



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

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria - Ano 2022



MINISTÉRIO DA
SAÚDE





INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ÁREA DE OUVIDORIA GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2022

EQUIPE:

**AMANDA MARIA DE SOUZA DA SILVA
CARLOS EDUARDO MARQUES CORDEIRO
CATIA CILENE BEZERRA MARINHO
DANIELLE DE AZEVEDO SERRÃO
HERMINIA MERINO DE ALENCAR
IVANETE SOARES BITENCOURT GONÇALVES
MARCELLA VIVIANI DA SILVA
MARILIA CARDOSO GONÇALVES**

RIO DE JANEIRO - RJ

2023

1.	Apresentação:	3
2.	Produção – Ouvidoria:	6
2.1	Atendimentos prestados:	6
2.1.1	Reclamação:	11
2.1.2	Informação:	15
2.1.3	Pedido:	17
2.1.4	Elogio:	19
2.1.5	Sugestão:	20
2.1.6	Denúncia:	21
2.1.7	Recadastramento na Lista de Espera:	22
2.1.8	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):	24
2.1.9	Fala.BR:	25
2.1.10	Central de Atendimento Telefônico:	26
2.2	Resolução:	27
3.	Desempenho Anual:	28
3.1	Indicadores de qualidade:	30
3.1.1	Índice de Resolutividade:	30
3.1.2	Índice de Agilidade:	32
4.	Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:	34
4.1	Ambulatório:	35
4.1.1	Caracterização da Amostra Anual:	36
4.2	Internação:	44
4.2.1	Caracterização da Amostra Anual:	45
4.3	Análise das Pesquisas:	55
5.	Participação dos profissionais da AROUV em Palestras, Cursos e Eventos Externos:	57
6.	Conclusões:	58
7.	Considerações finais:	59
8.	Anexos:	60
8.1	Ambulatório:	61
8.2	Internação:	66

1. Apresentação:

Encerrado o ano de 2022, será apresentada uma visão global/sistêmica da atuação da Área de Ouvidoria (AROUV) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad (INTO), apontando os resultados, as conquistas obtidas e o muito que ainda há de ser feito.

A Área de Ouvidoria (AROUV) do INTO, em cumprimento ao que estabelece o 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.

A AROUV é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre o cidadão/usuário/cliente, seja ele externo ou interno, e a Instituição. Tem como atribuição (missão ou papel) ouvir o cidadão/ usuário/ cliente, registrar, examinar, encaminhar suas manifestações 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 (dois) voltados exclusivamente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo, e 2 (dois) atendentes de *call center*. Os atendimentos dos ouvidores e atendentes de *call center*, estão de acordo com o protocolo institucional e divididos da seguinte forma:

- Ouvidoria: de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 07:00 às 19:00 horas;
- *Call Center*: de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas, e aos sábados das 07:00 às 13:15 horas.

Vale ressaltar que o espaço físico destinado à Área de Ouvidoria ainda não é o ideal para a excelência do atendimento.

Os profissionais que trabalham na AROUV, tem 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. 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 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 comparado aos usuários externos.

Durante o ano de 2022 a AROUV registrou um total de 4.560 (quatro mil, quinhentos e sessenta) 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, ...).

Um dado importante foi que durante o ano de 2022 foram realizados 4.429 (quatro mil, quatrocentos e vinte e nove) atendimentos presenciais, registrados por meio de senhas distribuídas pela Recepção Principal e 19.351 (dezenove mil, trezentos e cinquenta e um) atendimentos telefônicos; porém deste total apenas 1.031 (mil e trinta e um) atendimentos presenciais e 25 (vinte e cinco) 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 a demanda de Ouvidoria.

Não é raro a AROUV receber pacientes que desejam realizar chamadas telefônicas, 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, 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 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 2022.

MEIOS DE ACESSO	2022	%
Carta/Fax	2	0,01
E-mail	3.429	12,57
Ofício/ Memorando	38	0,14
Ouvidor SUS	31	0,11
Pessoal	4.429	16,23
Plataforma Fala.BR	4	0,01
Portal	0	0,00
Telefone	19.351	70,92
Total	27.284	100,00

Tabela 1 - Fonte MV e Atendimentos

Devido a uma grande parcela dos atendimentos presenciais e telefônicos não serem registrados, por se tratar de demandas simples, e respondidas aos usuários no momento de sua solicitação; neste relatório, é apresentado somente o quantitativo de manifestações registradas no sistema, conforme a tabela abaixo. Os atendimentos por e-mail e pessoal foram as formas mais frequentes de contato com a Ouvidoria, ficando o atendimento por telefone em quinto lugar.

MEIOS DE ACESSO	2022	%
Carta/Fax	2	0,04
E-mail	3.429	75,20
Ofício/ Memorando	38	0,83
Ouvidor SUS	31	0,68
Pessoal	1.031	22,61
Plataforma Fala.BR	4	0,09
Portal	0	0,00
Telefone	25	0,55
Total	4.560	100,00

Tabela 2 - Fonte MV

Abaixo se encontra um gráfico com o quantitativo das demandas registradas entre os anos de 2019 e 2022.

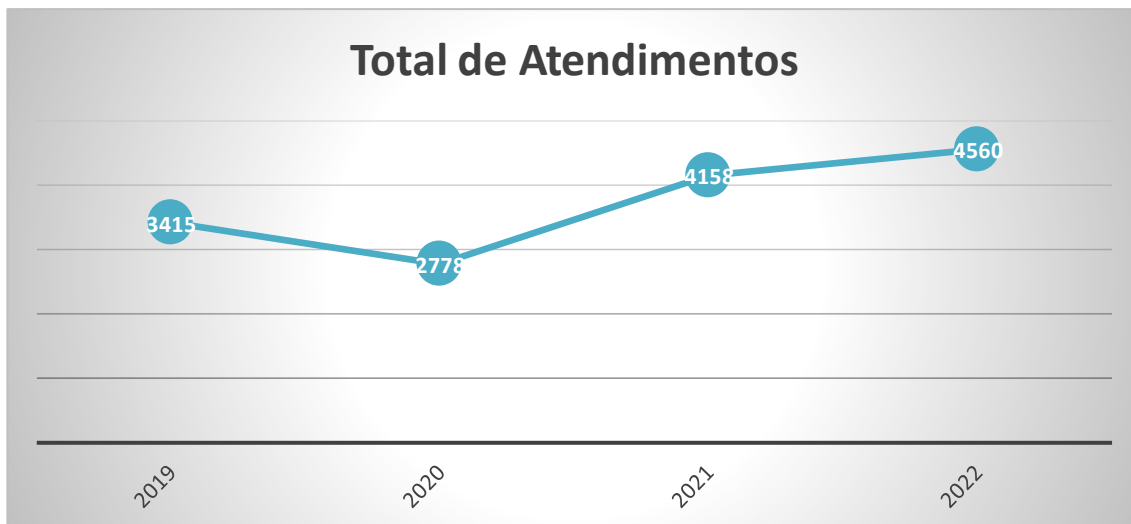


Gráfico 1 - Fonte MV

Os valores referentes ao gráfico acima se encontram no Gráfico 14 (página: 28).

Em relação à origem das manifestações, o cliente externo foi o que mais procurou a AROUV durante o ano de 2022, contabilizando 98,29% dos atendimentos, conforme o gráfico abaixo:

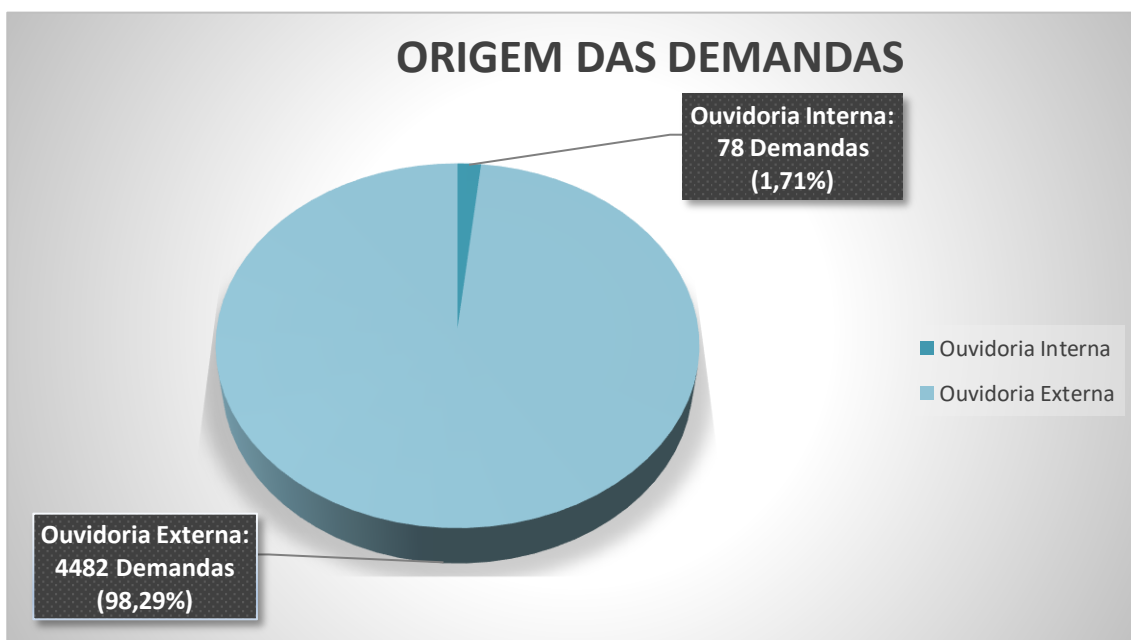


Gráfico 2 - Fonte MV

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, o maior quantitativo de manifestações foram classificadas como pedidos (36,58%) e informações (25,46%).

USUARIO EXTERNO	2022	%
Denuncia	6	0,13
Elogio	98	2,15
Informação	1158	25,39
Pedido	1666	36,54
Recadastramento na Lista de Espera	676	14,82
Reclamação	873	19,14
Revisão Administrativa	0	0,00
Sugestão	5	0,11
Sub-total	4482	98,29

Tabela 3 - Fonte MV

USUARIO INTERNO	2022	%
Denuncia	5	0,11
Elogio	8	0,18
Informação	3	0,07
Pedido	2	0,04
Reclamação	59	1,29
Sugestão	1	0,02
Sub-total	78	1,71

Tabela 4 - Fonte MV

Total	4560	100,00
--------------	-------------	---------------

Abaixo, segue tabela com o quantitativo das manifestações recebidas e registradas durante os meses do ano de 2022, distribuídas pela natureza dos atendimentos.

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	MESES												TOTAL GERAL
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
RECLAMAÇÃO	81	68	64	71	76	77	69	84	108	73	68	93	932
SUGESTÃO	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	6
PEDIDO	175	150	164	121	121	209	106	121	163	140	76	122	1668
INFORMAÇÃO	90	74	153	79	104	103	95	101	102	97	83	80	1161
ELOGIO	4	5	8	4	12	22	10	12	9	6	5	9	106
DENUNCIA	0	0	0	0	1	1	0	1	3	0	2	3	11
RECADASTRAMENTO	42	40	55	41	61	56	42	45	127	93	40	34	676
TOTAL	392	337	444	316	376	469	322	365	514	409	275	341	4560

Tabela 5 - Fonte MV

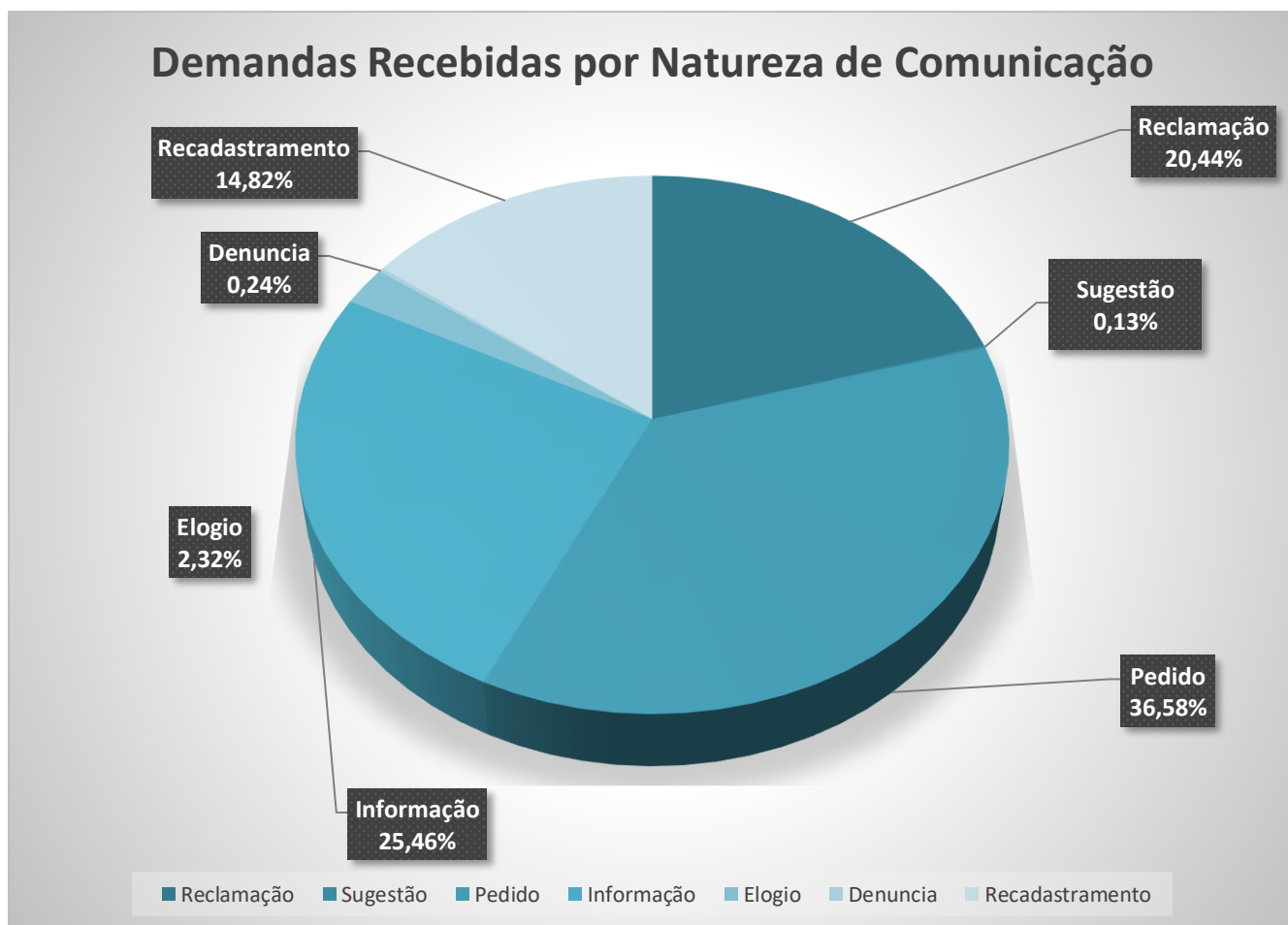


Gráfico 3 - Fonte MV



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, pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), aos setores responsáveis, para que possam responder quanto ao procedimento que será adotado.

A partir daí, o atendimento é acompanhado e os prazos de resposta são monitorados mantendo o usuário informado.

2.1.1 Reclamação:

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 2022, totalizaram 932 (novecentos e trinta e duas) manifestações, representando 20,44% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (4.560 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 para 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, 873 (93,67% do total de reclamações) foram realizadas pelo usuário externo sendo sua classificação apresentada abaixo:

NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
AGRESSÃO	1	0,11
ALIMENTAÇÃO RUIM/ INSUFICIENTE	1	0,11
ANTECIPAÇÃO DE CIRURGIA	0	0,00
CADASTRO	4	0,46
CIRURGIA SUSPensa	25	2,86
CONTRANGIMENTO	1	0,11
COPIA DE PRONTUÁRIO	2	0,23
DEMORA NA REALIZAÇÃO DE PROC.	23	2,63
DIF. MARCAR CONSULTAS	43	4,93
DIF. MARCAR EXAMES	2	0,23
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	2	0,23
DUPLICIDADE DE PRONTUÁRIO	5	0,57
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	5	0,57
ERRO TÉCNICO PROFISSIONAL	7	0,80
EVOLUÇÃO DO TRATAMENTO	7	0,80
EXAMES	2	0,23
EXTRAVIO DE EXAMES	0	0,00
EXTRAVIO DE PERTENCES	6	0,69
FALTA DE INSUMOS	12	1,37
FALTA DE MEDICAMENTO	2	0,23
FILA - CARTA	3	0,34

FILA - POSIÇÃO NA FILA	41	4,70
FILA - PRONTUÁRIO INVÁLIDO	46	5,27
FILA - TEMPO DE ESPERA	295	33,79
INF. INCOMPREENS. / INSUF.	16	1,83
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL	213	24,40
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	3	0,34
LAUDO MÉDICO	14	1,60
LAUDO RADIOGRÁFICO	0	0,00
MÁ CONDUTA C/ PAC./ FAM.	1	0,11
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	55	6,30
OUTROS	22	2,52
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	1	0,11
RECLAMAÇÃO ATEND. TELEFÔNICO	1	0,11
RELAC. FUNCIONÁRIO / USUÁRIO	9	1,03
TFD/ CNRAC	2	0,23
TRANSFERENCIA	1	0,11
TOTAL	873	100,00

Tabela 6 - Fonte MV

É possível observar que o maior índice de reclamação, em relação ao usuário externo, se refere ao TEMPO DE ESPERA para realização do procedimento cirúrgico que o paciente necessita.

