



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

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria - Ano 2021



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Sumário

1.	Apresentação:	2
2.	Produção – Ouvidoria:	5
2.1	Atendimentos prestados:	5
2.1.1	Reclamação:	11
2.1.2	Informação:	14
2.1.3	Pedido:	17
2.1.4	Elogio:	19
2.1.5	Sugestão:	20
2.1.6	Denúncia:	22
2.1.7	Recadastramento na Lista de Espera:	23
2.1.8	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):	24
2.1.9	Fala Cidadão:	25
2.1.10	Central de Atendimento Telefônico:	26
2.2	Resolução:	27
3.	Desempenho Anual:	28
3.1	Indicadores de qualidade:	29
3.1.1	Índice de Resolutividade:	29
3.1.2	Índice de Agilidade:	30
4.	Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:	31
4.1	Ambulatório:	Erro! Indicador não definido.
4.1.1	Caracterização da Amostra Anual:	33
4.2	Internação:	41
4.2.1	Caracterização da Amostra Anual:	42
4.3	Análise das Pesquisas:	52
5.	Participação em Palestras, Cursos e Eventos Externos:	54
6.	Conclusões:	55
7.	Anexos:	56
7.1	Ambulatório:	57
7.2	Internação:	62

1. Apresentação:

Encerrado o ano de 2021, daremos uma visão global/sistêmica de nossa atuação, apontando os resultados, as conquistas obtidas e o muito que ainda há de ser feito.

A Área de Ouvidoria (AROUV) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad (INTO) é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre o cidadão/usuário/cliente, seja ele externo ou interno, e a Instituição. Temos como atribuição (missão ou papel) ouvir o cidadão/ usuário/ cliente, registrar, examinar, encaminhar as demandas aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto às questões levantadas, visando, por meio de um atendimento adequado, aperfeiçoar os processos de trabalho dentro da Instituição e em consequência elevar o grau de satisfação.

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 7 (sete) ouvidores, sendo 2 (duas) voltadas exclusivamente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo, e 1 (uma) atendente de *call center*. Os atendimentos dos ouvidores e atendente de *call center*, estão de acordo com o protocolo institucional e correspondem aos horários, respectivamente, de segundas-feiras às sextas-feiras, exceto feriados, das 07:00 às 19:00 horas; e de segundas-feiras as sextas-feiras, das 10:00 às 16:00 horas; vale ressaltar que o espaço físico destinado à Área de Ouvidoria é insuficiente e influencia negativamente na excelência do atendimento.

Como Ouvidoria, temos o compromisso de nos manter isentos na interlocução do INTO com nossos 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 aqui chegam, dentro de nosso alcance de atuação.

Fica claro que nossa credibilidade depende diretamente dos gestores do INTO em seus diversos níveis de atuação. A este propósito, destacamos, que 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 a Lei de Acesso à Informação, e, em casos pontuais, quando problemas crônicos e sistêmicos persistem, as soluções costumam a aparecer.

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

Durante o ano de 2021 a AROUV registrou um total de 4.158 (quatro mil, cento e cinquenta e oito) manifestações, por meio de diversos tipos de contato (e-mail, telefone, carta, Ouvidor SUS, Serviço de Informação ao Cidadão, Fala.BR e pessoalmente), tanto pelos nossos usuários internos (força de trabalho) como nossos usuários externos (pacientes, fornecedores, acompanhantes,...).

Um dado importante foi que durante o ano de 2021 foram realizados 3.504 (três mil, quinhentos e quatro) atendimentos presenciais, registrados por meio de senhas distribuídas pela Recepção Principal e 16.025 (dezesesseis mil e vinte e cinco) atendimentos telefônicos; porém deste total apenas 983 (novecentos e oitenta e três) atendimentos presenciais e 43 (quarenta e três) atendimentos telefônicos foram contabilizados como demanda e aberto registros em nosso sistema.

Verificamos que na maioria dos casos encaminhados a Ouvidoria de forma presencial, se deve ao fato de não existir uma verificação prévia do que realmente seria uma demanda de Ouvidoria ou não.

Recebemos, algumas vezes, pacientes que desejam realizar chamada telefônica, tirar cópia de documentos, verificar o motivo de seu Laudo Médico não estar pronto, questionar o motivo de seu prontuário não estar disponível para consulta, para solicitar agendamento de consulta, entre outros.



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

Esses usuários são encaminhados a Ouvidoria com a impressão de que nós iremos tomar providências imediatas para solucionar suas demandas; o que não faz parte de nosso escopo.

Acreditamos que se houvesse um maior entendimento do que é a Área de Ouvidoria para nosso corpo de trabalho e uma pequena triagem por parte das Recepções o número de atendimentos presenciais seria equiparado à quantidade de demandas abertas.

2. Produção – Ouvidoria:

2.1 Atendimentos prestados:

De forma geral, classificando pelos meios de acesso, a tabela abaixo informa a quantidade de atendimentos realizados por esta Ouvidoria no ano de 2021.

<i>MEIOS DE ACESSO</i>	<i>2021</i>	<i>%</i>
Pessoal	983	4,88
Telefone	16.025	79,57
E-mail	3.076	15,27
Ouvidor SUS	37	0,18
Caixa de Sugestões	0	0,00
Oficio/ Memorando	16	0,08
Portal	2	0,01
Carta/Fax	1	0,00
<i>Total</i>	<i>20.140</i>	<i>100,00</i>

Quadro 1 – Fonte MV

Devido a uma grande parcela dos atendimentos presenciais e telefônicos não serem registrados, por se tratarem de demandas simples, e respondidas aos usuários no momento de sua solicitação; neste relatório, apresentaremos somente o quantitativo de demandas registradas em nosso sistema, conforme a tabela abaixo, onde notamos que os atendimentos por e-mail e pessoal foram às formas mais frequentes de contato com a Ouvidoria, ficando o atendimento por telefone em quarto lugar.

<i>MEIOS DE ACESSO</i>	<i>2021</i>	<i>%</i>
Pessoal	983	23,64
Telefone	43	1,03
E-mail	3.076	73,98
Ouvidor SUS	37	0,89
Caixa de Sugestões	0	0,00
Oficio/ Memorando	16	0,38
Portal	2	0,05
Carta/Fax	1	0,02
<i>Total</i>	<i>4.158</i>	<i>100,00</i>

Quadro 2- Fonte MV

Em tempo, informamos que foram inseridos em nossos registros 2 (duas) demandas de teste para elaboração do PORTAL do INTO, desta forma iremos tomar como referência as 4.154 (quatro mil, cento e cinquenta e quatro) manifestações efetuadas em nossa Ouvidoria.

Ressaltamos que o Portal do INTO ainda não está em funcionamento.

Representaremos abaixo um gráfico com o quantitativo das demandas registradas entre os anos de 2018 e 2021 (Gráfico 1).

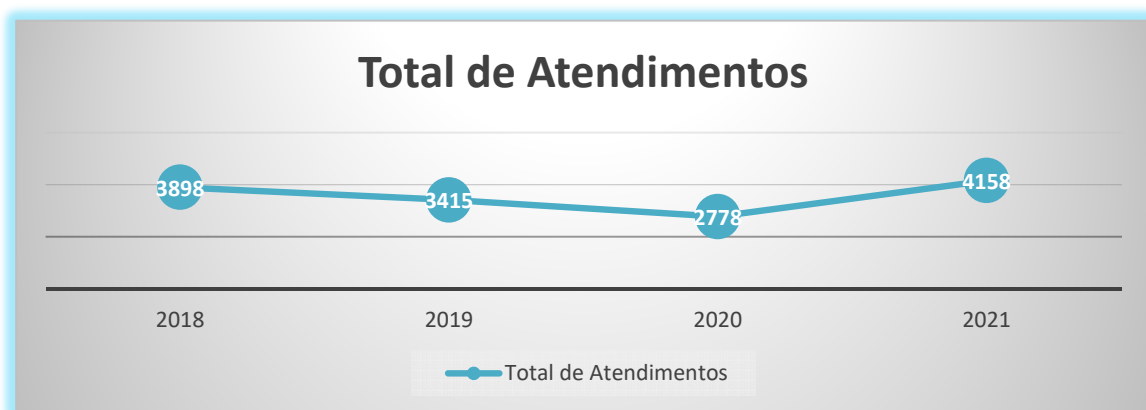


Gráfico 1 - Fonte MV

Os valores referentes ao gráfico acima se encontra no Quadro 13 (página: 28).

Em relação à origem do atendimento, o cliente externo foi o que mais procurou a Ouvidoria durante o ano de 2021, contabilizando 98,10% dos atendimentos representados no gráfico abaixo.

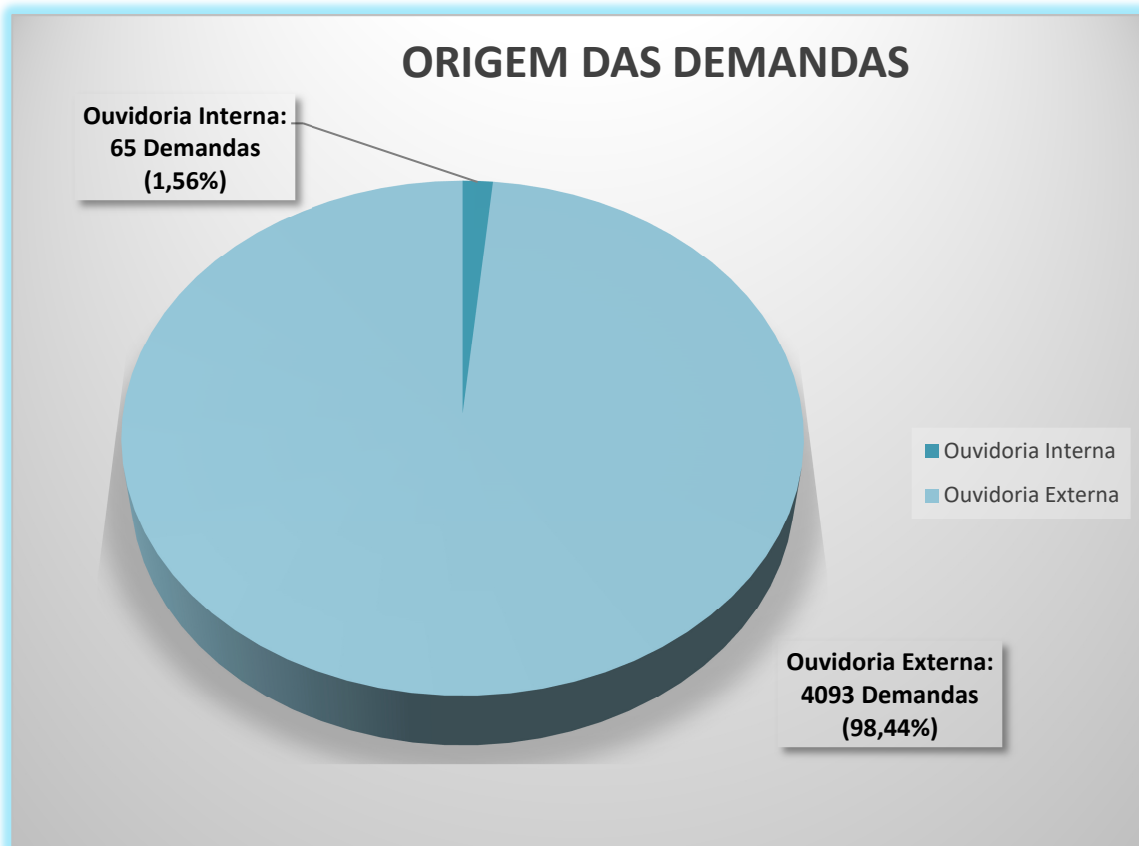


Gráfico 2 - Fonte MV

As manifestações recebidas estão subdivididas nas seguintes categorias: elogio, informação, pedido, reclamação e sugestão, sendo cada uma delas separadas por assunto.

Com relação à natureza dos atendimentos, tivemos um maior quantitativo de pedidos (38,81%) e informações (26,60%) (Quadro 5).

<i>OUVIDORIA USUARIO EXTERNO</i>	<i>2021</i>	<i>%</i>
Elogio	90	2,20
Informação	1127	27,56
Pedido	1698	41,52
Reclamação	654	15,99
Sugestão	5	0,12
Recadastramento na Lista de Espera	513	12,54
Revisão Administrativa	0	0,00
Denuncia	3	0,07
<i>Sub-total</i>	4090	100,00

Quadro 3 - Fonte MV

<i>Ouvidoria usuário interno</i>	<i>2021</i>	<i>%</i>
Reclamação	52	78,79
Elogio	7	10,61
Pedido	1	1,52
Informação	4	6,06
Sugestão	0	0,00
Denuncia	2	3,03
<i>Sub-total</i>	66	100,00

Quadro 4 - Fonte MV

<i>Total</i>	4156	100,00
--------------	-------------	---------------

Abaixo, apresentaremos tabela com o quantitativo das demandas recebidas e registradas durante os meses do ano de 2021, distribuídas pela natureza dos atendimentos.

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	MESES												TOTAL GERAL
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
RECLAMAÇÃO	60	46	57	49	58	61	46	61	81	52	80	55	706
SUGESTÃO	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
PEDIDO	111	242	148	110	107	142	138	126	157	146	141	131	1.699
INFORMAÇÃO	100	94	120	80	76	83	94	124	74	103	103	80	1.131
ELOGIO	4	4	9	5	8	7	9	11	7	10	13	10	97
DENUNCIA	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
RECADASTRAMENTO	40	42	46	36	34	31	52	53	53	50	35	41	513
TOTAL	317	431	382	281	283	324	340	376	372	361	372	317	4.156

Quadro 5 - Fonte MV

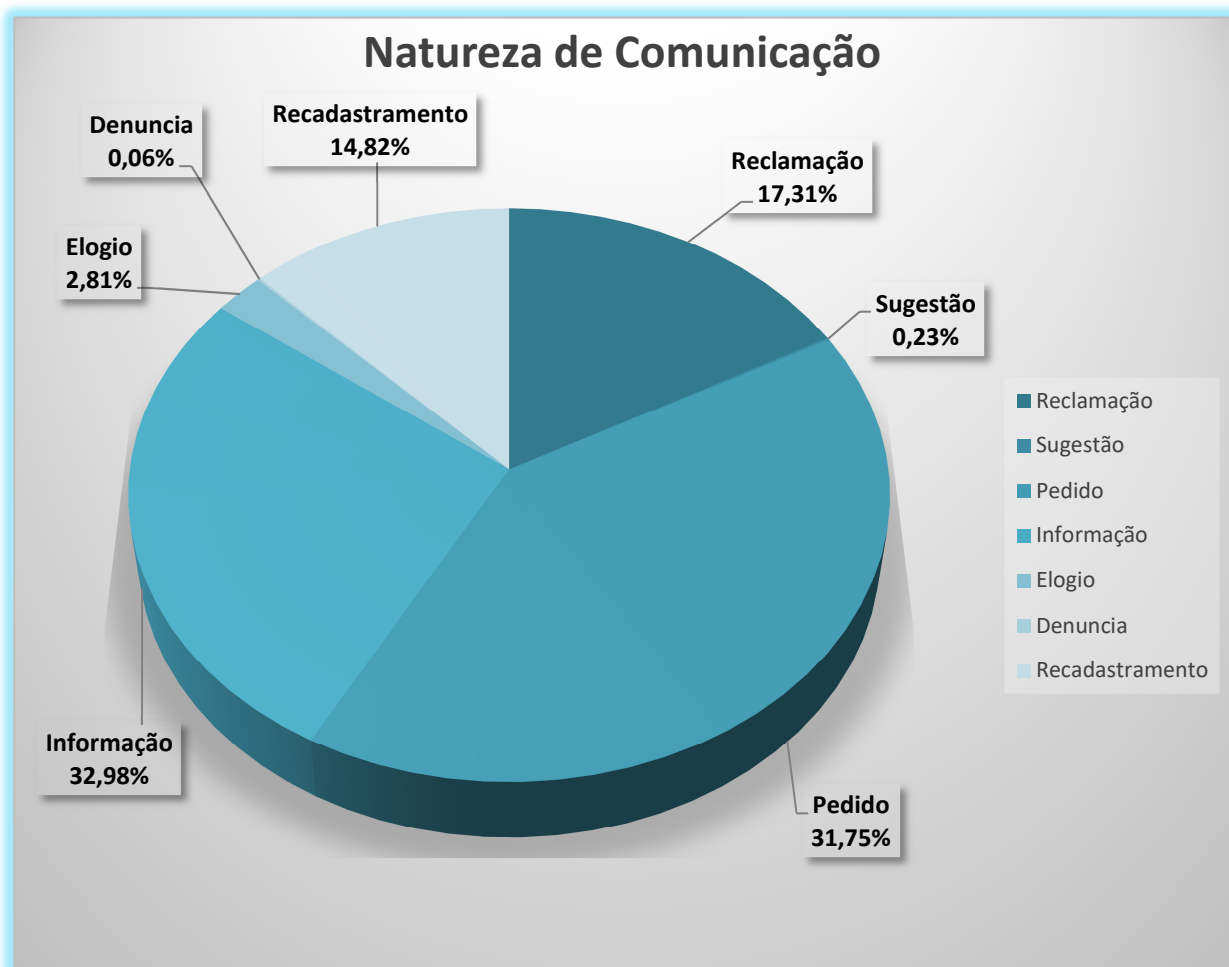


Gráfico 3 - Fonte MV



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

O processamento das manifestações tem sido realizado por meio do encaminhamento das demandas aos setores responsáveis, para que possam orientar quanto ao seu atendimento. A partir daí, acompanhamos o atendimento, monitorando os prazos de resposta mantendo o usuário informado.

2.1.1 Categoria Reclamação:

São assim classificadas as demandas 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 2021, totalizaram 706 (setecentas e seis) demandas, representando 16,98% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (4.158 demandas).

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, 654 (92,64% do total de reclamações) foram realizadas pelos usuários externos sendo sua classificação apresentada abaixo:

NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
CADASTRO	2	0,31
CIRURGIA SUSPensa	19	2,91
CONTRANGIMENTO	1	0,15
COPIA DE PRONTUÁRIO	1	0,15
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	10	1,53
DIF. MARCAR CONSULTAS	5	0,76
DIF. MARCAR EXAMES	8	1,22
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	2	0,31
DUPLICIDADE DE PRONTUÁRIO	2	0,31
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	3	0,46
ERRO TÉCNICO PROFISSIONAL	9	1,38
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	2	0,31
EXAMES	18	2,75
EXTRAVIO DE EXAMES	4	0,61
EXTRAVIO DE PERTENCES	16	2,45
FALTA DE INSUMOS	8	1,22
FALTA DE MEDICAMENTO	15	2,29
FILA - POSIÇÃO NA FILA	23	3,52
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	28	4,28
FILA - TEMPO DE ESPERA	203	31,04
INF. INCOMPREENS./ INSUF.	4	0,61
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL	158	24,16

INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	12	1,83
LAUDO MÉDICO	9	1,38
LAUDO RADIOGRÁFICO	2	0,31
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	44	6,73
OUTROS	39	5,96
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	1	0,15
RECLAMAÇÃO ATEND. TELEFÔNICO	2	0,31
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	4	0,61
<i>TOTAL</i>	654	100,00

Quadro 6 - Fonte MV

Podemos observar que o maior índice de reclamação se refere ao TEMPO DE ESPERA para realização do procedimento cirúrgico que o paciente necessita.

Em seguida, notamos um número considerável de reclamações por INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL. Notamos que este tipo de demanda (158 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.

Outro índice considerável de reclamação é: MARCAÇÃO DE CONSULTAS (44 demandas); sendo verificado que tal reclamação ocorreu devido a dificuldade na forma como é realizado o agendamento (somente por telefone).

Já as demandas de reclamações dos usuários internos, no ano de 2021, totalizaram 52, representando 7,36% do total das reclamações recebidas.

<i>NÍVEL DO CHAMADO</i>	<i>TOTAL</i>	<i>%</i>
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	10	19,23
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	4	7,69
OUTROS	16	30,77
RELAC. FUNCIONARIO / CHEFIA	5	9,62
RELAC. FUNCIONARIO / USUARIO	10	19,23
RELACIONAMENTO ENTRE SETORES	7	13,46
<i>TOTAL</i>	52	100,00

Quadro 7 - Fonte MV

Na maioria dos casos, o funcionário que nos procura acredita sermos um órgão punitivo dentro da instituição.

