no Ambulatório e na Internação. A listagem e os contatos telefônicos dos pacientes que foram consultados no Ambulatório e os que foram internados e receberam alta hospitalar naquele período, foram fornecidos e autorizados pelas Chefias responsáveis de cada Setor e obtidos por meio do Sistema SGWEB.

A Pesquisa foi realizada exclusivamente por 1 (uma) funcionária da Ouvidoria. A Pesquisa do 1º semestre de 2023 com pacientes do Ambulatório ocorreu no período de 14 de fevereiro a 9 de março de 2023, contabilizando 66 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2023 ocorreu no período de 07 de agosto a 13 de setembro de 2023, contabilizando 51 usuários. Já com os pacientes internados, a Pesquisa do 1º semestre de 2023 foi realizada entre 23 de março a 20 de abril de 2023, contabilizando 69 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2023 ocorreu no período de 24 de outubro a 08 de novembro de 2023, contabilizando 44 usuários.

Conforme realizado em anos anteriores, para ser entrevistado no Ambulatório, o paciente teria que já ter sido assistido, por no mínimo uma vez, pelo médico especialista; e na Internação, seriam os pacientes que estavam recebendo alta hospitalar.

Vale lembrar que os gráficos a seguir representam apenas as respostas positivas da pesquisa. Em anexo, serão 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 à sexta-feira, ao longo de dois turnos, no horário das 9 às 15 horas, após a consulta agendada, contemplando todas as subespecialidades ortopédicas. Para o estudo foram entrevistados 66 usuários no período de 14 de fevereiro a 9 de março de 2023; e 51 usuários no período de 07 de agosto a 13 de setembro de 2023.

Foi informado pelas chefias responsáveis que a especialidade Pacto (Programa de Acompanhamento e Tratamento da Osteoartrose do Joelho) no segundo semestre de 2023 encaminhou seus atendimentos a especialidade de origem.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 13 de março a 15 de março de 2023 (referente ao primeiro semestre), e no período de 25 de setembro a 16 de outubro de 2023 (referente ao segundo semestre).

Os totalizadores foram obtidos através dos relatórios gerenciais emitidos pelo Sistema Web e salvos em planilha. Para análise dos dados utilizou-se 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 lançados no Painel Estratégico. 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: $(N^{\circ} \text{ de respostas positivas} / \text{Total de Respostas do questionário}) * 100$