Em seguida, se nota um número considerável de reclamações por INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROFISSIONAL. Este tipo de demanda (213 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 se refere a MARCAÇÃO DE CONSULTAS (55 demandas); sendo verificado que tal reclamação ocorreu devido à dificuldade na forma como é realizado o agendamento (somente por telefone).

Em relação ao usuário interno foram registradas 55 demandas (6,33% do total de reclamações).

NÍVEL DO CHAMADO	TOTAL	%
CONSTRANGIMENTO	1	1,69
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	11	18,64
EXTRAVIO DE PERTENCES	1	1,69
INSATISFAÇÃO NO ATEND. PROF.	12	20,34
INSTALAÇÃO SEM CONFORTO	1	1,69
OUTROS	9	15,25
RELAC. FUNCIONARIO / CHEFIA	1	1,69
RELAC. FUNCIONARIO / USUARIO	18	30,51
RELACIONAMENTO ENTRE SETORES	3	5,08
RELACIONAMENTO FUNCIONARIO/ FUNCIONARIO	2	3,39
TOTAL	59	100,00

Tabela 7 - Fonte MV

O funcionário que procura a Área de Ouvidoria ainda acredita ser a Área um órgão punitivo 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 demandas de reclamações recebidas pela AROUV; tanto dos usuários internos, quanto dos usuários externos, nos últimos cinco anos.

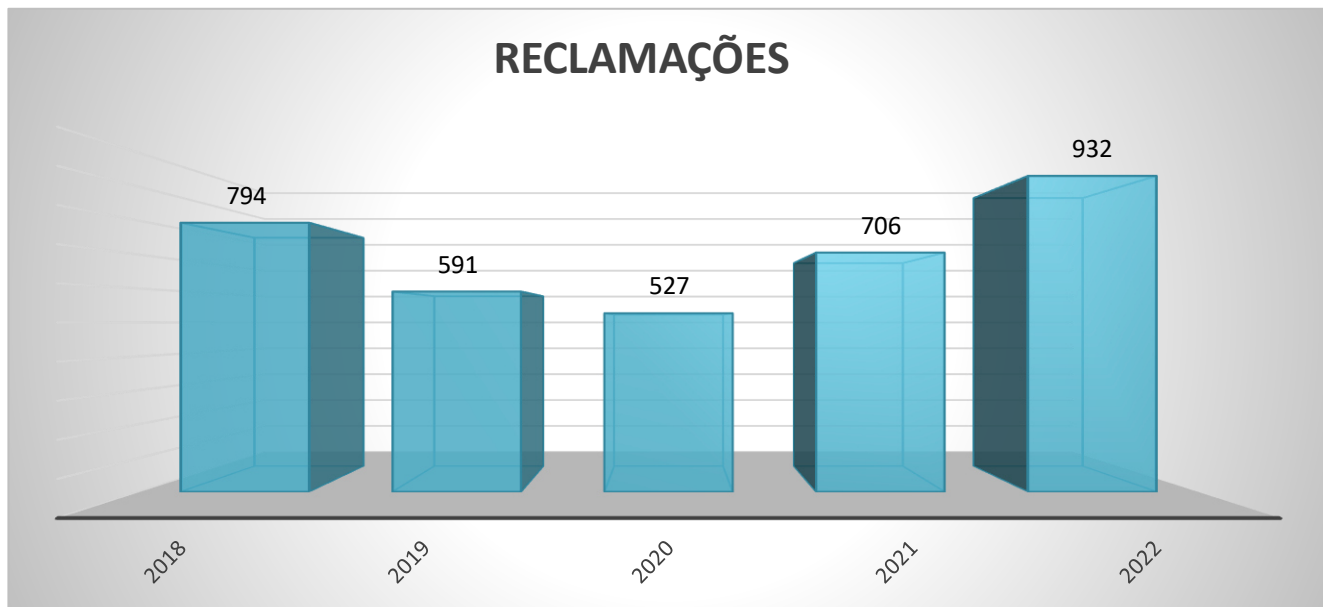


Gráfico 4 - Fonte MV

2.1.2 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 informações dos usuários (externos e internos), no ano de 2022, totalizaram 1.161 (hum mil, cento e sessenta e uma) manifestações, representando 25,46% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria (4.560 manifestações).

Tais demandas representam as dúvidas dos 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	61	5,27
CÉLULAS-TRONCO	1	0,09
CÓPIA DE PRONTUÁRIO	9	0,78
CURSOS/ SEMINARIOS/ PALESTRAS	4	0,35
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	2	0,17
EVOLUÇÃO DE TRATAMENTO	4	0,35
EXAMES	53	4,58
FILA - CARTA	24	2,07
FILA - POSIÇÃO NA FILA	98	8,46
FILA - TEMPO DE ESPERA	123	10,62
INF. SOBRE PROCEDIMENTOS	232	20,03
LAUDO MÉDICO	42	3,63
LAUDO RADIOGRÁFICO	7	0,60
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	134	11,57
ÓBITO	19	1,64
OUTROS	104	8,98
PASSE LIVRE/ VALE SOCIAL	1	0,09
T.F.D. / CNRAC	4	0,35
TRANSFERÊNCIA	5	0,43
TRIAGEM	208	17,96
TROCA DE RECEITA	1	0,09
VAGAS PARA ESTÁGIO/ RESIDÊNCIAS	22	1,90
TOTAL	1158	100

Tabela 8 - Fonte MV

Um dos quantitativos mais expressivos das demandas de Informação registrada no ano de 2022 está relacionado à INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS (232 demandas), na qual o usuário solicita as mais variadas informações sobre a instituição.

Neste ano, somente 3 (três) demandas realizadas pelo usuário interno foram classificadas como Informação.

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

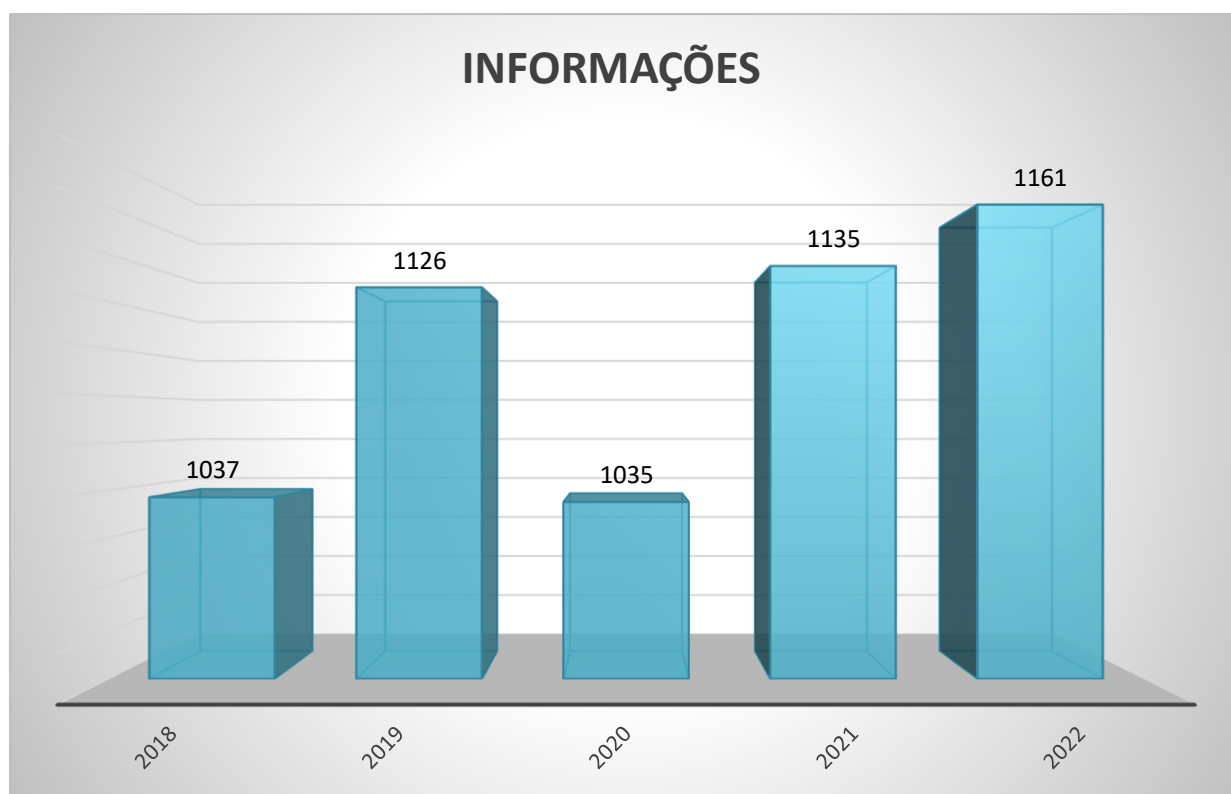


Gráfico 5 - Fonte MV

2.1.3 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 2022 a Ouvidoria do INTO recebeu 1.668 (hum mil, seiscentos e sessenta e oito) solicitações classificadas como Pedidos, representando 36,58% do total das demandas recebidas na Ouvidoria (4.560 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	7	0,42
ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA	61	3,66
CADASTRO	12	0,72
EXAMES	37	2,22
LAUDO MÉDICO	18	1,08
LAUDO RADIOGRÁFICO	1	0,06
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	1469	88,18
OUTROS	35	2,10
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO	1	0,06
TFD/ CNRAC	1	0,06
TROCA DE MÉDICO	24	1,44
TOTAL	1666	100

Tabela 9 - Fonte MV

A quantidade maior de pedidos está relacionada à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (1.496 demandas) na qual os pacientes solicitam agendamento de consulta com seu médico especialista.

Neste ano, somente 2 (duas) demandas realizadas pelo usuário interno foram classificadas como Pedidos.

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

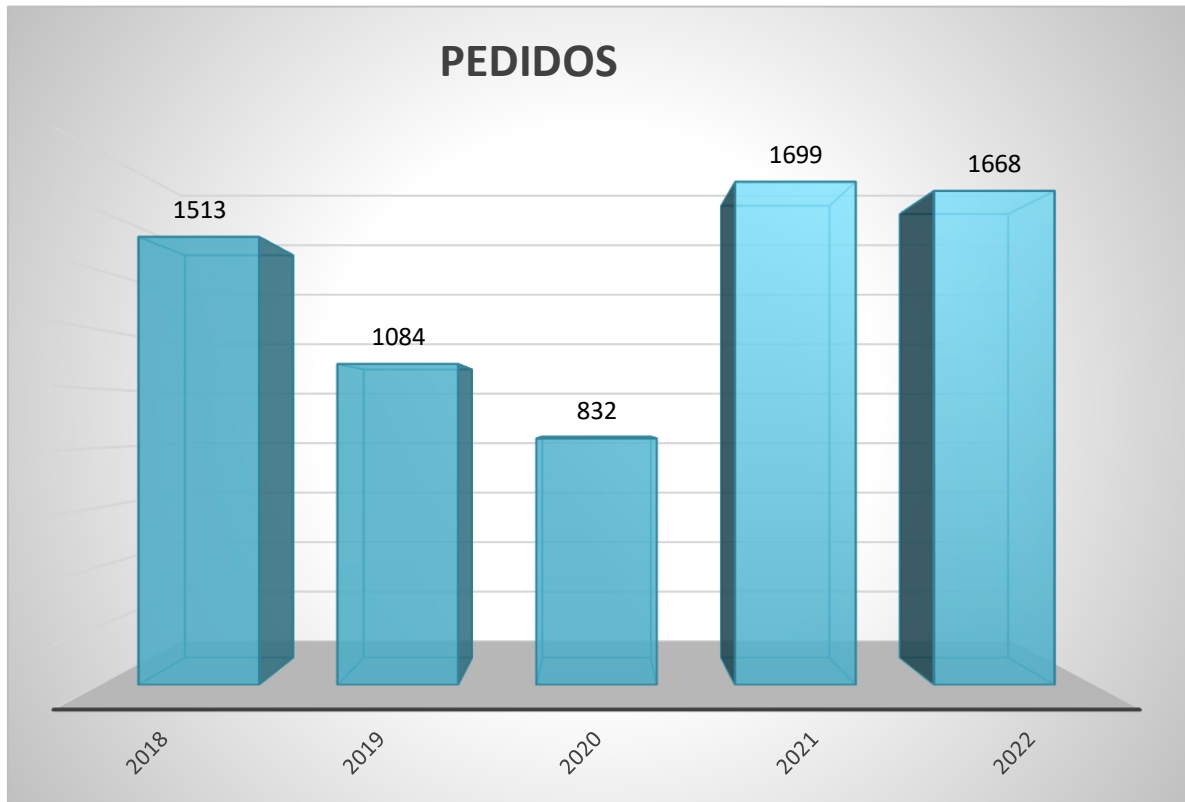


Gráfico 6 - Fonte MV

2.1.4 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 2022 a Área de Ouvidoria do INTO, por meio dos usuários externos e internos, recebeu 106 (cento e seis) elogios, representando 2,32% do total das demandas recebidas (4.560 demandas). Do total de Elogios recebidos 98 (noventa e oito) foram feitos pelo usuário externo (92,45% do total de elogios) e 8 (oito) pelos usuários internos (7,55% do total de elogios).

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

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

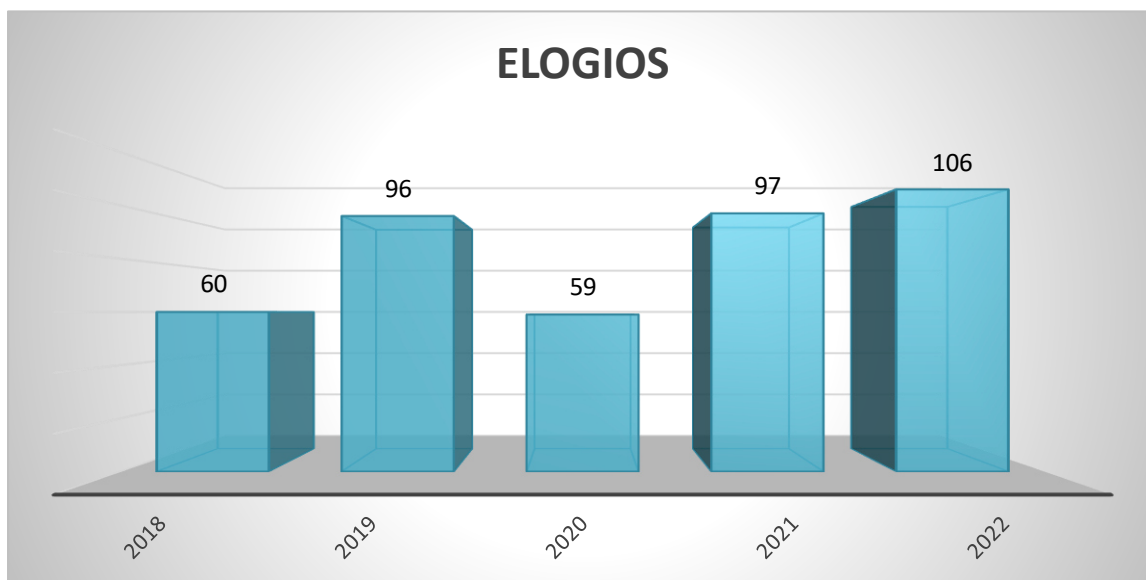


Gráfico 7 - Fonte MV

2.1.5 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 6 sugestões (0,13% do total das 4.560 demandas) durante o ano de 2022.

Como já apontados em anos anteriores, alguns usuários sugeriram 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 de Ressonância Magnética.

Outra sugestão seria a volta do agendamento de consulta de forma presencial e da emissão de um número de protocolo para aos agendamentos de consultas realizadas por meio telefônico (*call center*), pois algumas vezes os paciente reclamam que tiveram suas consultas agendadas sendo que as mesmas não constam no sistema; além da possibilidade de agendamento de consultas pelo site do INTO.