Desta forma, continuaremos realizando um trabalho de conscientização do que representa a Ouvidoria na Instituição, tanto para o cliente interno quanto para o externo.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de demandas de reclamações recebidas por esta Ouvidoria; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

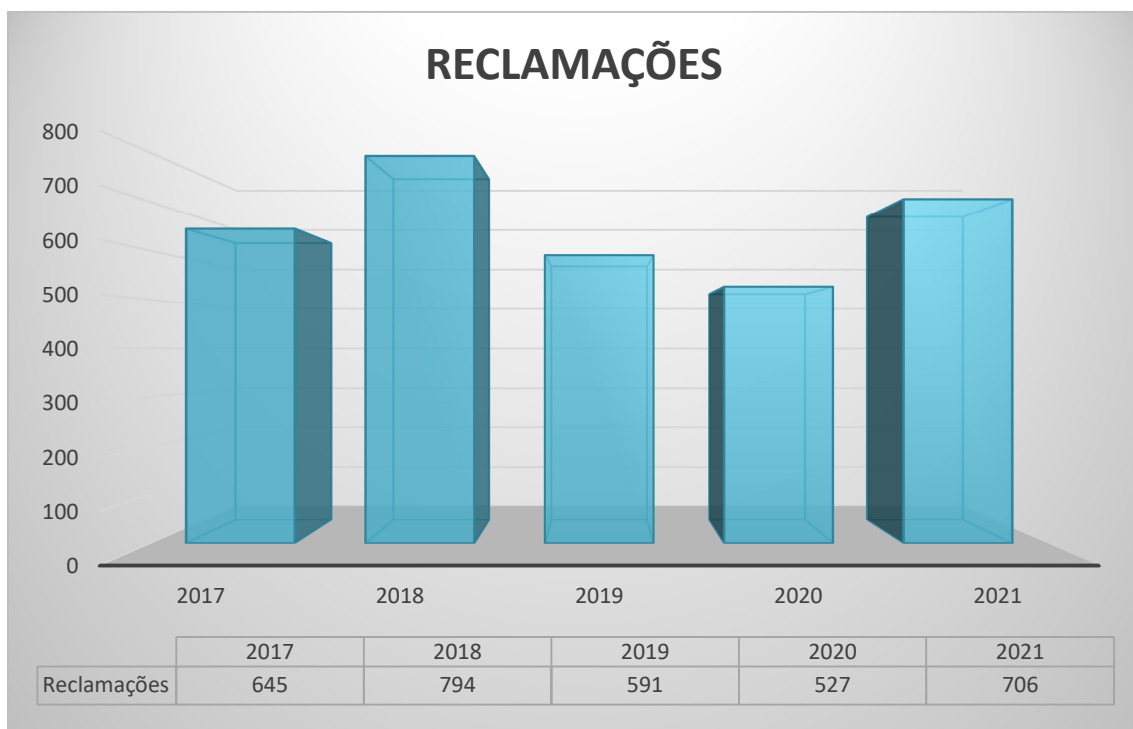


Gráfico 4 - Fonte MV

2.1.2 Categoria Informação:

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

As demandas de informação dos usuários (externos e internos), no ano de 2021, totalizaram 1.135, representando 27,30% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (4.158 demandas).

Tais demandas representam as dúvidas de nossos usuários quanto ao Instituto.

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

<i>NÍVEL DO CHAMADO</i>	<i>TOTAL</i>	<i>%</i>
CADASTRO	66	5,84
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	13	1,15
CURSOS/ SEMINARIOS/ PALESTRAS	6	0,53
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	1	0,09
EXAMES	41	3,63
FILA - CARTA	14	1,24
FILA - POSIÇÃO NA FILA	88	7,78
FILA - TEMPO DE ESPERA	93	8,22
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	215	19,01
LAUDO MÉDICO	48	4,24
LAUDO RADIOGRÁFICO	3	0,27
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	114	10,08
ÓBITO	22	1,95
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	1	0,09
T.F.D. / CNRAC	4	0,35
TRANSFERÊNCIA	13	1,15
TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO	2	0,18
TRIAGEM	254	22,46
VAGAS PARA ESTÁGIO/ RESIDÊNCIAS	42	3,71
OUTROS	91	8,05
<i>TOTAL</i>	<i>1131</i>	<i>100</i>

Quadro 8 - Fonte MV

Um dos quantitativos mais expressivos das demandas de Informação registrada no ano de 2021 está relacionado à TRIAGEM (254 demandas), na qual o usuário solicita a informação de como poderá vir a ser assistido na Instituição.

Vale ressaltar que alguns pacientes moradores de outros Estados do País solicitam, com frequência, sua posição na fila de espera para cirurgia; porém o INTO ainda não disponibilizou tal consulta pela internet. Fica, então, a sugestão da disponibilidade da consulta à posição na fila de espera para pacientes participantes dos programas: Tratamento Fora de Domicílio (T.F.D.) e Central de Regulação da Alta Complexidade (CNRAC).

As demandas de informação dos usuários internos somaram 4 (quatro), representando 0,35% do total das demandas recebidas pela Ouvidoria e classificadas como Informação (1.135 demandas).

<i>NÍVEL DO CHAMADO</i>	<i>TOTAL</i>	<i>%</i>
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	2	50,00
VAGAS PARA ESTÁGIO/ RESIDÊNCIAS/ OUTROS	1	25,00
OUTROS	1	25,00
<i>TOTAL</i>	4	100

Quadro 9 - Fonte MV

O gráfico abaixo representa o quantitativo de demandas de informações recebidas por esta Ouvidoria; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

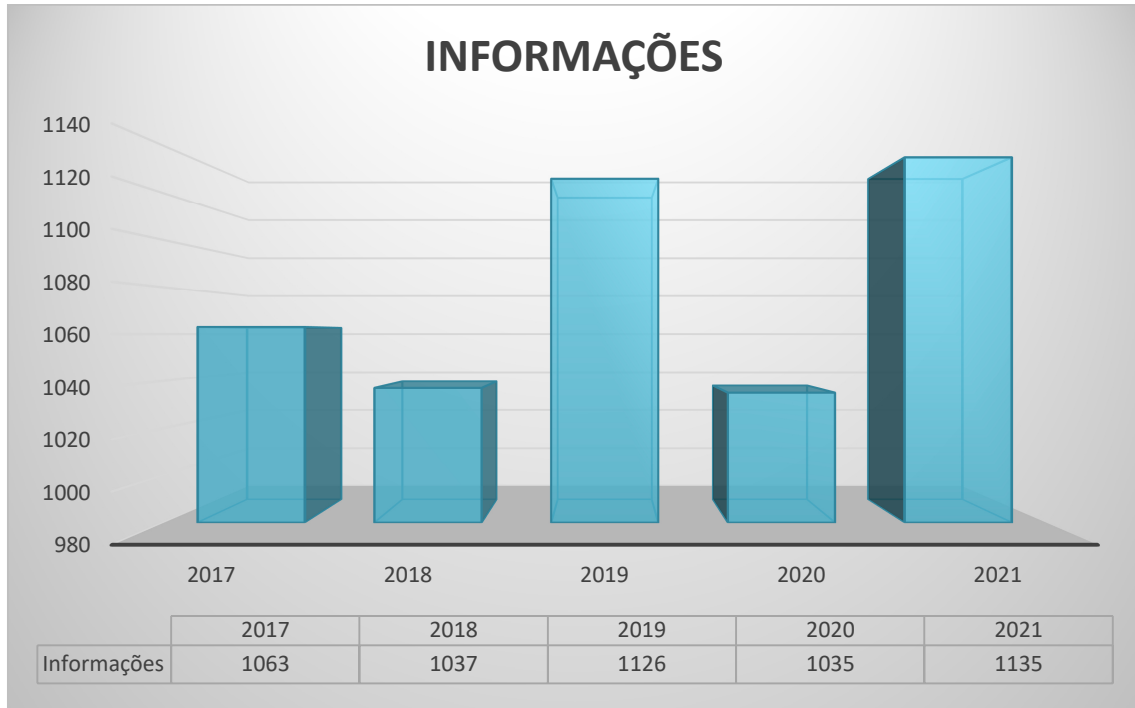


Gráfico 5 - Fonte MV

2.1.3 Categoria Pedido:

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 2021 a Ouvidoria do INTO recebeu 1.695 solicitações, representando 40,76% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (4.158 demandas).

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

<i>NÍVEL DO CHAMADO</i>	<i>TOTAL</i>	<i>%</i>
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	6	0,35
ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA	18	1,06
CADASTRO	17	1,00
EXAMES	53	3,12
LAUDO MÉDICO	20	1,18
LAUDO RADIOGRÁFICO	4	0,24
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	1521	89,58
TROCA DE MÉDICO	24	1,41
TROCA DE RECEITA	4	0,24
OUTROS	31	1,83
<i>TOTAL</i>	1698	100

Quadro 10 - Fonte MV

A quantidade maior de pedidos está relacionada à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (866 demandas) na qual os pacientes solicitam agendamento de consulta com seu médico especialista.

No ano de 2021 foi registrado apenas 1 (hum) Pedido realizado pelo usuário interno.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de pedidos recebidos por esta Ouvidoria; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

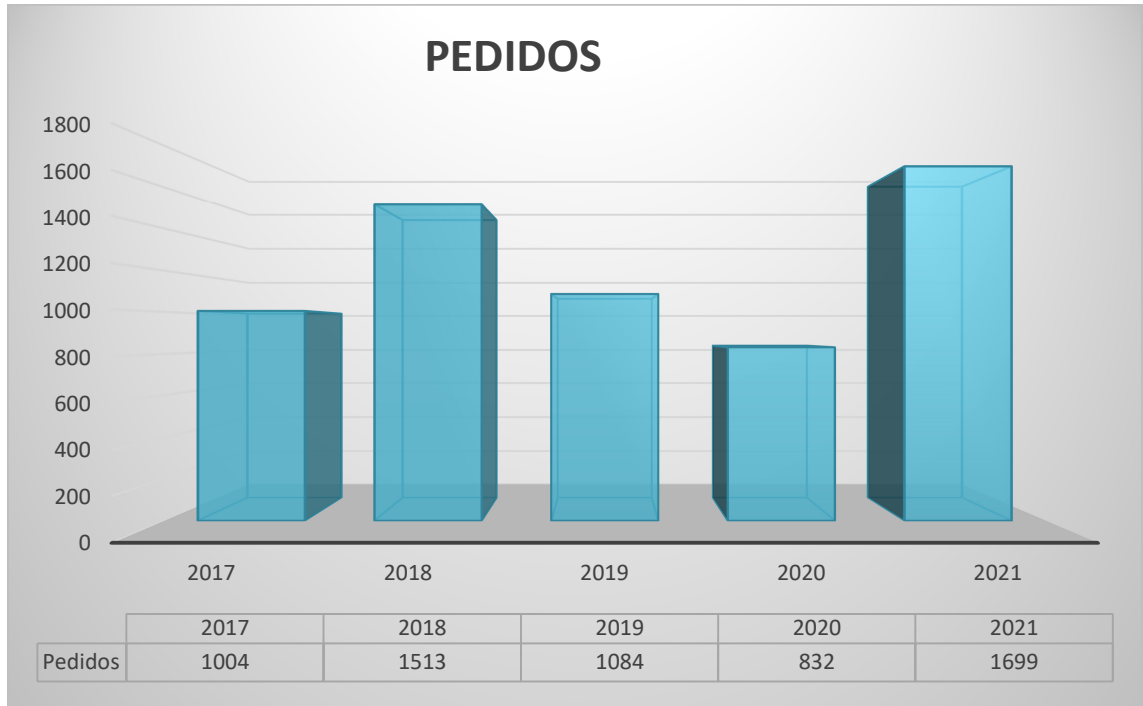


Gráfico 6 – Fonte Mv

2.1.4 Categoria Elogio:

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 2021 a Ouvidoria do INTO, por meio dos usuários externos e internos, recebeu 97 elogios, representando 2,33% do total das demandas recebidas (4.158 demandas). Do total de Elogios recebidos 90 foram recebidos pelo usuário externo (92,78% do total de elogios) e 7 pelos usuários internos (7,22% do total de elogios).

Os elogios realizados pelos usuários, tanto internos quanto externos, são encaminhados a Área de Comunicação (ARCOM) para uma possível divulgação nos murais e televisões dentro da Instituição e as áreas envolvidas.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de elogios recebidos por esta Ouvidoria; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

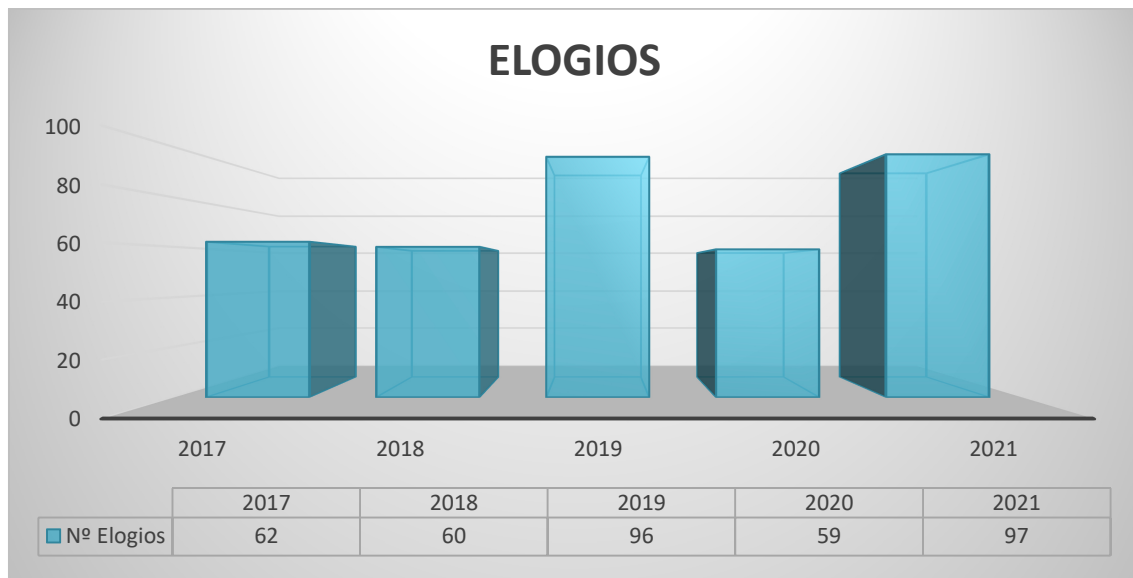


Gráfico 7 - Fonte MV

2.1.5 Categoria Sugestão:

São assim classificadas as demandas onde o usuário realiza alguma comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria dos serviços do Instituto.

Recebemos 5 sugestões (0,12% do total das 4.158 demandas) durante o ano de 2021.

Como já apontados em anos anteriores, os usuários sugerem que seja criado um *link* em nosso *site* no qual seja possível a solicitação de Laudo Médico.

Outra sugestão recebida seria de verificar a possibilidade do material a qual é feita a prótese do paciente vir constando em Laudo Médico; pois alguns pacientes necessitam desta informação para realização de exames como Ressonância Magnética. E também ao ser realizado agendamento de consulta por meio telefônico (*call center*) ser gerado um número de protocolo, pois algumas vezes os paciente reclamam que tiveram suas consultas agendadas sendo que as mesma não constam no sistema; além da possibilidade de agendamento de consultas pelo site do INTO.

Pacientes também sugerem que seja designado algum funcionário a ajuda-los quanto ao preenchimento dos formulários de solicitação de Laudo Médico e/ou Vale Social, no caso em que os mesmos sejam deficientes visuais, analfabetos ou amputados do membro superior.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de sugestões recebidas por esta Ouvidoria; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

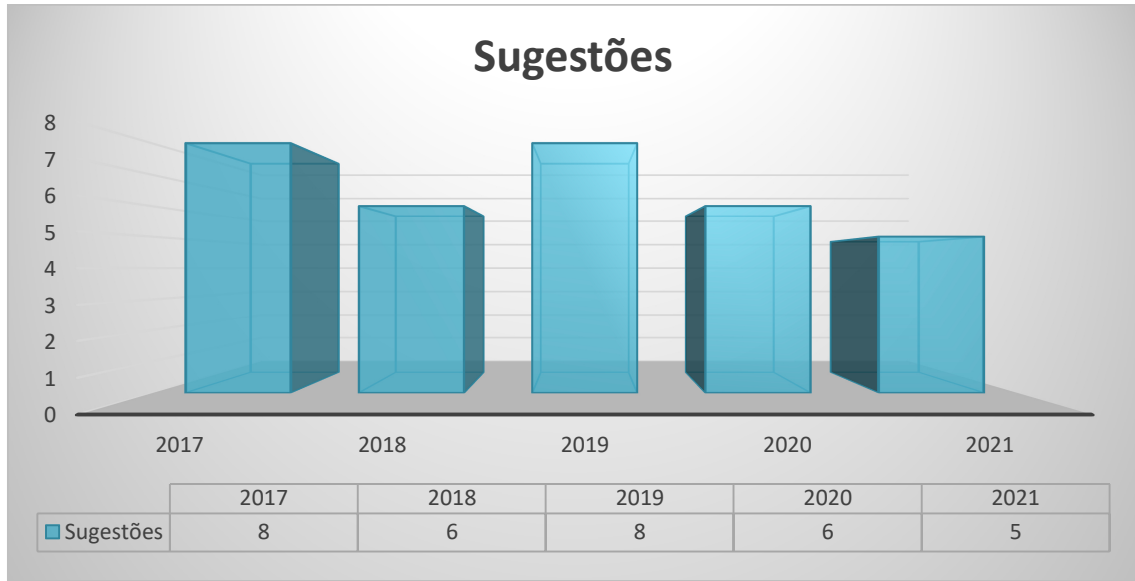


Gráfico 8 - Fonte MV

2.1.6 Categoria Denúncia:

São assim classificadas as demandas 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 2021 esta Ouvidoria realizou o registro de 5 (cinco) demandas que foram classificadas como denúncia.

Lembramos que a Área de Ouvidoria recebe as denúncias encaminhando-as a Unidade de Gestão da Integridade, onde as mesmas são tratadas. Desta forma a Área de Ouvidoria se isenta de resposta aos usuários nestes casos.

O gráfico abaixo representa o quantitativo de denúncias recebidas nos últimos cinco anos.

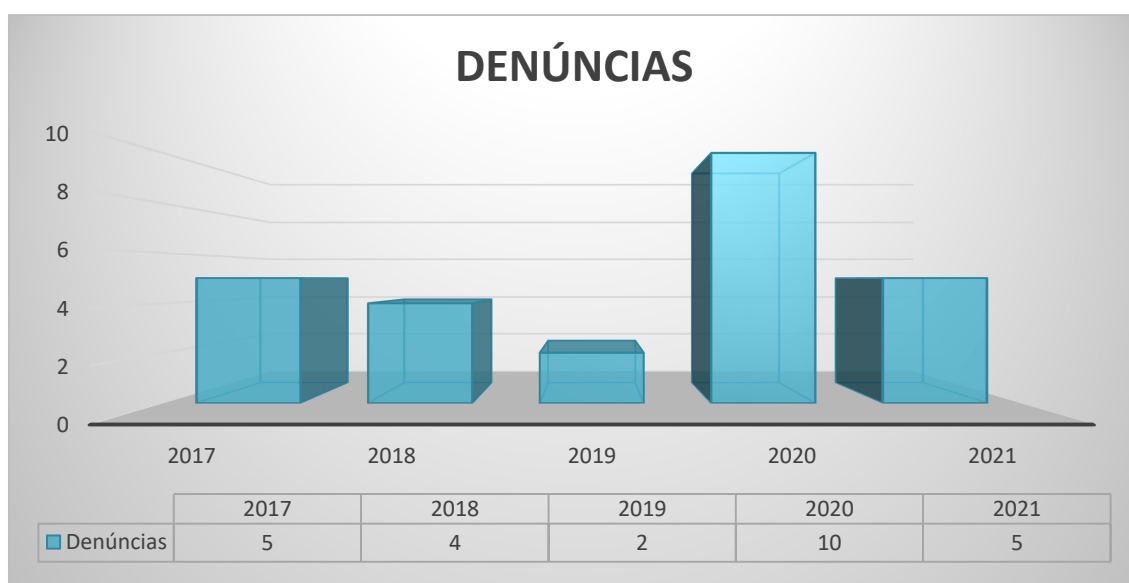


Gráfico 9 - Fonte MV

2.1.7 Recadastramento na Lista de Espera:

Com a finalidade de diminuir o tempo de espera nas filas para cirurgias, o INTO vem realizando revisão administrativa nas suas listas de espera; tendo como objetivo localizar todos os nossos pacientes e tomar ciência de seu estado atual.

Aos pacientes não localizados foram enviadas cartas com aviso de recebimento (AR), solicitando seu recadastramento.

Os pacientes que ainda assim não fizeram o recadastramento foram 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 antigo. Se em algum momento retornarem, serão recolocados na posição conforme sua data de inscrição na lista.

Ficou acordado com o Comitê de Lista de Espera que o recadastramento destes pacientes seria realizado pela Área de Ouvidoria.

Apresentaremos a seguir gráfico com o total de atualizações cadastrais realizadas durante o ano de 2021.