4.1.1 Caracterização da Amostra Anual:

✓ **Turno:**

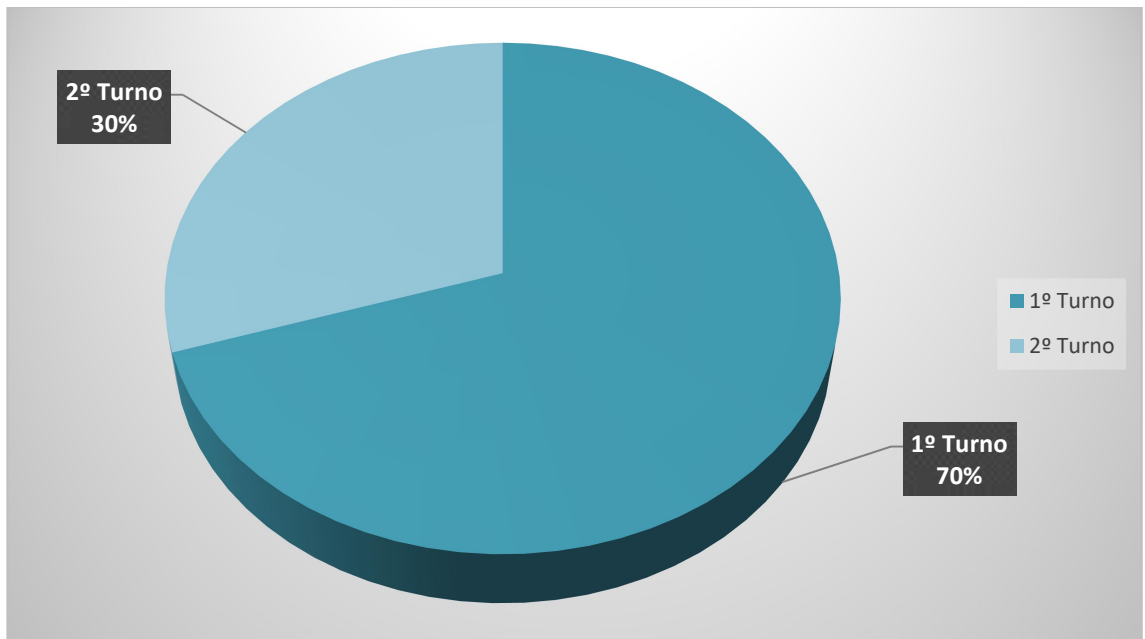


Gráfico 1 – Fonte SGWEB

✓ **Tipo de Consulta:**

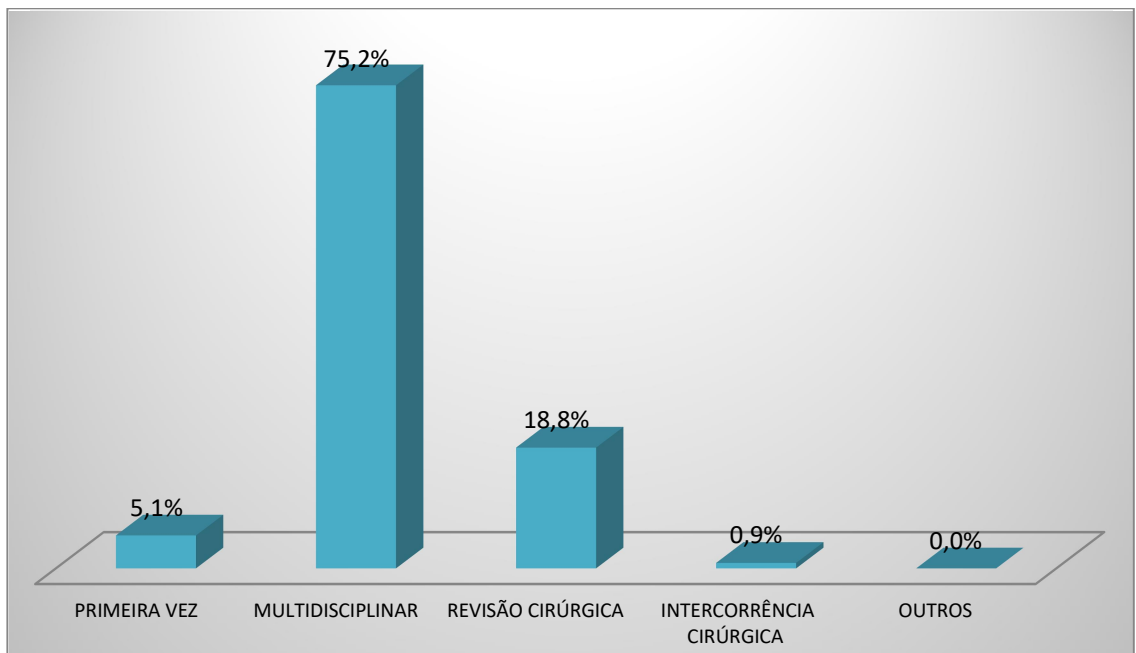


Gráfico 2 – Fonte SGWEB

✓ **Já foi internado no INTO?**

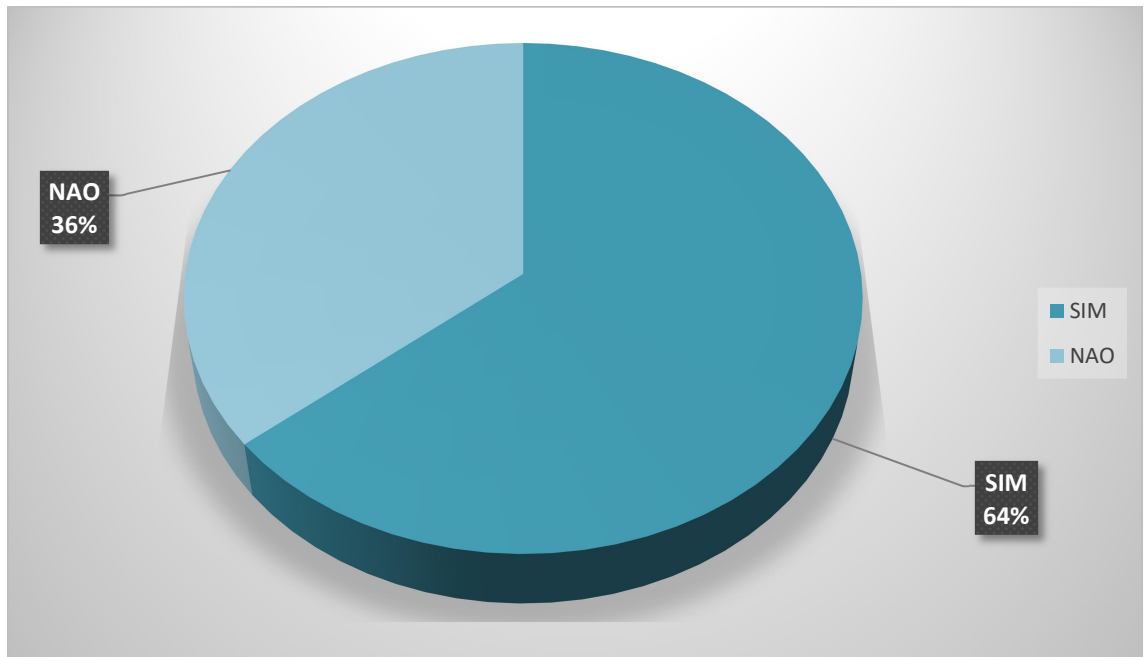


Gráfico 3 – Fonte SGWEB

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

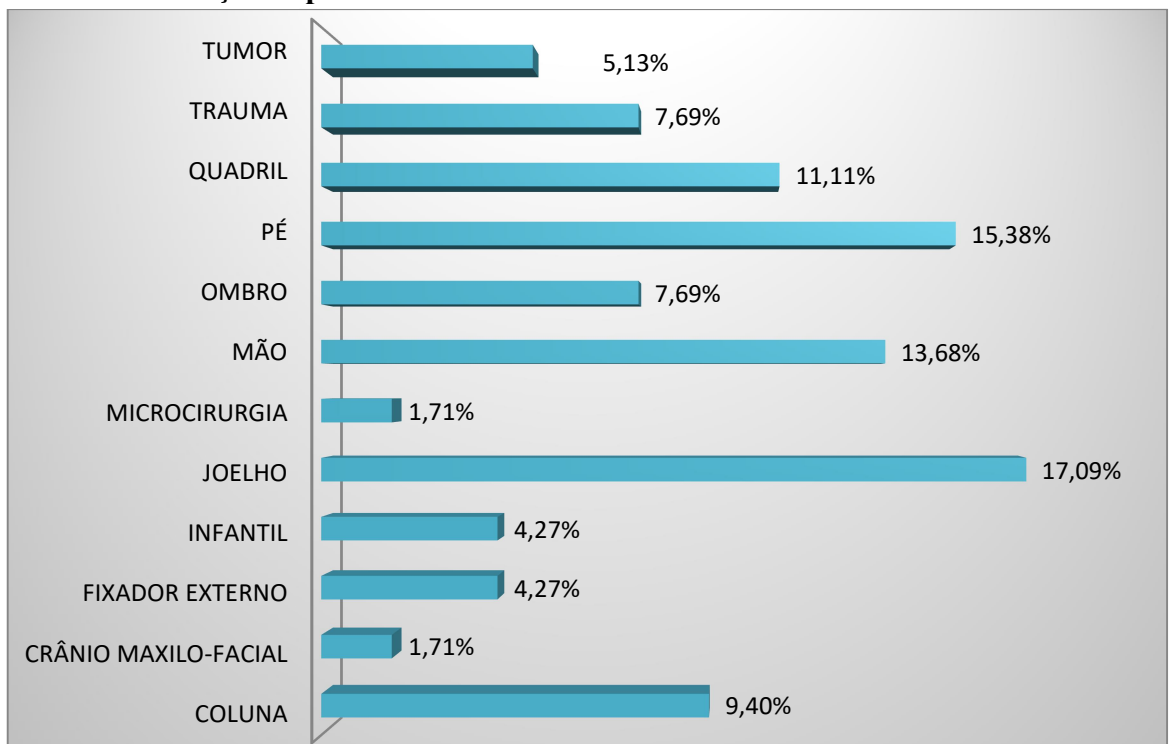


Gráfico 4 – Fonte SGWEB

✓ **Gênero:**

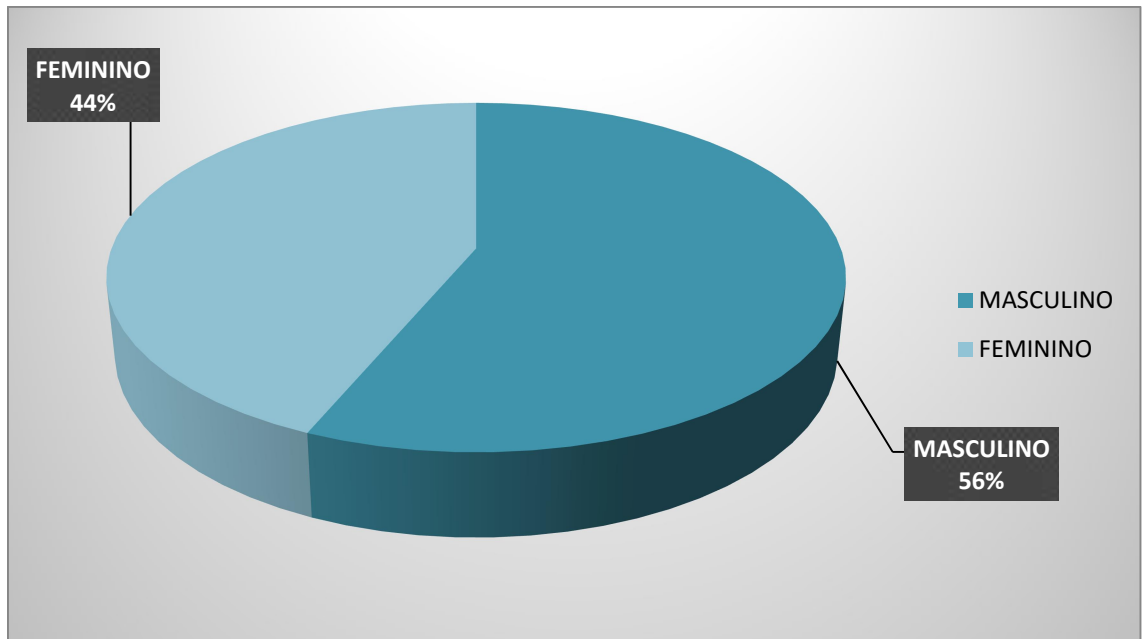


Gráfico 5 – Fonte SGWEB

✓ **Idade:**

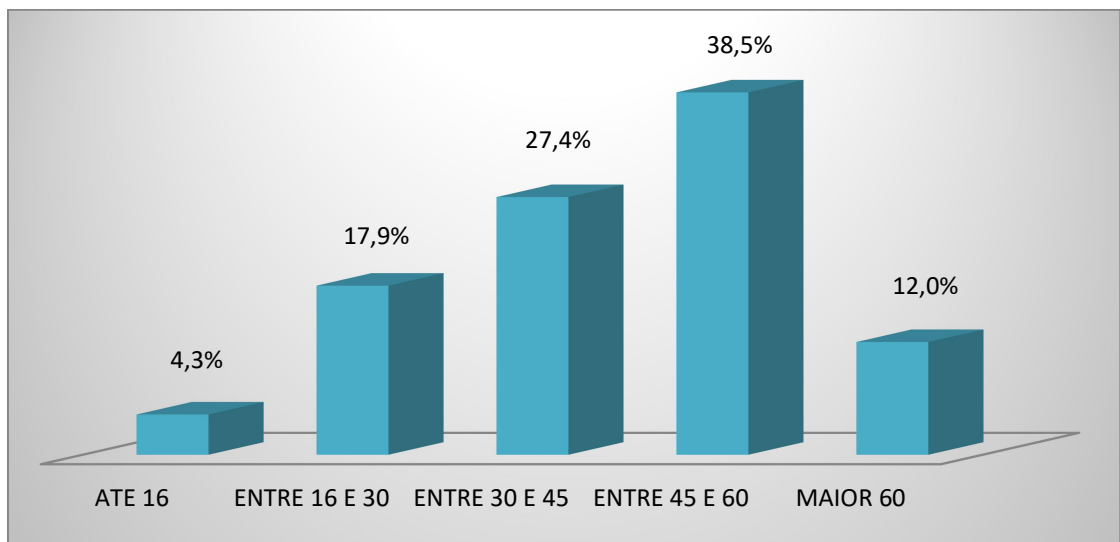


Gráfico 6 – Fonte SGWEB

✓ **Escolaridade:**

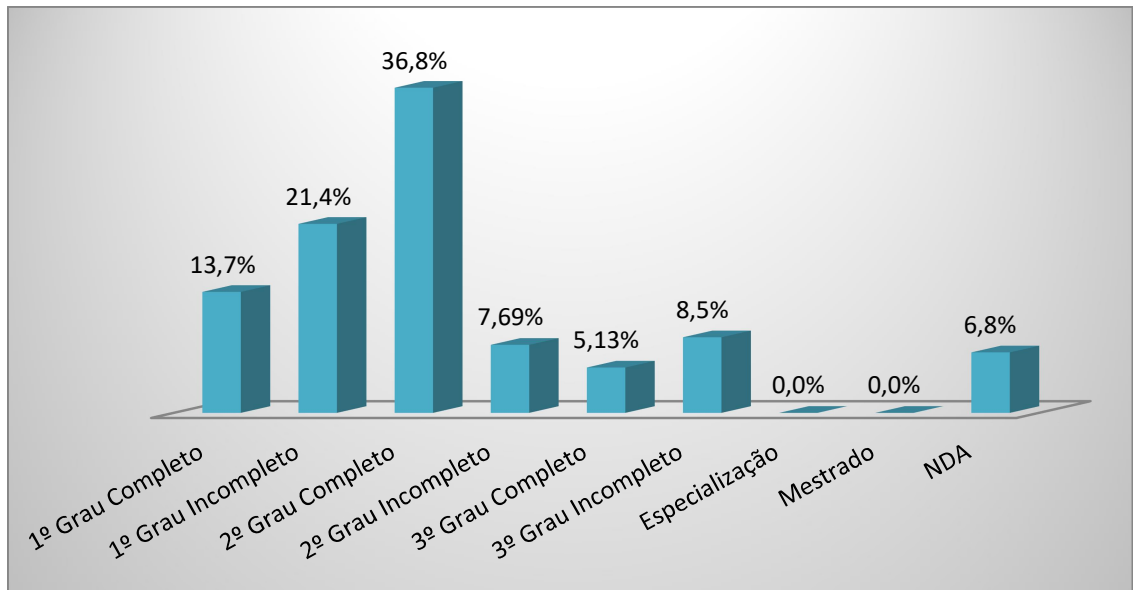


Gráfico 7 – Fonte SGWEB

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

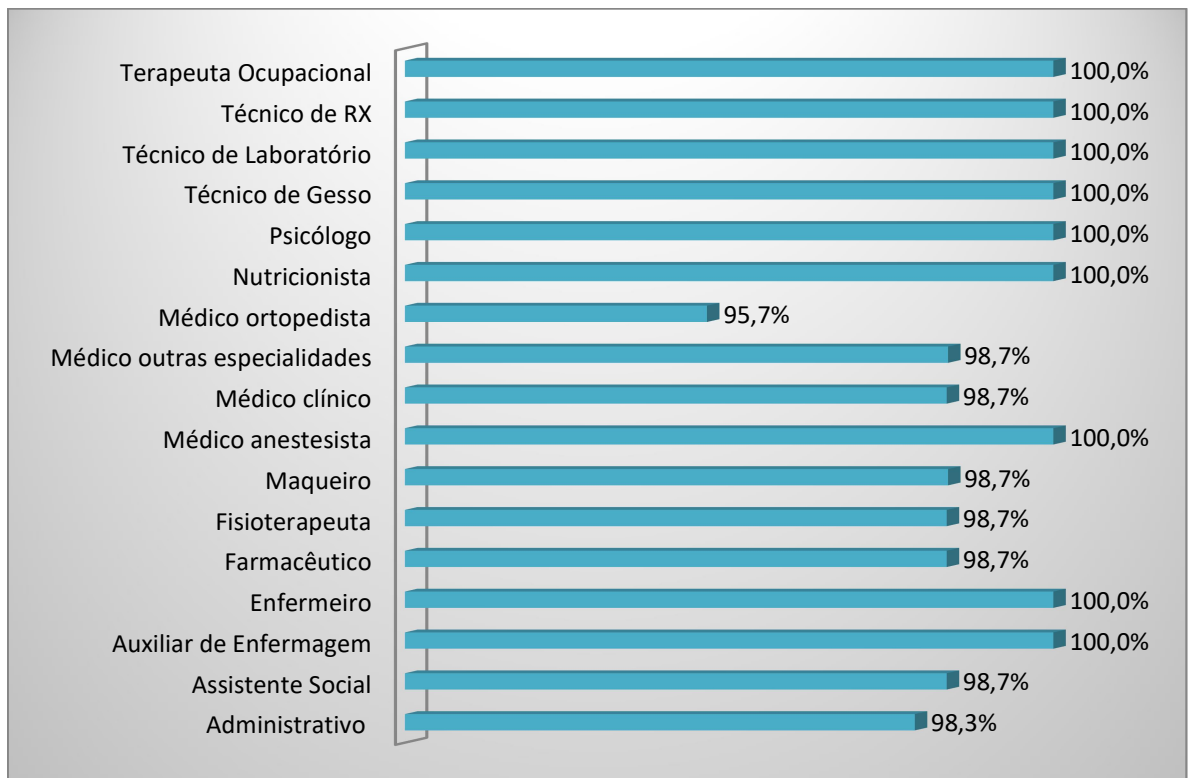


Gráfico 8 – Fonte SGWEB

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

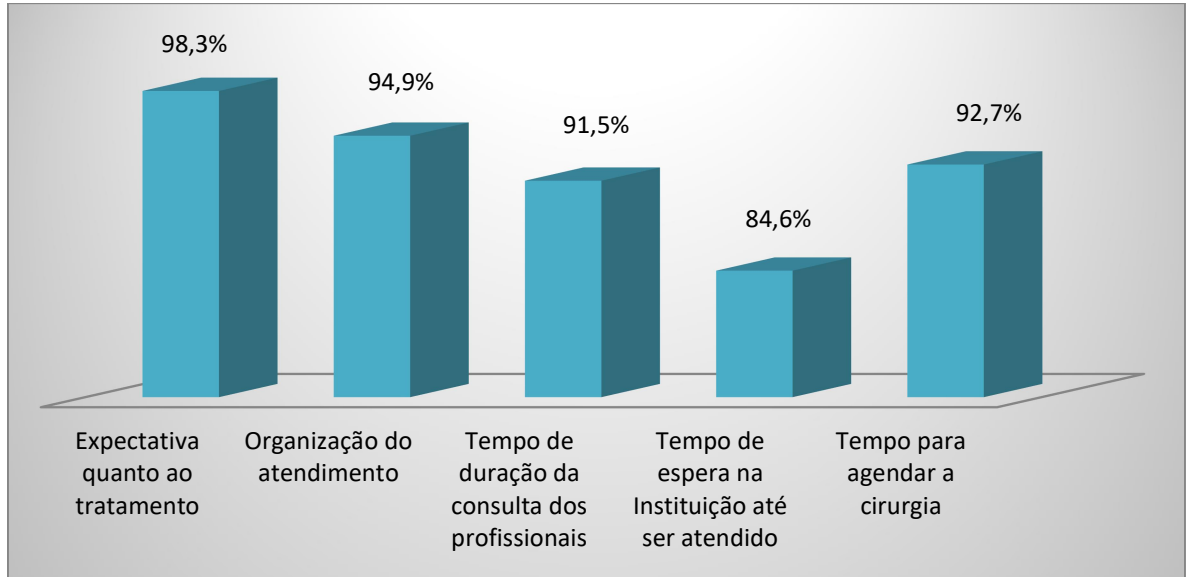


Gráfico 9 – Fonte SGWEB

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

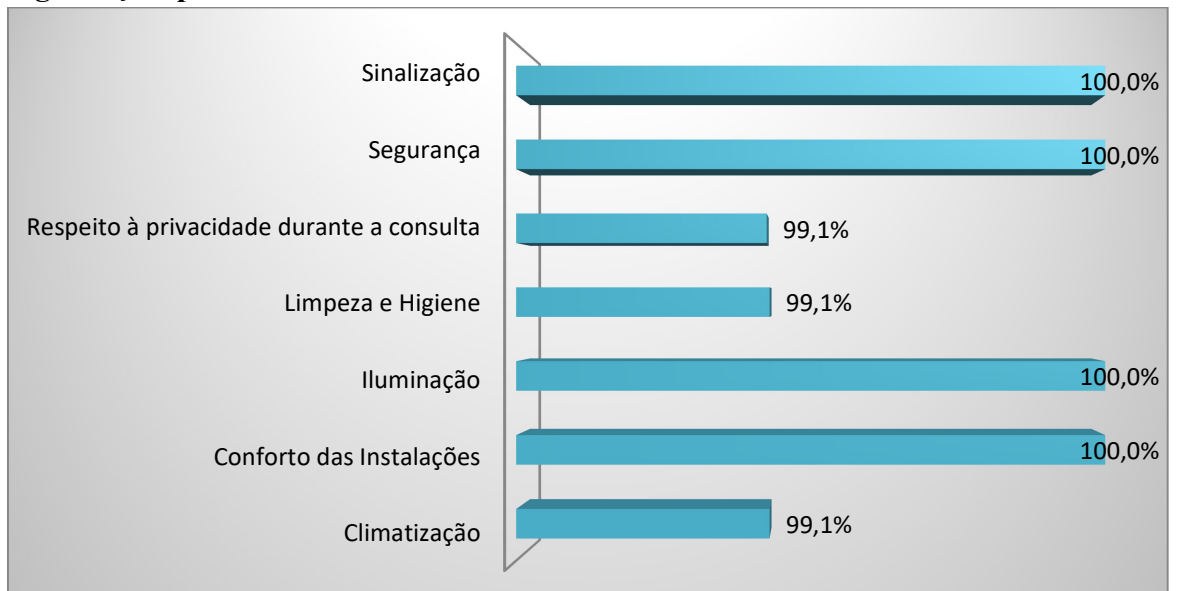


Gráfico 10 – Fonte SGWEB

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