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

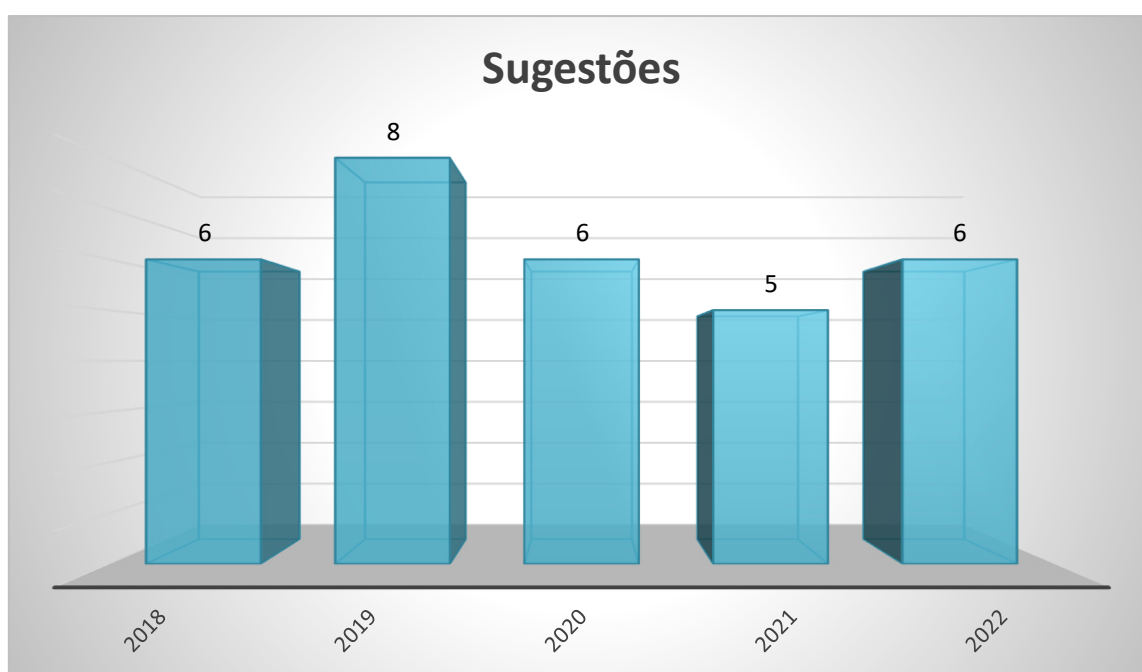


Gráfico 8 - Fonte MV

2.1.6 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 2022 a Área de Ouvidoria registrou 11 (onze) demandas que foram classificadas como denúncias.

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

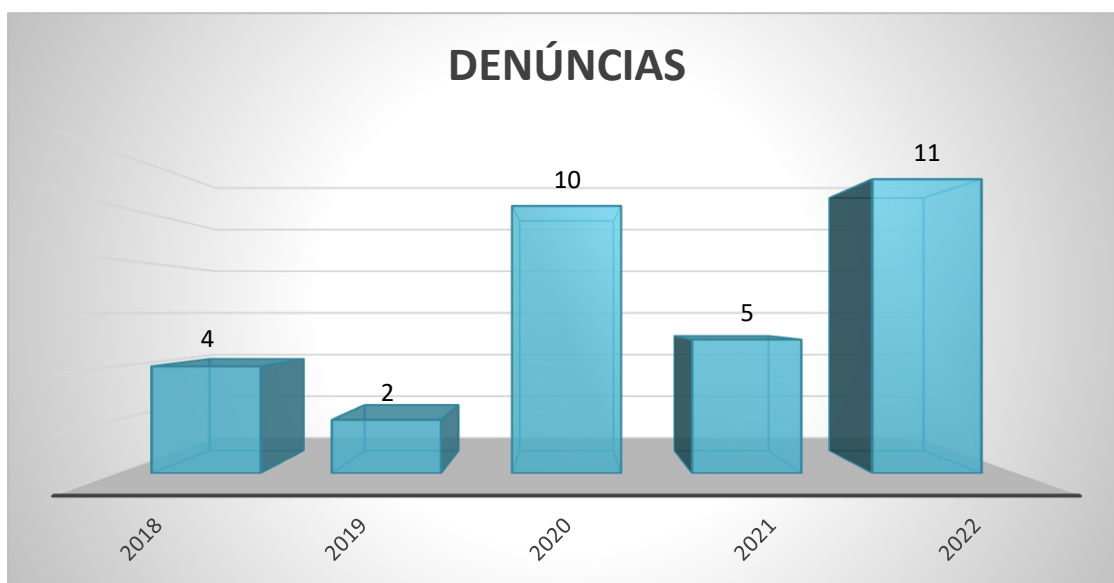


Gráfico 9 - Fonte MV

2.1.7 Recadastramento na Lista de Espera:

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

Aos pacientes não localizados por meio de contato telefônico, 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 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.

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 esta Área.

Ficou acordado com o Comitê de 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 2022, com destaque para o mês de setembro quando foi realizada nova revisão.

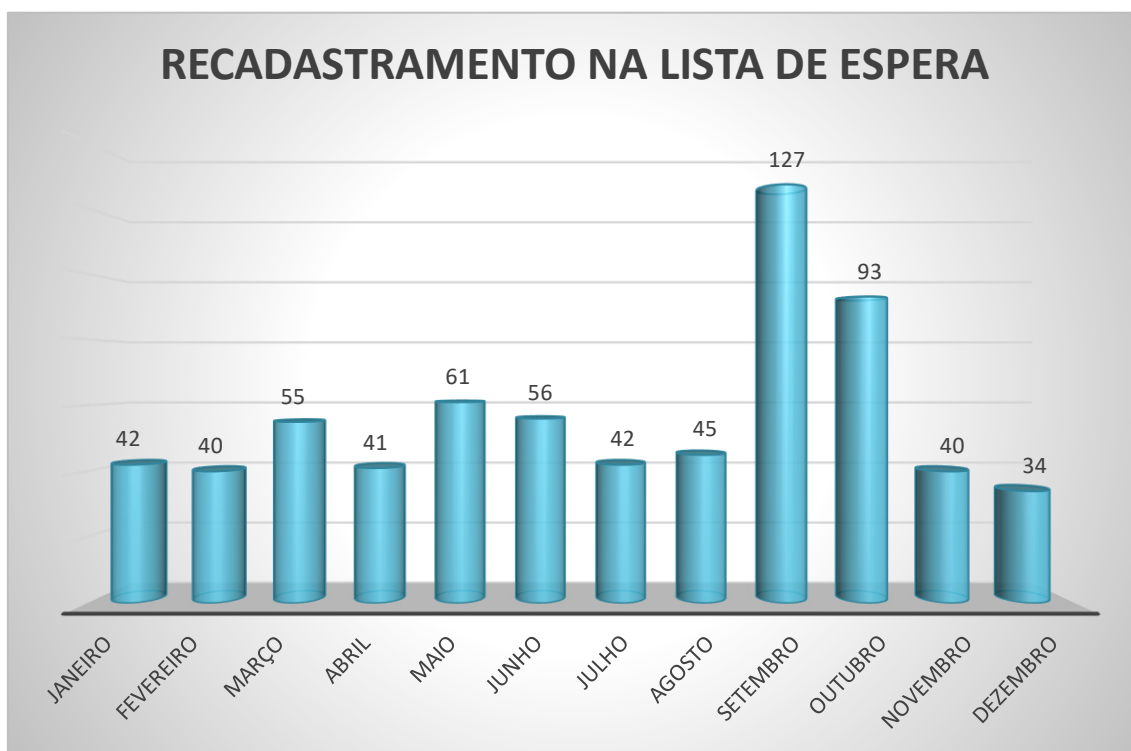


Gráfico 10 - Fonte MV 1

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, 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 recebeu até o final de 2022 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.

Durante o ano de 2022 recebemos apenas 1 (uma) demanda por este canal.

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 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://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

Apresentaremos abaixo gráfico com a produção referente ao ano de 2022.

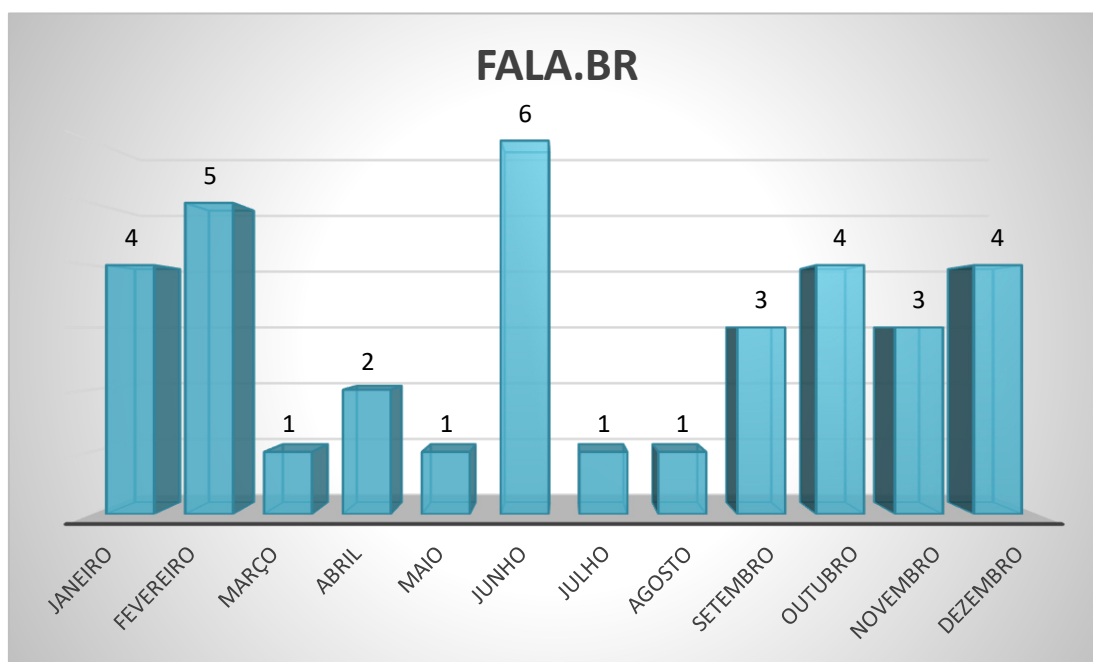


Gráfico 11 - Fonte MV

2.1.10 Central de Atendimento Telefônico:

Durante o ano de 2022 a AROUV contou com um suporte ao atendimento telefônico com 2 (duas) funcionárias específicas para realização de tal atendimento.

O serviço tem cumprido com seus objetivos inicialmente propostos, que são os de 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.

Conforme já notificado anteriormente, 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.

A produção anual do Serviço está apresentada no gráfico abaixo.

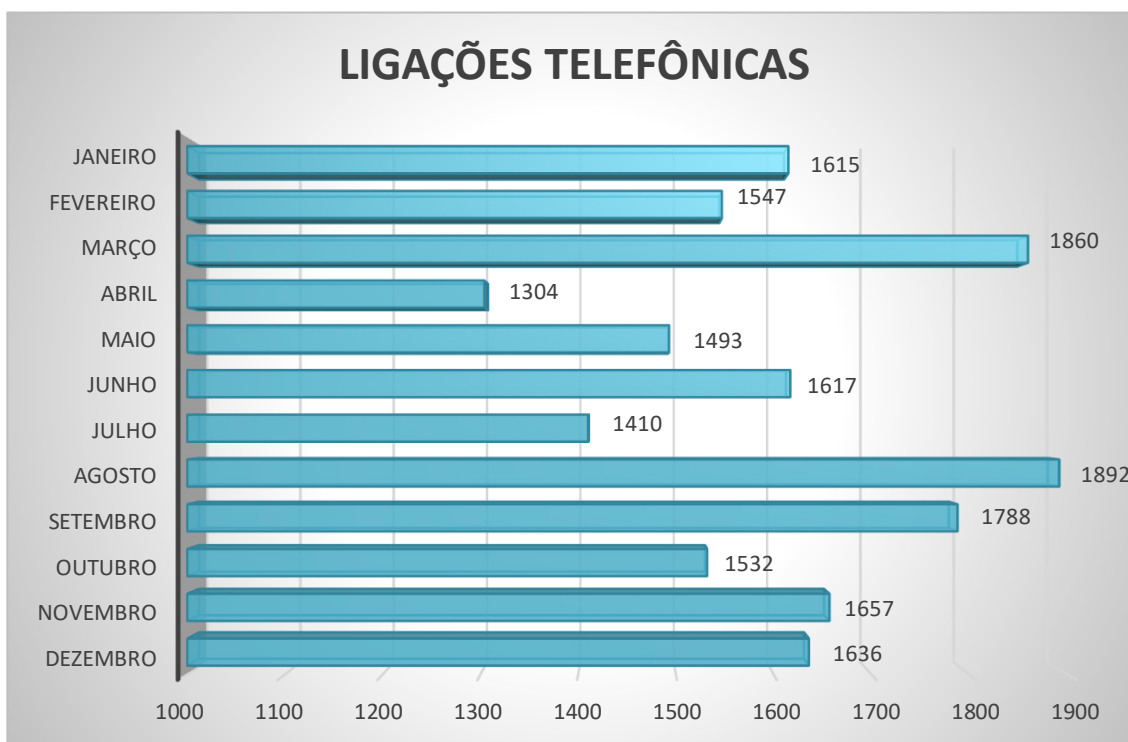


Gráfico 12 - Fonte MV

2.2 Resolução:

Ao término de cada ano a AROUV apresenta o índice de resolução, que tem se demonstrado alto nos últimos anos, que apesar de altos não atingem ao ideal, que seria todas as respostas entregues ao solicitante no tempo solicitado. Dentro desse contexto, são incluídas respostas rápidas e as que demoram até meses para serem respondidas.

	Nº DE MANIFESTAÇÕES	% DE MANIFESTAÇÕES
REGISTROS CONCLUÍDOS	4.529	99,32
REGISTROS PENDENTES	31	0,68
TOTAL	4.560	100,00

Tabela 10 - Fonte MV

O quadro acima foi gerado com informações até a data de 16/01/2023.