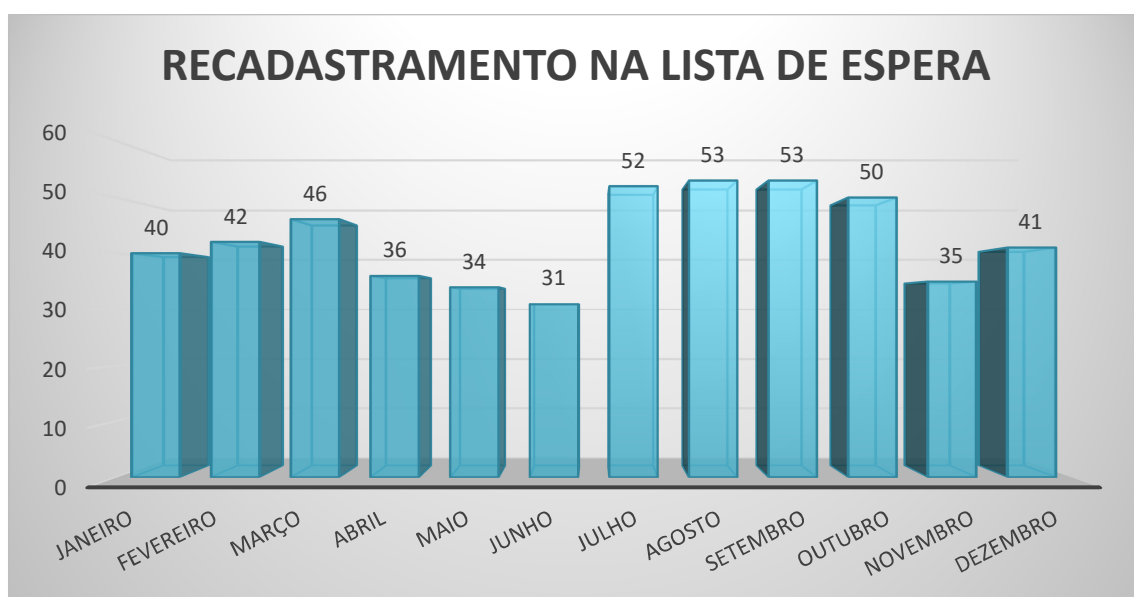


Gráfico 10 - Fonte MV

2.1.8 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

“A Lei de Acesso a 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, consolida e define o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado e estabelece 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 recebe as demandas oriundas do Sistema de Informação ao Cidadão (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 podem ser 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.

Apresentaremos abaixo gráfico com nossa produção referente ao ano de 2021.

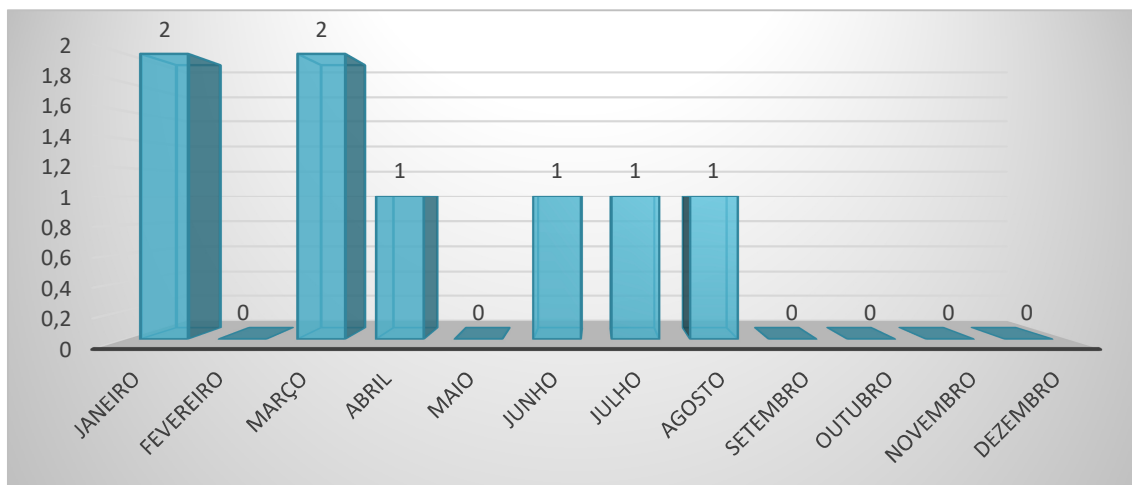


Gráfico 11 - Fonte MV

2.1.9 Fala Cidadão:

“O e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal atual Fala.Br foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é 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://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

Apresentaremos abaixo gráfico com nossa produção referente ao ano de 2021.

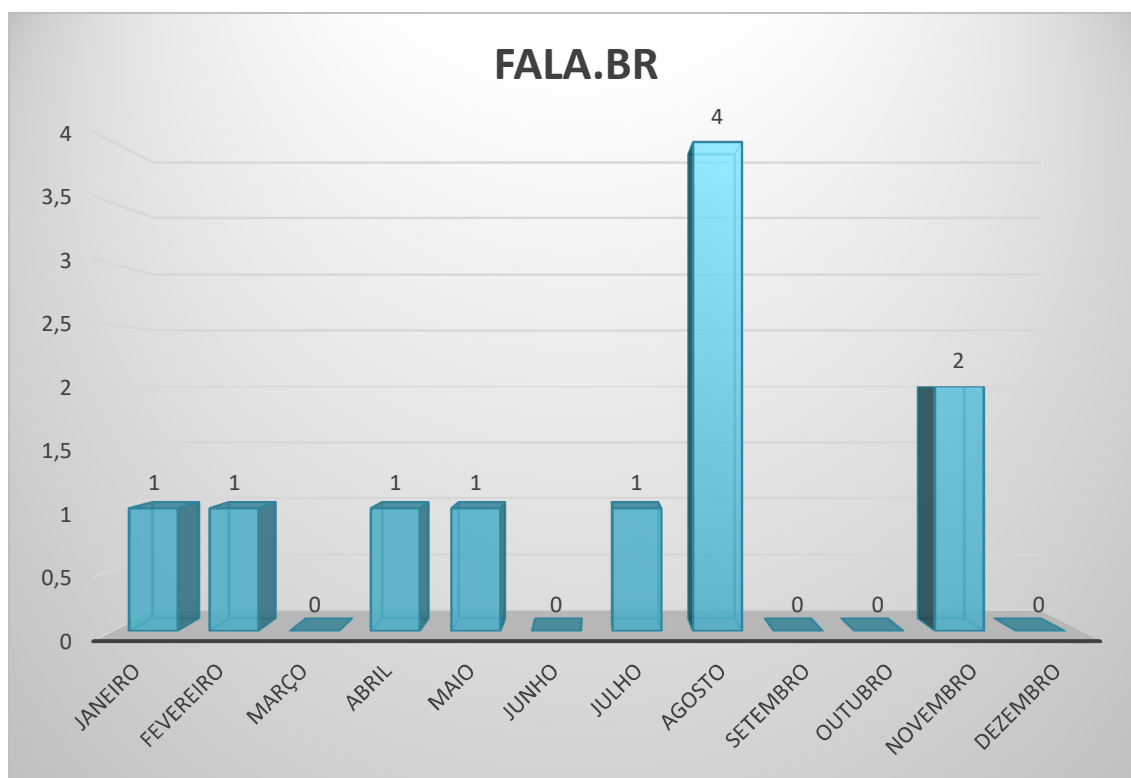


Gráfico 12 – Fonte MV

2.1.10 Central de Atendimento Telefônico:

Durante o ano de 2021 contamos com um suporte ao atendimento telefônico, onde tínhamos 1 (uma) funcionária específica para realização de tal atendimento.

O serviço tem cumprido com seus objetivos inicialmente propostos, que são informar ao usuário sobre 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.

Acreditamos que o quantitativo de ligações diminuiria consideravelmente caso nossa Unidade de Resposta Audível (URA) fosse mais detalhada. Lembramos que hoje 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.

Apresentaremos abaixo gráfico da produção anual do serviço.

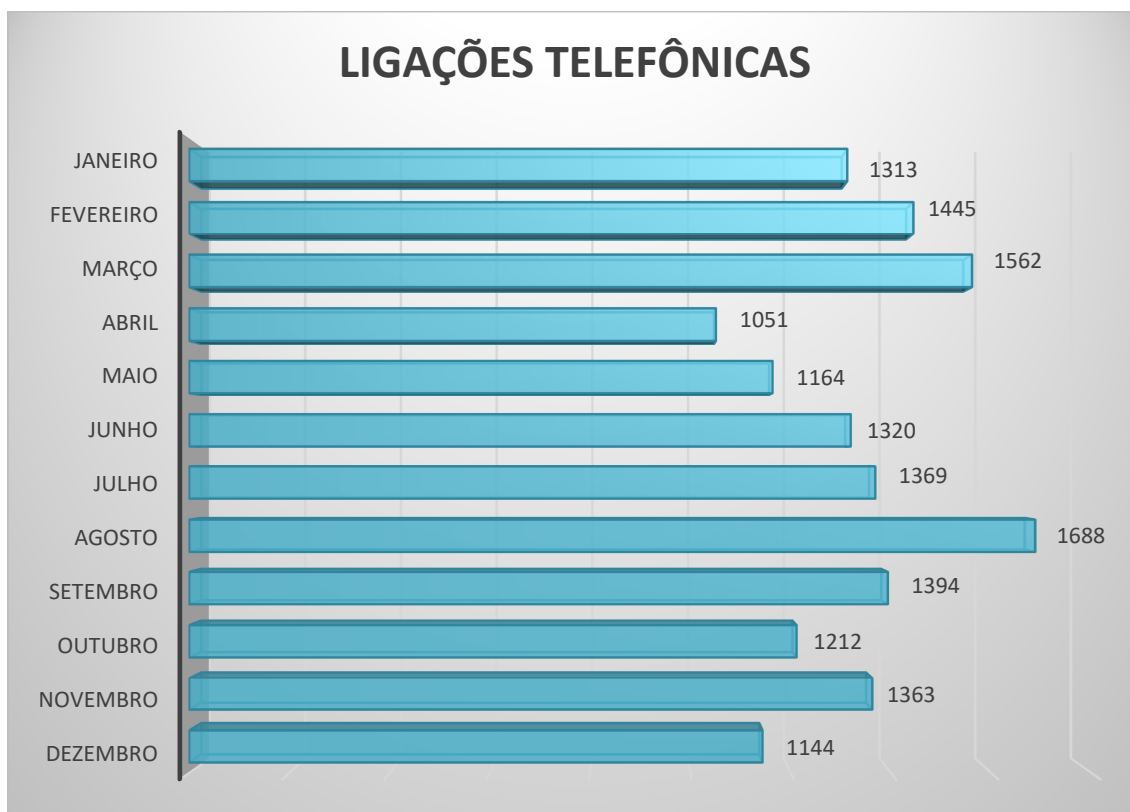


Gráfico 13 - Fonte MV

2.2 Resolução:

Ao término de cada ano apresentamos o índice de resolução, que tem se demonstrado alto nos últimos anos, porém apesar de altos não atingem ao ideal que seria todas as respostas entregues ao solicitante no tempo solicitado. Dentro desse contexto, poderemos ter respostas rápidas ou as que demoram até meses para serem respondidas.

	Nº DE MANIFESTAÇÕES	% DE MANIFESTAÇÕES
REGISTROS CONCLUÍDOS	4.098	98,56
REGISTROS PENDENTES	60	1,44
TOTAL	4.158	100,00

Quadro 11 – Fonte MV

O quadro acima foi gerado com informações até a data de 17/01/2022. Lembramos também que foi inserido um registro a mais em nosso sistema devido a testes que estamos elaborando para o lançamento do Portal do INTO. Este registro não foi computado no quadro acima

Apresentaremos a seguir gráfico percentual de resolubilidade dos últimos anos:

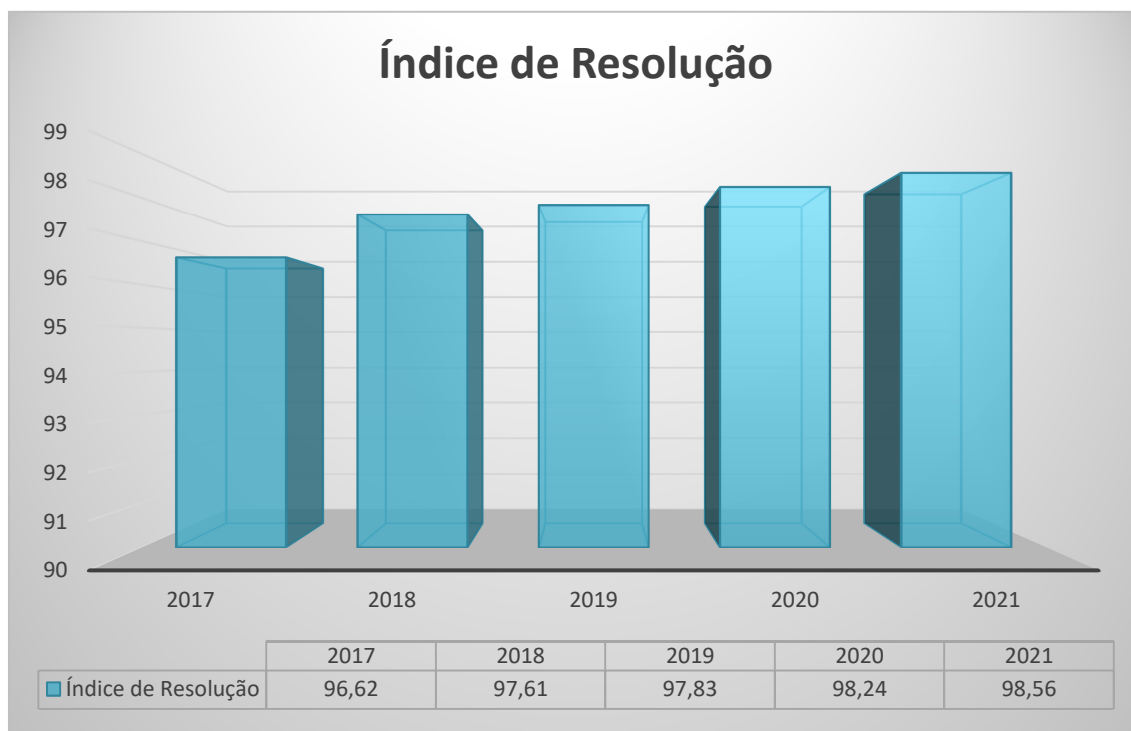


Gráfico 14 - Fonte MV

3. Desempenho Anual:

	2017	2018	2019	2020	2021
Pessoal	1628	1219	991	548	983
Telefone	39	11	21	34	43
E-mail	1994	2641	2364	2153	3076
Ouvidor SUS	32	25	37	43	37
Caixa de Sugestões	0	0	0	0	0
Ofício/ Memorando	0	1	1	0	16
Portal	0	0	1	0	2
Carta/Fax	3	1	0	0	1
Total de Atendimentos	3696	3898	3415	2778	4158

Quadro 12 - Fonte MV

Natureza dos Atendimentos					
	2017	2018	2019	2020	2021
Ouvidoria usuário externo					
Elogio	58	55	93	55	90
Informação	1060	1035	1121	1032	1127
Pedido	1002	1507	1084	830	1698
Reclamação	601	765	535	486	654
Sugestão	8	4	7	3	5
Recadastramento na Lista de Espera	624	477	506	309	513
Revisão Administrativa	285	7	1	0	0
Denúncia	4	2	2	7	3
Sub-total	3642	3852	3349	2722	4090
Ouvidoria usuário interno					
Reclamação	44	29	56	41	52
Elogio	4	5	3	4	7
Pedido	2	6	0	2	1
Informação	3	2	5	3	4
Sugestão	0	2	1	3	0
Denúncia	1	2	0	3	2
Sub-total	54	46	65	56	66
Total	3696	3898	3414	2778	4156¹

Quadro 13 - Fonte MV

1. A diferença no quantitativo de demandas do ano de 2021 se deu devido a 2 (dois) registros testes para implantação do Portal do INTO.

3.1 Indicadores de qualidade:

3.1.1 Índice de Resolutividade:

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

Para o cálculo deste indicador, utilizamos a seguinte fórmula:

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

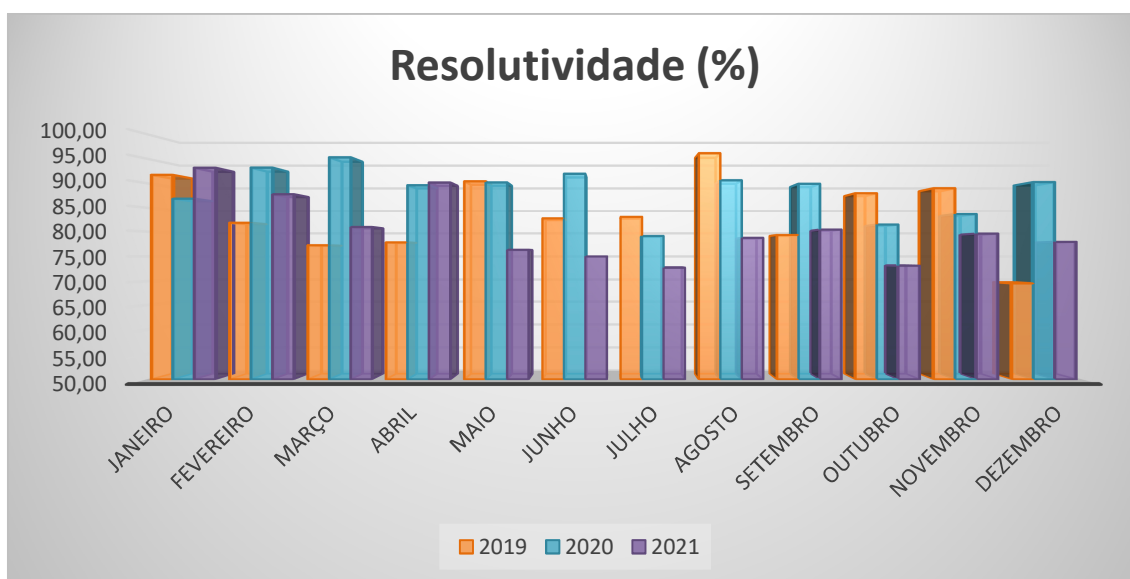


Gráfico 15 - Fonte MV

Resolutividade (%)			
	2019	2020	2021
Janeiro	91,62	86,80	93,06
Fevereiro	81,74	93,09	87,70
Março	77,24	95,18	80,89
Abril	77,82	89,53	90,07
Mai	90,32	90,09	76,33
Junho	82,63	91,85	75,00
Julho	82,92	79,09	72,73
Agosto	96,01	90,53	78,72
Setembro	79,29	89,82	80,38
Outubro	87,90	81,38	73,13
Novembro	88,92	83,49	79,57
Dezembro	69,60	90,16	77,92

Quadro 14 - Fonte MV

3.1.2 Índice de Agilidade:

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

Para o cálculo deste indicador, utilizamos a seguinte fórmula:

$$\text{Agilidade} = \frac{(\text{N}^\circ \text{ de Registros Abertos no Mês cujas Respostas Excederam 15 dias}) * 100}{\text{Total de Demandas Mensal}}$$

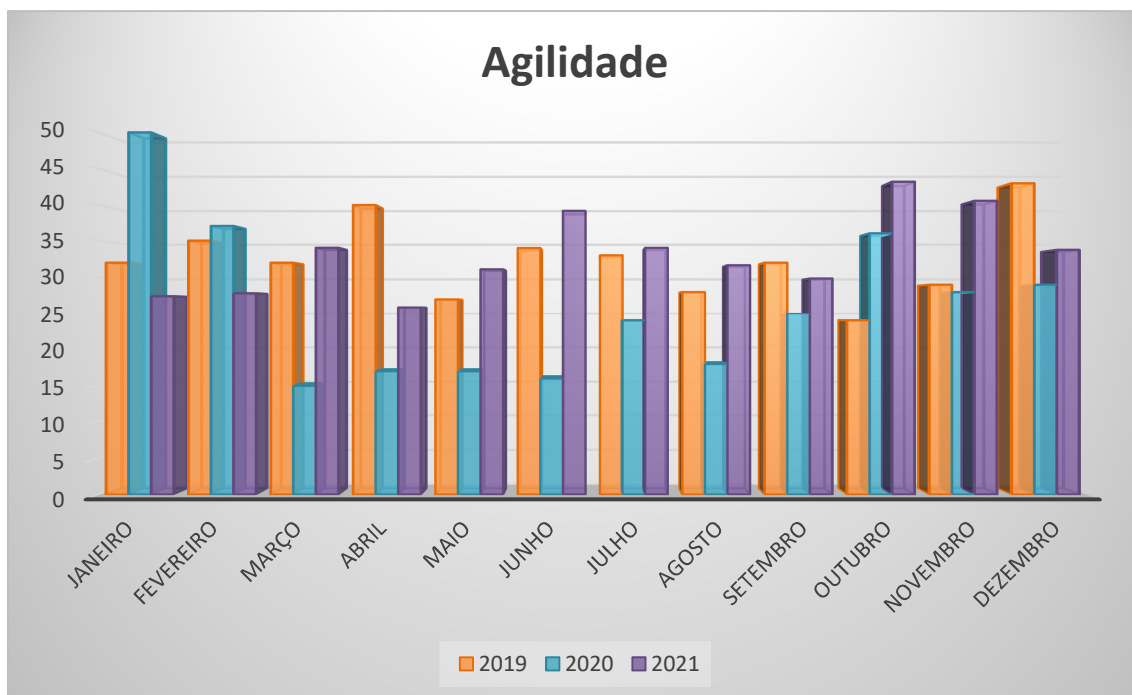


Gráfico 16 - Fonte MV

Agilidade			
	2019	2020	2021
Janeiro	32	50	27
Fevereiro	35	37	28
Março	32	15	34
Abril	40	17	26
Mai	27	17	31
Junho	34	16	39
Julho	33	24	34
Agosto	28	18	32
Setembro	32	25	30
Outubro	24	36	43
Novembro	29	28	41
Dezembro	43	29	34

Quadro 15 - Fonte MV

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:

Apresentaremos abaixo o resultado da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (Ambulatório e Internação) relativa ao ano de 2021.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do ano de 2021 foi realizada excepcionalmente por meio de ligações telefônicas em razão da pandemia de COVID19.