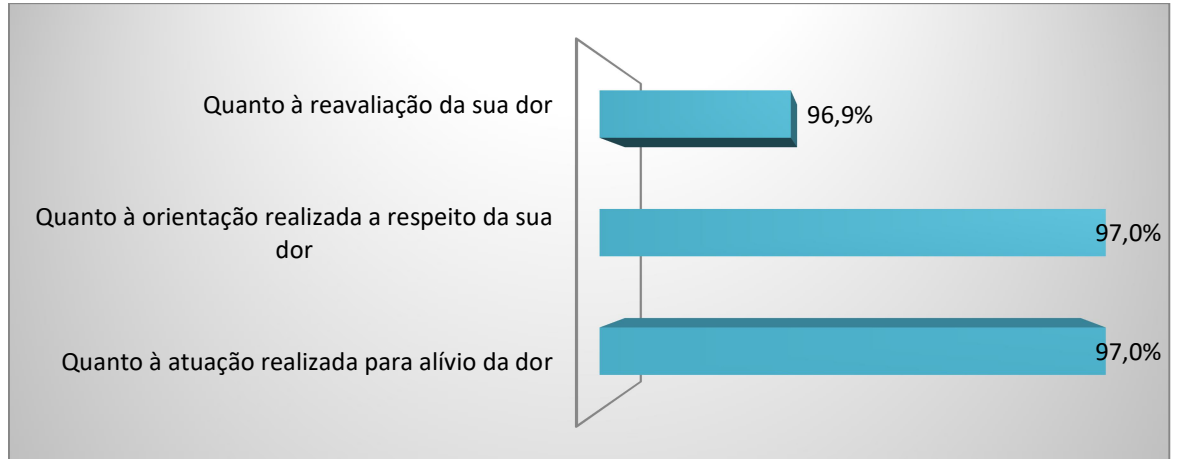


Gráfico 11 – Fonte SGWEB

✓ **Informações gerais:**

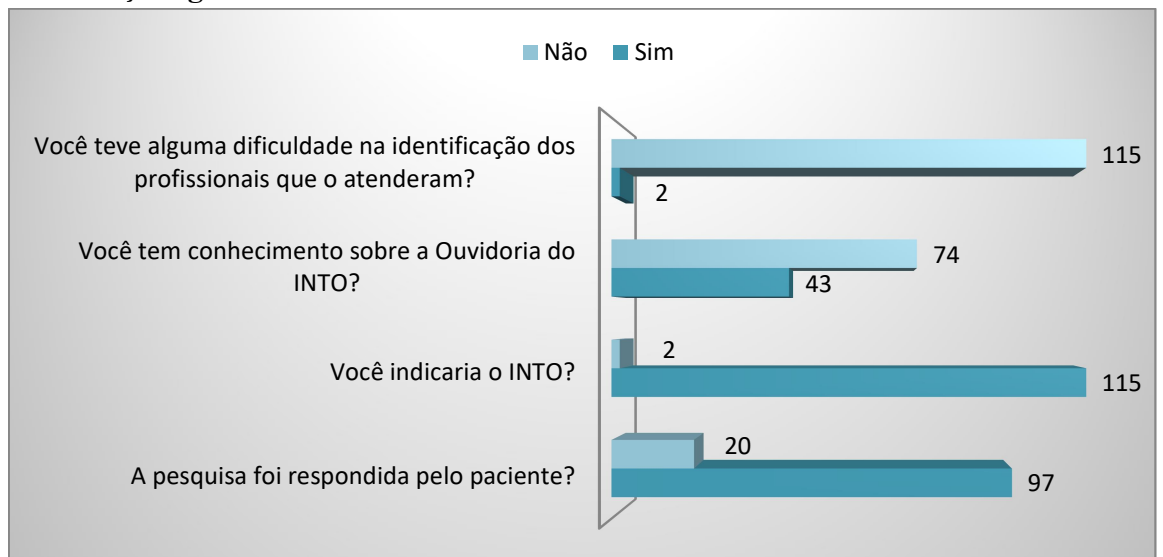


Gráfico 12 – Fonte SGWEB

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

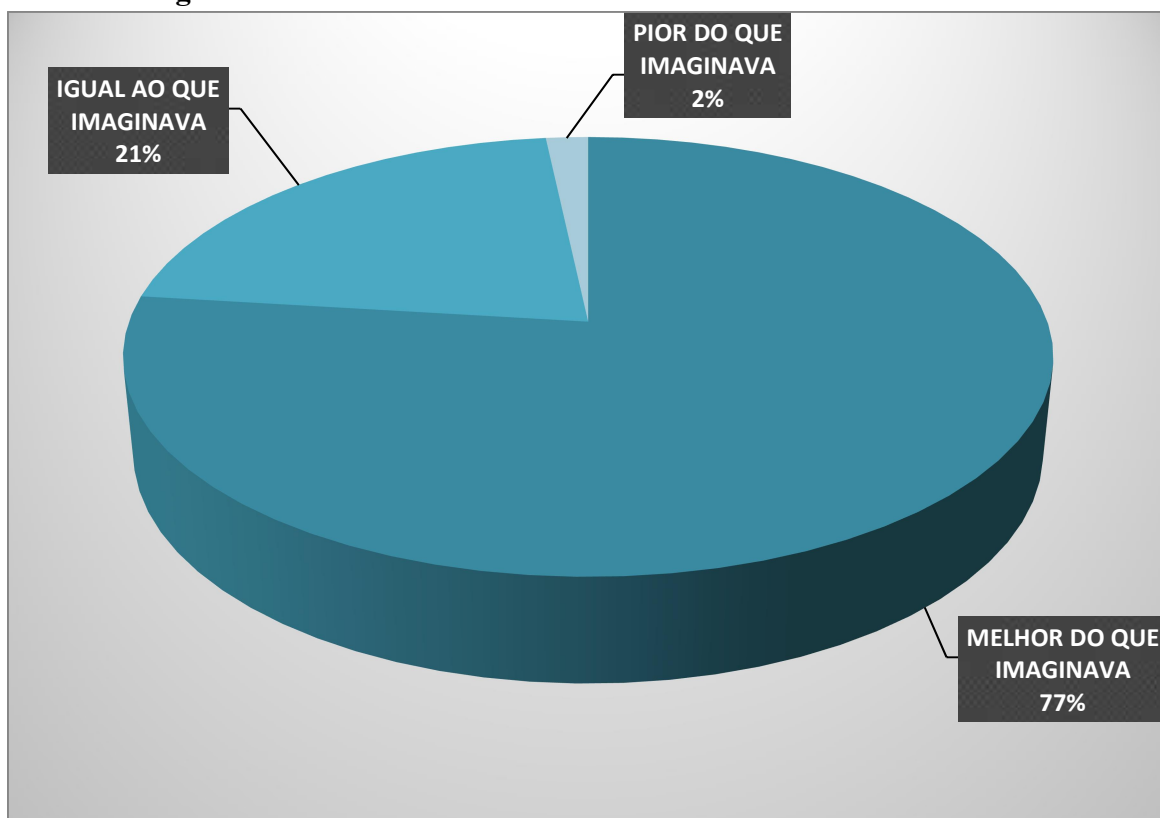
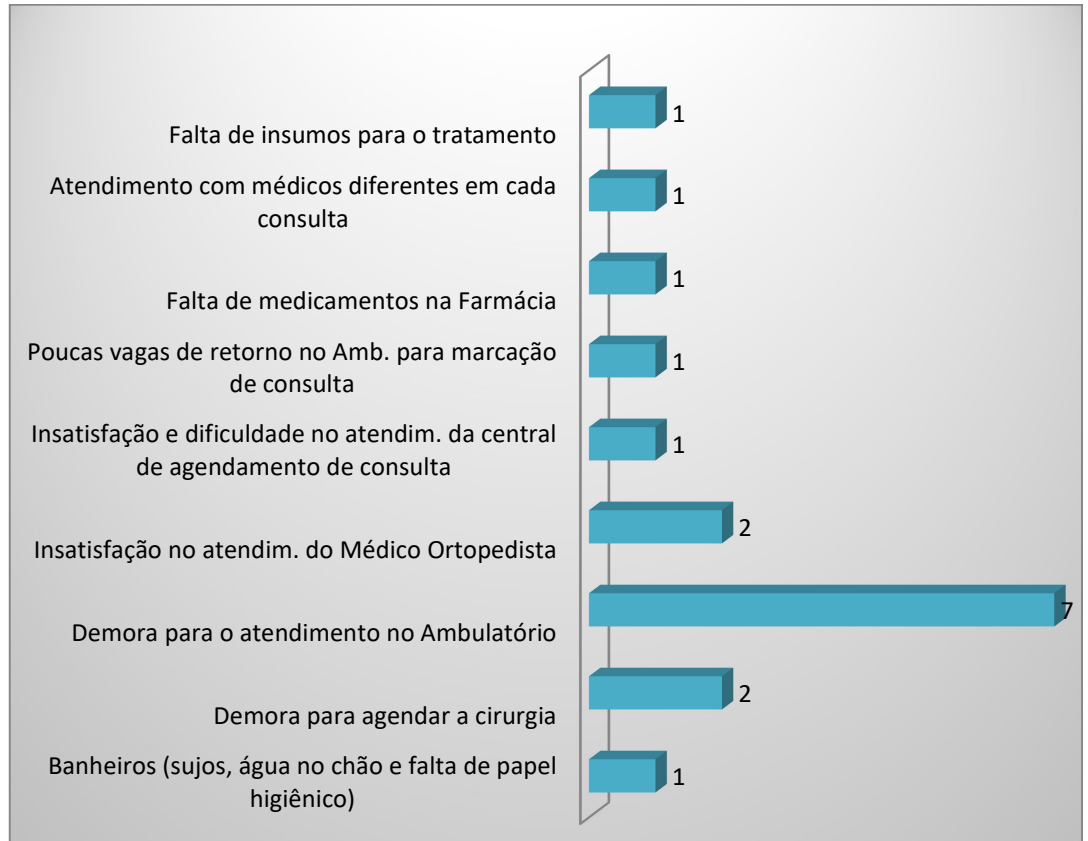


Gráfico 13 – Fonte SGWEB

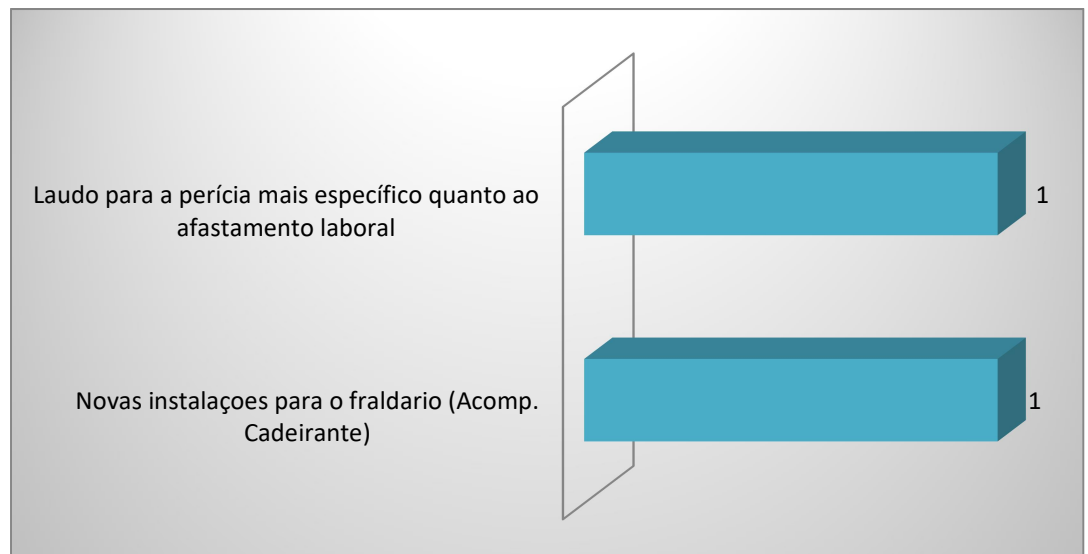
✓ **Críticas e Sugestões para o Atendimento:**

○ **Críticas**



Fonte: Sistema SGWEB e planilha própria PSU/AROUV

○ **Sugestões**



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 15 horas, após confirmação da alta hospitalar. Para o estudo foram entrevistados 69 usuários no período de 23 de março a 20 de abril de 2023 que receberam alta hospitalar entre 05 de janeiro a 22 de março de 2023; e 44 usuários no período de 24 de outubro a 08 de novembro de 2023 que receberam alta hospitalar entre 05 de julho a 23 de outubro de 2023.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 24 de abril a 26 de abril de 2023 (relativo ao primeiro semestre); e de 13 a 28 de novembro de 2023 (relativo ao segundo semestre).