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

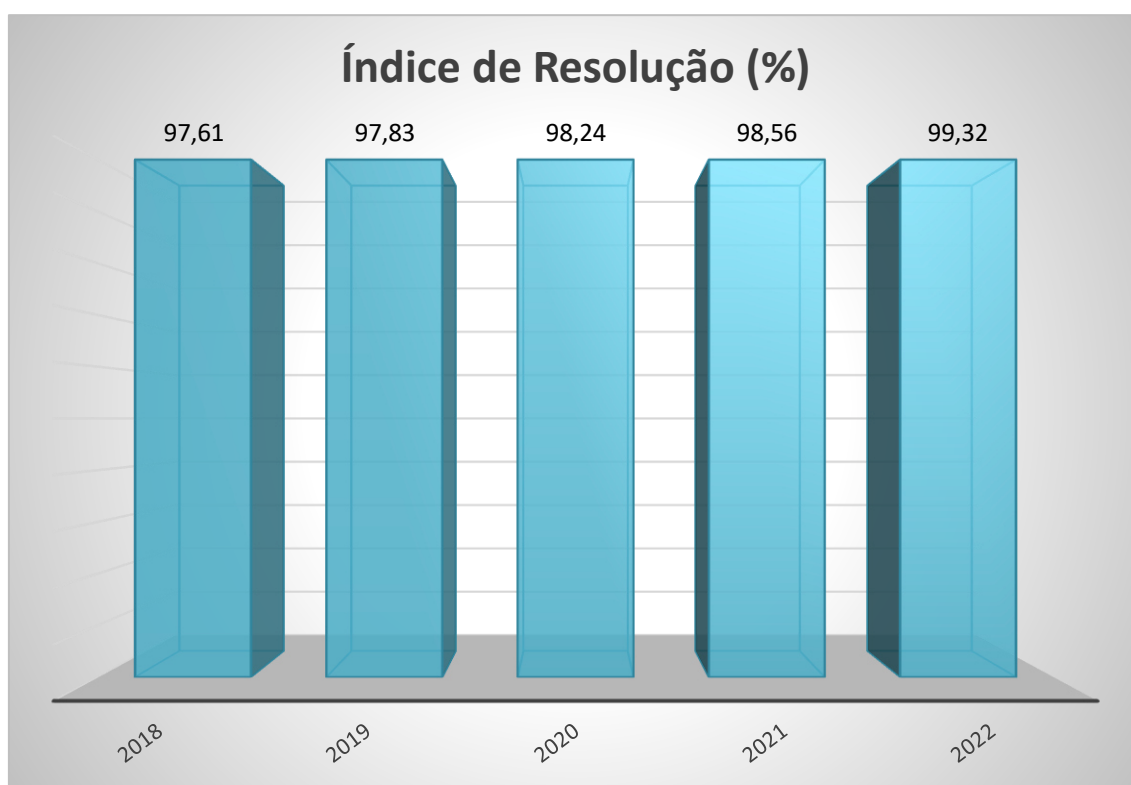


Gráfico 13 - Fonte MV

3. Desempenho Anual:

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

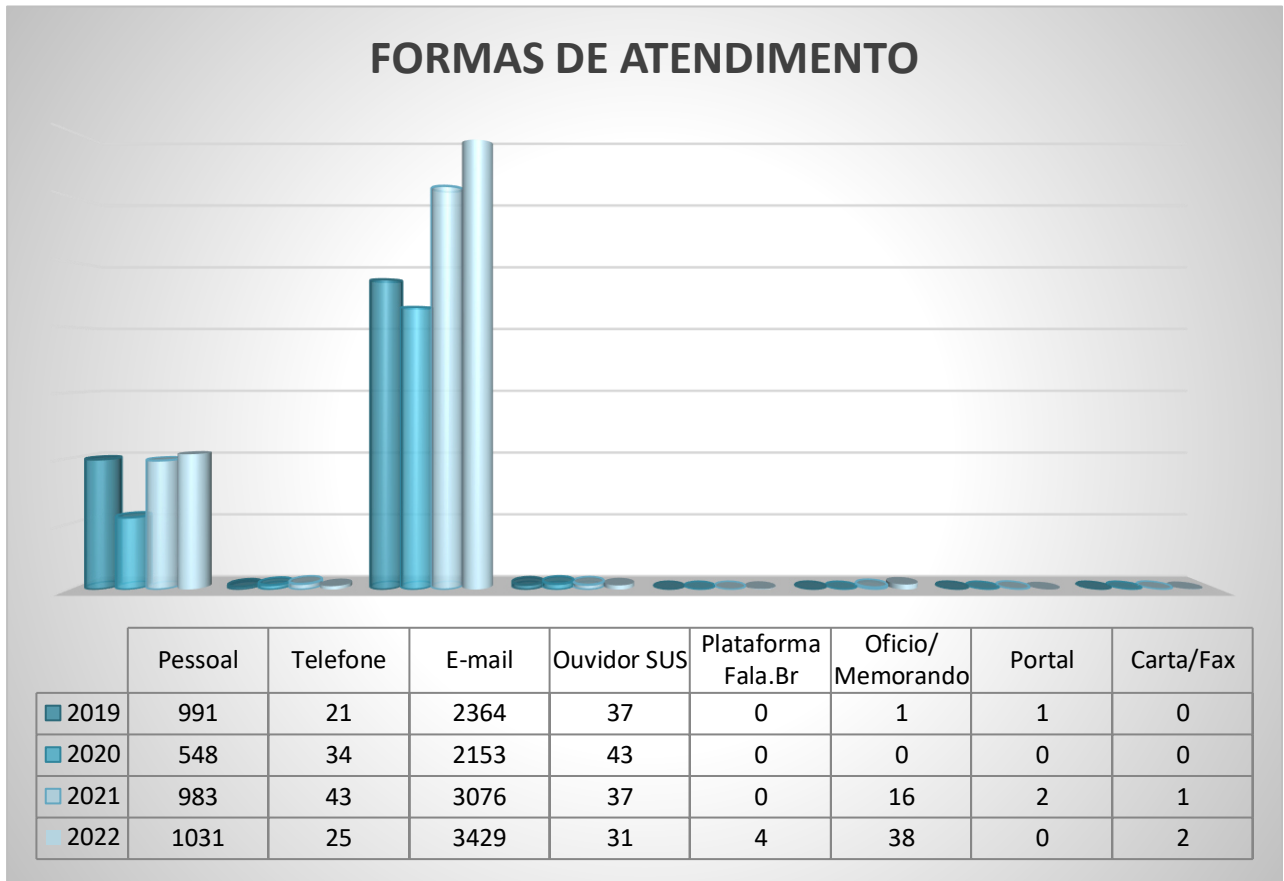


Gráfico 14 - Fonte MV

Natureza dos Atendimentos				
<i>Usuário Externo</i>	2019	2020	2021	2022
Elogio	93	55	90	98
Informação	1.121	1.032	1.127	1.158
Pedido	1.084	830	1.698	1.666
Reclamação	535	486	654	873
Sugestão	7	3	5	5
Recadastramento na Lista de Espera	506	309	513	676
Revisão Administrativa	1	0	0	0
Denúncia	2	7	3	6
Sub-total	3.349	2.722	4.090	4.482
Usuário interno				
Reclamação	56	41	52	59
Elogio	3	4	7	8
Pedido	0	2	1	2
Informação	5	3	4	3
Sugestão	1	3	0	1
Denúncia	0	3	2	5
Sub-total	65	56	66	78
Total	3.414	2.778	4.156	4.560

Tabela 11 - Fonte MV

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, 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: 75%; Meta Anual: 75%; Meta para 2023: 95%

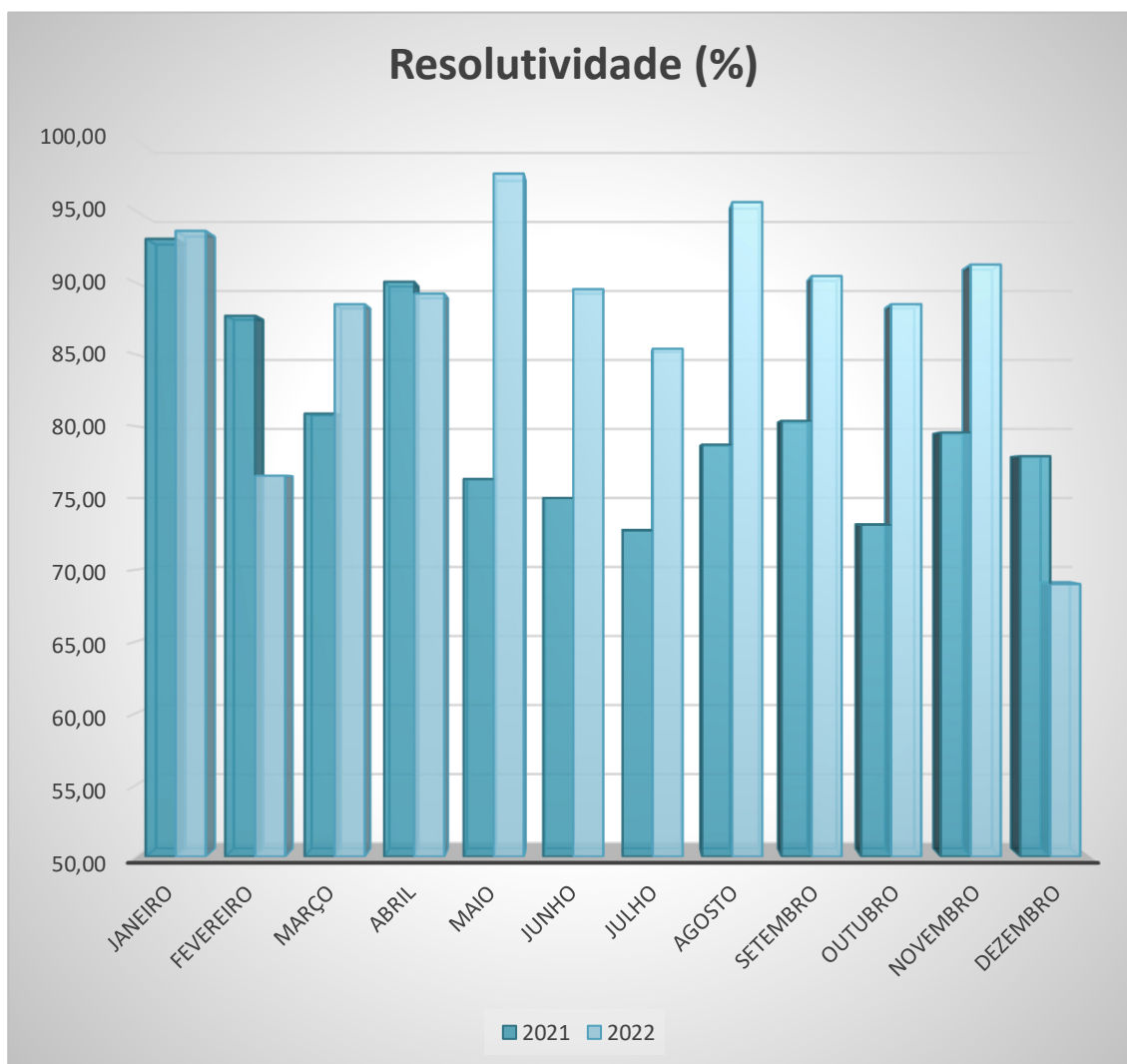


Gráfico 15 - Fonte MV

Resolutividade (%)		
	2021	2022
Janeiro	93,06	93,62
Fevereiro	87,70	76,56
Março	80,89	88,51
Abril	90,07	89,24
Mai	76,33	97,61
Junho	75,00	89,55
Julho	72,73	85,40
Agosto	78,72	95,62
Setembro	80,38	90,47
Outubro	73,13	88,51
Novembro	79,57	91,27
Dezembro	77,92	69,00

Tabela 12 - Fonte MV

Média Anual: 2021: 80,46% / 2022: 87,95%

Análise: Número de registros encaminhados aos setores responsáveis foi maior que os registros finalizados pela Ouvidoria.

Ação: Cobrança aos setores através de relatórios e contato telefônico

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, é utilizada a seguinte fórmula:

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

Meta Mensal: 30%; Meta Anual: 30%; Meta para 2023: 15%

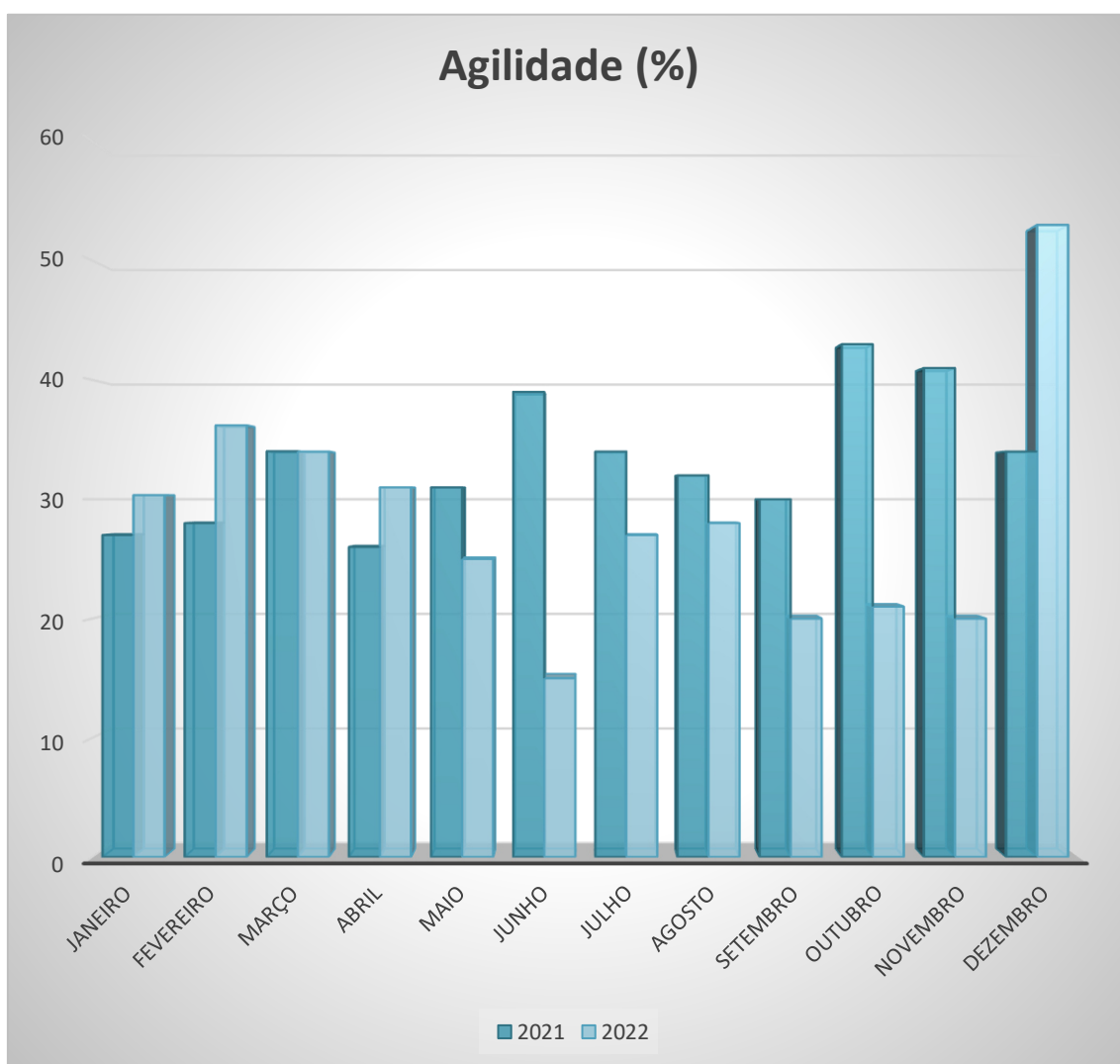


Gráfico 16 - Fonte MV

Agilidade (%)		
	2021	2022
Janeiro	27	30
Fevereiro	28	36
Março	34	34
Abril	26	31
Maio	31	25
Junho	39	15
Julho	34	27
Agosto	32	28
Setembro	30	20
Outubro	43	21
Novembro	41	20
Dezembro	34	53

Tabela 13 - Fonte MV

Média Anual: 2021: 33% / 2022: 28%

Análise: Número de registros respondidos após o prazo de 15 (quinze) dias.

Ação: Cobrança aos setores através de relatórios e contato telefônico

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo:

O resultado da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (Ambulatório e Internação) relativa ao ano de 2022 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 fornecidos e autorizados pelas Chefias responsáveis de cada Setor e obtidos por meio do Sistema MV e SGWEB.

A Pesquisa foi realizada exclusivamente por 2 (duas) funcionárias da Ouvidoria. A Pesquisa do 1º semestre de 2022 com pacientes do Ambulatório ocorreu no período de 01 de fevereiro a 23 de maio de 2022, contabilizando 110 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2022 ocorreu no período de 01 de julho a 06 de setembro de 2022, contabilizando 75 usuários. Já com os pacientes internados, a Pesquisa do 1º semestre de 2022 foi realizada entre 04 de abril a 21 de junho de 2022 contabilizando 112 usuários entrevistados e a Pesquisa do 2º semestre de 2022 ocorreu no período de 06 de julho a 26 de setembro de 2022, contabilizando 45 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 16 horas, após a consulta agendada contemplando a todas as especialidades ortopédicas. Para o estudo foram entrevistados 110 usuários no período de 01 de fevereiro a 23 de maio de 2022; e 75 usuários no período de 01 de julho a 06 de setembro de 2022.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 26 de maio a 01 de junho de 2022 (referente ao primeiro semestre), e no período de 23 a 27 de setembro de 2022 (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:

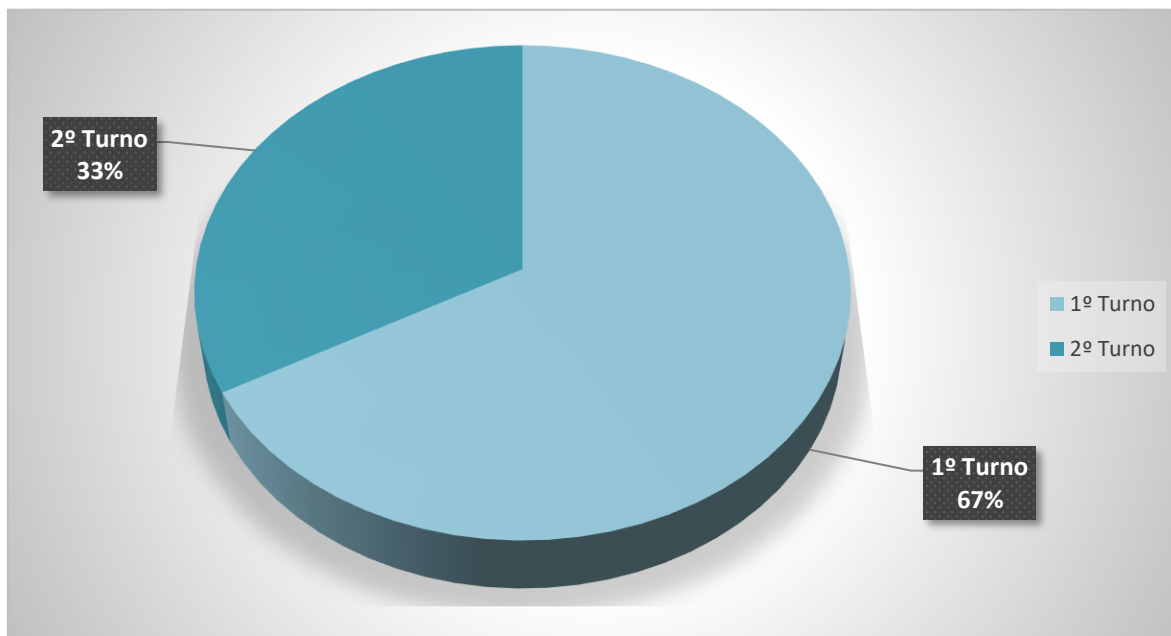


Gráfico 17 - Fonte MV

✓ Tipo de Consulta:

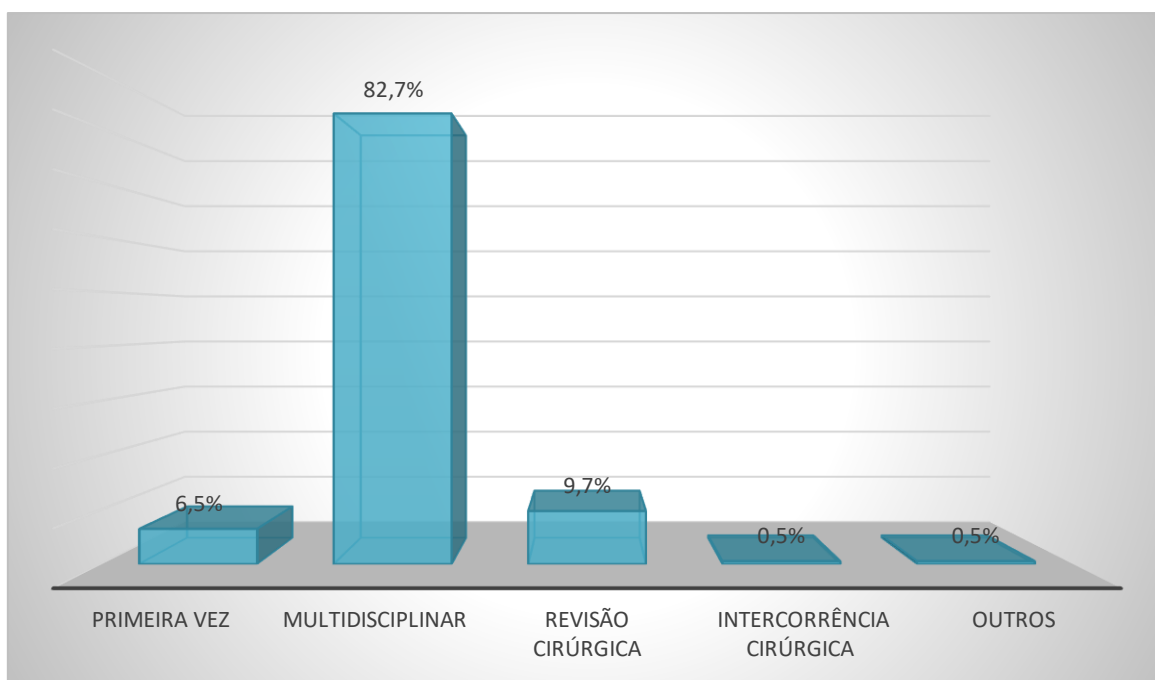


Gráfico 18 - Fonte MV

✓ **Já foi internado no INTO?**

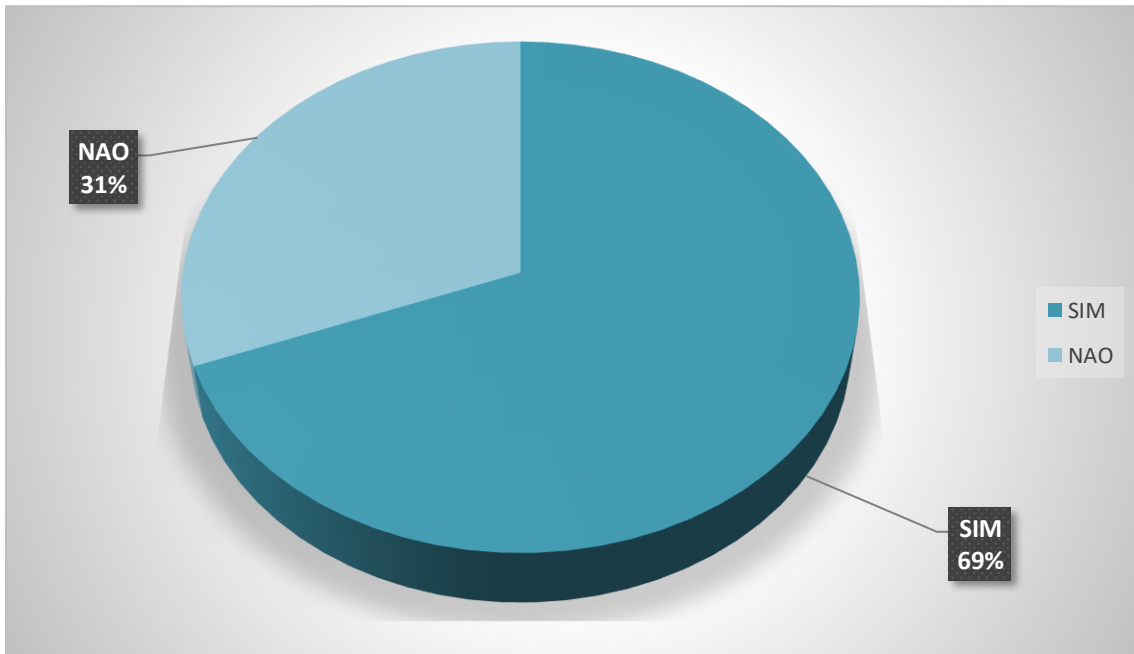


Gráfico 19 - Fonte MV

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

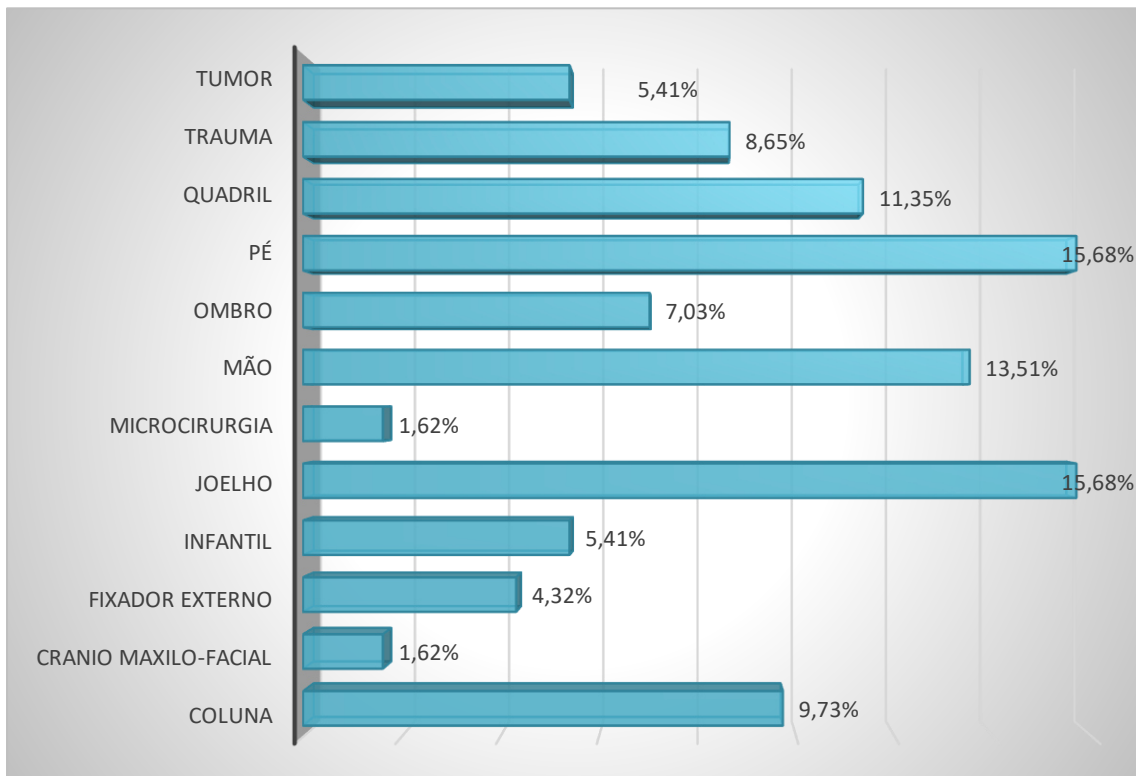


Gráfico 20 - Fonte MV

✓ **Gênero:**

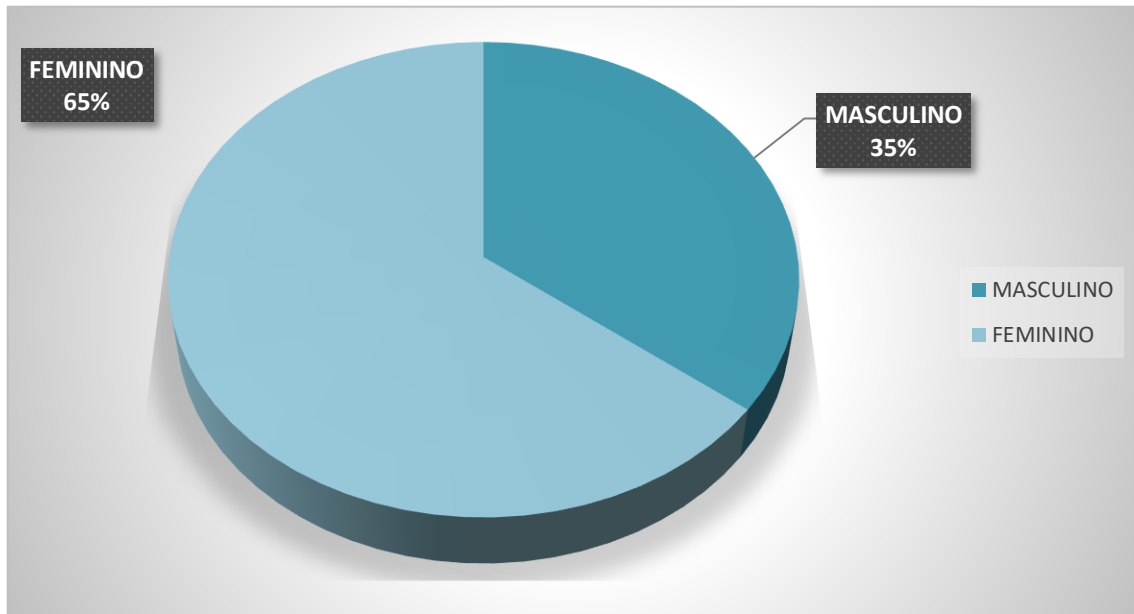


Gráfico 21 - Fonte MV

✓ **Idade:**

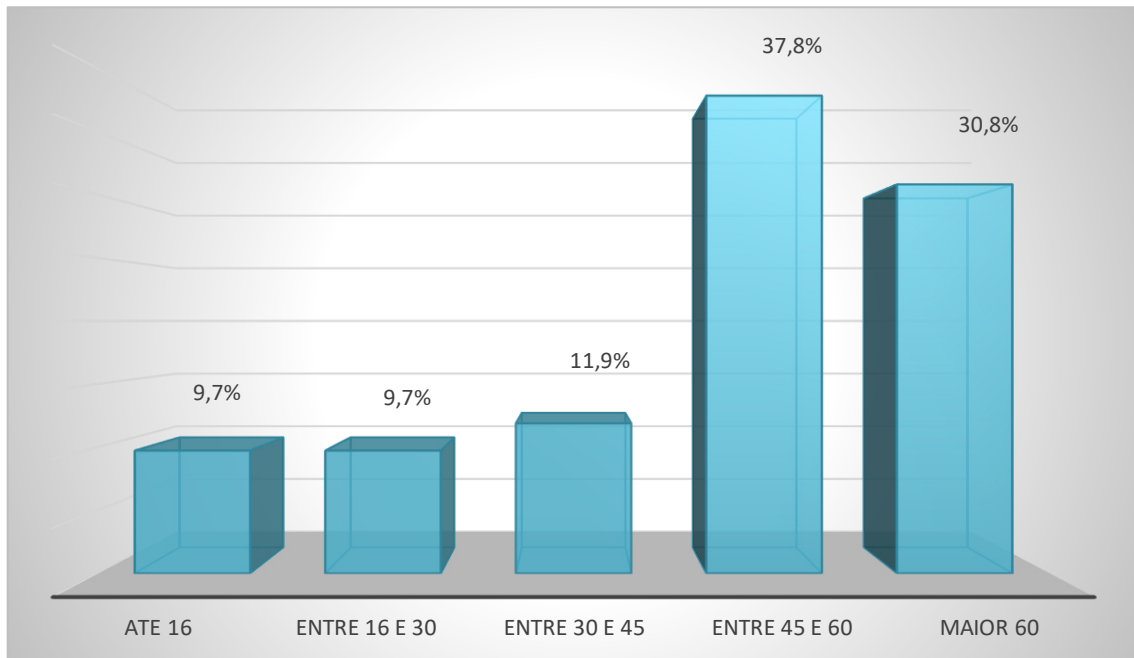


Gráfico 22 - Fonte MV

✓ **Escolaridade**

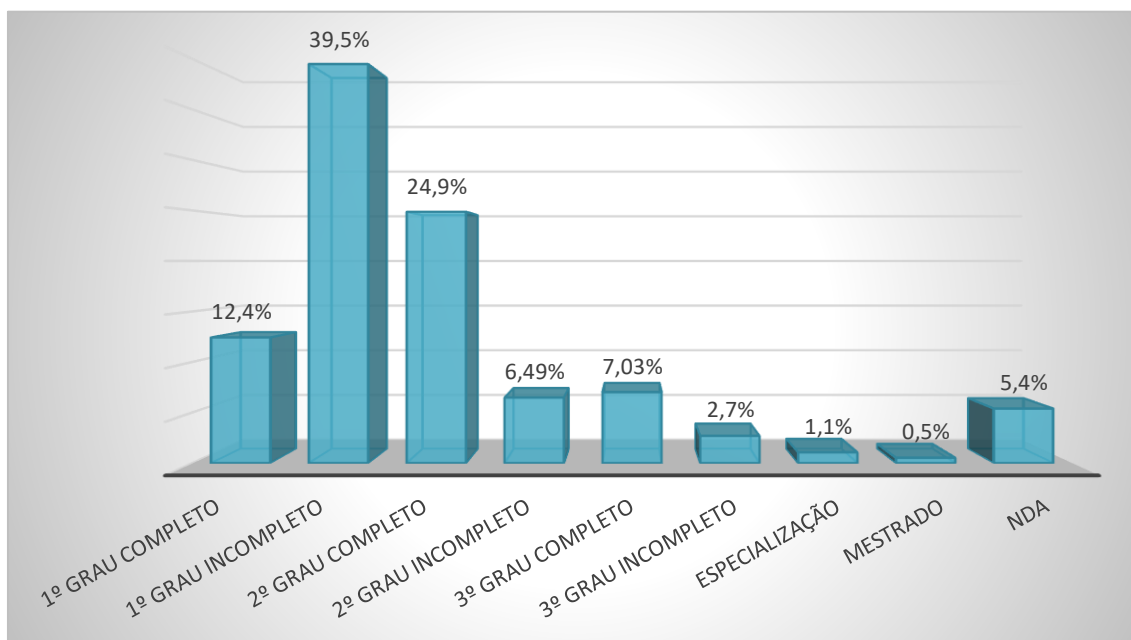


Gráfico 23 - Fonte MV

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

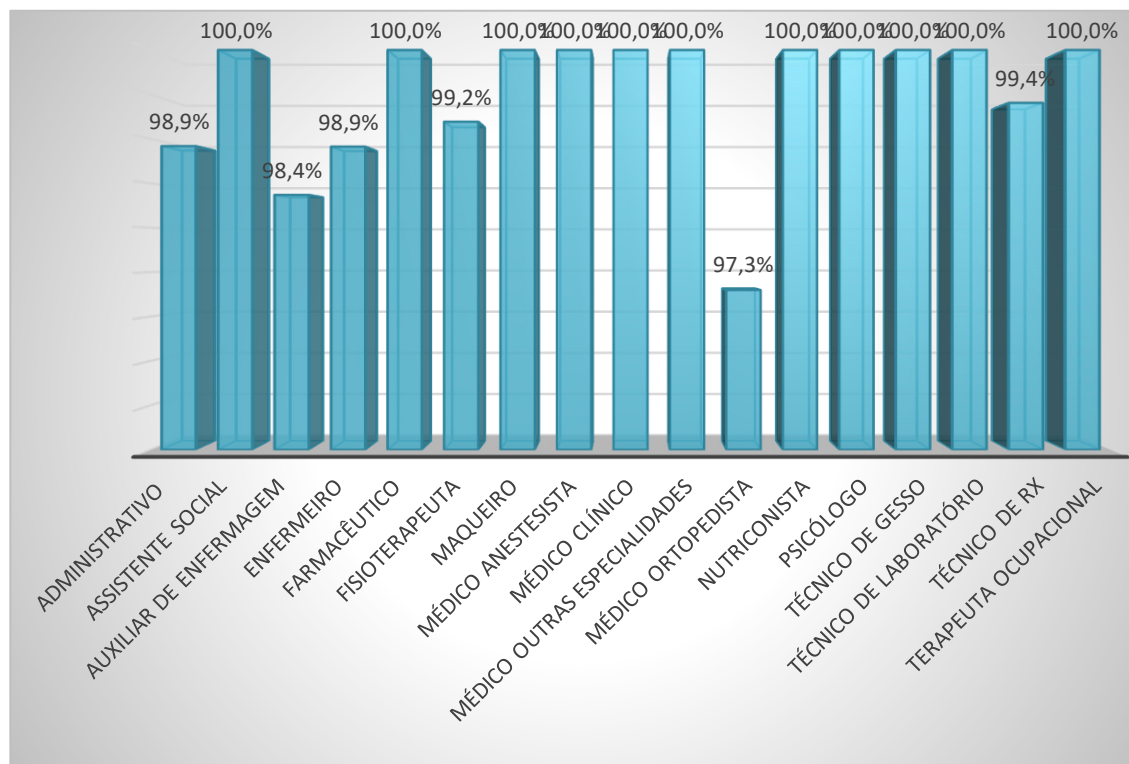


Gráfico 24 - Fonte MV

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

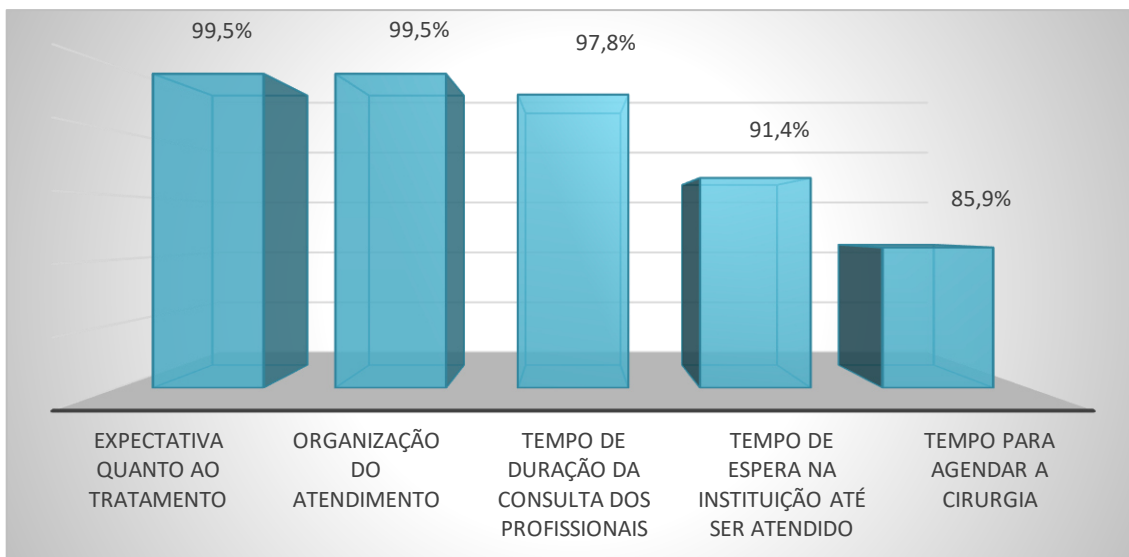


Gráfico 25 - Fonte MV

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

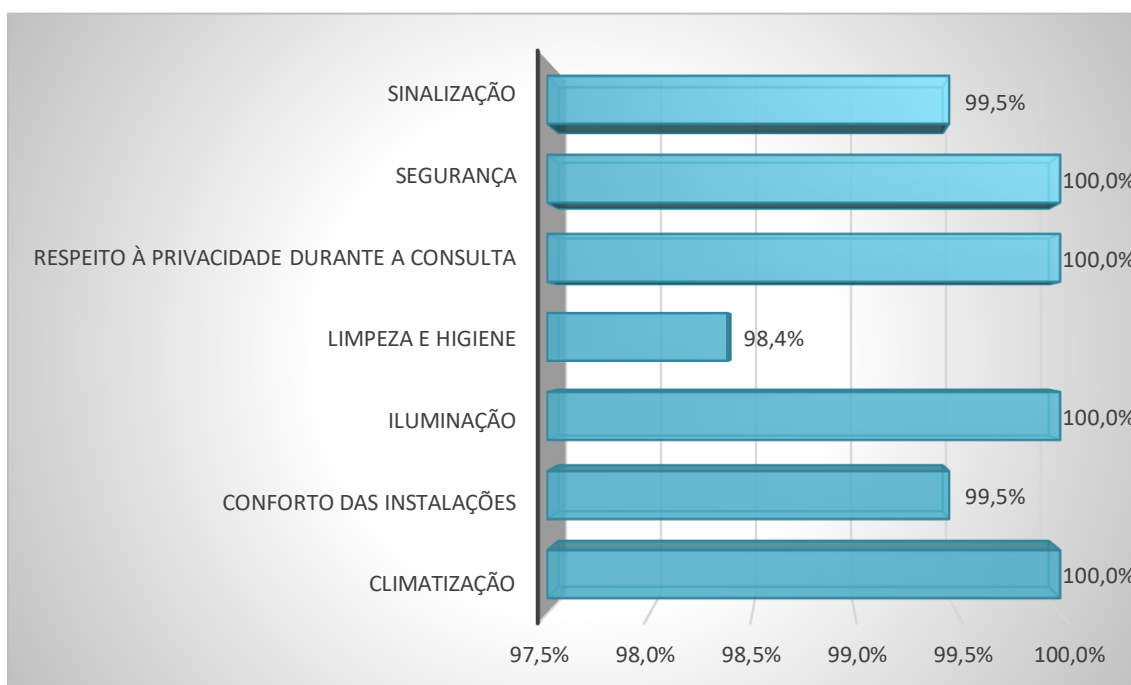


Gráfico 26 - Fonte MV