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 autorizados pela Chefia responsável de cada Setor e obtidos por meio do Sistema MV e SGWEB.

A Pesquisa foi realizada exclusivamente por 2 (duas) funcionárias da Ouvidoria. Com os pacientes do Ambulatório, a Pesquisa do 1º semestre de 2021 ocorreu no período de 18 a 30 de março de 2021, contabilizando 69 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2021 ocorreu no período de 19 a 29 de julho de 2021, contabilizando 76 usuários. Já com os pacientes internados, a Pesquisa de 1º semestre de 2021 foi realizada entre 04 e 11 de maio de 2021, contabilizando 40 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2021 ocorreu no período de 09 a 28 de setembro de 2021, contabilizando 37 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.

Lembramos que os gráficos a seguir representam apenas as respostas positivas da pesquisa. Em anexo, apresentamos 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 16 horas, após a consulta agendada contemplando a todas as especialidades ortopédicas. Para o estudo foram entrevistados 69 usuários no período de 18 a 30 de março de 2021; e 76 usuários no período de 19 a 29 de julho de 2021.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 06 a 08 de abril de 2021 (referente ao primeiro semestre), e no período de 03 a 10 de agosto de 2021 (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:

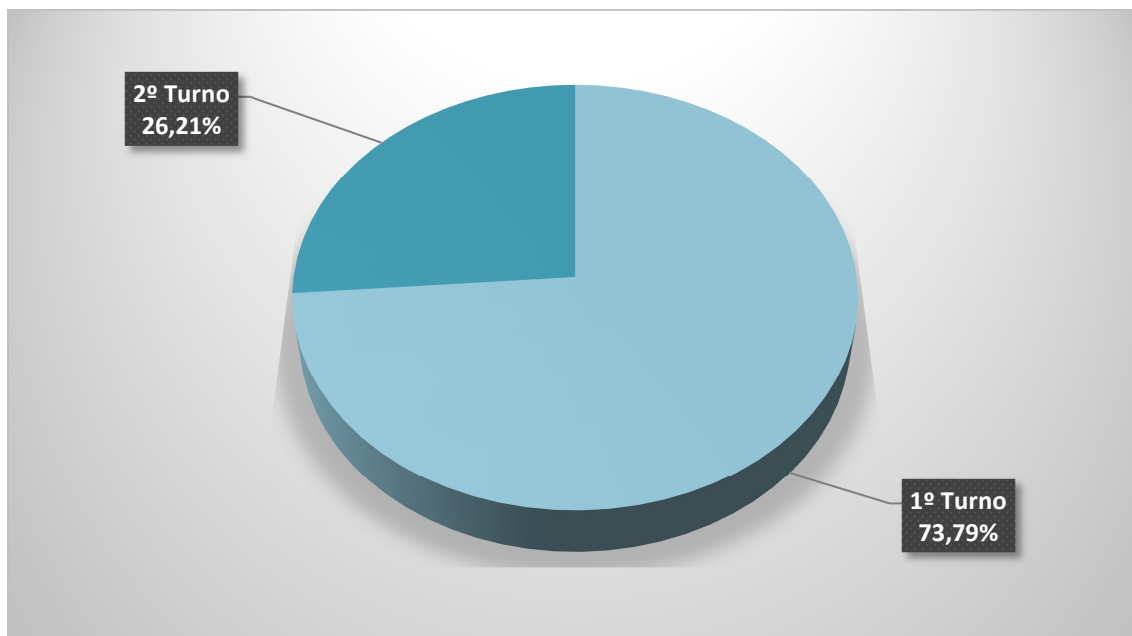


Gráfico 17 - Fonte MV

✓ Tipo de Consulta:

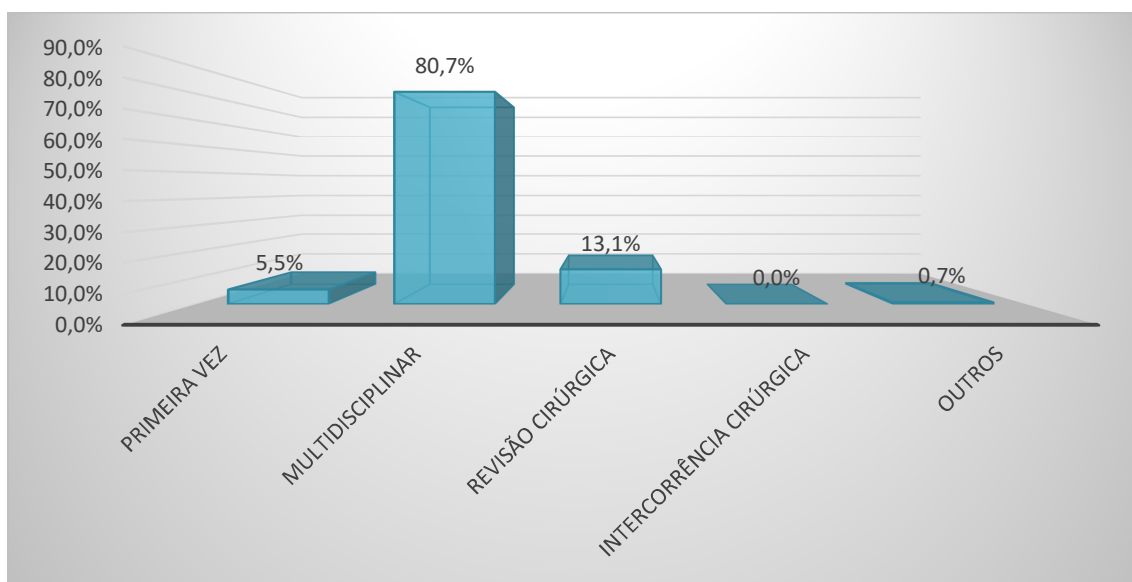


Gráfico 18 - Fonte MV

✓ **Já foi internado no INTO?**

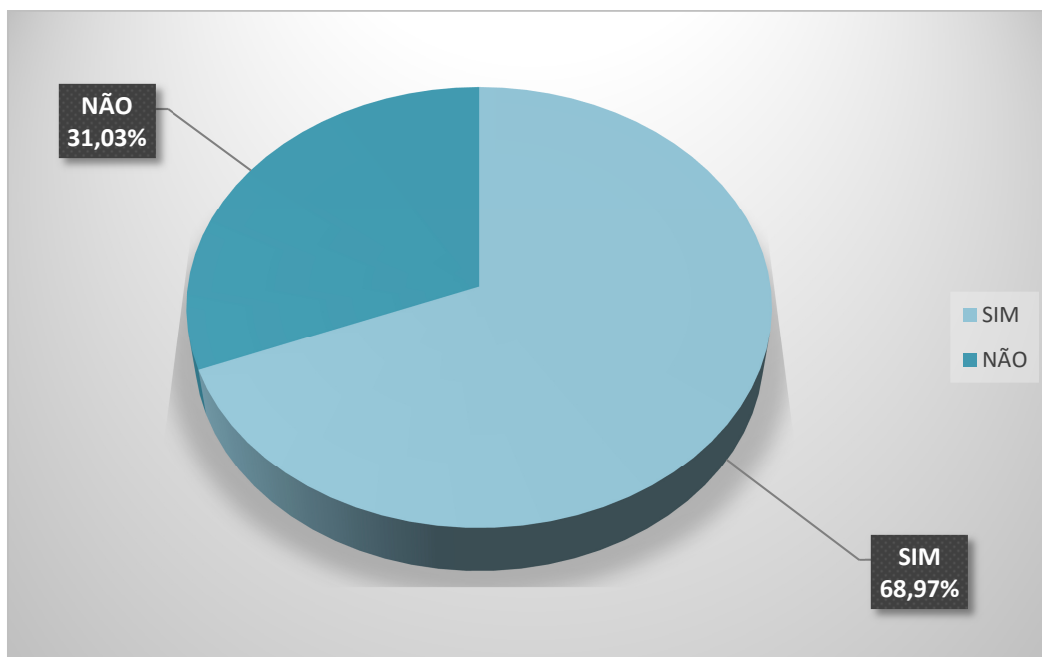


Gráfico 19 - Fonte MV

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

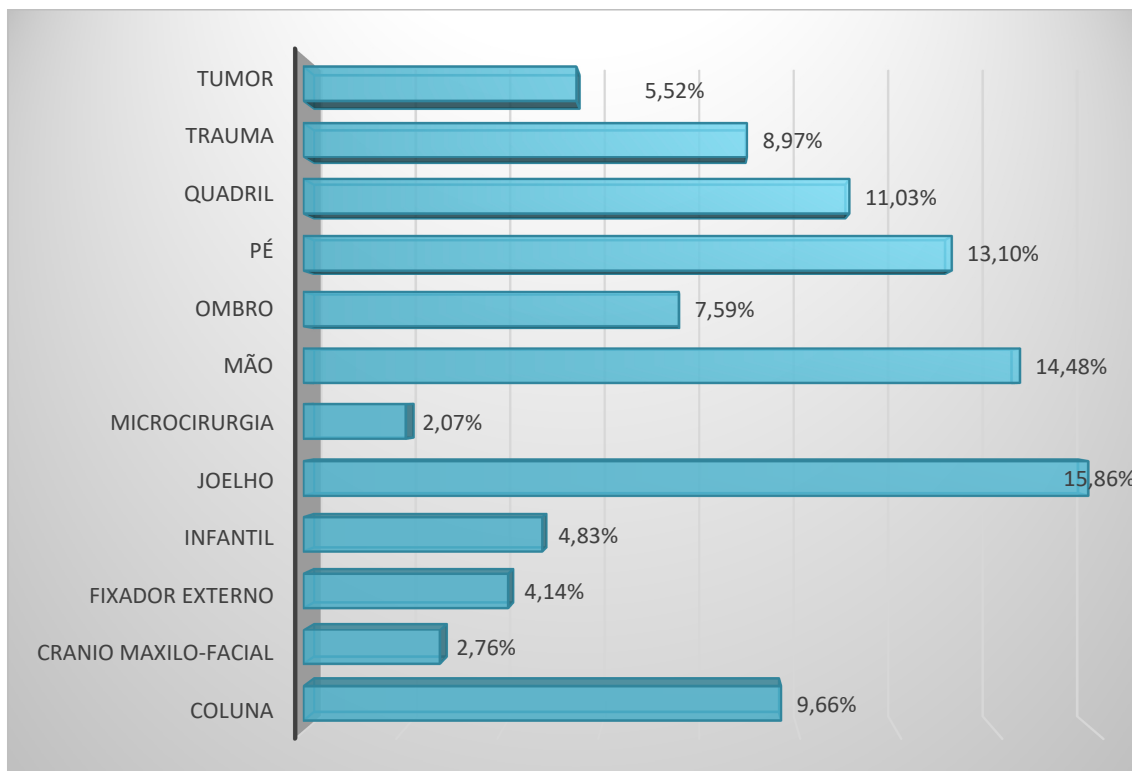


Gráfico 20 - Fonte MV

✓ **Gênero:**

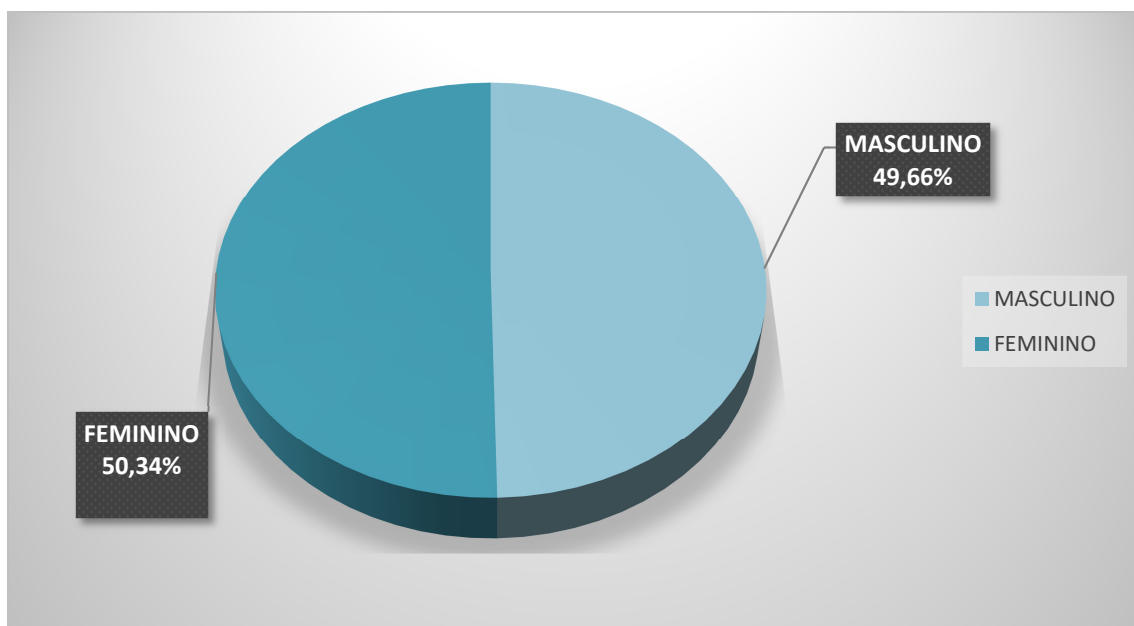


Gráfico 21 - Fonte MV

✓ **Idade:**

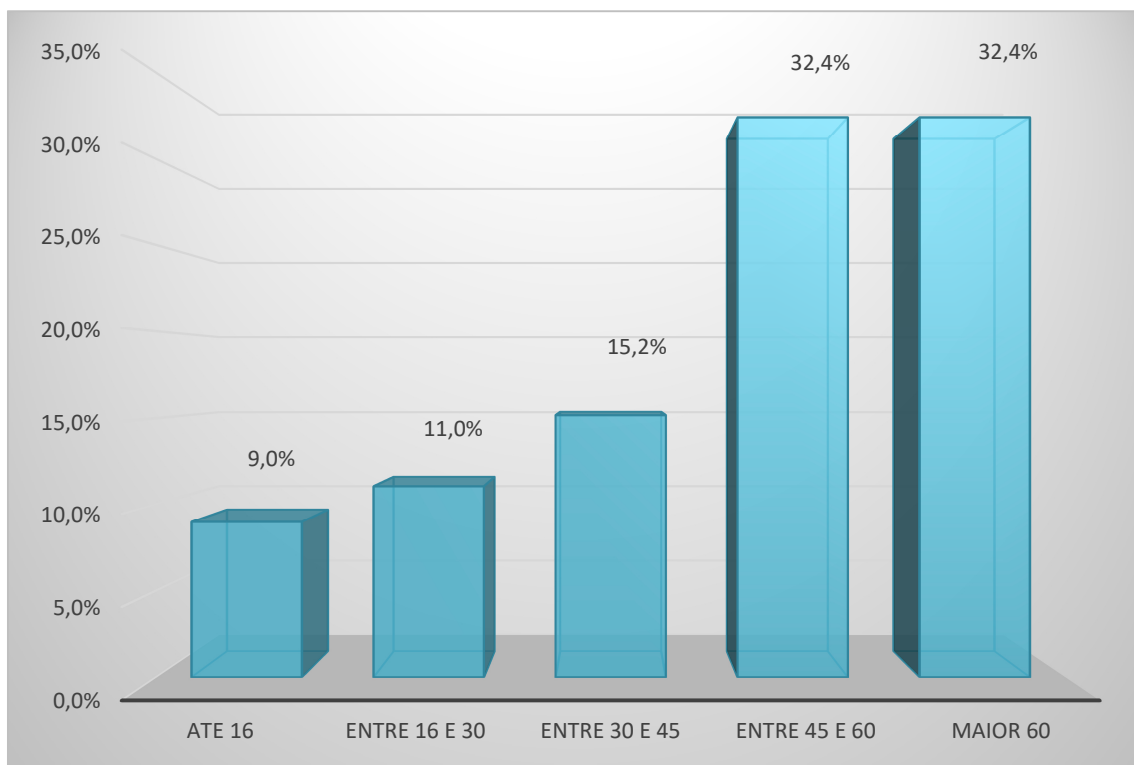


Gráfico 22 - Fonte MV

✓ **Escolaridade:**

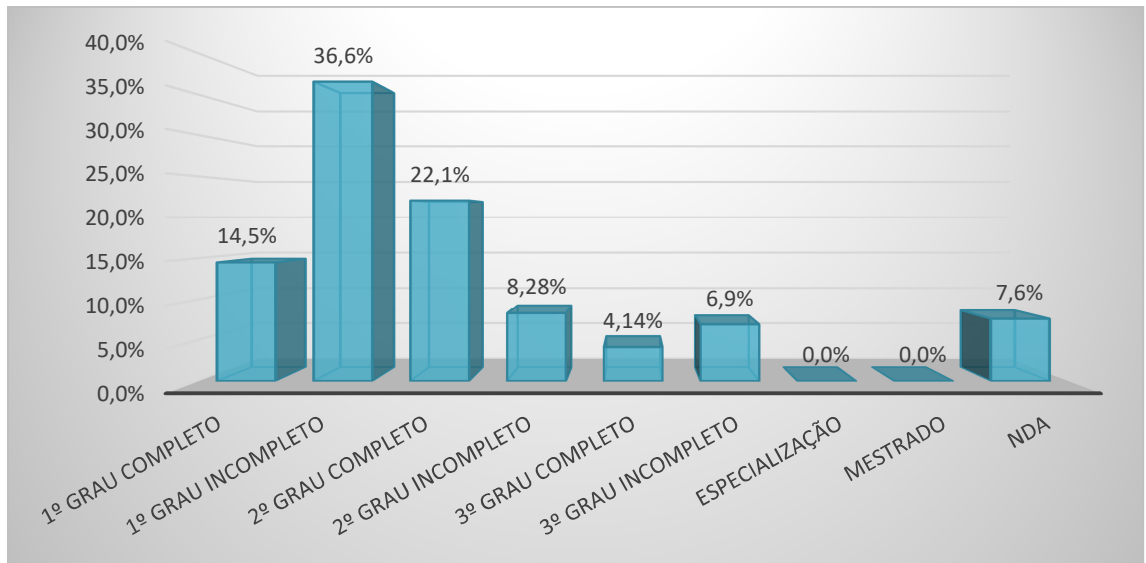


Gráfico 23 - Fonte MV

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

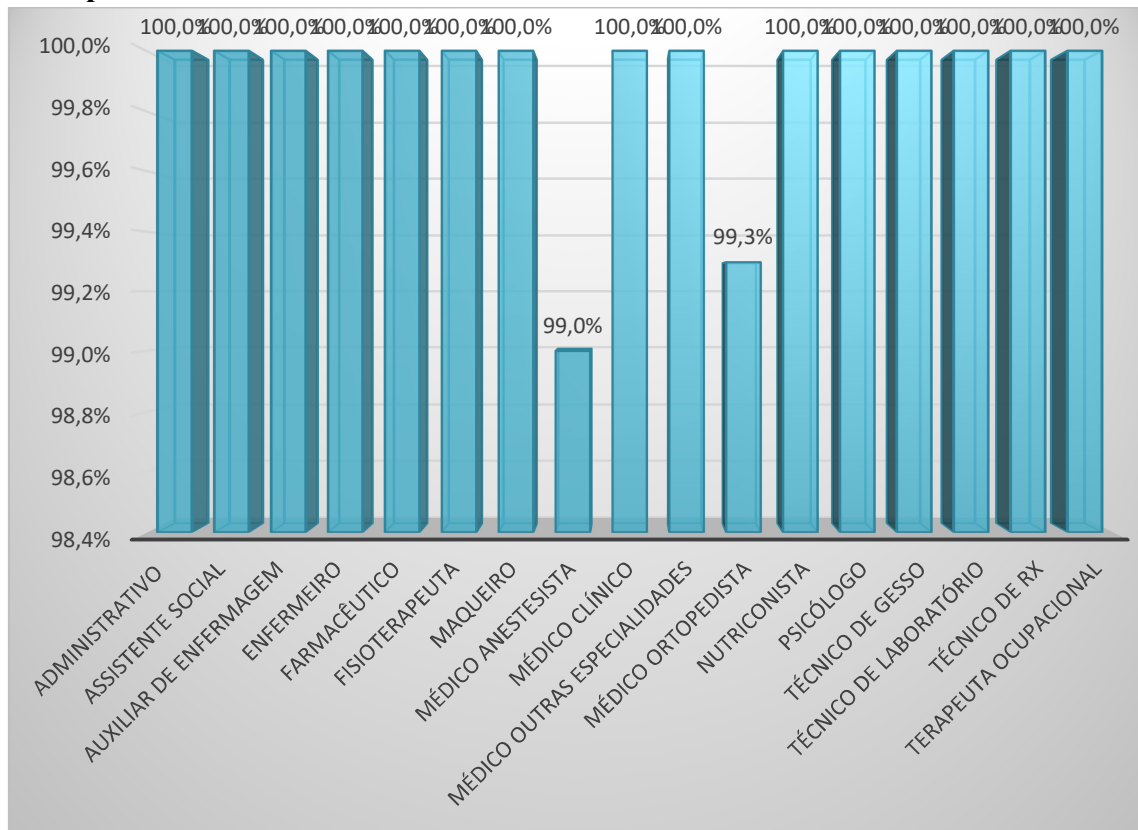


Gráfico 24 - Fonte MV

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

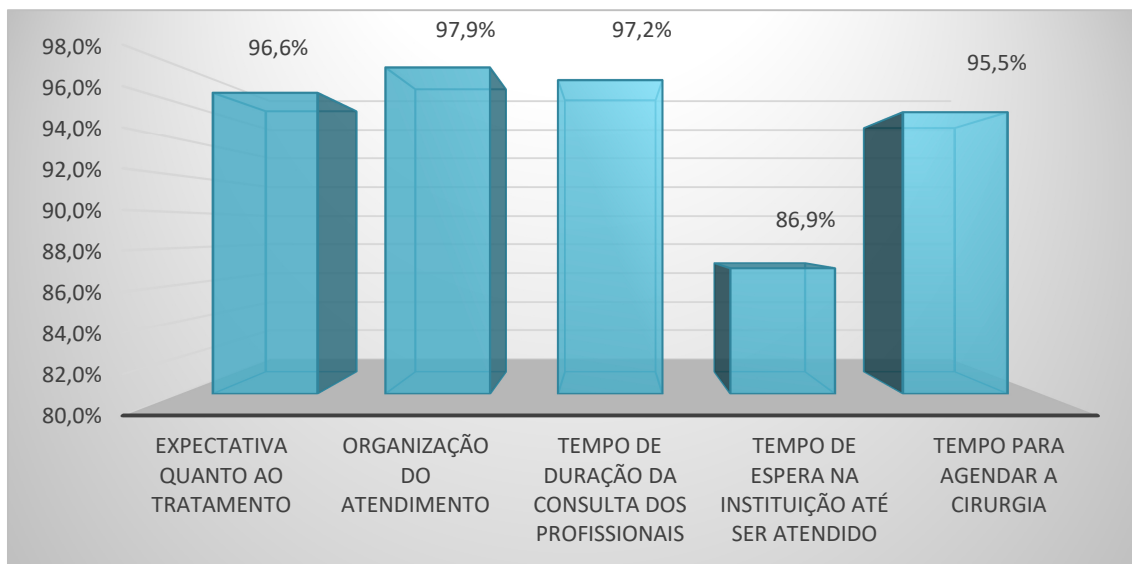


Gráfico 25 - Fonte MV

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

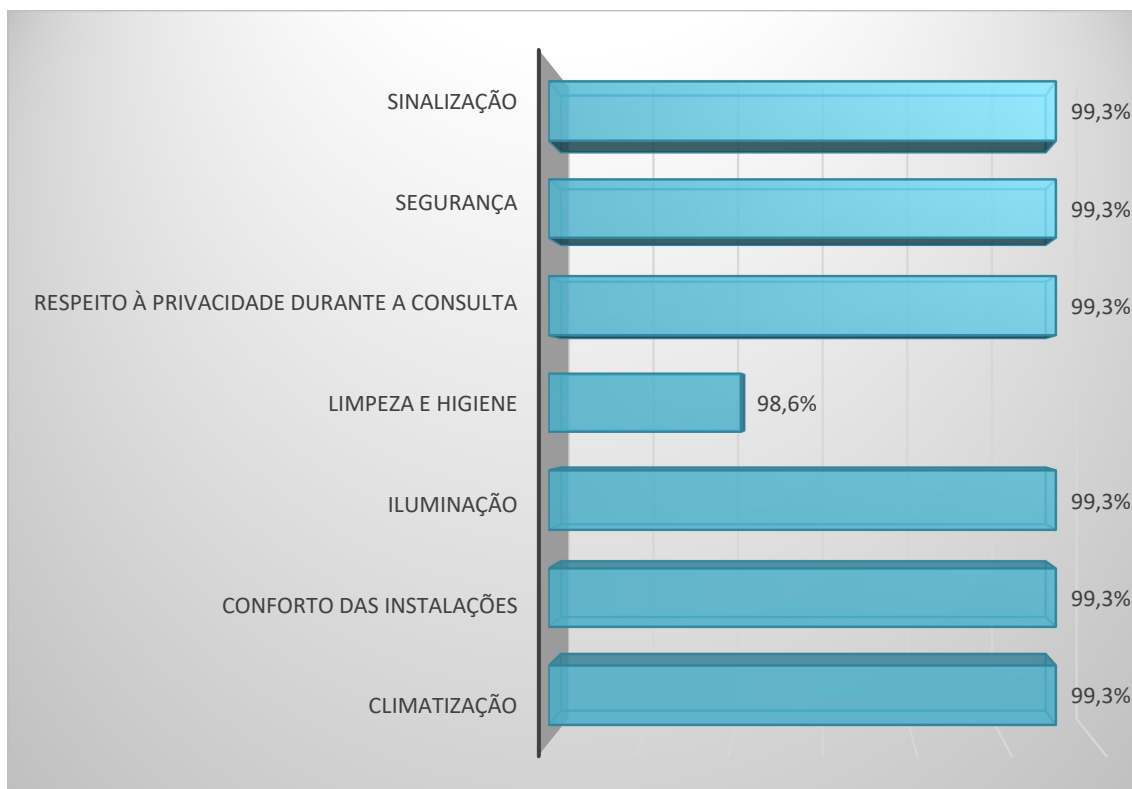


Gráfico 26 - Fonte MV

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

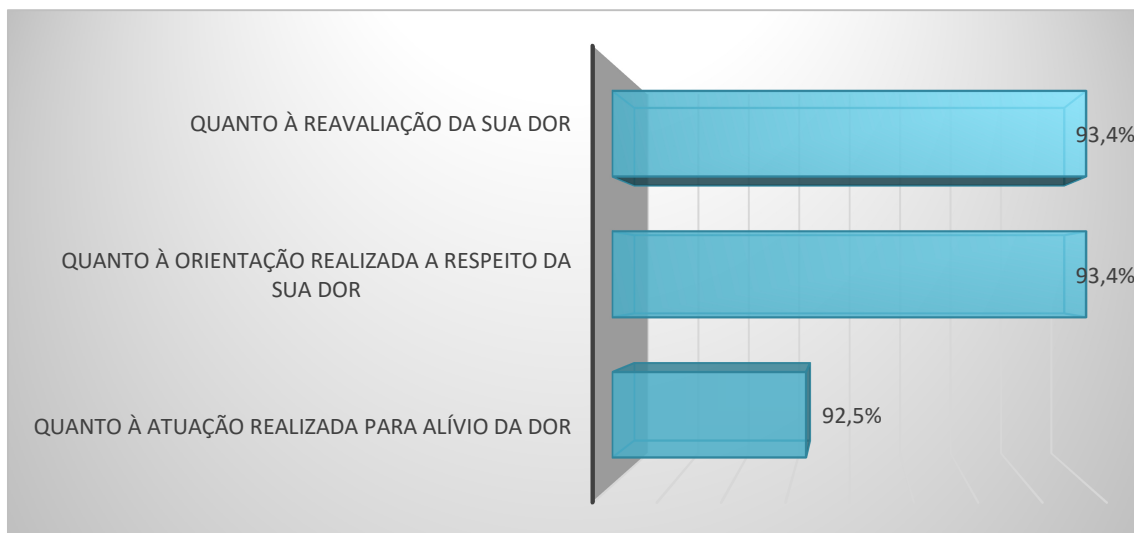


Gráfico 27 - Fonte MV

✓ **Informações gerais:**

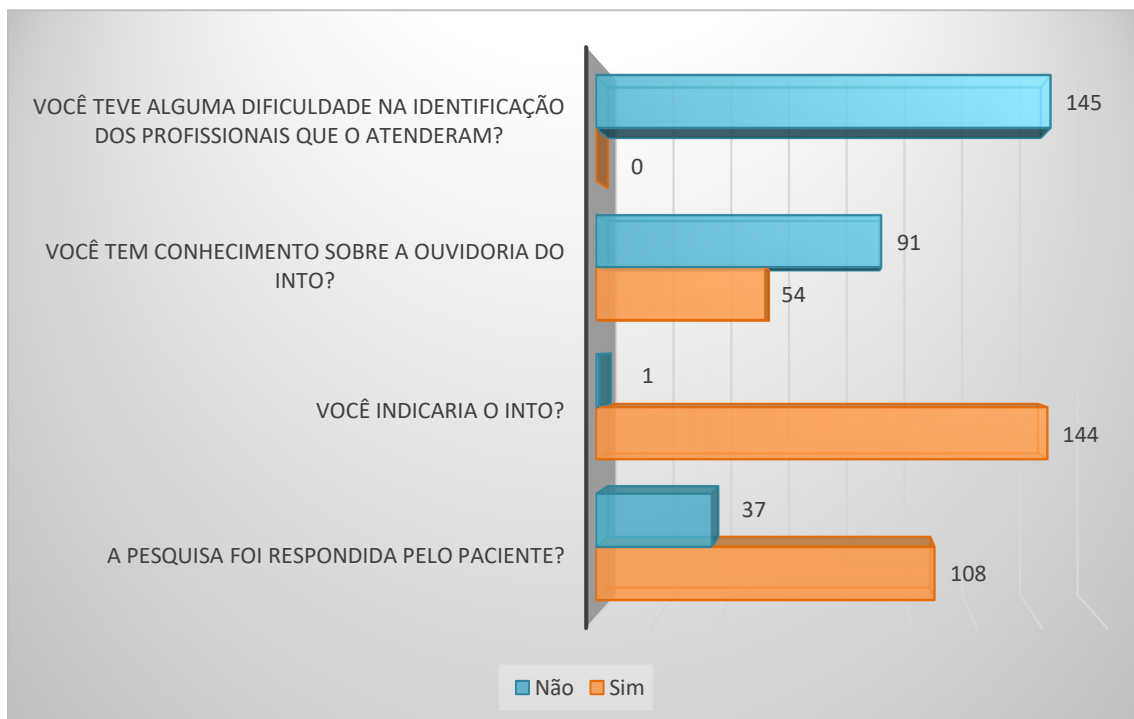


Gráfico 28 - Fonte MV

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

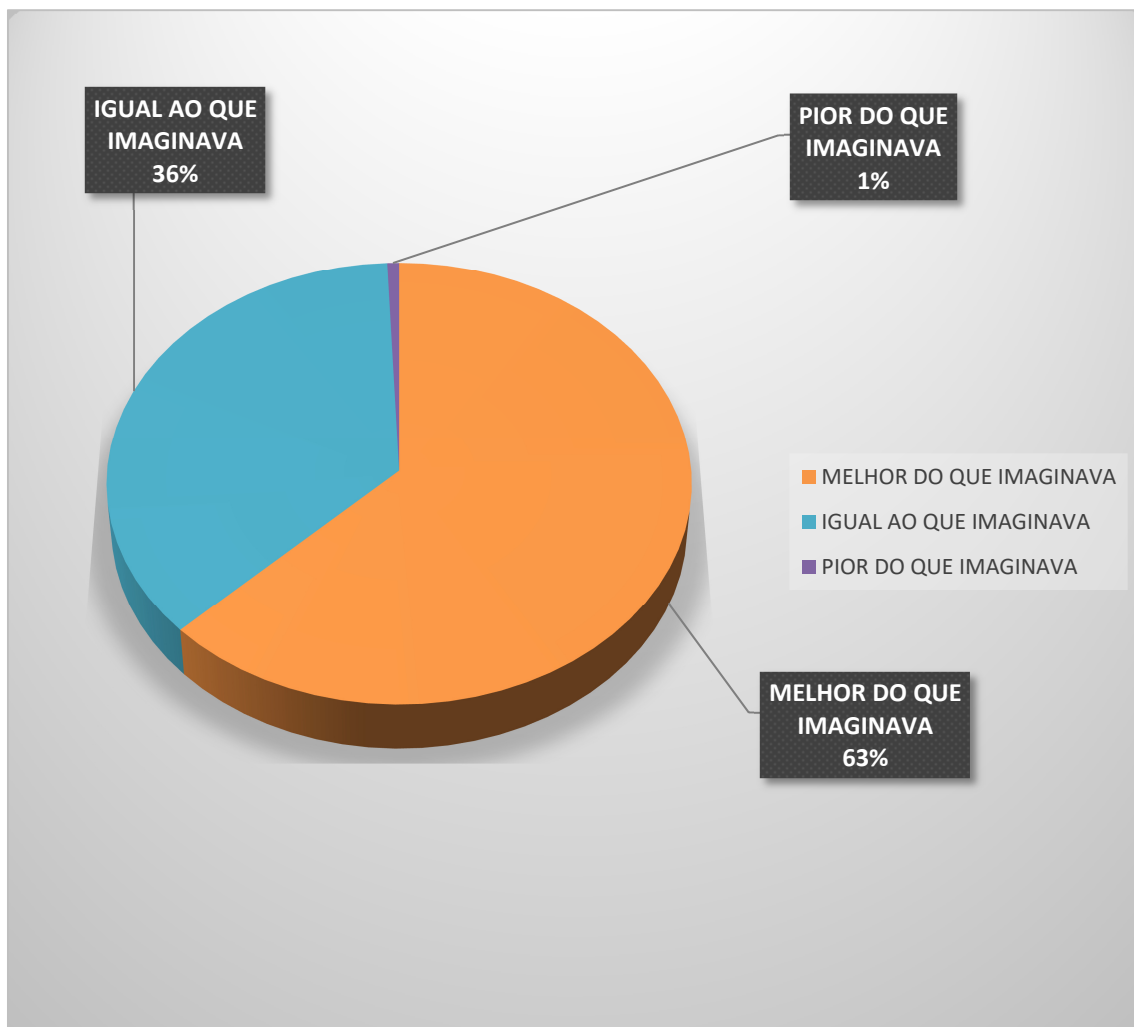


Gráfico 29 - Fonte MV

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

○ Críticas

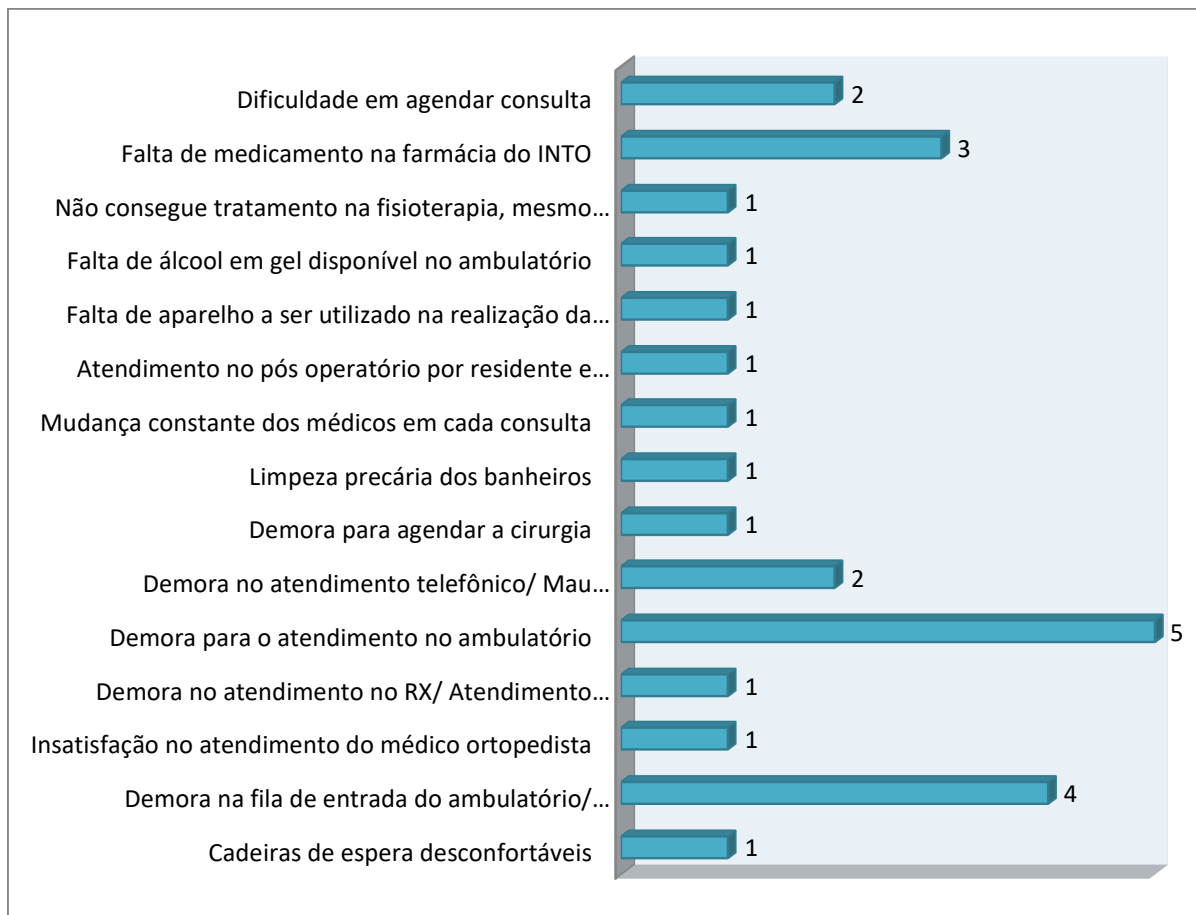


Gráfico 30 - Fonte MV

○ Sugestões

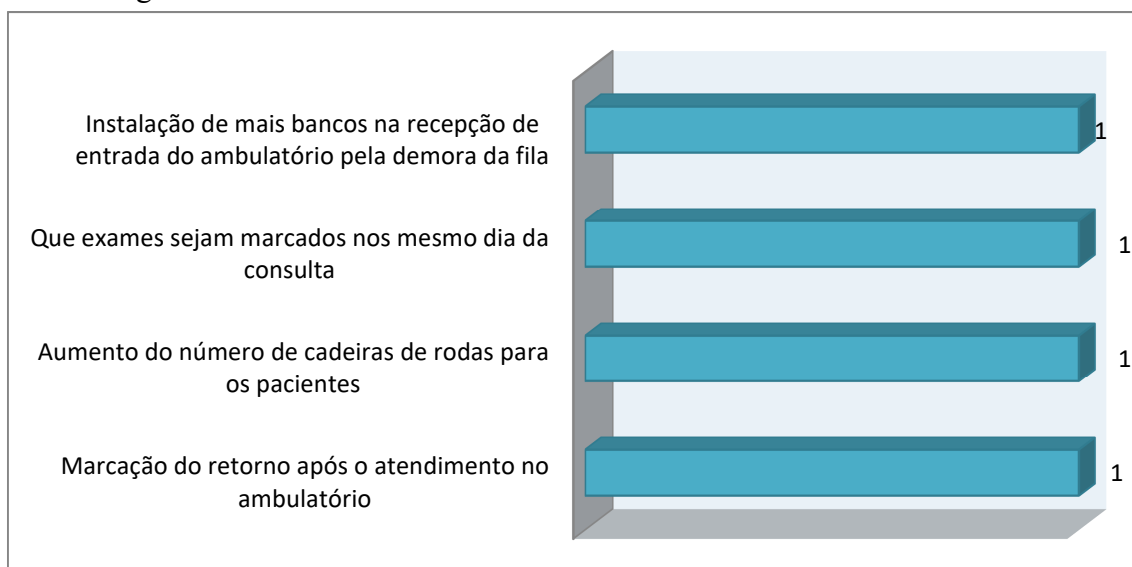


Gráfico 31 - Fonte MV

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 40 usuários no período de 04 a 11 de maio de 2021 que receberam alta hospitalar entre 14 de janeiro e 05 de maio de 2021; e 37 usuários no período de 09 a 28 de setembro de 2021 que receberam alta hospitalar entre 08 e 23 de setembro de 2021.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 12 a 18 de maio de 2021 (relativo ao primeiro semestre); e de 22 a 28 de setembro de 2021 (relativo ao segundo semestre).