Os totalizadores foram obtidos através dos relatórios gerenciais emitidos pelo Sistema Web e salvos em planilha. Para análise dos dados utilizou-se 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 lançados no Painel Estratégico. 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:

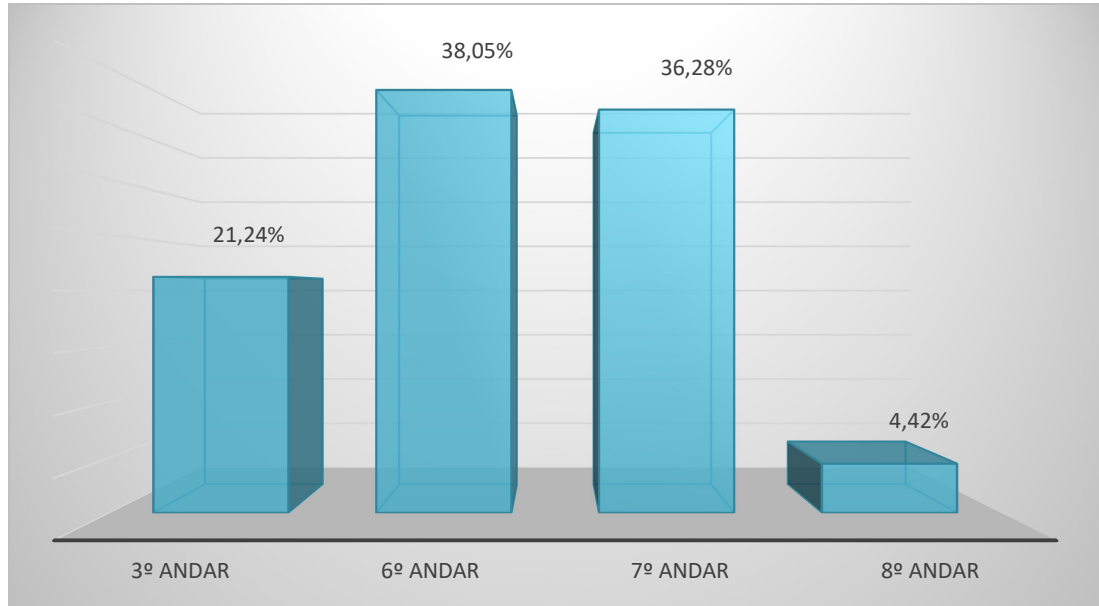


Gráfico 1 – Fonte SGWEB

✓ Já foi internado no INTO?