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

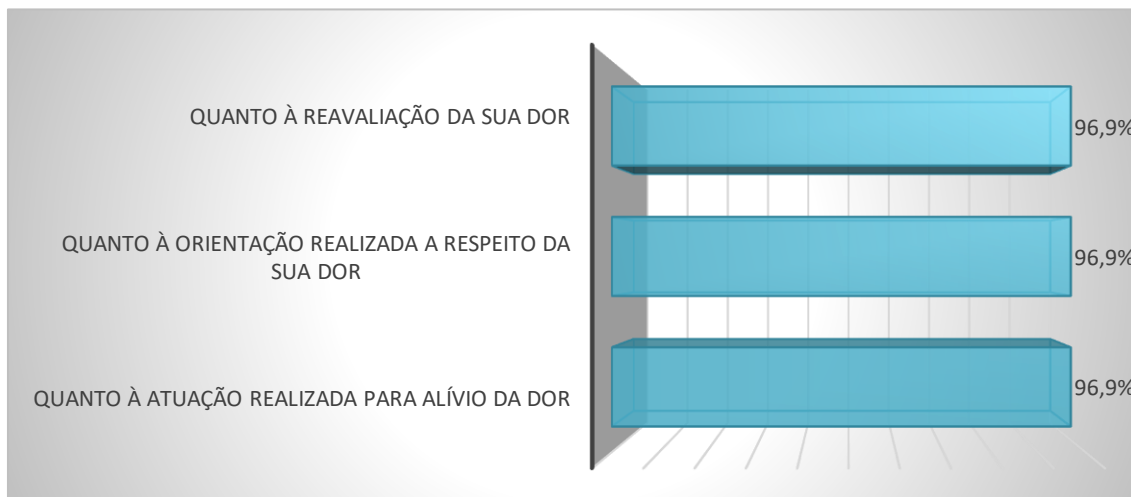


Gráfico 27 - Fonte MV

✓ **Informações gerais:**

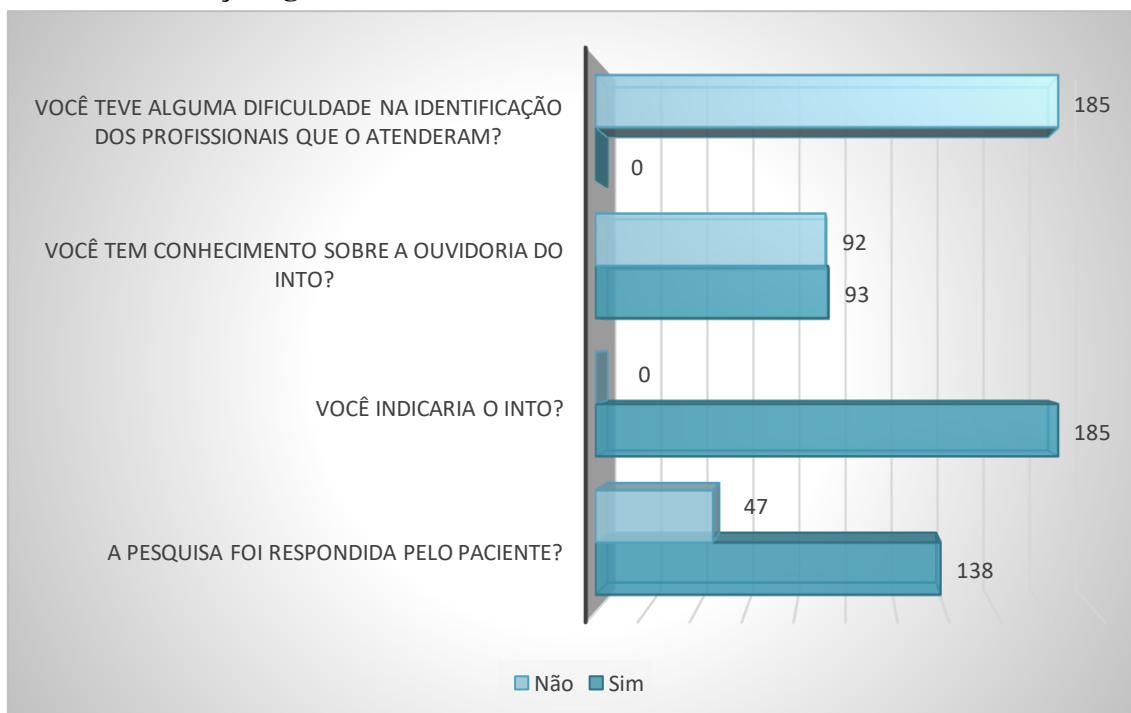


Gráfico 28 - Fonte MV

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

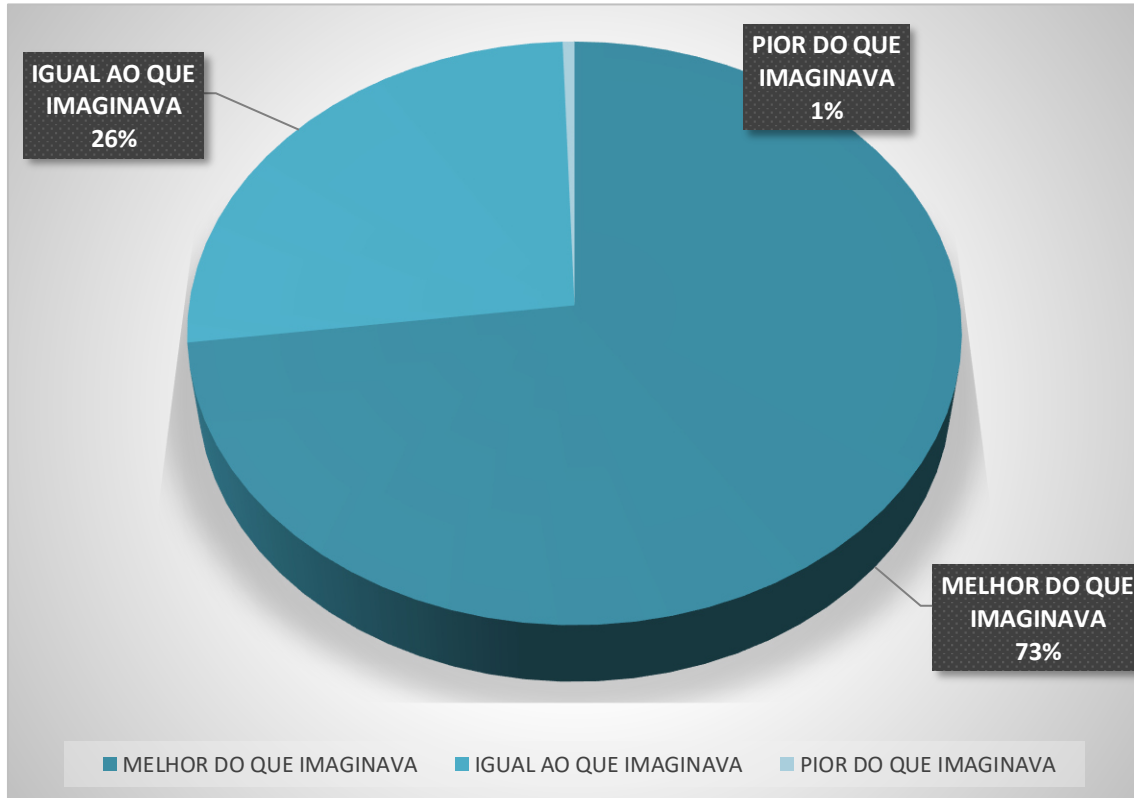


Gráfico 29 - Fonte MV

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

○ **Críticas**

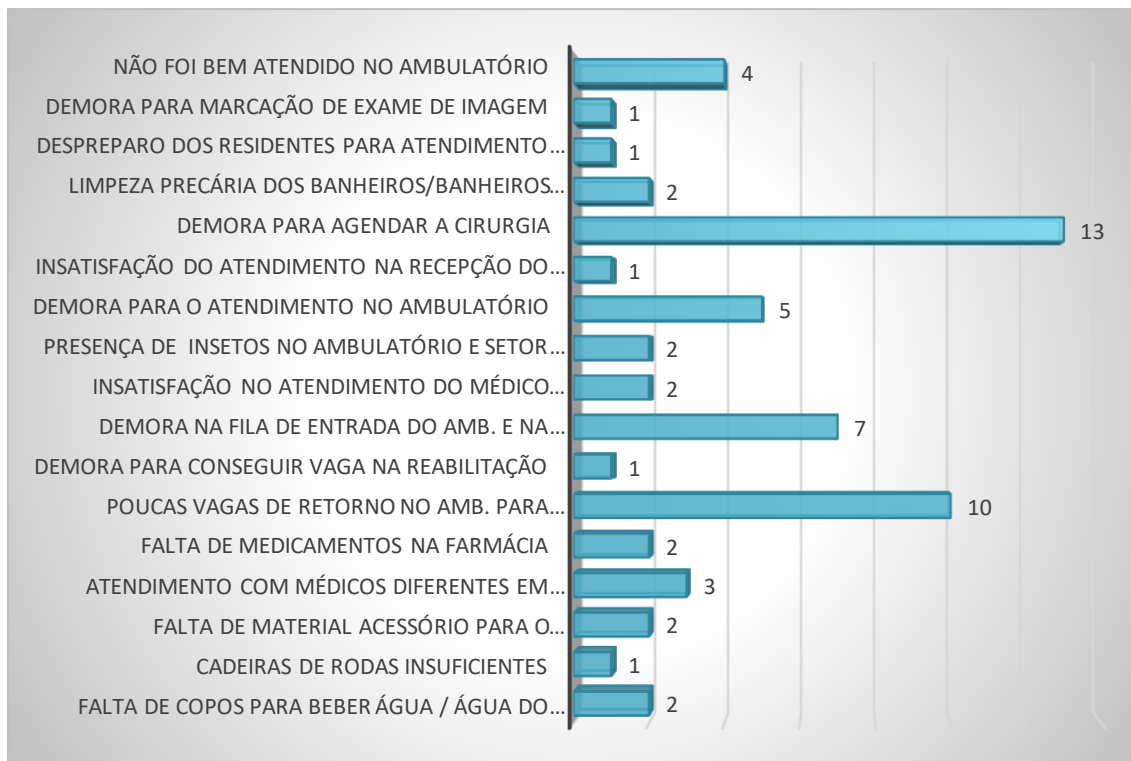


Gráfico 30 - Fonte MV

○ **Sugestões**

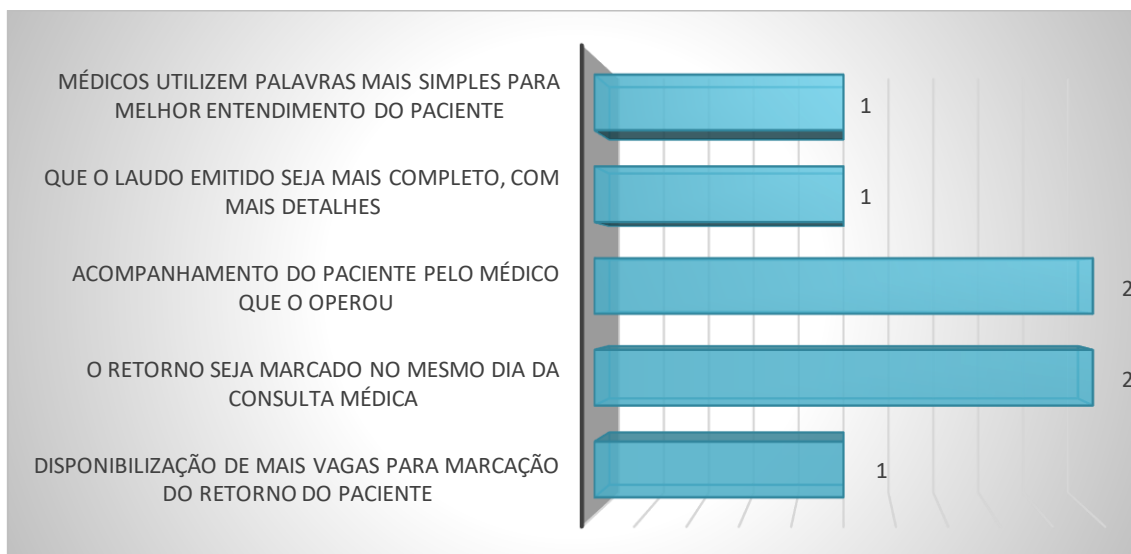


Gráfico 31 - Fonte MV

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 112 usuários no período de 02 a 29 de junho de 2022 que receberam alta hospitalar entre 04 de abril a 21 de junho de 2022; e 45 usuários no período de 30 de setembro a 14 de outubro de 2022 que receberam alta hospitalar entre 06 de julho a 26 de setembro de 2022.