Os totalizadores foram obtidos através dos relatórios gerenciais emitido 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:

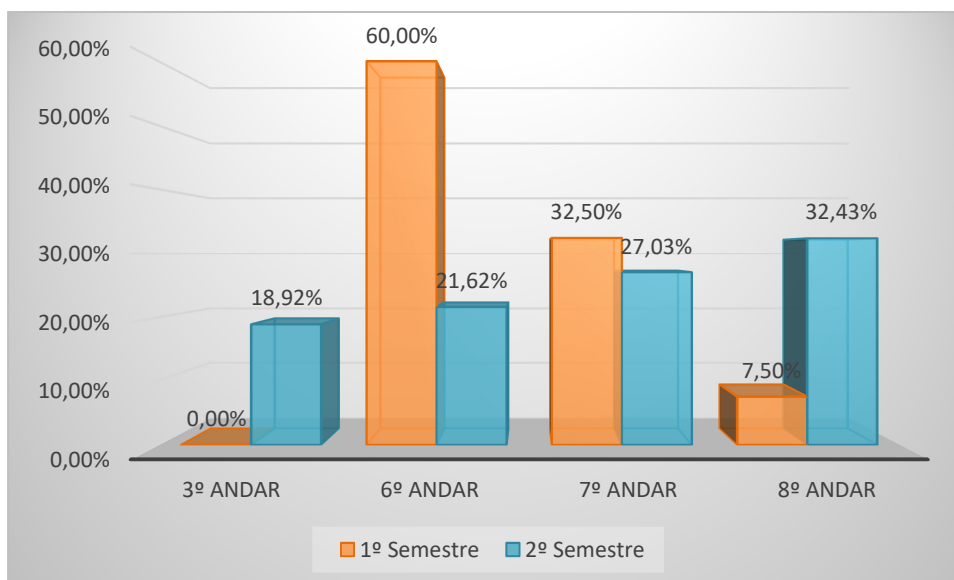


Gráfico 32 - Fonte MV

✓ Já foi internado no INTO?