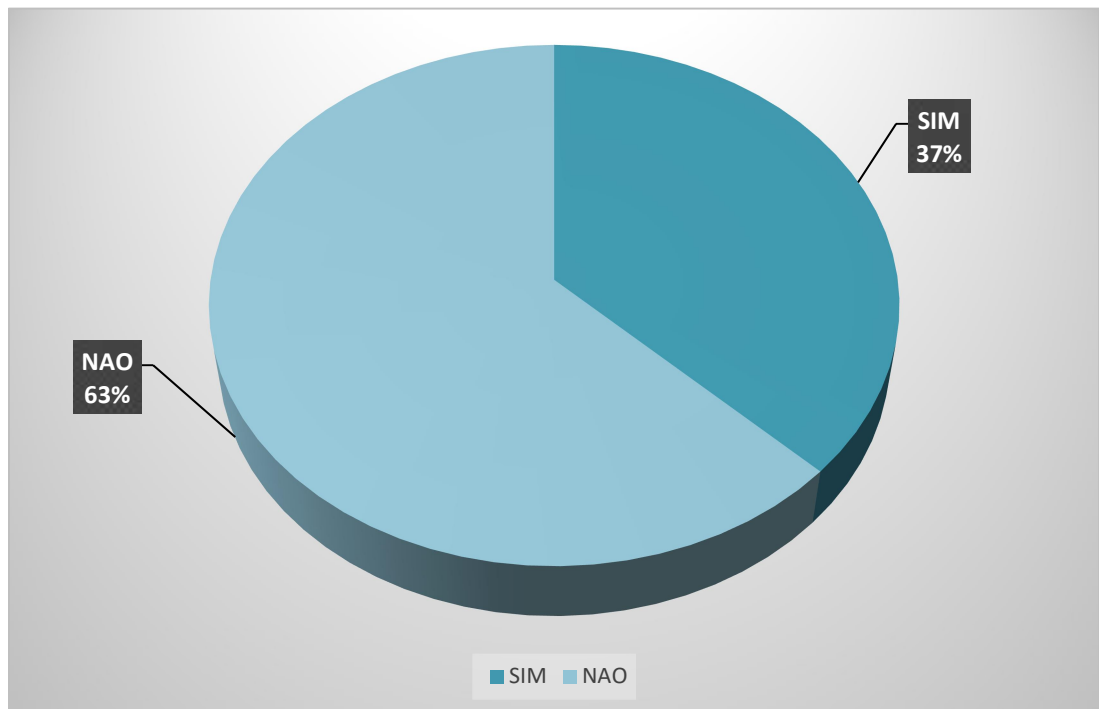


Gráfico 2 – Fonte SGWEB

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

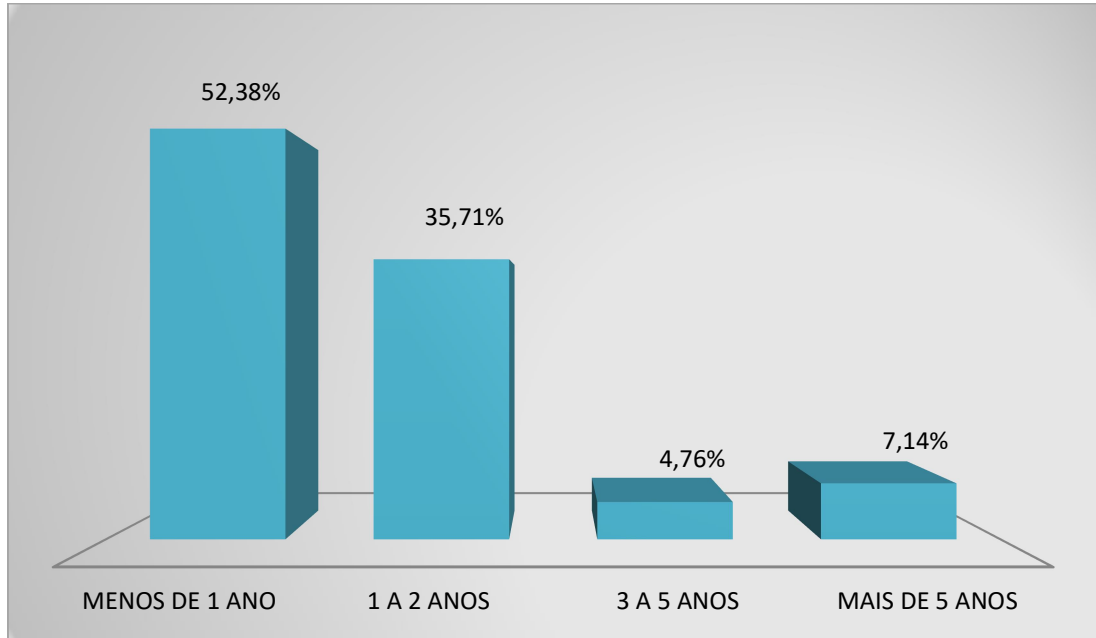


Gráfico 3 – Fonte SGWEB

✓ **Período de Internação Atual:**

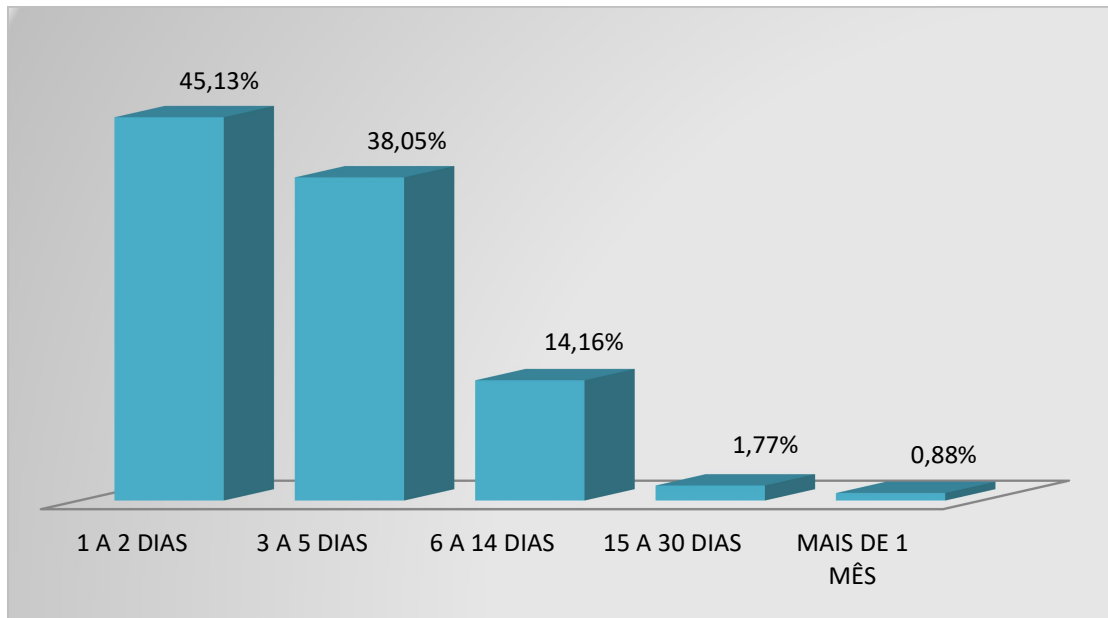


Gráfico 4 – Fonte SGWEB

✓ **Motivo da Internação Atual:**

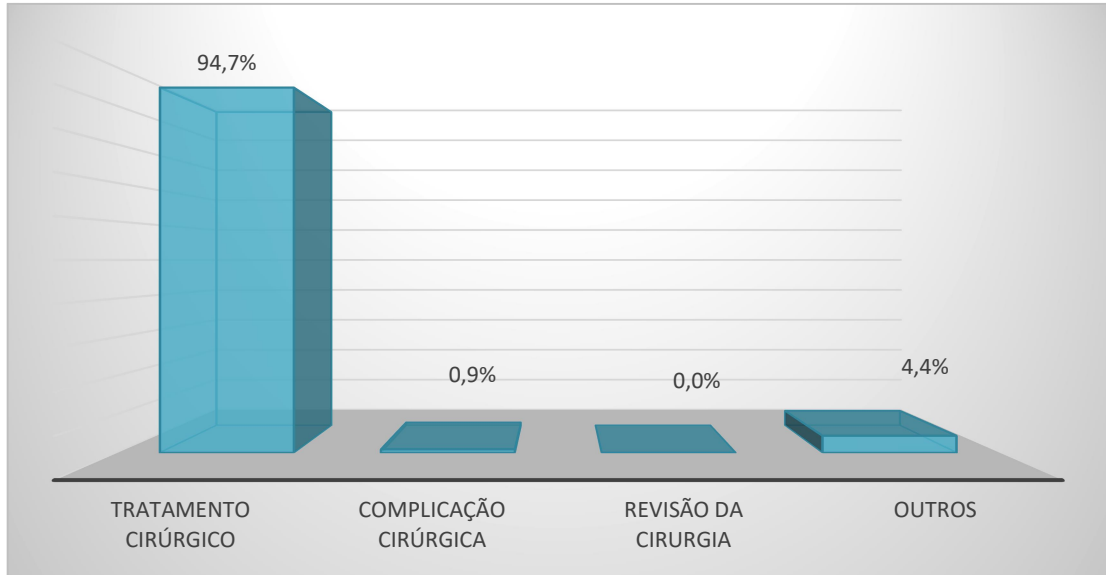


Gráfico 5 – Fonte SGWEB

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

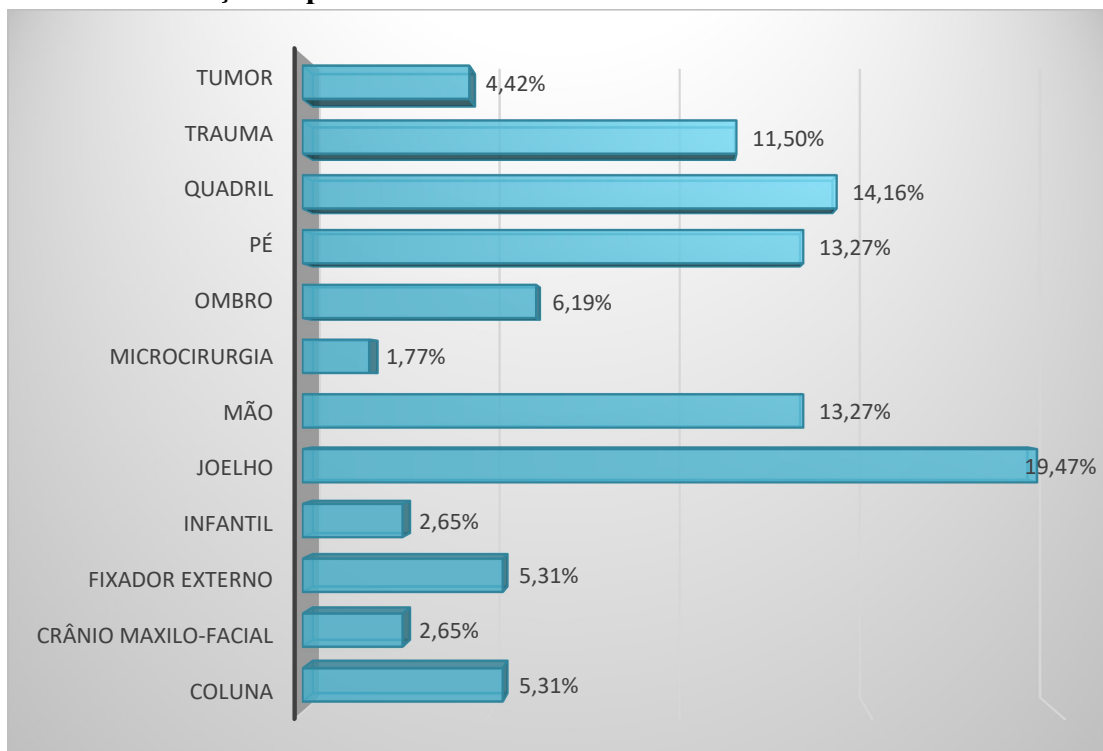


Gráfico 6 – Fonte SGWEB

✓ **Gênero:**

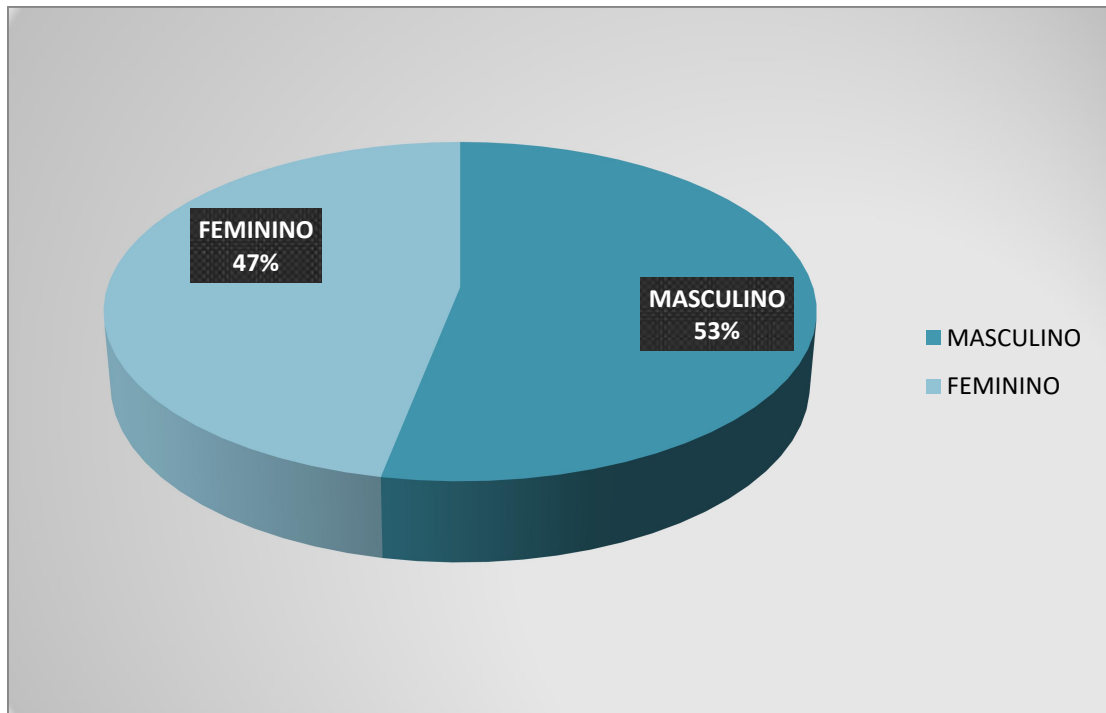


Gráfico 7 – Fonte SGWEB

✓ **Idade:**

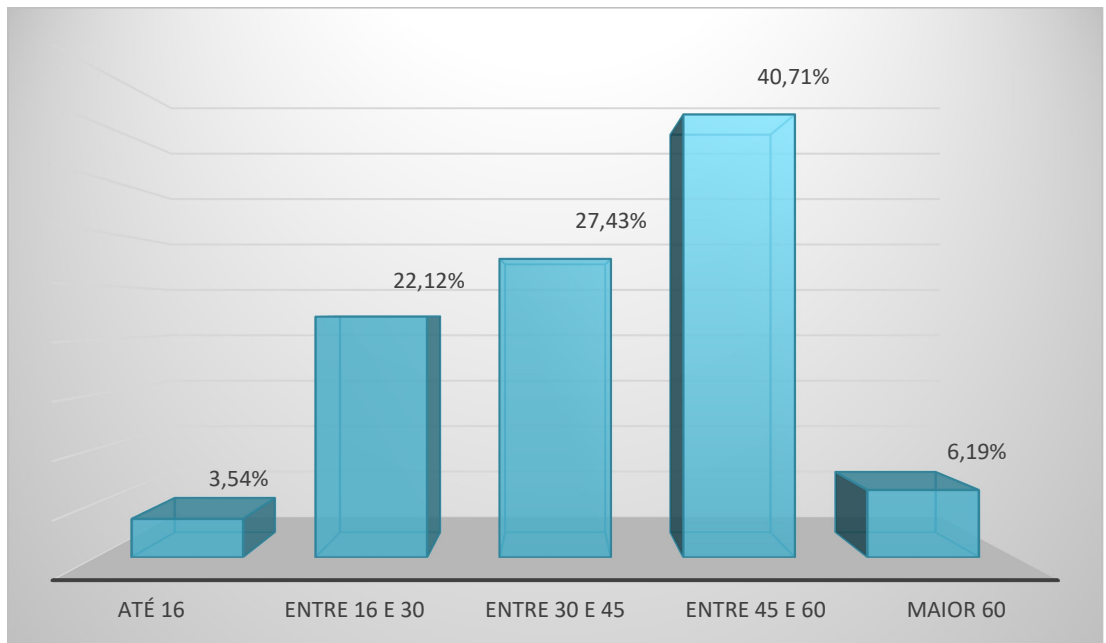


Gráfico 8 – Fonte SGWEB

✓ **Escolaridade:**

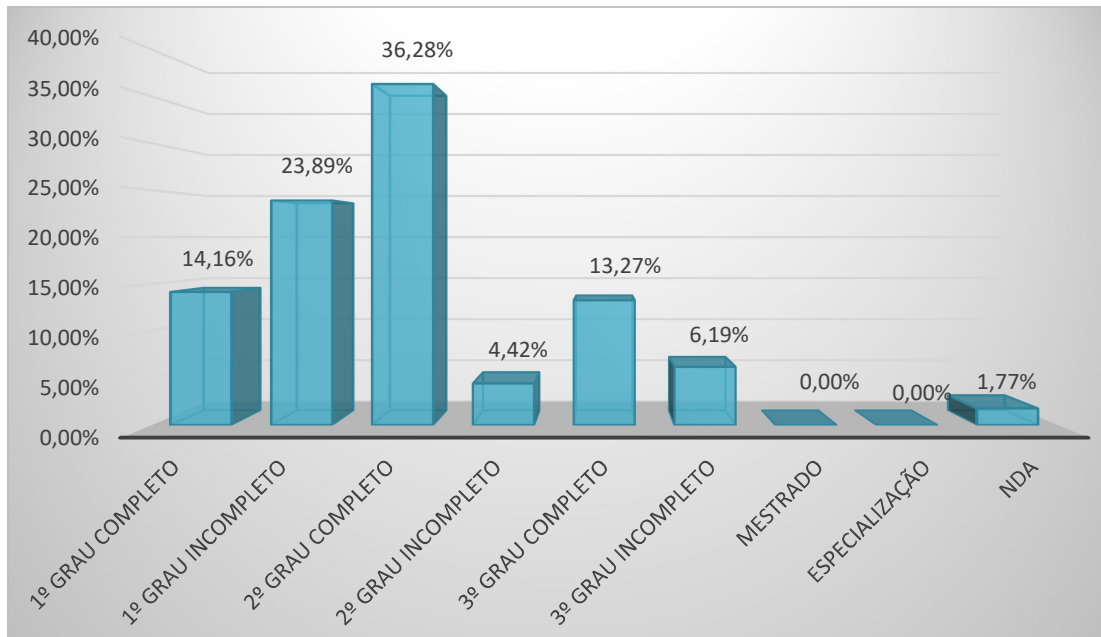


Gráfico 9 – Fonte SGWEB

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

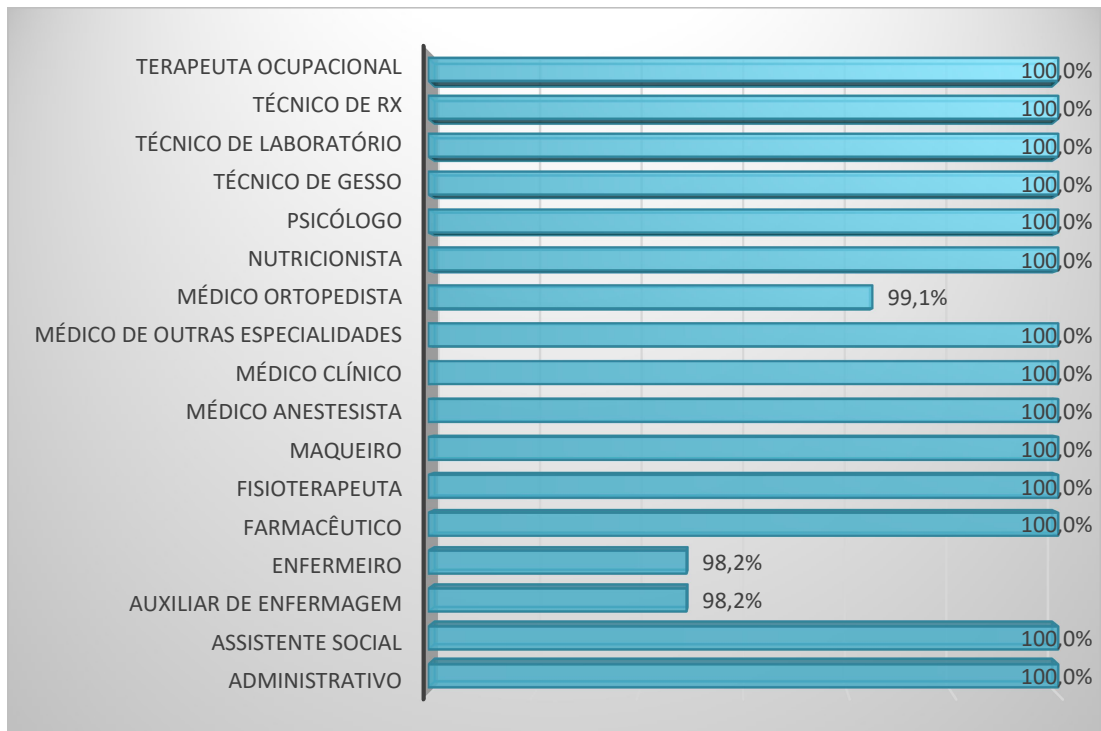


Gráfico 10 – Fonte SGWEB

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

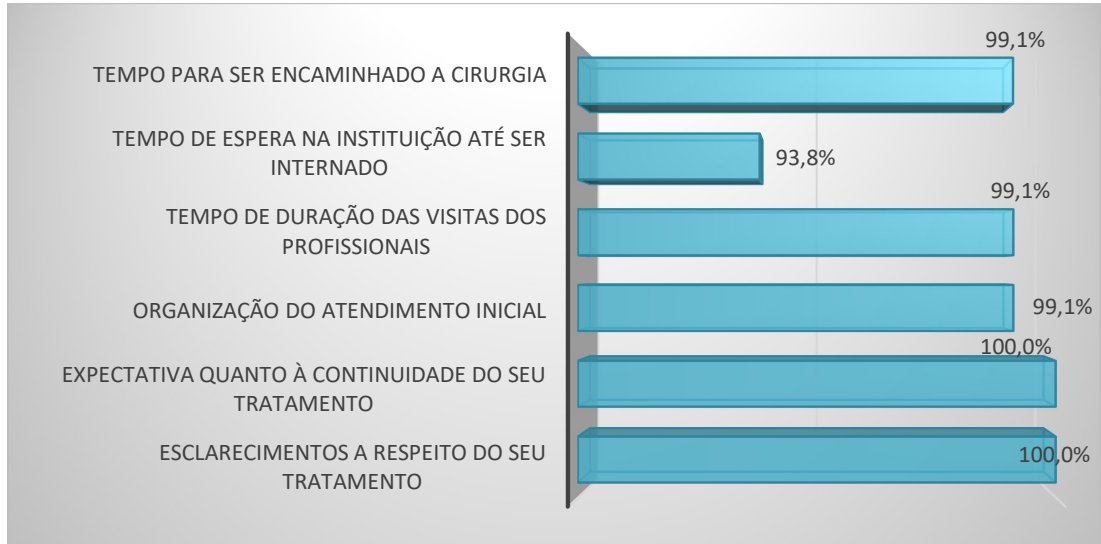


Gráfico 11 – Fonte SGWEB

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

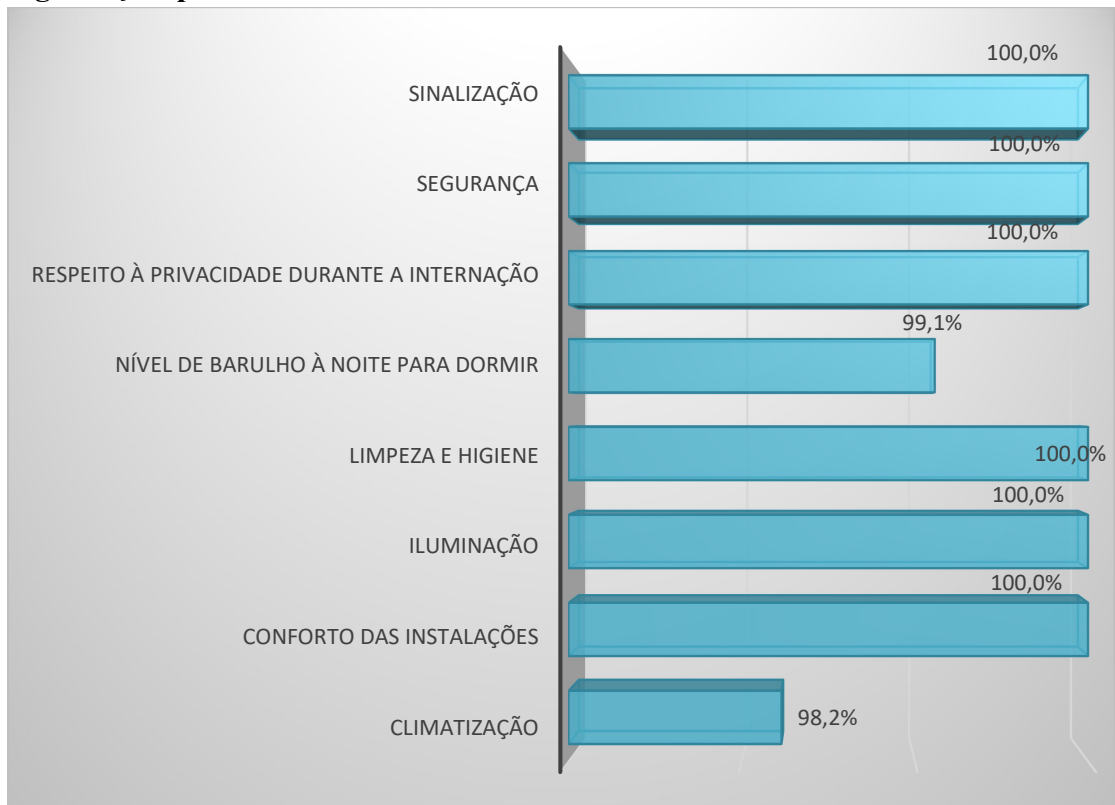


Gráfico 12 – Fonte SGWEB

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

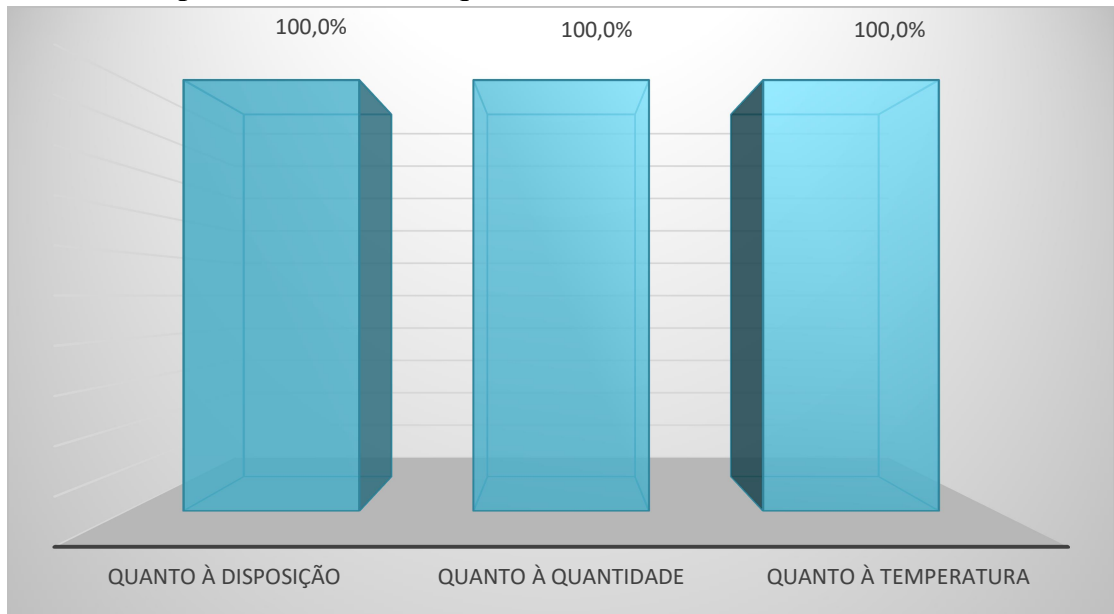


Gráfico 13 – Fonte SGWEB

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

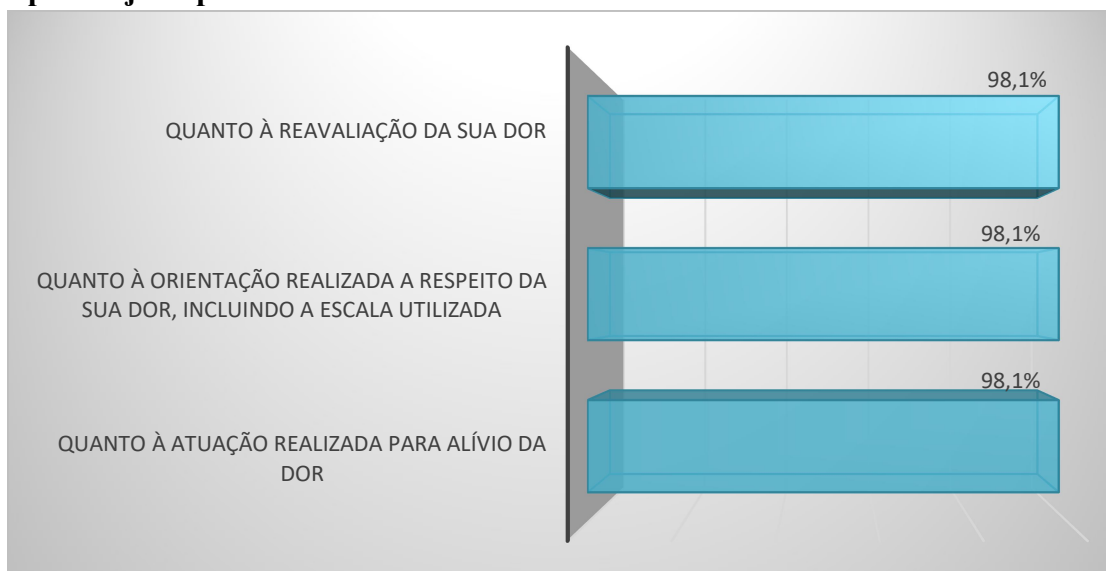


Gráfico 14 – Fonte SGWEB

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

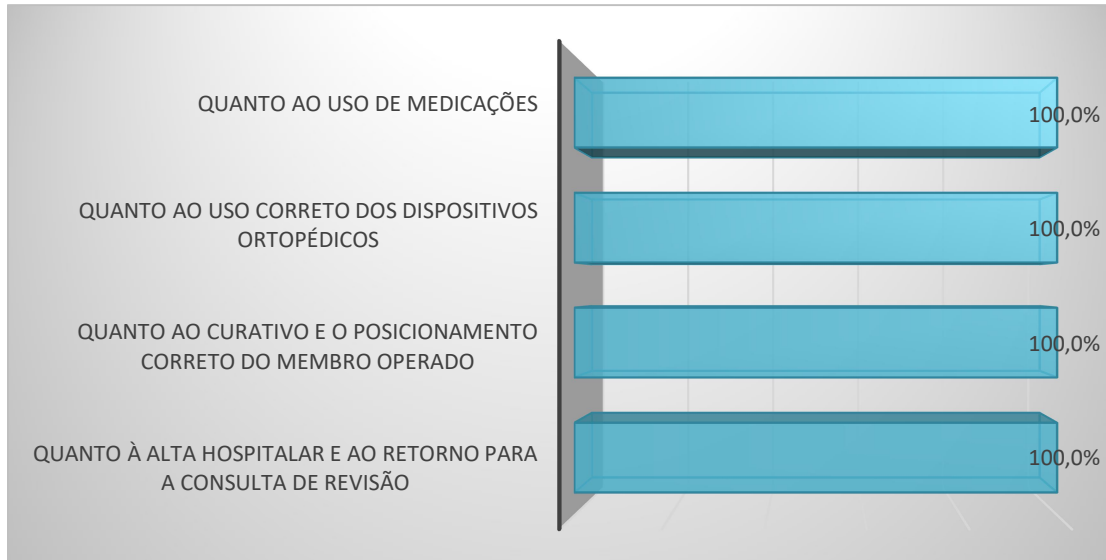


Gráfico 15 – Fonte SGWEB

✓ **Informações Gerais:**

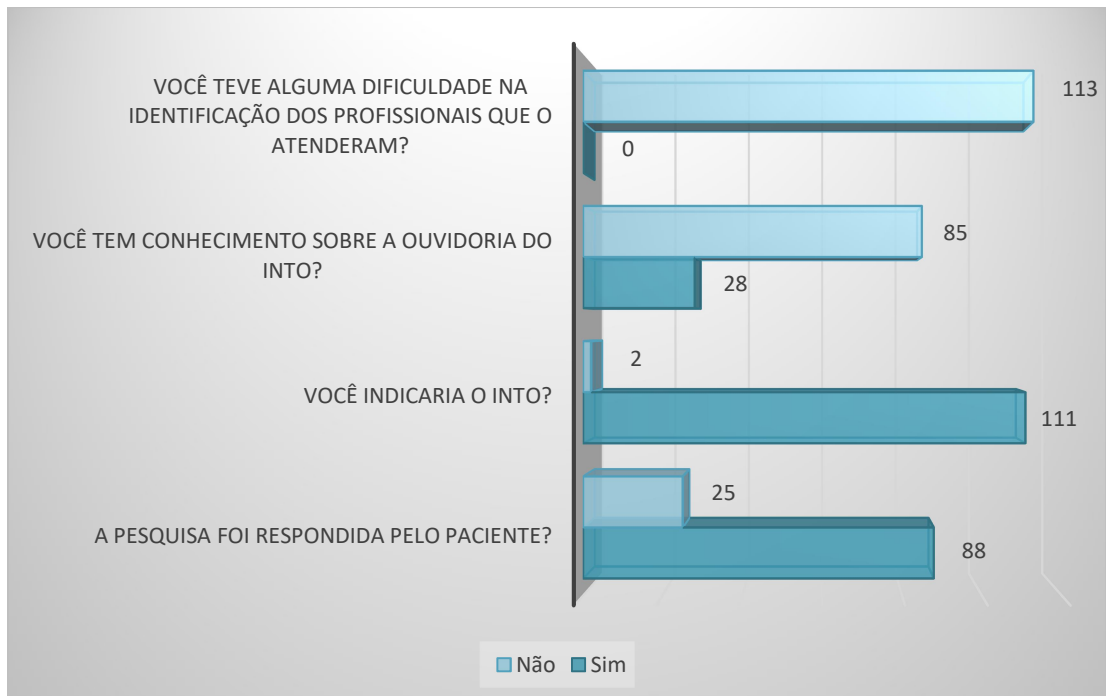


Gráfico 16 – Fonte SGWEB

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

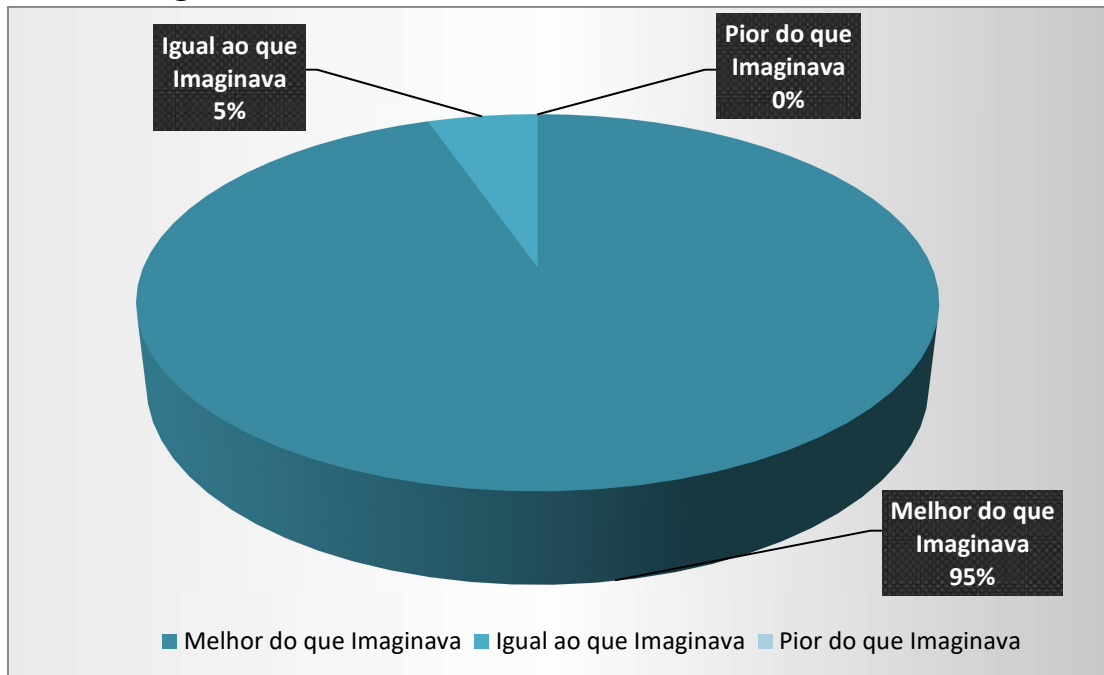
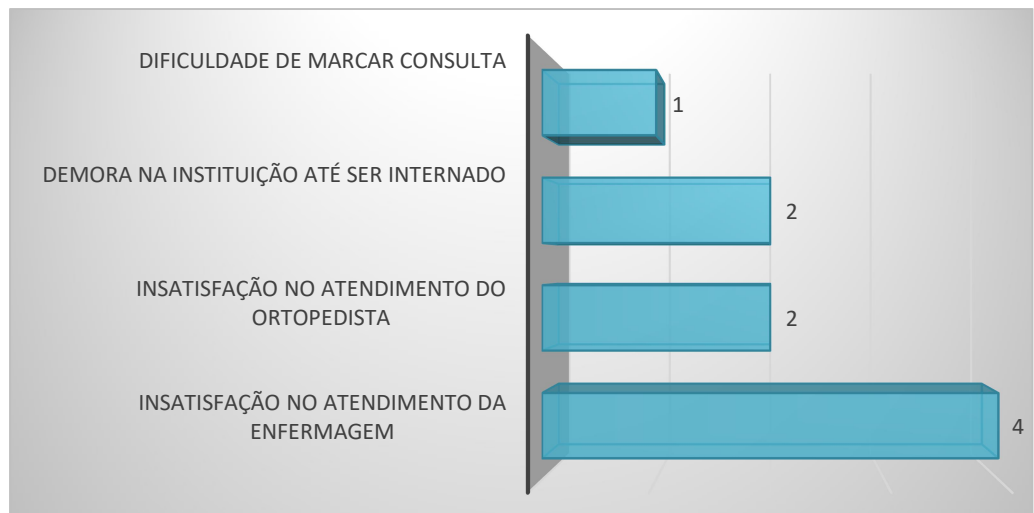


Gráfico 17 – Fonte SGWEB

✓ Críticas e Sugestões para atendimento:

○ Críticas



Fonte: Sistema SGWEB e planilha própria PSU/AROUV

4.3 Análise das Pesquisas:

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

Ao se considerar o atendimento no Ambulatório, é possível verificar 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 84,6% no item Tempo de Espera na Instituição até ser atendido.

Os pacientes internados emitiram ótimas opiniões sobre o atendimento nas áreas de Internação. Verifica-se 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. Já no que se refere à Organização e Presteza no Atendimento, o item Tempo de Espera na Instituição até ser internado obteve satisfação de 93,8%, a mais baixa em relação as demais.

Vale ressaltar que nas avaliações, nem todos os pacientes 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, a demora para realização da cirurgia e a insatisfação no atendimento do médico ortopedista (ambulatório); e falta de comunicação/informação da equipe com o paciente e a demora na Instituição para ser internado (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 contínuo, permitindo a melhoria dos processos assistenciais através de avaliações periódicas.

5. Participação dos profissionais da AROUV em Palestras, Cursos e Eventos Externos:

- ❖ Curso Intensivo de Sistemas: FALA.BR – PROFOCO – 4 participantes;
- ❖ Palestra do dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência – 4 participantes;
- ❖ Palestra em Comemoração aos 2 anos da Comissão de Ética – Ministério da Saúde/RJ – 1 participante;
- ❖ Ação de Apoio a Qualificação da Gestão das Unidades do MS do Rio de Janeiro (licitações e contratos) – 1 participante;
- ❖ VIII Encontro da Saúde Mental no INTO – Violência e trauma no contexto hospitalar – 3 participantes;
- ❖ Diálogos e Workshop sobre Governança e Controles Internos no Âmbito das Licitações e contratos – 1 participante;
- ❖ Apresentação dos Principais Projetos em Desenvolvimento na Ouvidoria Geral do SUS e o Fortalecimento da Rede de Ouvidorias – Brasília – FIOCRUZ – 1 participante.

6. Sugestões da Ouvidoria:

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

- a) Cartilha de Informações sobre Procedimentos Cirúrgicos (óbito ou comunicado que já fez a cirurgia)**