Os dados foram lançados no Sistema Web, através do formulário eletrônico, no período de 22 de junho a 06 de julho de 2022 (relativo ao primeiro semestre); e de 14 a 18 de outubro de 2022 (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:

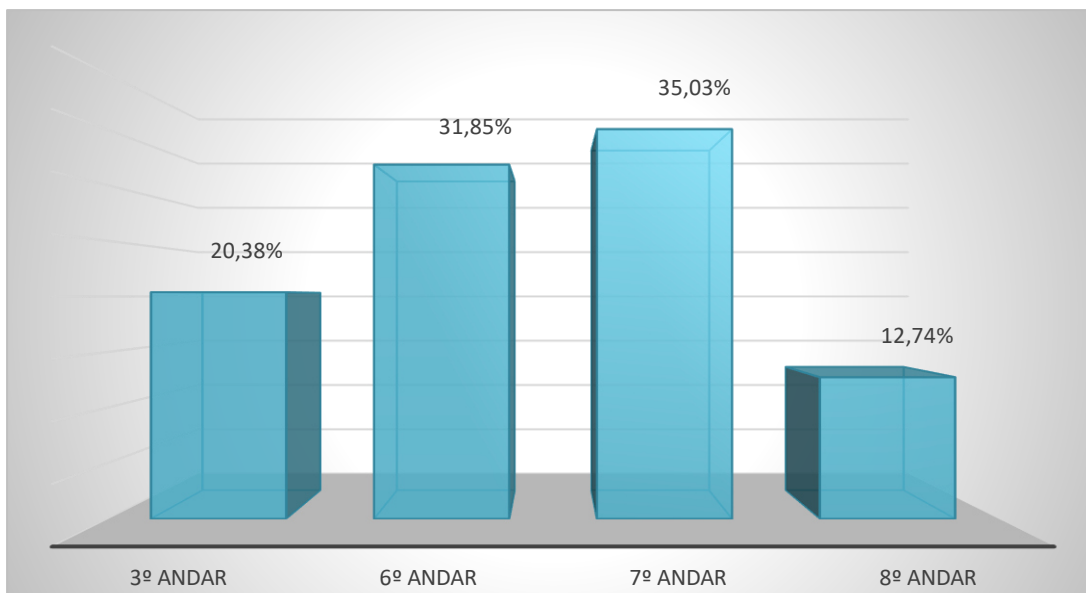


Gráfico 32 - Fonte MV

✓ Já foi internado no INTO?