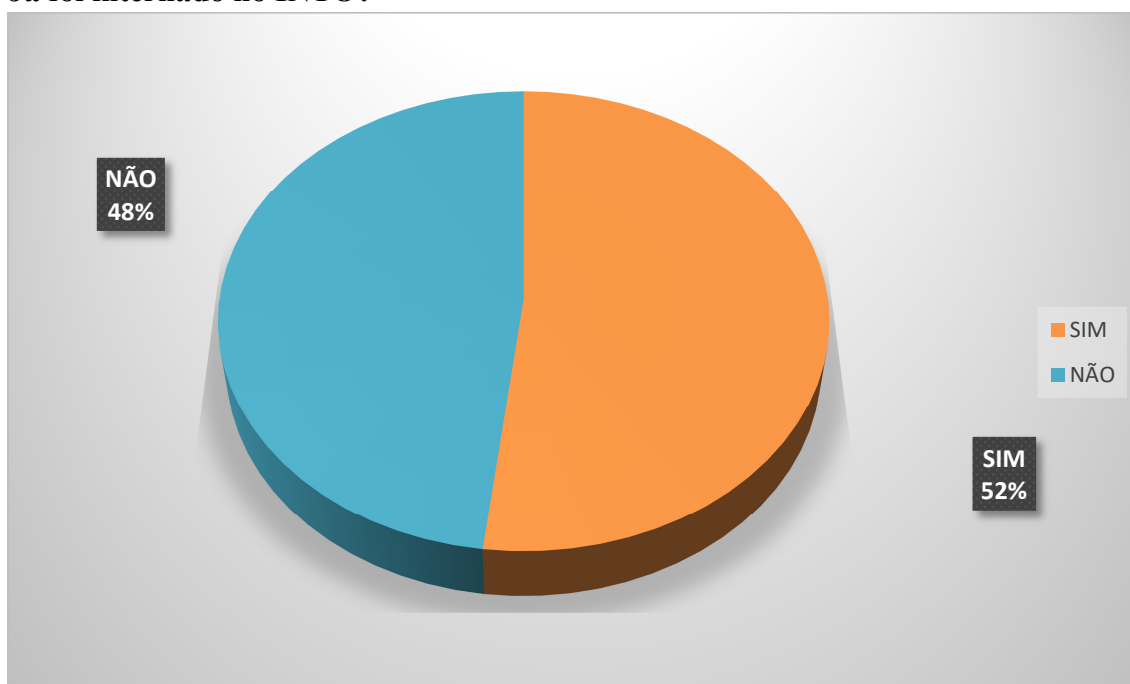


Gráfico 33 - Fonte MV

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

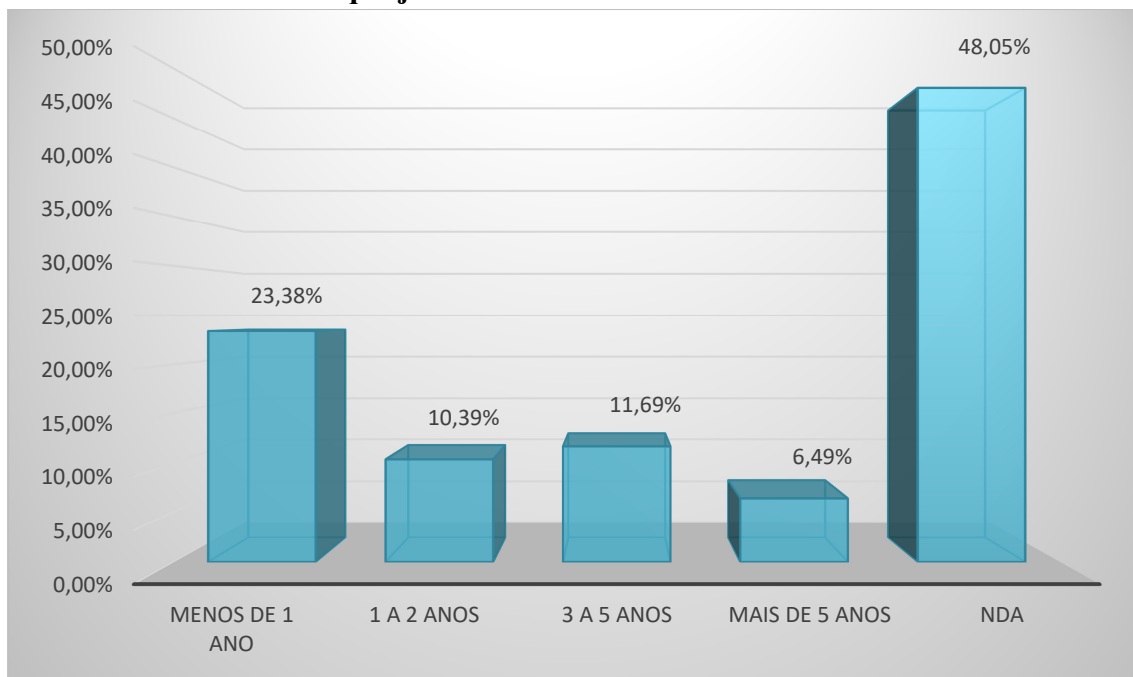


Gráfico 34 - Fonte MV

✓ **Período de Internação Atual:**

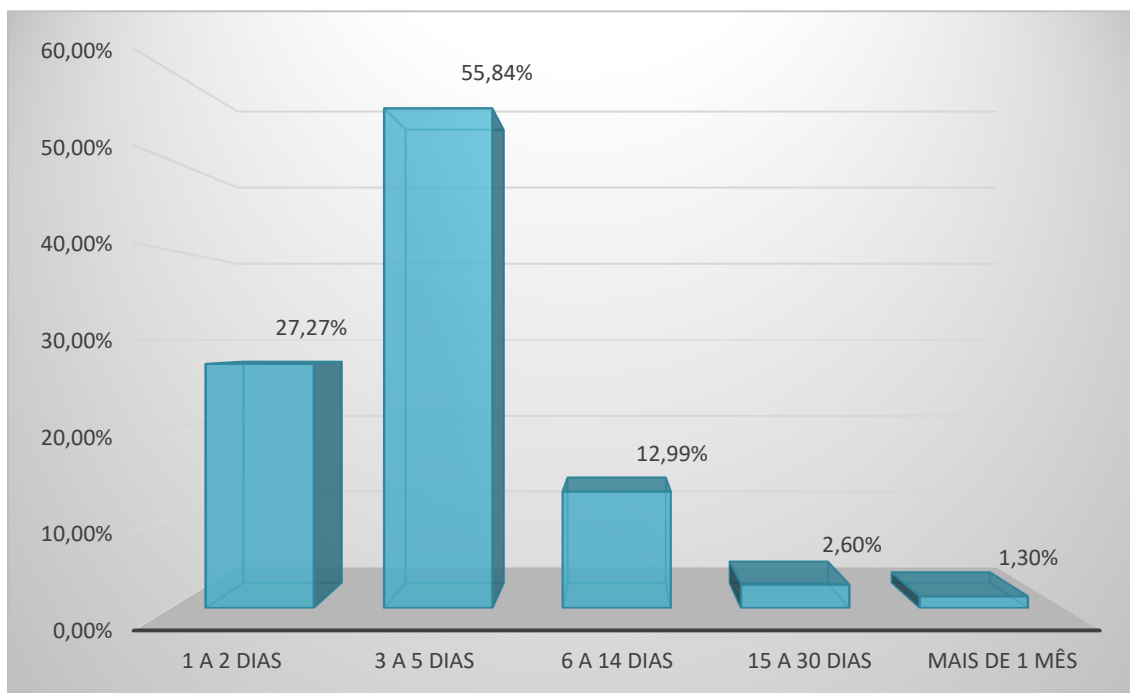


Gráfico 35 - Fonte MV

✓ **Motivo da Internação Atual:**

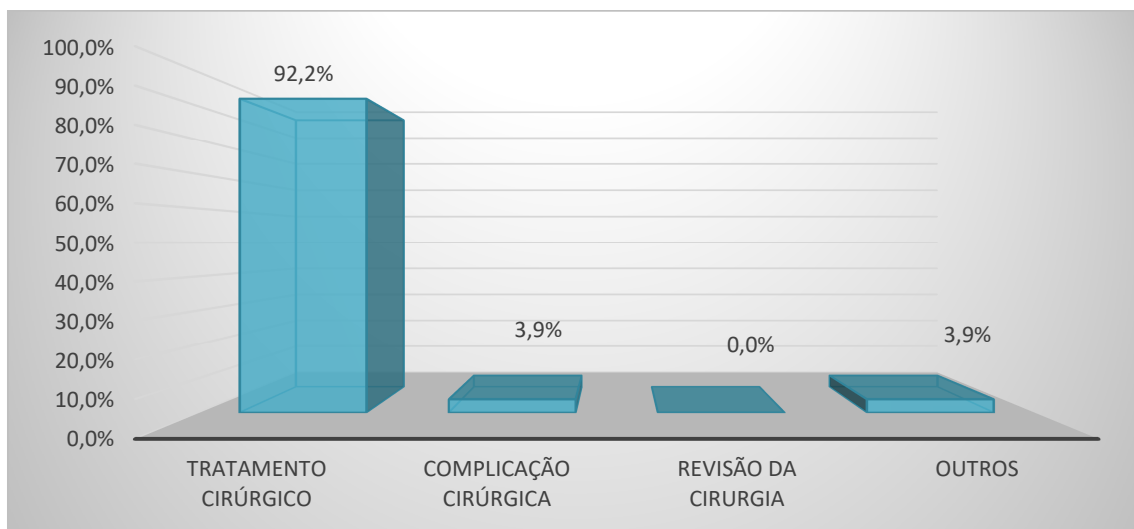


Gráfico 36 - Fonte MV

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

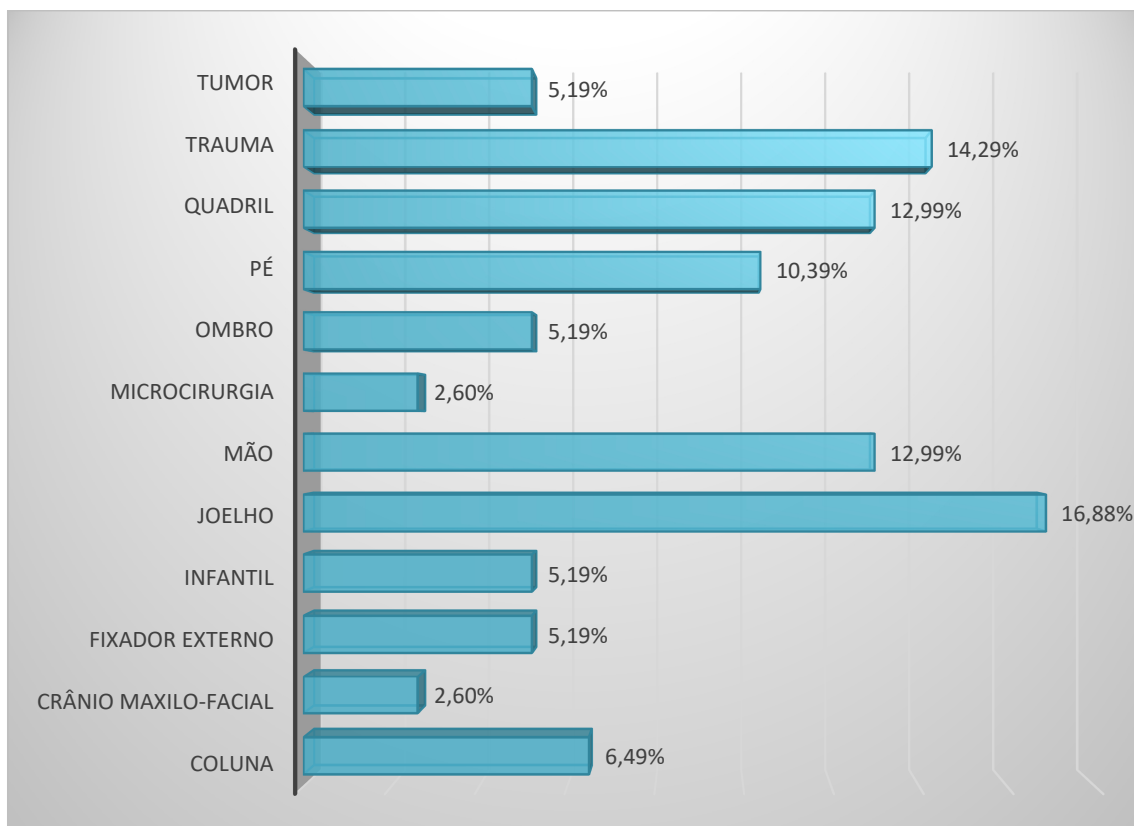


Gráfico 37 - Fonte MV

✓ **Gênero:**

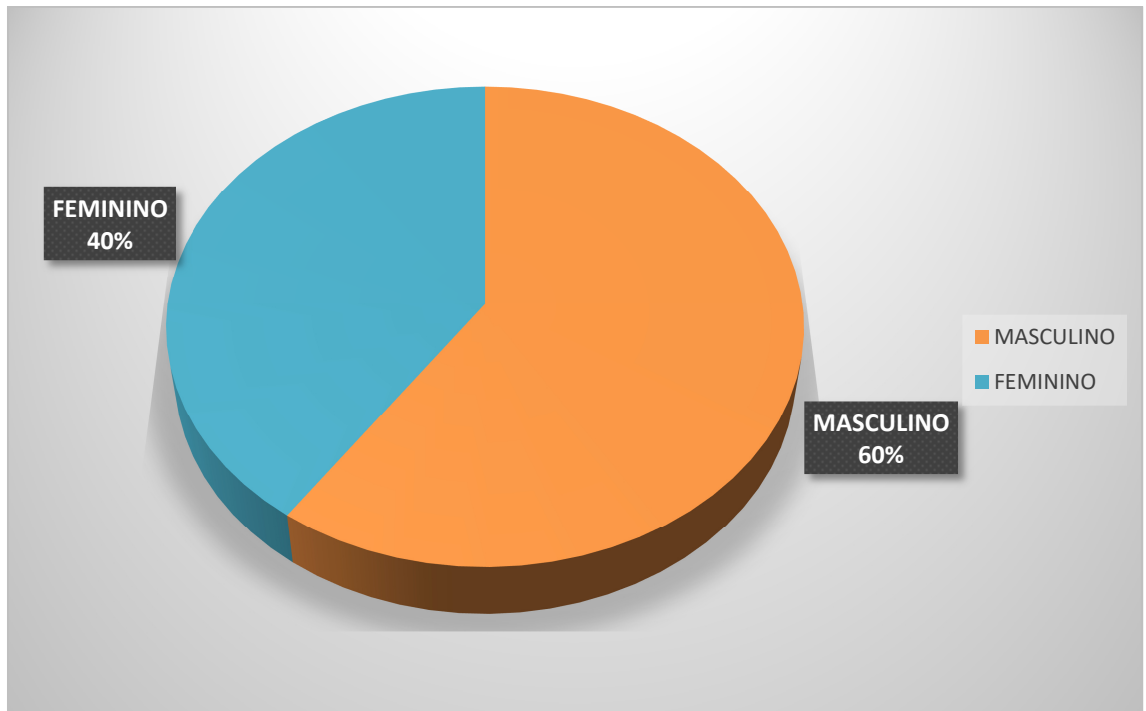


Gráfico 38 - Fonte MV

✓ **Idade:**

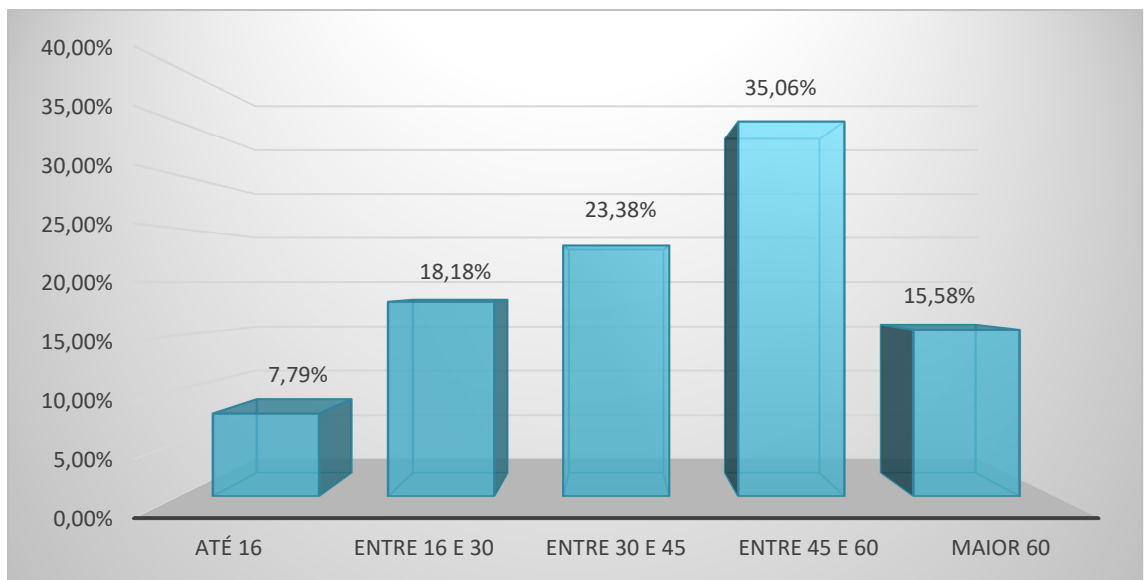


Gráfico 39 - Fonte MV

✓ **Escolaridade:**

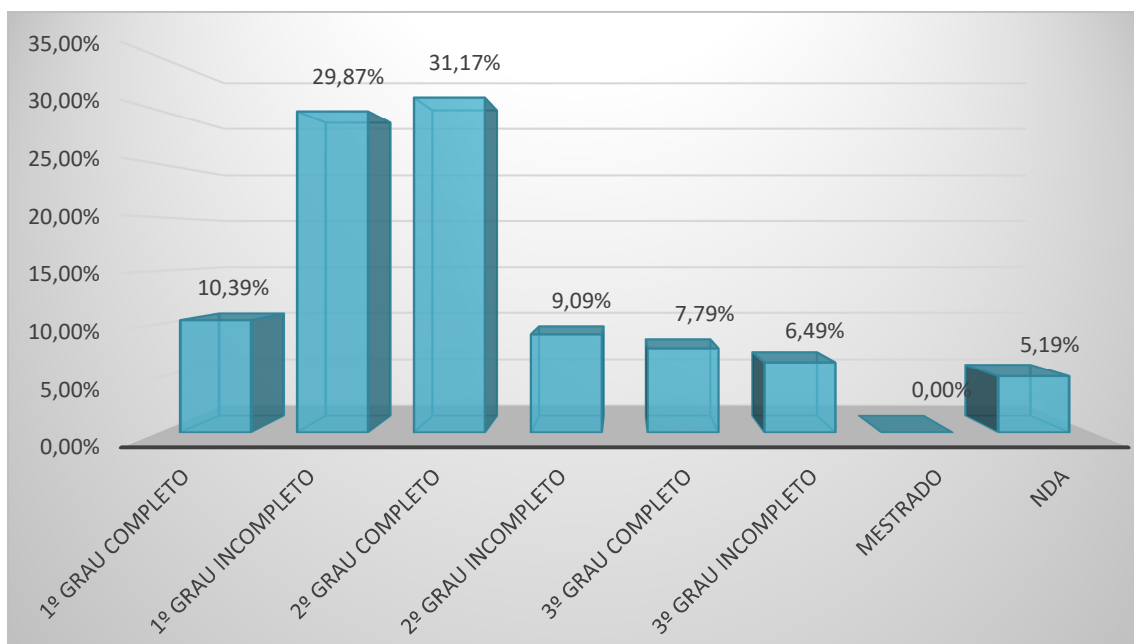


Gráfico 40 - Fonte MV

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

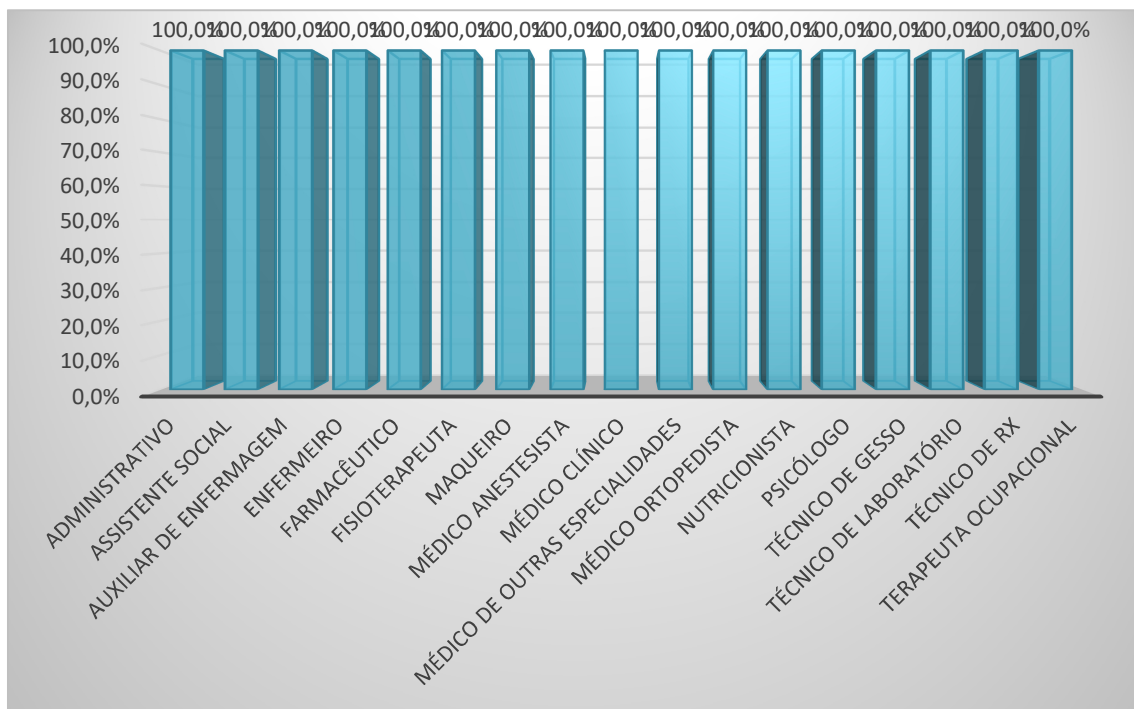


Gráfico 41 - Fonte MV

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

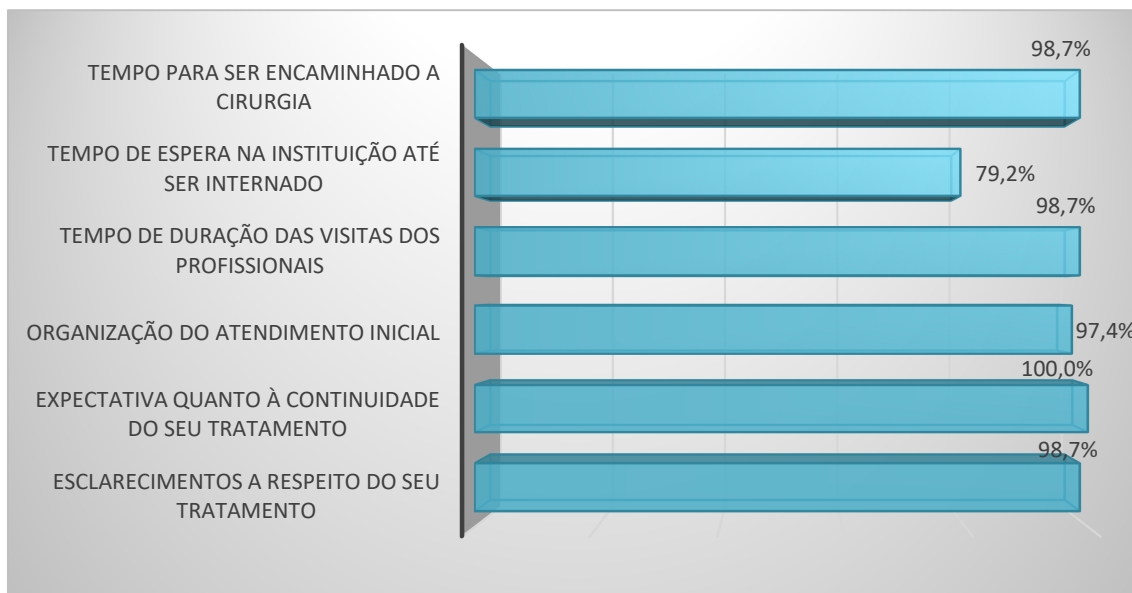


Gráfico 42 - Fonte MV

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

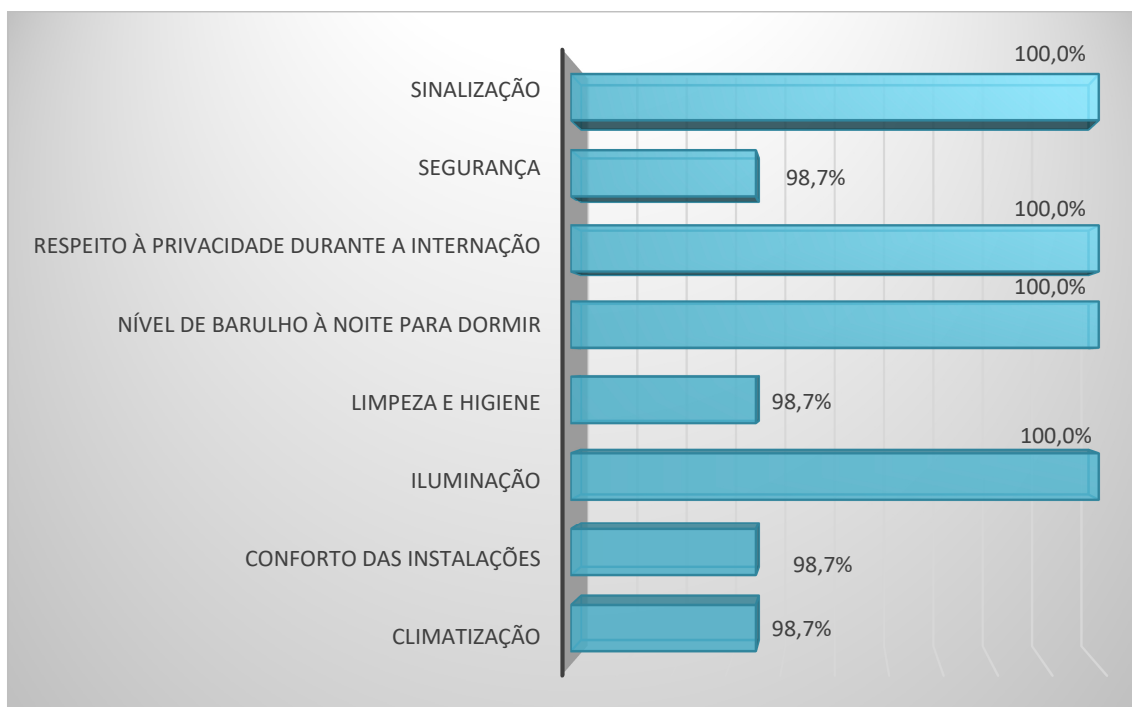


Gráfico 43 - Fonte MV

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

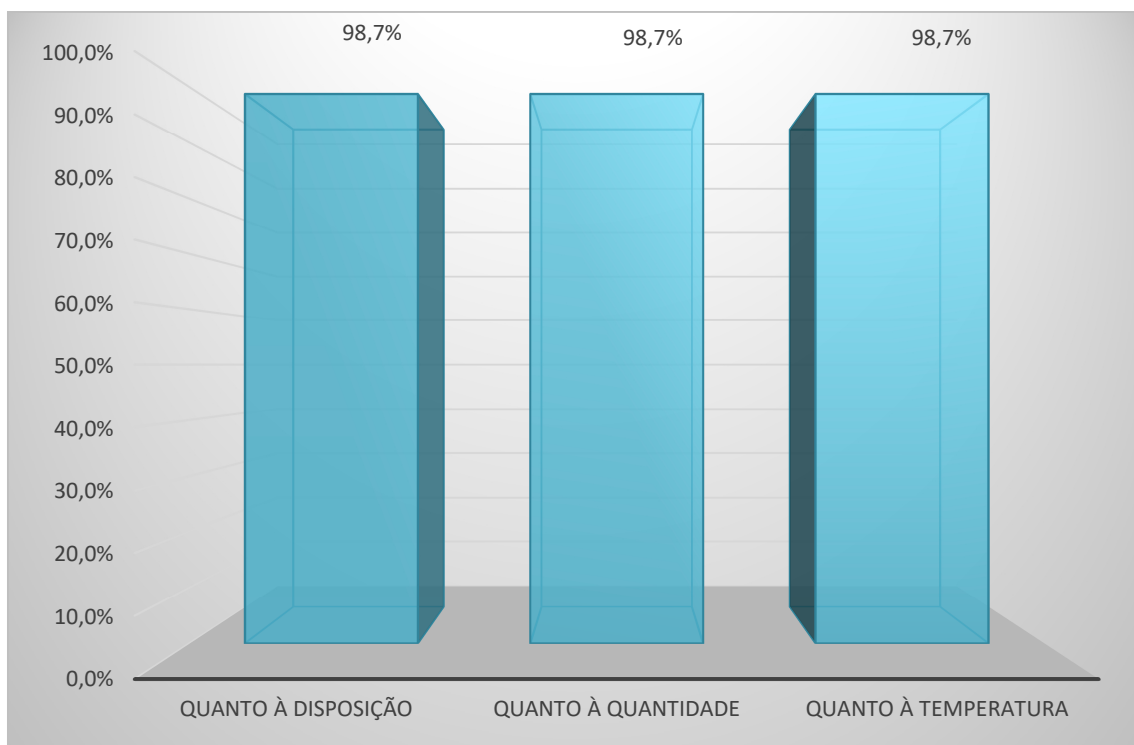


Gráfico 44 - Fonte MV

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

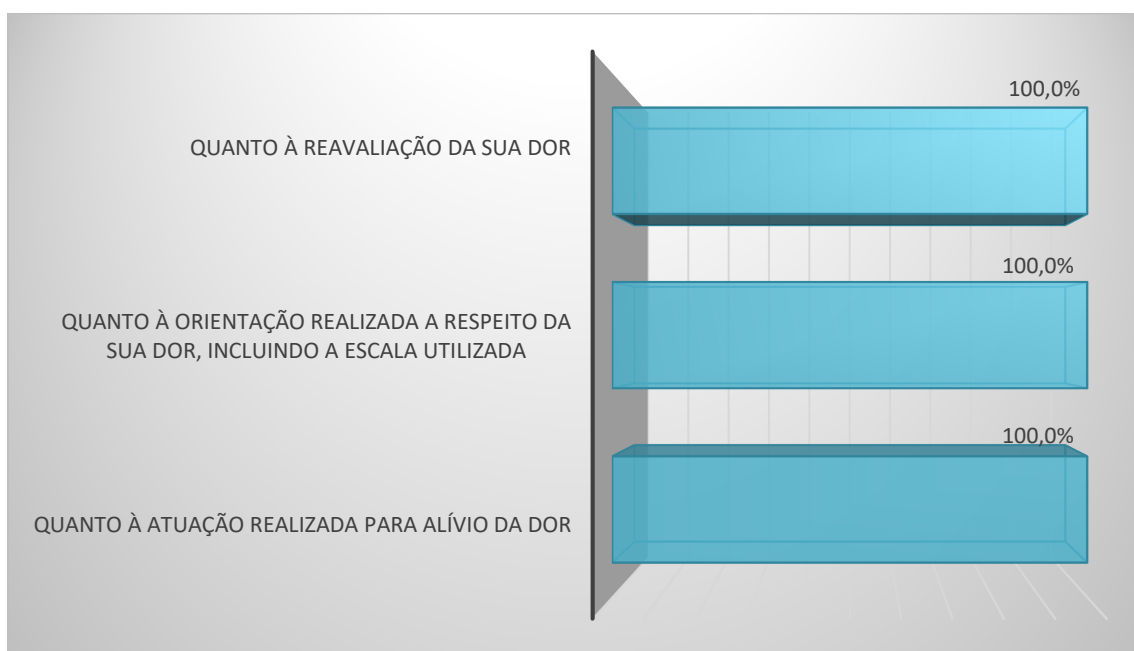


Gráfico 45 - Fonte MV

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

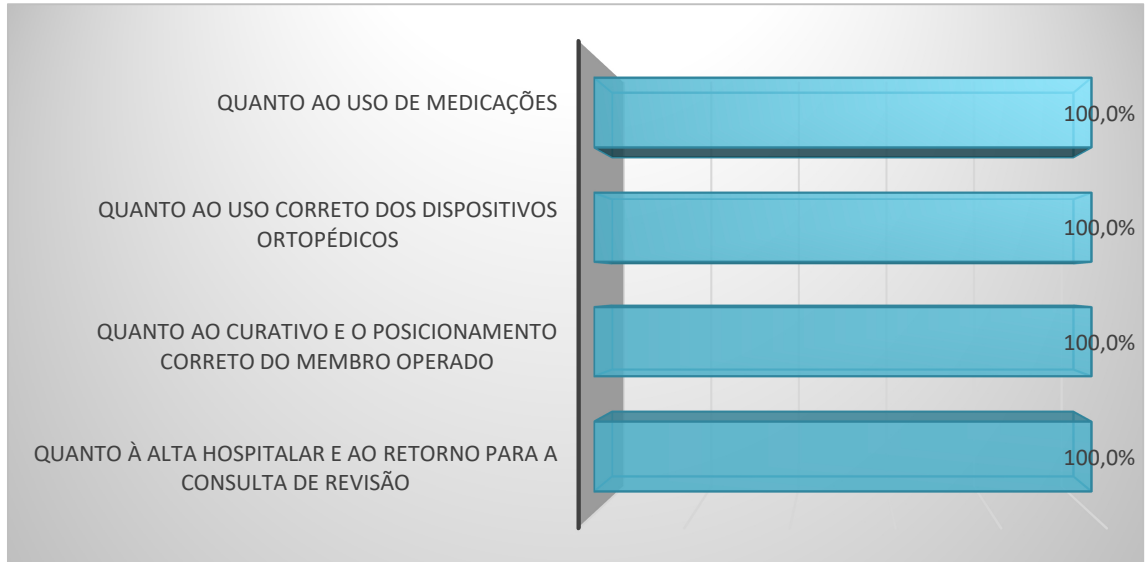


Gráfico 46 - Fonte MV

✓ **Informações Gerais:**

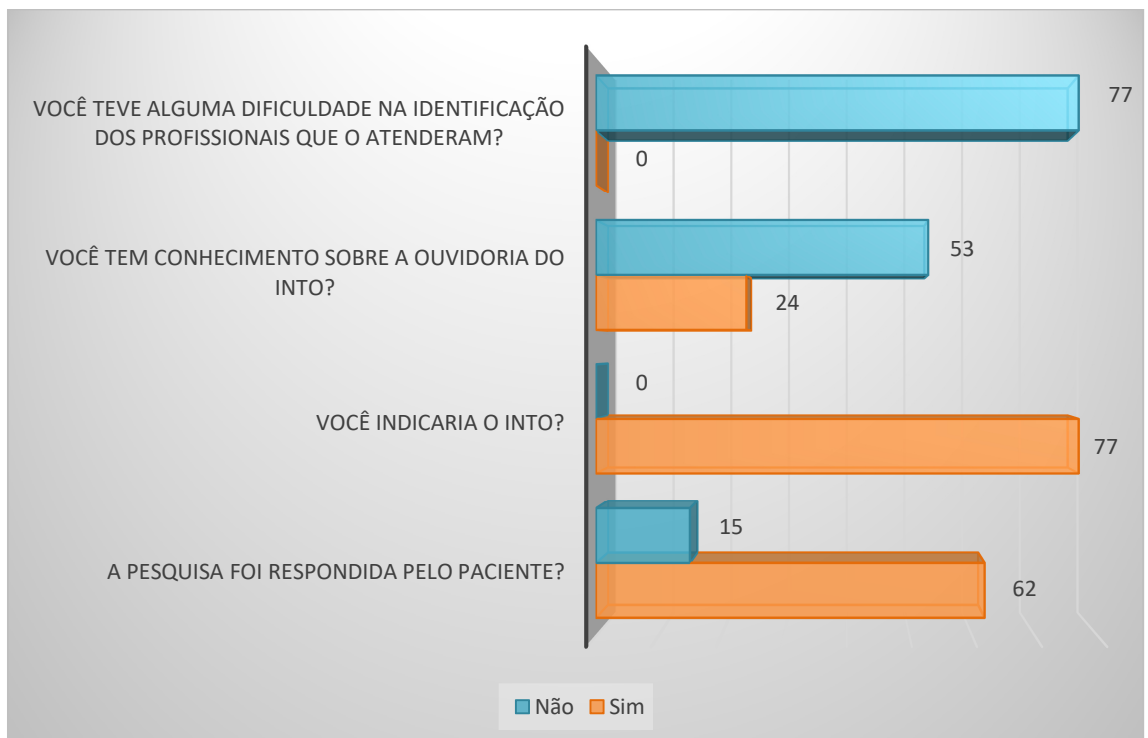


Gráfico 47 - Fonte MV

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

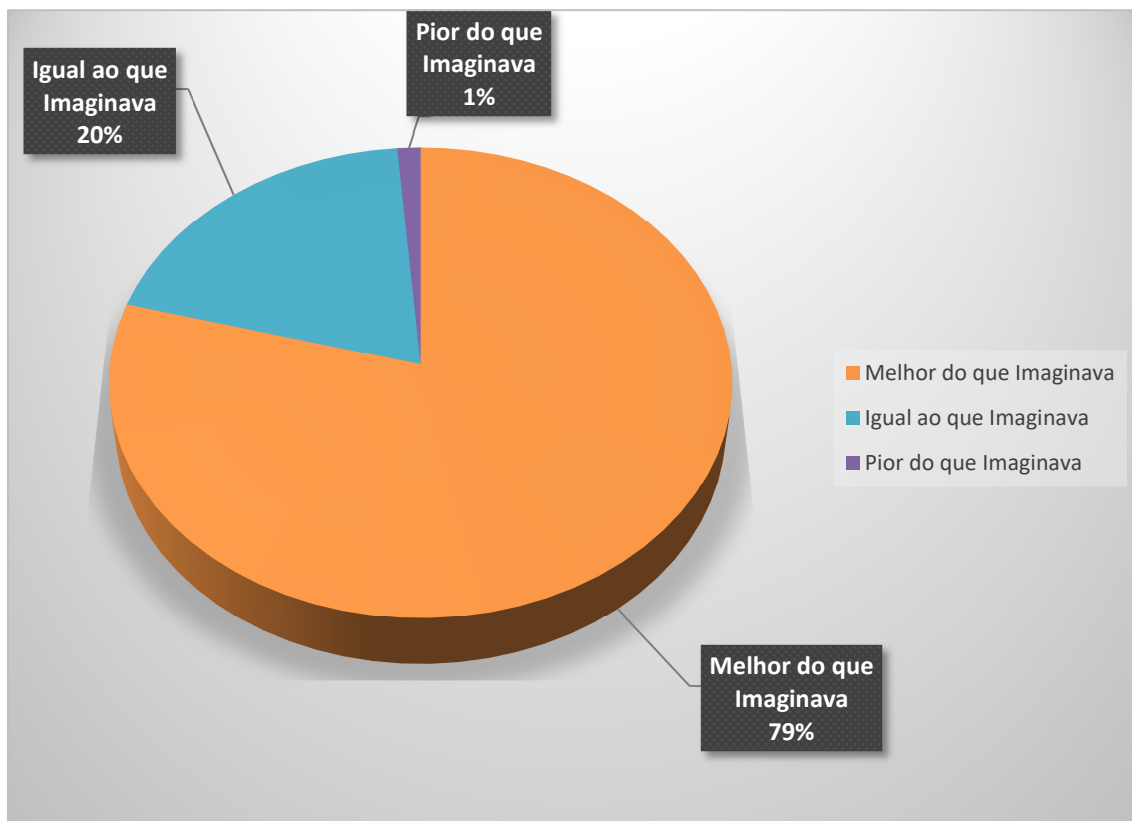


Gráfico 48 - Fonte MV

✓ **Críticas e Sugestões para atendimento:**

○ **Críticas**

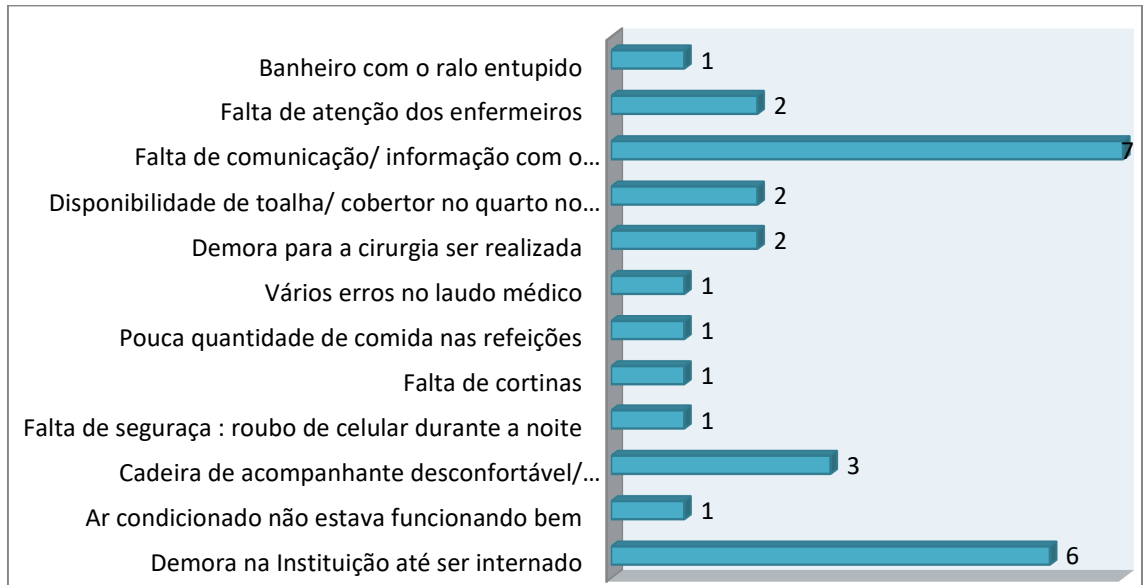


Gráfico 49 - Fonte MV

○ **Sugestões**

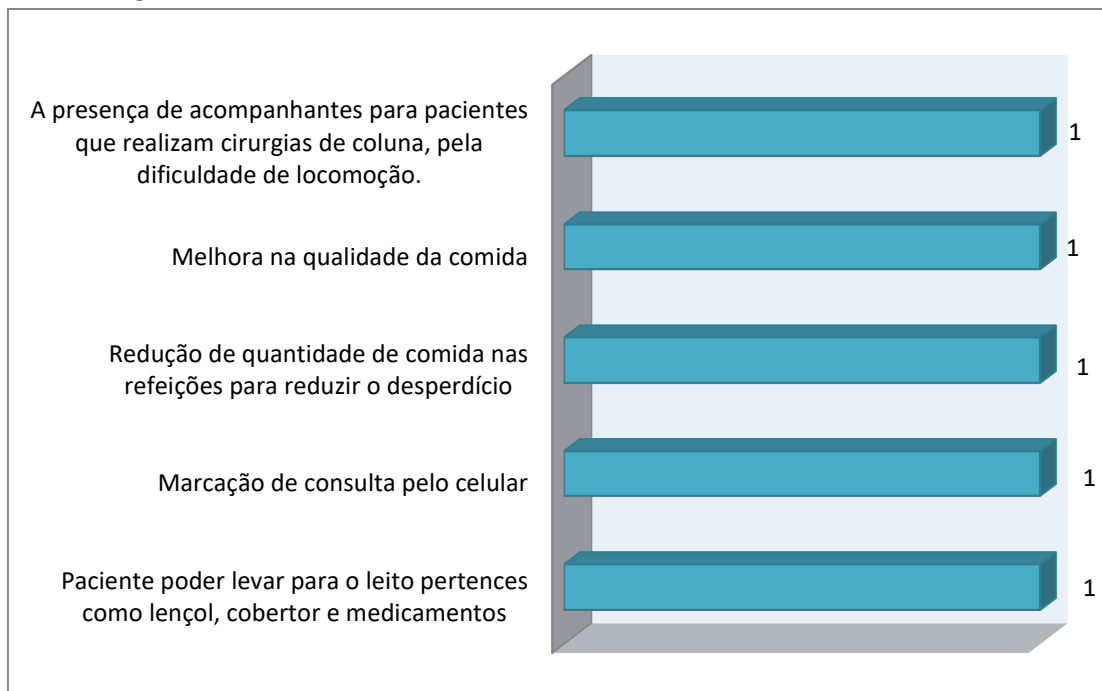


Gráfico 50 - Fonte MV

4.3 Análise das Pesquisas:

A apreciação dos resultados da pesquisa visa fornecer 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.

Quando consideramos o atendimento no Ambulatório, verificamos 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 86,9% no item Tempo de Espera na Instituição até ser atendido.

Os pacientes internados fizeram ótimas apreciações para o atendimento das 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. Com relação à Organização e Presteza no Atendimento, o item Tempo de Espera na Instituição até ser Internado obteve satisfação de 79,2%, a mais baixa em relação às demais.

Observamos 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 e a demora na fila de entrada do ambulatório, citando aglomerações na fila e falta de bancos (ambulatório); e Falta de comunicação/ informação da equipe com o paciente e 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.



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

Ao analisarmos a expectativa dos usuários quanto ao atendimento recebido, é possível observarmos 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 em Palestras, Cursos e Eventos Externos:

- ❖ 1º Encontro da Comissão de Ética e Ouvidorias do Rio de Janeiro - 1 (hum) participante;
- ❖ Proteção de Dados Pessoais no Setor Público – ENAP – 4 (quatro) participantes;
- ❖ Implantação e Gestão de Ouvidoria – CGU – 4 (quatro) participantes;

6. Conclusões:

Este foi um breve relato das atividades executadas pela Área de Ouvidoria no decorrer do ano de 2021, aonde mesmo com o problema recorrente da demora na resposta das demandas temos um número grande de usuários que nos procuram acreditando que realizamos um trabalho sério. Com isso, a Ouvidoria dá voz aos usuários e os insere ainda mais em nossa Instituição, pois, ao acolher suas manifestações sobre os serviços prestados, os envolve no contexto e os mantém informados de seus direitos.

Não podemos deixar de citar o trabalho realizado em conjunto com a Coordenação Assistencial, Área de Medicina Interna (Reumatologia) e a Área de Ouvidoria na modificação do perfil de pacientes atendidos pela Reumatologia. Neste novo perfil foram elencados alguns parâmetros para continuação do atendimento pela Reumatologia. Todos os pacientes que estavam sendo atendidos estão sendo chamados para consultas e esclarecidos quanto a este novo perfil de atendimento.

Ciente de nossas competências, a Ouvidoria exerce o papel de estreitar as relações entre seus usuários e as diversas Chefias e a alta Direção do Instituto, levantando os principais pontos críticos apresentados.

“Lembramos que o papel da Ouvidoria é zelar pelo direito do cidadão de apresentar suas demanda à Instituição. A manutenção e a melhoria da qualidade dos serviços são competências das Áreas e não da Ouvidoria.”

Para que possamos continuar a atingir plenamente nossos objetivos (ser um canal isento para divulgar a voz do usuário) é necessário que continuemos tendo o apoio da Alta Direção; e que todos enxerguem a Área de Ouvidoria como um projeto institucional e a reclamação como uma questão eminentemente social e não apenas individual.

7. Anexos:

Apresentaremos abaixo tabelas com os totalizadores das Pesquisas de satisfação realizadas no ano de 2021.

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.

7.1 Ambulatório:

✓ Turno:

TURNO DE ATENDIMENTO		
	1º TURNO	2º TURNO
1º SEMESTRE	55	14
2º SEMESTRE	52	24
ANUAL	107	38

✓ Tipo de consulta:

	PRIMEIRA VEZ	MULTIDISCIPLINAR	REVISÃO CIRÚRGICA	INTERCORRÊNCIA CIRURGIA	OUTROS	TOTAL
1º SEMESTRE	7	53	9	0	0	69
2º SEMESTRE	1	64	10	0	1	76
ANUAL	8	117	19	0	1	145

✓ Já foi internado no INTO?

	SIM	NÃO
1º SEMESTRE	42	27
2º SEMESTRE	58	18
ANUAL	100	45

✓ **Centro de Atenção Especializada**

SERVICO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
COLUNA	7	7	14	9,66
CRANIO MAXILO-FACIAL	2	2	4	2,76
FIXADOR EXTERNO	3	3	6	4,14
INFANTIL	3	4	7	4,83
JOELHO	9	14	23	15,86
MICROCIRURGIA	1	2	3	2,07
MÃO	11	10	21	14,48
OMBRO	6	5	11	7,59
PÉ	9	10	19	13,10
QUADRIL	7	9	16	11,03
TRAUMA	7	6	13	8,97
TRAUMA DO ESPORTE	0	0	0	0,00
TUMOR	4	4	8	5,52
TOTAL	69	76	145	100,00

✓ **Gênero:**

	MASCULINO	FEMININO
1º SEMESTRE	37	32
2º SEMESTRE	35	41
ANUAL	72	73

✓ **Idade:**

	ATÉ 16	ENTRE 16 E 30	ENTRE 30 E 45	ENTRE 45 E 60	MAIOR DE 60
1º SEMESTRE	6	7	7	27	22
2º SEMESTRE	7	9	15	20	25
ANUAL	13	16	22	47	47

✓ **Escolaridade:**

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	ANUAL
1º Grau Completo	10	11	21	14,48
1º Grau Incompleto	27	26	53	36,55
2º Grau Completo	11	21	32	22,07
2º Grau Incompleto	5	7	12	8,28
3º Grau Completo	5	1	6	4,14
3º Grau Incompleto	4	6	10	6,90
Especialização	0	0	0	0,00
Mestrado	0	0	0	0,00
NDA	7	4	11	7,59
TOTAL	69	76	145	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	0	33	112	0
ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	19	81	45