A sugestão é a de que na Cartilha que é fornecida ao paciente quando ele assina o Termo de Consentimento para Procedimento Cirúrgico, seja inserida uma nota informando que em caso de falecimento ou desistência da cirurgia, já realizada em outra instituição, o familiar deverá encaminhar um e-mail, para algum endereço específico (ARGELE, AREAMB, ou ARQMED), com a Certidão de Óbito do paciente ou documento informando que fez a cirurgia em outro hospital, para que seja efetuada a alteração na Fila de Cirurgia ou pedido de “baixa” do prontuário junto a Área de Arquivo Médico e Área de Gerência da Lista de Espera.

b) Aumento de vagas para consultas e formas de marcação

Outra sugestão, é que, com base nos quantitativos de reclamações e pedidos para Marcação de Consultas direcionadas a AROUV, fosse estudada a possibilidade de aumento de vagas de retorno para algumas especialidades ortopédicas, especialmente Joelho e Coluna, e fossem disponibilizados outros meios para agendamento de consultas, não somente o meio telefônico, disponibilizando também uma forma de confirmação da data (whatsapp, site, e-mail...), uma vez que muitas Secretarias de Saúde exigem do paciente para liberar o transporte.

Também tem sido solicitado pelos pacientes a opção de um telefone 0800 para Marcação de Consultas e Exames, visto que muitos usuários não possuem plano de telefonia ilimitada e encontram-se em situações financeiras muito precárias.

c) Estudo sobre vagas disponibilizadas para consultas de retorno

O setor sugere que as vagas disponibilizadas para consultas de retorno sejam melhor estudadas ou avaliadas, para que não aconteça de alguns pacientes terem várias consultas durante o ano, algumas vezes com finalidade de atualização de Laudo Médico, enquanto outros não conseguem nenhuma vaga durante anos, muitas vezes com dor e sem conseguir sequer apresentar os exames solicitados para ao menos entrar na Fila de Cirurgia. É fato que alguns pacientes realmente têm necessidade de várias consultas durante o ano devido ao agravamento do quadro, por isso a necessidade de um estudo a este respeito.

d) Exames atualizados e gravados no sistema do INTO para 1º atendimento

Também se faz necessário foco para casos em que o paciente vem a primeira consulta com o especialista e o exame de imagem não é aceito pelo médico assistente, as vezes por não

estar com boa qualidade, ou por estar com data antiga e as vezes simplesmente por não ter sido feito no INTO e por isso não estar no sistema do INTO. Nestes casos, pacientes não entram na fila de cirurgia, recebem novo pedido de exame de imagem para fazer no INTO e são orientados a marcar nova consulta, o que demanda tempo, superlotação no atendimento telefônico e conseqüentemente insatisfação no atendimento, sem contar com o agravamento da saúde física e mental do paciente.

A AROUV sugere que o NIR verifique a possibilidade da Regulação solicitar que o paciente se apresente ao INTO no dia da consulta com exames atualizados e em DVD e que solicite ao Setor de Imagem a gravação destes exames no sistema informatizado do INTO, já na primeira consulta, a fim de que o médico ao examiná-lo, já possa estar com estes exames em tela.

e) Comprovante de Internação

Alguns pacientes têm tido a necessidade de apresentar um documento com a data de internação, que hoje é realizada por telefone pela UMAC. A AROUV sugere a criação de um fluxo para que seja emitido um documento com a data agendada de internação, com uma nota informando que esta data estará sujeita a alteração e recomendando que o paciente ligue 1 dia antes para o Setor da UMAC para confirmação desta data.

f) Mudança na gravação telefônica do INTO

O setor alerta para a necessidade de mudança na gravação telefônica do INTO, que direciona atualmente as ligações para apenas 3 opções: 1- Marcação de Consulta, 2- Ouvidoria 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 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. Depois informar uma lista maior de opções.

7. Conclusões:

Após a análise dos dados obtidos no decorrer do ano de 2023, 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 das demandas, atendendo assim o que diz a Lei de Acesso à Informação; na qual o prazo **máximo** para resposta ao usuário é de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogados por mais 30 (trinta) dias corridos, mediante justificativa.

A Área de planejamento convocou uma reunião com todas as áreas do Instituto para elaboração e acompanhamento dos indicadores de desempenho no sistema de informação MVSoul.

A reunião com a OUVIDORIA ocorreu dia 01/02/2023 e após discussão ficou evidente que os indicadores utilizados não estavam atendendo de forma eficiente à rotina do setor. Desta forma, após estudo e análise interna, foi decidido alterar o nome e a meta para que ficassem fiéis à prática cotidiana e refletissem o resultado real do que deveria ser acompanhado.

As alterações efetuadas foram as seguintes:

- O Cód. 2674 denominado “Agilidade” foi alterado em 2023 para “Percentual de Atraso no Retorno da OUVID”. A meta deste novo indicador para 2023 foi pactuada em 15%.
- O Cód. 2675, denominado “Resolutividade” teve sua meta alterada em 2023 de 75% para 90%.

Conforme já apontado em anos anteriores, ainda se faz necessário uma maior divulgação para o usuário interno e externo do que vem a ser o papel da Ouvidoria, e esclarecer que a referida Área não é um órgão imediatista, tampouco punitivo.

Em 18/07/2023 ocorreu a visita dos auditores da Controladoria Geral da União - CGU, Carla Cristina Gomes Arede e Eduardo Fadigas de Souza ao instituto. Neste dia foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções para várias questões apresentadas pela CGU, ocasião em que foi trabalhado o conteúdo do relatório preliminar de avaliação de Ouvidoria, que havia sido solicitado pela CGU por e-mail.

A reunião foi organizada pela CGU com intuito de dar continuidade ao trabalho de Avaliação de Ouvidorias, já em execução em vários hospitais federais, inclusive no INTO. Nesta reunião foram feitas várias recomendações da CGU, onde a principal era a utilização da Plataforma Fala BR para todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, especialmente “Denúncias”. Diante das recomendações e explicações sobre as rotinas atualmente praticadas, várias estratégias de ação foram pensadas para a elaboração do “Plano de Ação”.

Estiveram presentes neste encontro: a Direção do INTO, a responsável pela Divisão de Controle Interno, os auditores da CGU e a Ouvidora do Instituto.

Entre 07/2023 e 08/2023 ocorreram várias reuniões com a Ouvidoria e outros setores com a finalidade de elaborar o Plano de Ação. Na reunião de 10/08/2023 foi apresentado detalhadamente o Plano de Ação elaborado pela Ouvidoria, informando os papéis e responsabilidades de alguns setores para execução das tarefas propostas no Plano de Ação. Estiveram presentes nesta reunião representantes dos setores OUVIDORIA, DITEC, DICOI, ARQUA, SERJU, ARCOM e AGI.

Para cumprimento das recomendações da CGU e execução do Plano de Ação foram necessárias as seguintes ações:

- **Registrar e tratar todas as demandas de Ouvidoria através da Plataforma Fala Br.**

A Ouvidoria, após autorização da DICOI e da DIREG, solicitou a ARCOM alteração da página da Ouvidoria exposta no site do INTO, com nota explicativa para utilização da Plataforma Fala BR, com link de direcionamento para Plataforma.

A Ouvidoria também vem fazendo um trabalho contínuo de divulgação e orientação desta Plataforma a todos os pacientes que buscam a Ouvidoria pelo telefone, por e-mail e presencialmente.

- **Atualizar o sítio eletrônico da instituição e a Carta de Serviços ao Usuário.**

A Ouvidoria comunicou a DICOI, DIREG, ARQUA e ARCOM a necessidade de atualizar informações no site do INTO, como “Perguntas Frequentes”, “Carta de Serviços”, “Horários de Visita”, etc.

- **Criar uma Cartilha da Ouvidoria com uma linguagem acessível aos pacientes sobre o trabalho da Ouvidoria (quem pode acessar, formas de acesso, horários de atendimento, tipos de manifestações, etc.).**

A Cartilha foi elaborada pela Ouvidoria, através das servidoras Ivanete Soares Bitencourt Gonçalves e Marcella Viviani e após algumas revisões feitas pelos Setores DICOI e DIREG, foi publicada no site do INTO em 17/11/2023.

- **Aprimorar o Regimento Interno da Ouvidoria.**

O Regimento Interno foi aprimorado pela Ouvidoria, através das servidoras Ivanete Soares Bitencourt Gonçalves e Marcella Viviani e após algumas revisões feitas pelos Setores DICOI e DIREG, foi publicada na Intranet do INTO em 11/2023.