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	0	0	0	28	104	13
ENFERMEIRO	0	0	0	28	104	13
FARMACÊUTICO	0	0	0	19	81	45
FISIOTERAPEUTA	0	0	0	19	81	45
MAQUEIRO	0	0	0	19	81	45
MÉDICO ANESTESISTA	0	0	1	18	81	45
MÉDICO CLÍNICO	0	0	0	19	81	45
MÉDICO OUTRAS ESPECIALIDADES	0	0	0	19	81	45
MÉDICO ORTOPEDISTA	0	0	1	29	112	0
NUTRICONISTA	0	0	0	19	81	45
PSICÓLOGO	0	0	0	19	81	45
TÉCNICO DE GESSO	0	0	0	3	11	131
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	0	0	0	24	85	36
TÉCNICO DE RX	0	0	0	29	98	18
TERAPEUTA OCUPACIONAL	0	0	0	19	81	45

✓ **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	1	4	33	107	0
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	0	0	3	37	105	0
TEMPO DE DURAÇÃO DA CONSULTA DOS PROFISSIONAIS	0	0	4	33	108	0
TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER ATENDIDO	0	1	18	26	100	0
TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA	0	1	4	26	80	34

✓ **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	1	15	129	0
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES	0	0	1	15	129	0
ILUMINAÇÃO	0	0	1	15	129	0
LIMPEZA E HIGIENE	0	0	2	15	128	0
RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A CONSULTA	0	0	1	15	129	0
SEGURANÇA	0	0	1	15	129	0
SINALIZAÇÃO	0	0	1	15	129	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	8	12	86	39
QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR	0	0	7	13	86	39
QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR	0	0	7	13	86	39

✓ **Informações gerais:**

INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)	SIM	NÃO
A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?	108	37
VOCÊ INDICARIA O INTO?	144	1
VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?	54	91
VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?	0	145



SERVIÇO (ANUAL)	MELHOR DO QUE IMAGINAVA	IGUAL AO QUE IMAGINAVA	PIOR DO QUE IMAGINAVA
COLUNA	9	5	0
CRANIO MAXILO-FACIAL	4	0	0
FIXADOR EXTERNO	6	0	0
INFANTIL	3	4	0
JOELHO	22	1	0
MICROCIRURGIA	2	1	0
MÃO	13	8	0
OMBRO	4	7	0
PÉ	9	10	0
QUADRIL	6	10	0
TRAUMA	8	5	0
TRAUMA DO ESPORTE	0	0	0
TUMOR	5	2	1
TOTAL (ANUAL)	91	53	1

7.2 Internação:

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

Andar	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL	ANUAL
3º andar	0	7	7	9,09
6º andar	24	8	32	41,56
7º andar	13	10	23	29,87
8º andar	3	12	15	19,48
Total Geral	40	37	77	100,00

✓ Já foi internado no INTO?

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL
SIM	22	18	40
NAO	18	19	37
TOTAL	40	37	77

○ 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	11	4	5	2	18	40
2º SEMESTRE	7	4	4	4	19	37
ANUAL	18	8	9	5	37	77
% ANUAL	23,38	10,39	11,69	6,49	48,05	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	7	27	5	1	0	40
2º SEMESTRE	14	16	5	1	1	37
ANUAL	21	43	10	2	1	77
% ANUAL	38,46	25,27	24,18	6,59	5,49	100,00

✓ **Motivo da internação atual:**

	TRATAMENTO CIRÚRGICO	COMPLICAÇÃO CIRÚRGICA	REVISÃO DA CIRURGIA	OUTROS	TOTAL
1º SEMESTRE	40	0	0	0	40
2º SEMESTRE	31	3	0	3	37
ANUAL	71	3	0	3	77
% ANUAL	92,2	3,9	0	3,9	100,00

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

Centro de Atenção Especializada	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	ANUAL %
CLINICA MÉDICA	0	0	0	0,00
COLUNA	3	2	5	6,49
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	1	1	2	2,60
FIXADOR EXTERNO	2	2	4	5,19
INFANTIL	2	2	4	5,19
JOELHO	7	6	13	16,88
MÃO	5	5	12	12,99
MICROCIRURGIA	1	1	2	2,60
OMBRO	3	1	4	10,39
PÉ	4	4	8	12,99
QUADRIL	5	5	10	14,29
TRAUMA	5	6	11	14,29
TRAUMA DO ESPORTE	0	0	0	0,00
TUMOR	2	2	4	5,19
TOTAL	40	37	77	100,00

○ **Sexo:**

	MASCULINO	FEMININO
1º SEMESTRE	26	14
2º SEMESTRE	20	17
ANUAL	46	31

○ **Idade:**

	ATÉ 16	ENTRE 16 E 30	ENTRE 30 E 45	ENTRE 45 E 60	MAIOR 60	TOTAL
1º SEMESTRE	3	6	10	17	4	40
2º SEMESTRE	3	8	8	10	8	37
ANUAL	6	14	18	27	12	77
% ANUAL	7,79	18,18	23,38	35,06	15,58	100

○ **Escolaridade:**

ESCOLARIDADE DO PACIENTE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ANUAL	% ANUAL
1º Grau Completo	6	2	8	10,39
1º Grau Incompleto	10	13	23	29,87
2º Grau Completo	12	12	24	31,17
2º Grau Incompleto	3	4	7	9,09
3º Grau Completo	5	1	6	7,79
3º Grau Incompleto	3	2	5	6,49
Mestrado	0	0	0	0,00
NDA	1	3	4	5,19
TOTAL	40	37	77	100

✓ **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	0	8	69	0
ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	8	69	0
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	0	0	0	8	69	0
ENFERMEIRO	0	0	0	9	68	0
FARMACÊUTICO	0	0	0	8	69	0
FISIOTERAPEUTA	0	0	0	9	68	0
MAQUEIRO	0	0	0	8	69	0
MÉDICO ANESTESISTA	0	0	0	8	69	0
MÉDICO CLÍNICO	0	0	0	8	69	0
MÉDICO DE OUTRAS ESPECIALIDADES	0	0	0	8	69	0
MÉDICO ORTOPEDISTA	0	0	0	8	69	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	8	69	0
PSICÓLOGO	0	0	0	8	69	0
TÉCNICO DE GESSO	0	0	0	1	9	67
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	0	0	0	8	69	0
TÉCNICO DE RX	0	0	0	8	69	0
TERAPEUTA OCUPACIONAL	0	0	0	8	69	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	1	8	68	0
EXPECTATIVA QUANTO À CONTINUIDADE DO SEU TRATAMENTO	0	0	1	8	68	0
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INICIAL	0	0	2	14	61	0
TEMPO DE DURAÇÃO DAS VISITAS DOS PROFISSIONAIS	0	0	1	7	69	0
TEMPO DE ESPERA NA INSTITUIÇÃO ATÉ SER INTERNADO	0	2	14	14	47	0
TEMPO PARA AGENDAR A CIRURGIA	0	0	1	8	68	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	1	6	70	0
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES	0	0	1	6	70	0
ILUMINAÇÃO	0	0	0	6	71	0
LIMPEZA E HIGIENE	0	0	1	6	70	0
NÍVEL DE BARULHO À NOITE PARA DORMIR	0	0	0	10	67	0
RESPEITO À PRIVACIDADE DURANTE A INTERNAÇÃO	0	0	0	6	71	0
SEGURANÇA	0	1	0	5	71	0
SINALIZAÇÃO	0	0	0	6	71	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	1	21	55	0
QUANTO À QUANTIDADE	0	0	1	21	55	0
QUANTO À TEMPERATURA	0	0	1	21	55	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	0	6	67	4
QUANTO À ORIENTAÇÃO REALIZADA A RESPEITO DA SUA DOR, INCLUINDO A ESCALA UTILIZADA	0	0	0	6	67	4
QUANTO À REAVALIAÇÃO DA SUA DOR	0	0	0	6	67	4

✓ **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	5	72	0
QUANTO AO CURATIVO E O POSICIONAMENTO CORRETO DO MEMBRO OPERADO	0	0	0	4	60	13
QUANTO AO USO CORRETO DOS DISPOSITIVOS ORTOPÉDICOS	0	0	0	4	56	17
QUANTO AO USO DE MEDICAÇÕES	0	0	0	5	71	1

✓ **Informações gerais:**

INFORMAÇÕES GERAIS (ANUAL)	SIM	NÃO	TOTAL
A PESQUISA FOI RESPONDIDA PELO PACIENTE?	62	15	77
VOCÊ INDICARIA O INTO?	77	0	77
VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DO INTO?	24	53	77
VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE O ATENDERAM?	0	77	77



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

✓ 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
CLINICA MEDICA	0	0	0
COLUNA	4	1	0
CRÂNIO MAXILO-FACIAL	2	0	0
FIXADOR EXTERNO	4	0	0
INFANTIL	4	0	0
JOELHO	7	6	0
MICROCIRURGIA	2	0	0
MÃO	9	1	0
OMBRO	3	1	0
PÉ	7	1	0
QUADRIL	9	1	0
TRAUMA	7	3	1
TRAUMA DO IDOSO	0	0	0
TUMOR	3	1	0
TOTAL (ANUAL)	61	15	1