- **Aprimorar fluxograma da Ouvidoria, criando um fluxograma para cada tipo de manifestação.**

Os fluxogramas foram criados pela Ouvidoria, através das servidoras Ivanete Soares Bitencourt Gonçalves e Marcella Viviani, para Elogio, Reclamação, Solicitação e Denúncia e apresentado ao Setor DIREG para análise e aprovação em 08/2023.

- **Promover divulgação da existência do Conselho de Usuário.**

A Ouvidoria inseriu em sua página no site do INTO uma nota com link direcionando para informações do Conselho de Usuário.

- **Avaliar junto a alta gestão a possibilidade de institucionalizar a Ouvidoria.**

A Ouvidoria realizou reunião com a Direção para fortalecer a participação das informações oriundas da Ouvidoria na tomada de decisões da gestão.

Em 12/12/2023 o INTO recebeu a visita técnica da Ouvidoria Geral do SUS, representada por Musa Denaise e Dra. Aila Vanessa. Nessa visita foi realizada uma apresentação da nova gestão da Ouvidoria do SUS e conversado sobre a implantação do novo sistema de ouvidoria no Ministério da Saúde.

Em 19/12/2023 a Ouvidoria do INTO, através da servidora e chefe da Ouvidoria, Marcella Viviani, se fez presente na palestra da Ouvidoria Geral do SUS em Brasília, onde a finalidade foi apresentar o novo modelo de gestão da Plataforma OUVIDOR SUS do Ministério da Saúde.

8. Considerações finais:

Este foi um breve relato das atividades executadas pela Área de Ouvidoria no decorrer do ano de 2023. A AROUV vem dando voz aos usuários e 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.

Ciente de suas competências, a Área de Ouvidoria exerce o papel de estreitar as relações entre os usuários, as diversas chefias e a alta gestão do Instituto, chamando atenção para os principais pontos críticos apresentados.

“O papel da 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.”

Para que seja possível continuar a 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 2023.

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 Ambulatório:

✓ **Turno:**

TURNO DE ATENDIMENTO	
1º TURNO	2º TURNO

1º SEMESTRE	71	39
2º SEMESTRE	53	22
ANUAL	124	61

✓ **Tipo de consulta:**

	PRIMEIRA VEZ	MULTIDISCIPLINAR	REVISÃO CIRÚRGICA	INTERCORRÊNCIA CIRÚRGICA	OUTROS	TOTAL
1º SEMESTRE	9	86	13	1	1	110
2º SEMESTRE	3	67	5	0	0	75
ANUAL	12	153	18	1	1	185

✓ **Já foi internado no INTO?**

	SIM	NÃO
1º SEMESTRE	75	35
2º SEMESTRE	53	22
ANUAL	128	57

✓ **Centro de Atenção Especializada**

SERVICO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
COLUNA	11	7	18	9,73%
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	2	1	3	1,62%
FIXADOR EXTERNO	5	3	8	4,32%
INFANTIL	6	4	10	5,41%
JOELHO	19	10	29	15,68%
MICROCIRURGIA	2	1	3	1,62%
MÃO	15	10	25	13,51%
OMBRO	7	6	13	7,03%
PÉ	16	13	29	15,68%
QUADRIL	12	9	21	11,35%
TRAUMA	9	7	16	8,65%
TRAUMA DO ESPORTE	0	0	0	0,00%
TUMOR	6	4	10	5,41%
TOTAL	110	75	185	100,00%

✓ **Gênero:**

	MASCULINO	FEMININO
1º SEMESTRE	39	71
2º SEMESTRE	26	49
ANUAL	65	120

✓ **Idade:**

	ATÉ 16	ENTRE 16 E 30	ENTRE 30 E 45	ENTRE 45 E 60	MAIOR DE 60
1º SEMESTRE	13	10	15	40	32
2º SEMESTRE	5	8	7	30	25
ANUAL	18	18	22	70	57

✓ **Escolaridade:**

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
1º Grau Completo	15	8	23	12,43%
1º Grau Incompleto	44	29	73	39,46%
2º Grau Completo	27	19	46	24,86%
2º Grau Incompleto	8	4	12	6,49%
3º Grau Completo	5	8	13	7,03%
3º Grau Incompleto	4	1	5	2,70%
Especialização	0	2	2	1,08%
Mestrado	1	0	1	0,54%
NDA	6	4	10	5,41%
TOTAL	110	75	185	100,00%

✓ **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
ADMINISTRATIVO	0	0	2	25	158	0
ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	15	107	63
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	0	1	2	24	157	1
ENFERMEIRO	0	1	1	25	157	1
FARMACÊUTICO	0	0	0	16	107	62
FISIOTERAPEUTA	0	0	1	15	108	61

MAQUEIRO	0	0	0	15	107	63
MÉDICO ANESTESISTA	0	0	0	15	108	62
MÉDICO CLÍNICO	0	0	0	15	108	62
MÉDICO OUTRAS ESPECIALIDADES	0	0	0	15	109	61
MÉDICO ORTOPEDISTA	0	0	5	24	156	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	15	107	63
PSICÓLOGO	0	0	0	15	107	63
TÉCNICO DE GESSO	0	0	0	4	25	156
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	0	0	0	17	129	39
TÉCNICO DE RX	0	0	1	21	146	17
TERAPEUTA OCUPACIONAL	0	0	0	15	107	63

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

ORGANIZAÇÃO E PRESTEZA NO ATENDIMENTO (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
EXPECTATIVA QUANTO AO TRATAMENTO	0	0	1	41	142	1
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	0	0	1	45	139	0
TEMPO DE DURAÇÃO DA CONSULTA DOS PROFISSIONAIS	0	1	3	39	142	0
TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER ATENDIDO	0	0	16	53	116	0
TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA	0	5	13	38	72	57

✓ 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	0	21	164	0
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES	0	0	1	20	164	0
ILUMINAÇÃO	0	0	0	21	164	0
LIMPEZA E HIGIENE	0	2	1	19	163	0
RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A CONSULTA	0	0	0	21	164	0
SEGURANÇA	0	0	0	21	164	0
SINALIZAÇÃO	0	0	1	21	163	0

- ✓ 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	2	3	19	135	26
QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR	0	2	3	18	137	25
QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR	0	2	3	18	137	25

- ✓ Informações gerais:

INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)	SIM	NÃO
A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?	138	47
VOCÊ INDICARIA O INTO?	185	0
VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?	93	92
VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?	0	185

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

SERVIÇO (ANUAL)	MELHOR DO QUE IMAGINAVA	IGUAL AO QUE IMAGINAVA	PIOR DO QUE IMAGINAVA
COLUNA	6	11	1
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	3	0	0
FIXADOR EXTERNO	3	5	0
INFANTIL	8	2	0
JOELHO	18	11	0
MICROCIRURGIA	1	1	0
MÃO	23	3	0
OMBRO	11	2	0
PÉ	23	6	0
QUADRIL	16	5	0
TRAUMA	16	0	0
TRAUMA DO ESPORTE	0	0	0
TUMOR	7	3	0
TOTAL (ANUAL)	135	49	1

9.2 Internação:

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

Andar	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL	% ANUAL
3º andar	23	9	32	20,38%
6º andar	33	17	50	31,85%
7º andar	39	16	55	35,03%
8º andar	17	3	20	12,74%
Total Geral	112	45	157	100,00%

✓ Já foi internado no INTO?

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL
SIM	51	17	68
NÃO	61	28	89
TOTAL	112	45	157

○ 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
1º SEMESTRE	20	13	13	5	61	112
2º SEMESTRE	5	4	2	6	28	45
ANUAL	25	17	15	11	89	157
% ANUAL	15,92%	10,83%	9,55%	7,01%	56,69%	100,00%

✓ 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
1º SEMESTRE	46	40	26	0	0	112
2º SEMESTRE	8	29	6	2	0	45
ANUAL	54	69	32	2	0	157
% ANUAL	34,39%	43,95%	20,38%	1,27%	0,00%	100,00%

✓ **Motivo da internação atual:**

	TRATAMENTO CIRÚRGICO	COMPLICAÇÃO CIRÚRGICA	REVISÃO DA CIRURGIA	OUTROS	TOTAL
1º SEMESTRE	107	2	2	1	112
2º SEMESTRE	41	1	0	3	45
ANUAL	148	3	2	4	157
% ANUAL	94,3%	1,9%	1,3%	2,5%	100,0%

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

Centro de Atenção Especializada	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	%ANUAL
COLUNA	7	3	10	6,37%
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	2	1	3	1,91%
FIXADOR EXTERNO	4	2	6	3,82%
INFANTIL	5	2	7	4,46%
JOELHO	27	8	35	22,29%
MÃO	11	5	16	10,19%
MICROCIRURGIA	1	1	2	1,27%
OMBRO	6	2	8	5,10%
PÉ	10	5	15	9,55%
QUADRIL	22	8	30	19,11%
TRAUMA	12	6	18	11,46%
TUMOR	5	2	7	4,46%
TOTAL	112	45	157	100,00%

○ **Sexo:**

	MASCULINO	FEMININO
1º SEMESTRE	52	60
2º SEMESTRE	16	29
ANUAL	68	89

○ **Idade:**

	ATÉ 16	ENTRE 16 E 30	ENTRE 30 E 45	ENTRE 45 E 60	MAIOR 60	TOTAL
1º SEMESTRE	10	13	21	33	35	112
2º SEMESTRE	3	5	7	9	21	45
ANUAL	13	18	28	42	56	157
% ANUAL	8,28%	11,46%	17,83%	26,75%	35,67%	100,00%

○ **Escolaridade:**

ESCOLARIDADE DO PACIENTE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
1º Grau Completo	23	4	27	17,20%
1º Grau Incompleto	31	18	49	31,21%
2º Grau Completo	35	13	48	30,57%
2º Grau Incompleto	7	1	8	5,10%
3º Grau Completo	9	2	11	7,01%
3º Grau Incompleto	3	3	6	3,82%
Mestrado	0	0	0	0,00%
Especialização	0	1	1	0,64%
NDA	4	3	7	4,46%
TOTAL	112	45	157	100,00%

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

CORTESIA/ EMPENHO NO ATENDIMENTO (ANUAL)	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SE APLICA
ADMINISTRATIVO	0	0	1	14	142	0
ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	14	143	0
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	0	1	1	14	141	0
ENFERMEIRO	0	1	3	14	139	0
FARMACÊUTICO	0	0	0	14	143	0
FISIOTERAPEUTA	0	0	0	15	142	0
MAQUEIRO	0	0	0	14	143	0
MÉDICO ANESTESISTA	0	0	2	13	142	0
MÉDICO CLÍNICO	0	0	0	14	143	0
MÉDICO DE OUTRAS ESPECIALIDADES	0	0	0	14	143	0
MÉDICO ORTOPEDISTA	0	0	1	13	143	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	14	143	0
PSICÓLOGO	0	0	0	14	143	0
TÉCNICO DE GESSO	0	0	0	0	17	140
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	0	0	0	14	143	0
TÉCNICO DE RX	0	0	0	14	143	0
TERAPEUTA OCUPACIONAL	0	0	0	14	143	0

✓ Qual a sua opinião quanto à organização e presteza 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	0	0	2	12	143	0
EXPECTATIVA QUANTO À CONTINUIDADE DO SEU TRATAMENTO	0	0	0	12	144	0
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INICIAL	0	0	3	21	133	0
TEMPO DE DURAÇÃO DAS VISITAS DOS PROFISSIONAIS	0	0	0	14	143	0
TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER INTERNADO	0	1	16	31	109	0
TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA	0	0	3	15	139	0

✓ 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	9	146	0
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES	0	0	0	7	150	0
ILUMINAÇÃO	0	0	0	7	150	0
LIMPEZA E HIGIENE	0	0	2	7	148	0
NÍVEL DE BARULHO À NOITE PARA DORMIR	0	0	2	8	147	0
RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A INTERNAÇÃO	0	0	0	8	149	0
SEGURANÇA	0	1	0	7	149	0
SINALIZAÇÃO	0	0	0	7	150	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	1	2	25	129	0
QUANTO À QUANTIDADE	0	1	3	25	128	0
QUANTO À TEMPERATURA	0	1	3	26	127	0

✓ 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	3	8	134	12
QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR, INCLUINDO A ESCALA UTILIZADA	0	0	3	7	135	12
QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR	0	0	3	7	135	12

✓ 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	2	155	0
QUANTO AO CURATIVO E O POSICIONAMENTO CORRETO DO MEMBRO OPERADO	0	0	0	3	144	10
QUANTO AO USO CORRETO DOS DISPOSITIVOS ORTOPÉDICOS	0	0	0	2	128	27
QUANTO AO USO DE MEDICAÇÕES	0	0	0	3	154	0

✓ **Informações gerais:**

INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)	SIM	NÃO	TOTAL
A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?	117	40	157
VOCÊ INDICARIA O INTO?	157	0	157
VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?	77	80	157
VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?	1	156	157

✓ **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	6	4	0
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	2	1	0
FIXADOR EXTERNO	5	1	0
INFANTIL	6	1	0
JOELHO	30	5	0
MICROCIRURGIA	2	0	0
MÃO	14	2	0
OMBRO	6	2	0
PÉ	14	1	0
QUADRIL	21	9	0
TRAUMA	14	4	0
TUMOR	5	2	0
TOTAL (ANUAL)	125	32	0