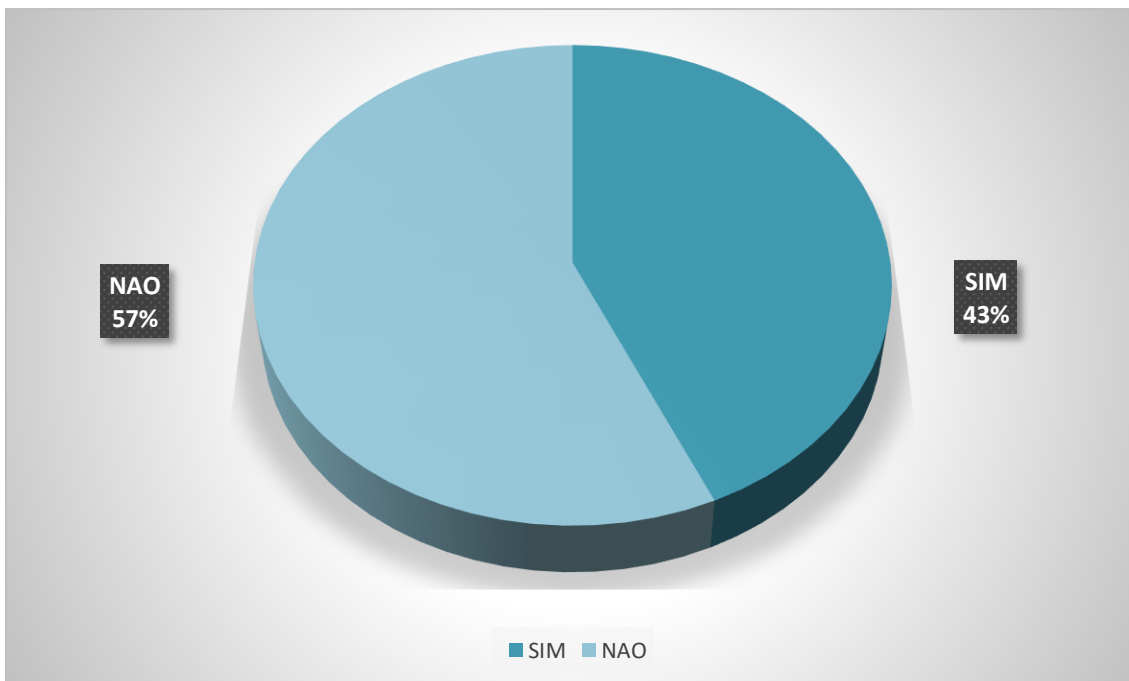


Gráfico 33 - Fonte MV

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

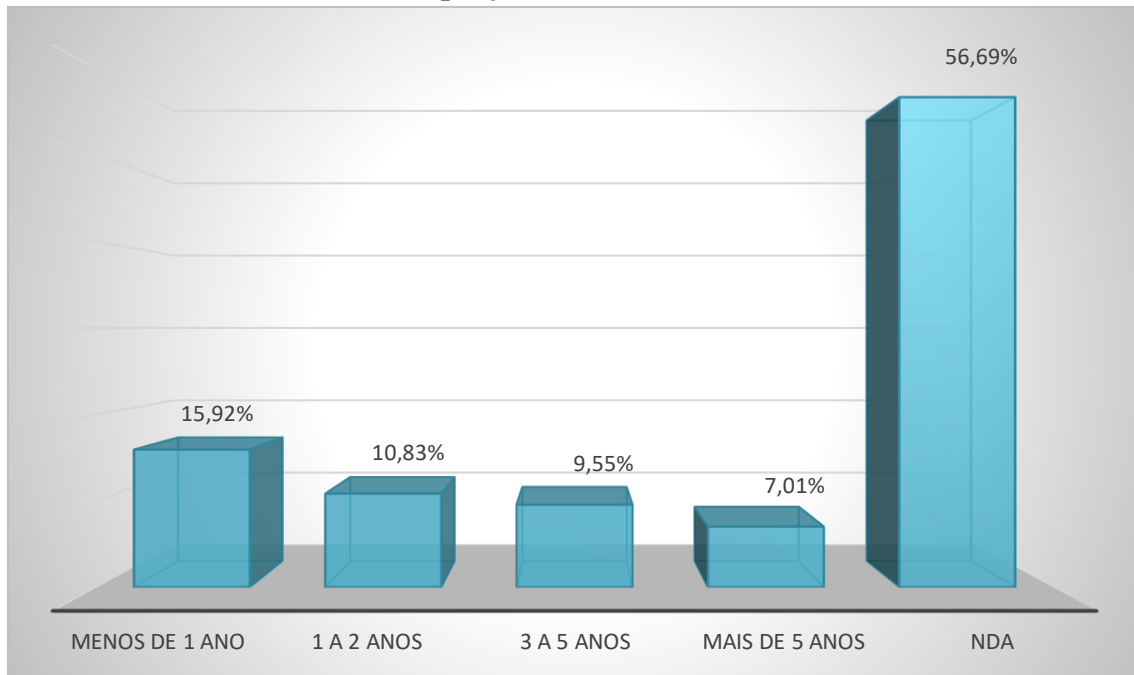


Gráfico 34 - Fonte MV

✓ **Período de Internação Atual:**

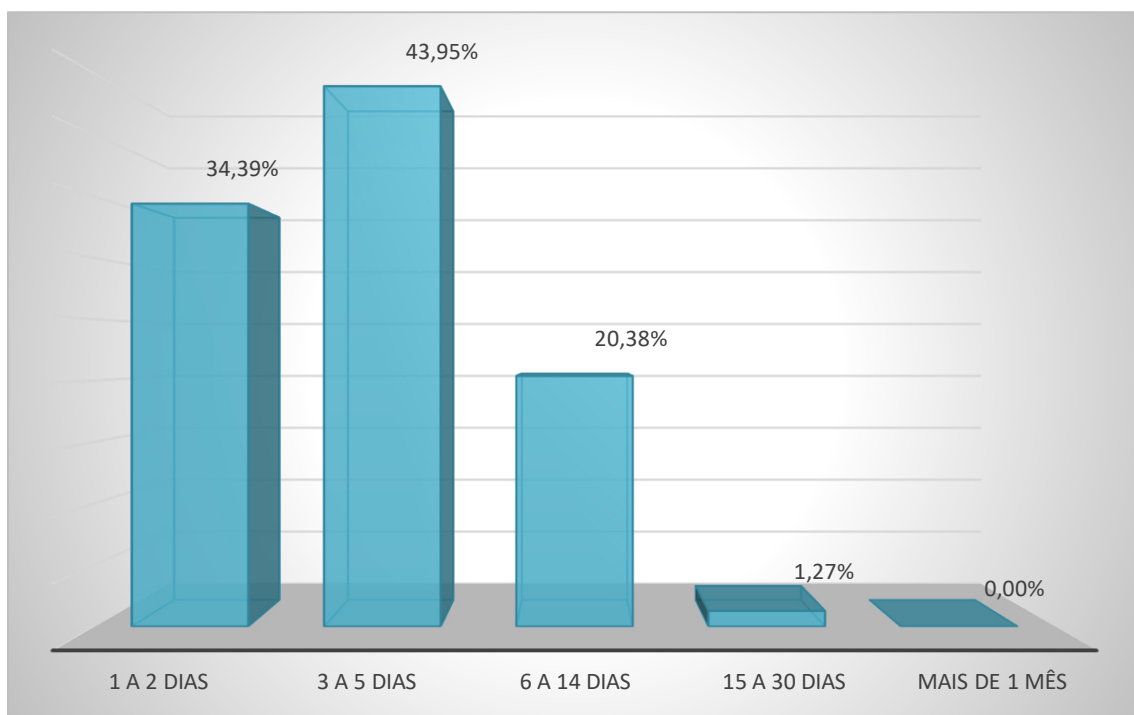


Gráfico 35 - Fonte MV

✓ **Motivo da Internação Atual:**

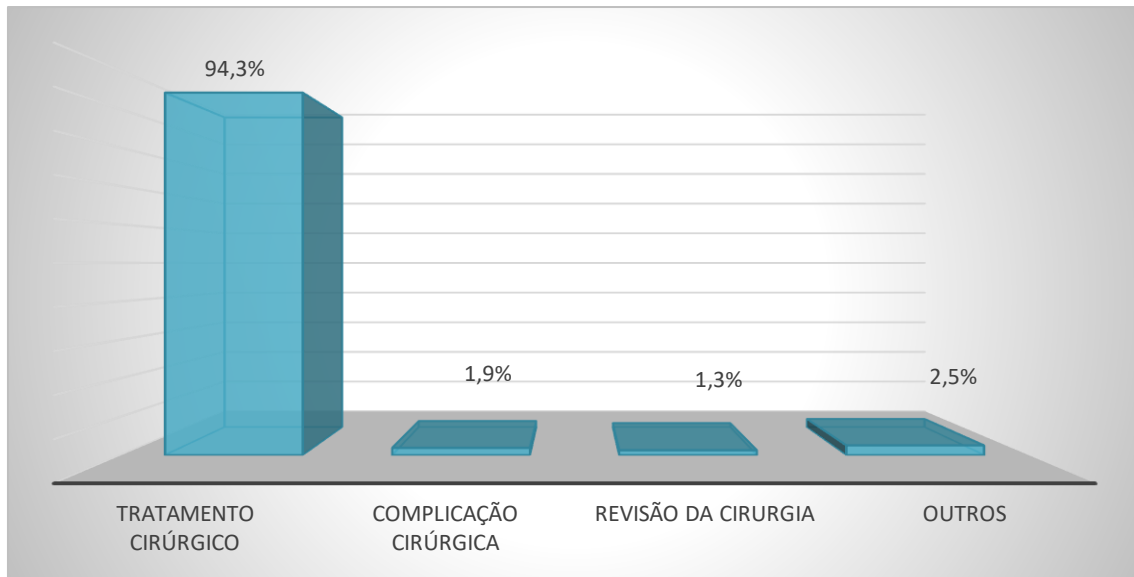


Gráfico 36 - Fonte MV

✓ **Centro de Atenção Especializada:**

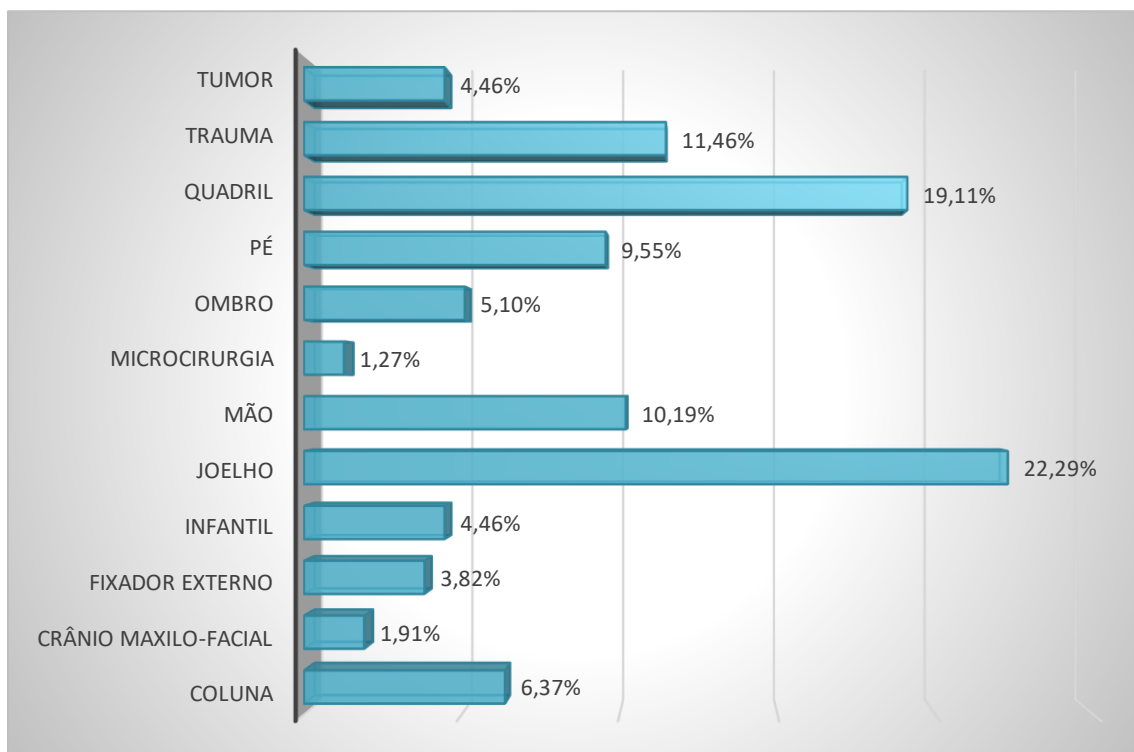


Gráfico 37 - Fonte MV

✓ **Gênero:**

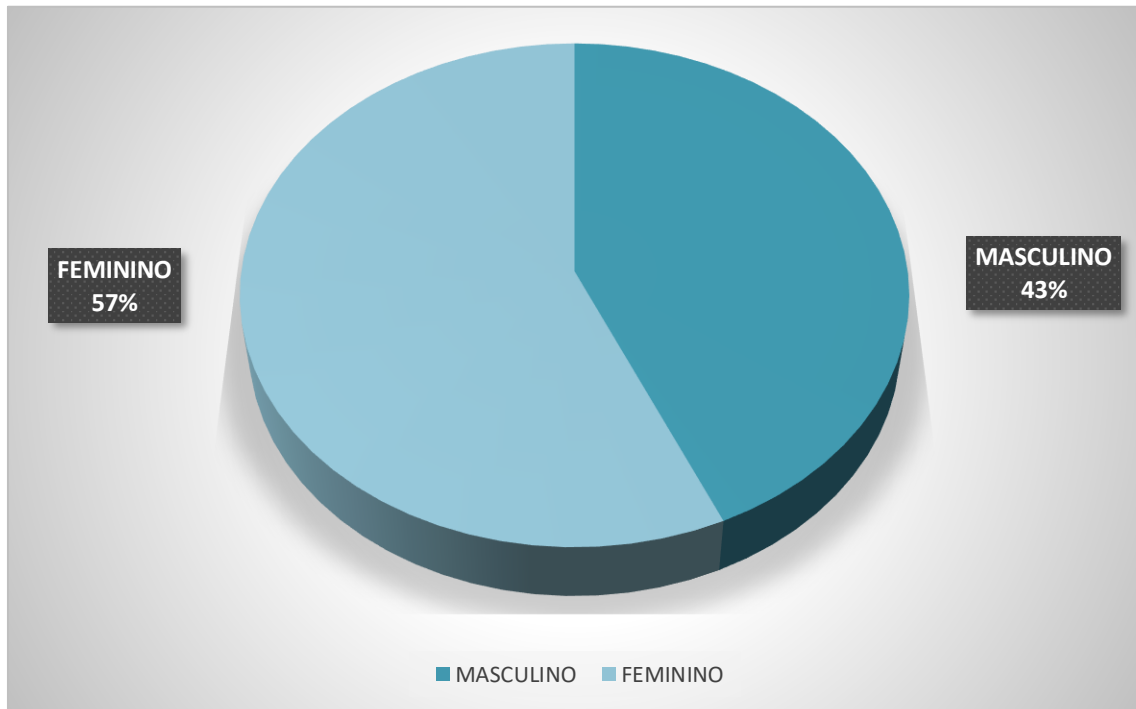


Gráfico 38 - Fonte MV

✓ **Idade:**

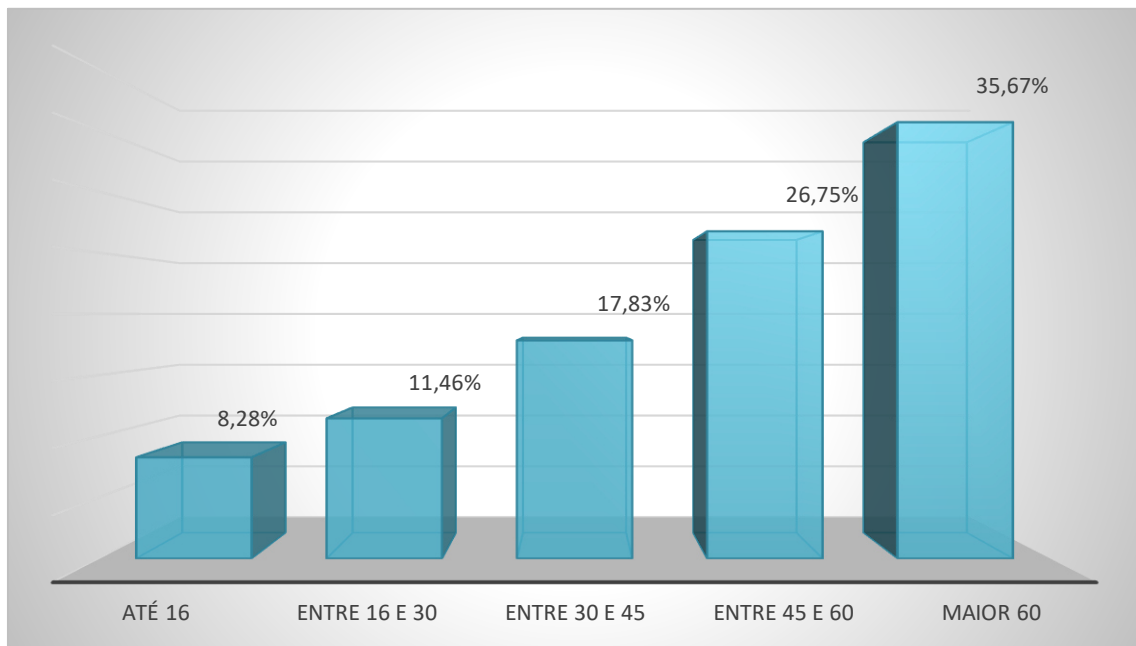


Gráfico 39 - Fonte MV

✓ **Escolaridade:**

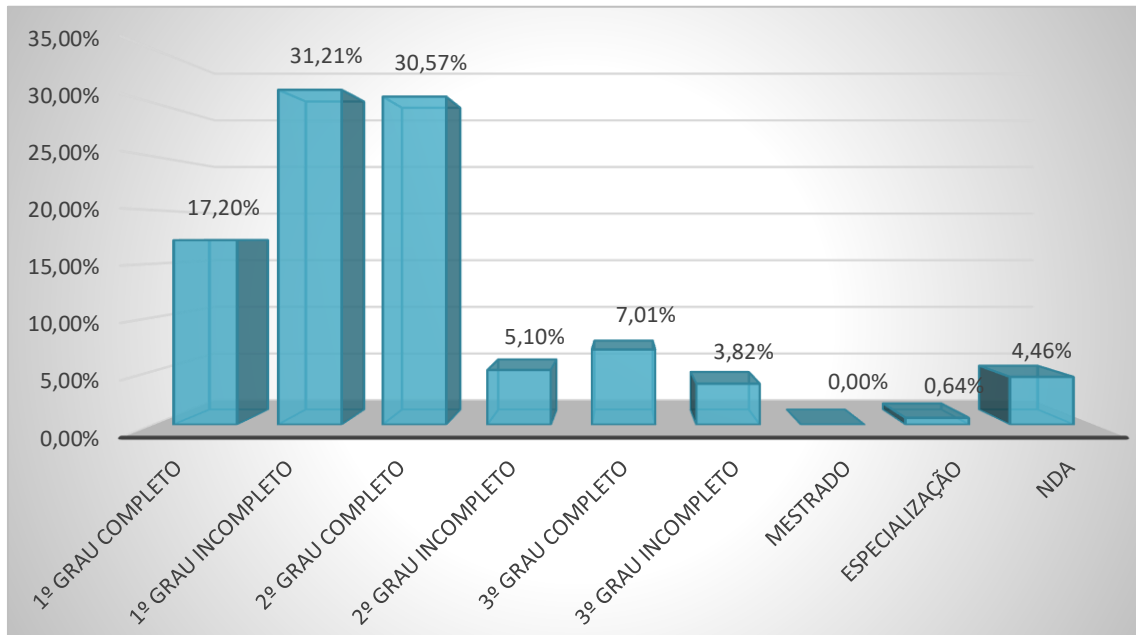


Gráfico 40 - Fonte MV

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

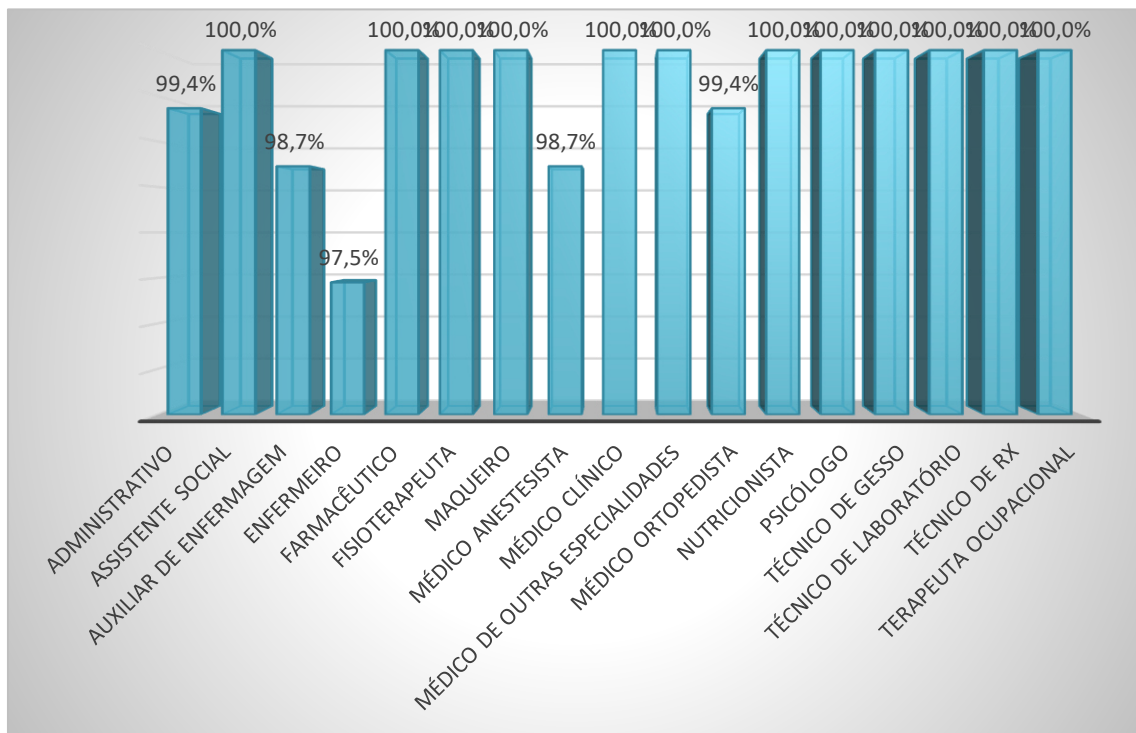


Gráfico 41 - Fonte MV

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



Gráfico 42 - Fonte MV

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

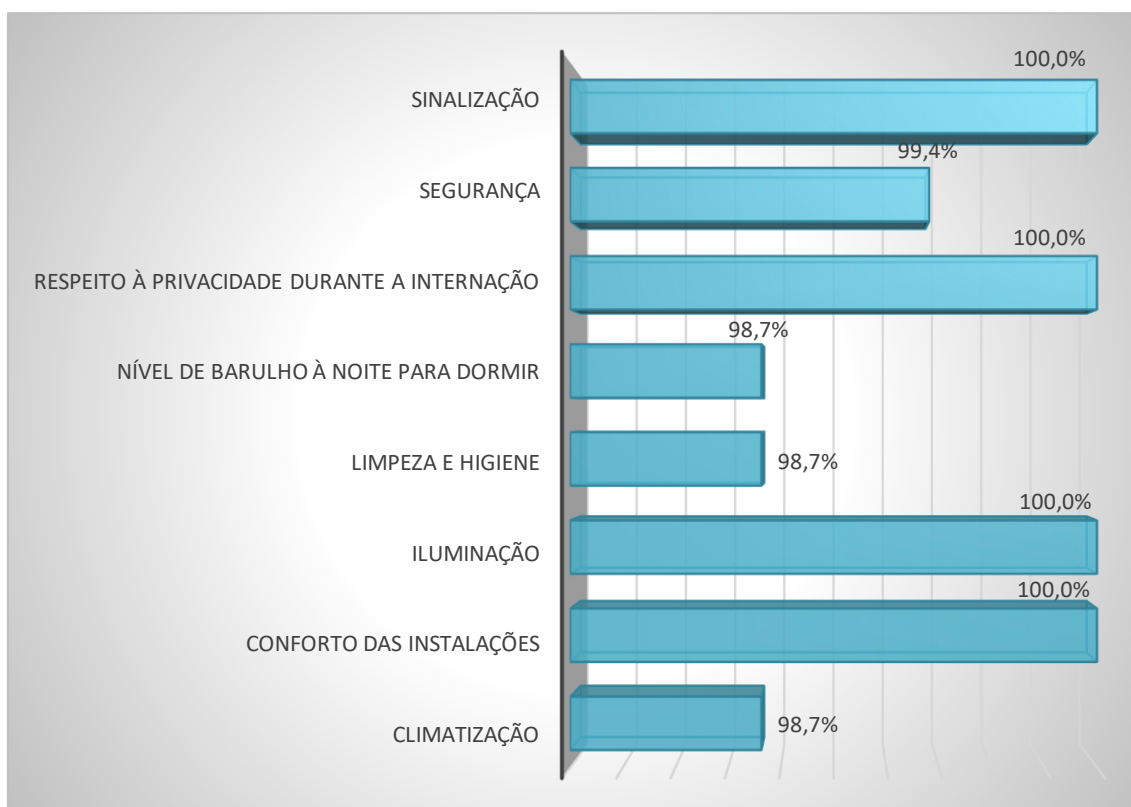


Gráfico 43 - Fonte MV

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

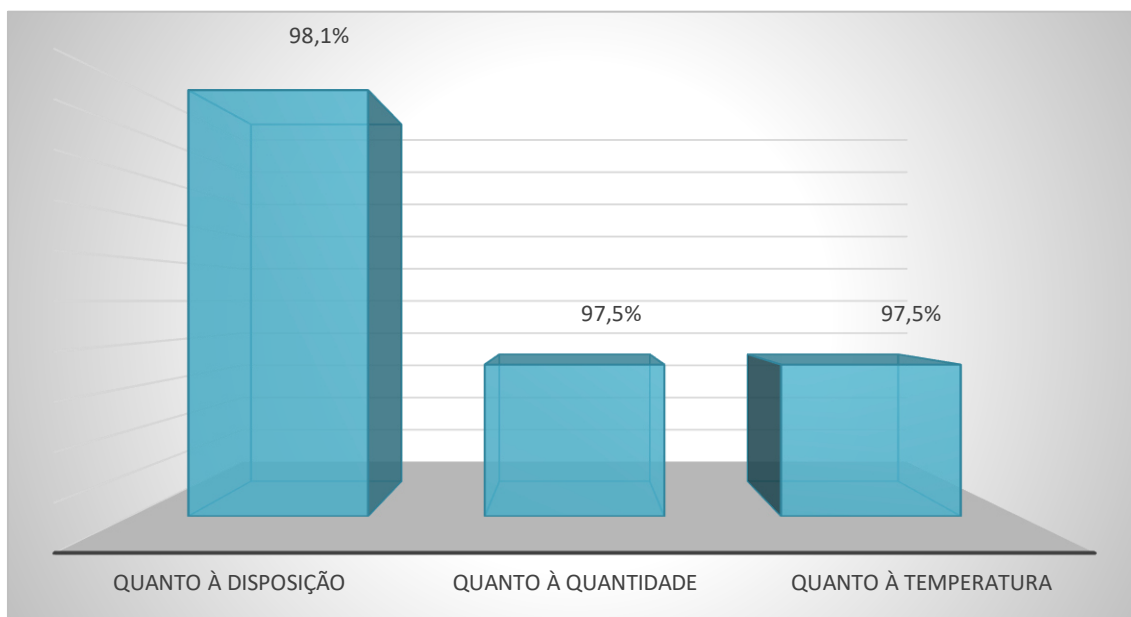


Gráfico 44 - Fonte MV

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

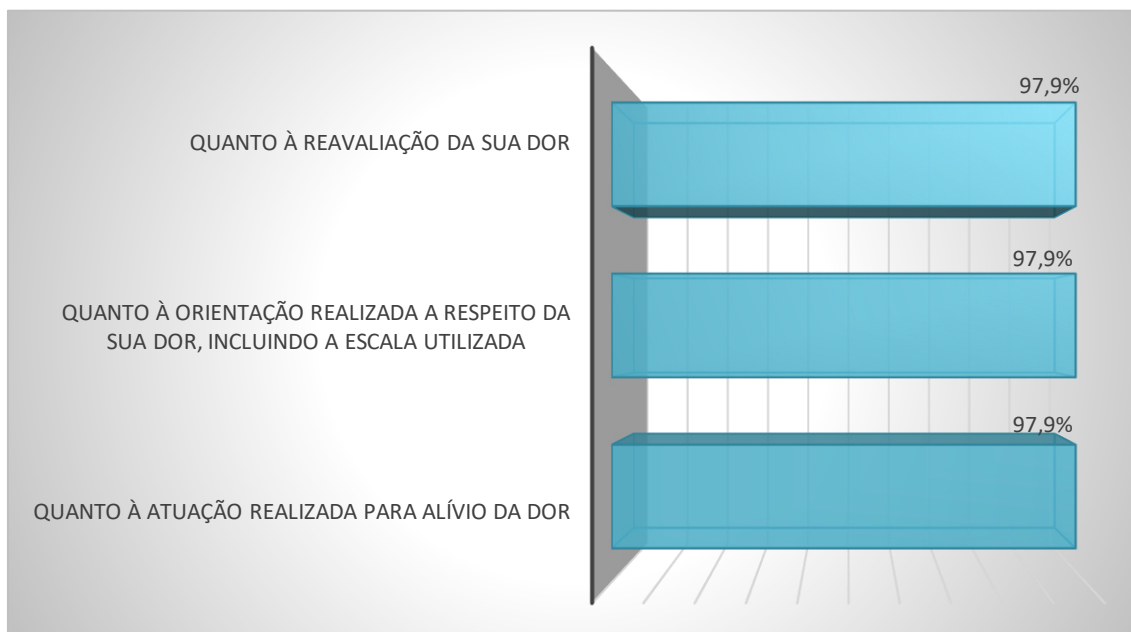


Gráfico 45 - Fonte MV

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

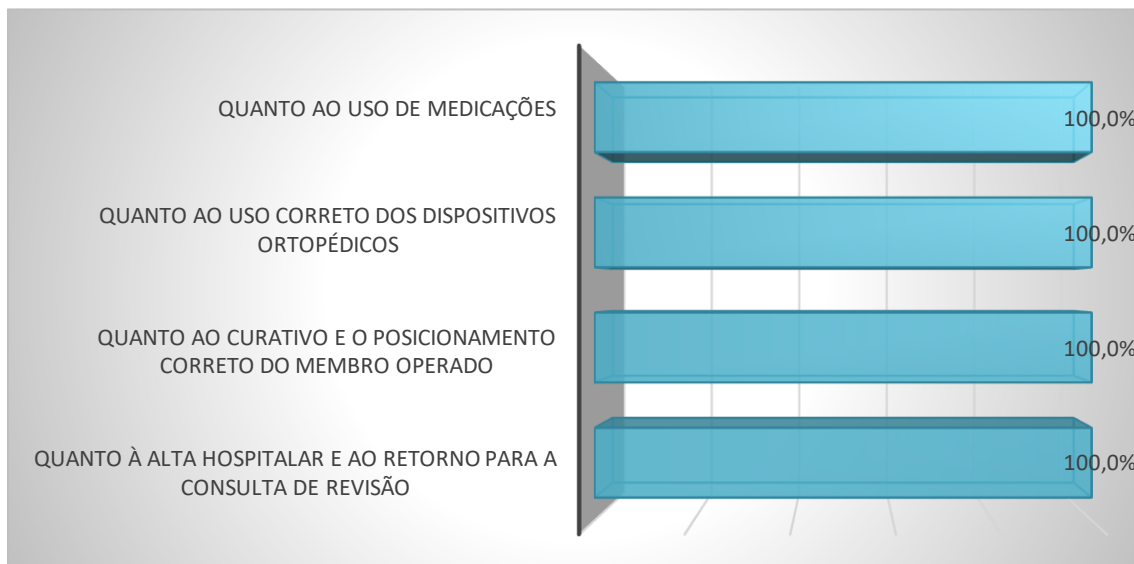


Gráfico 46 - Fonte MV

✓ **Informações Gerais:**

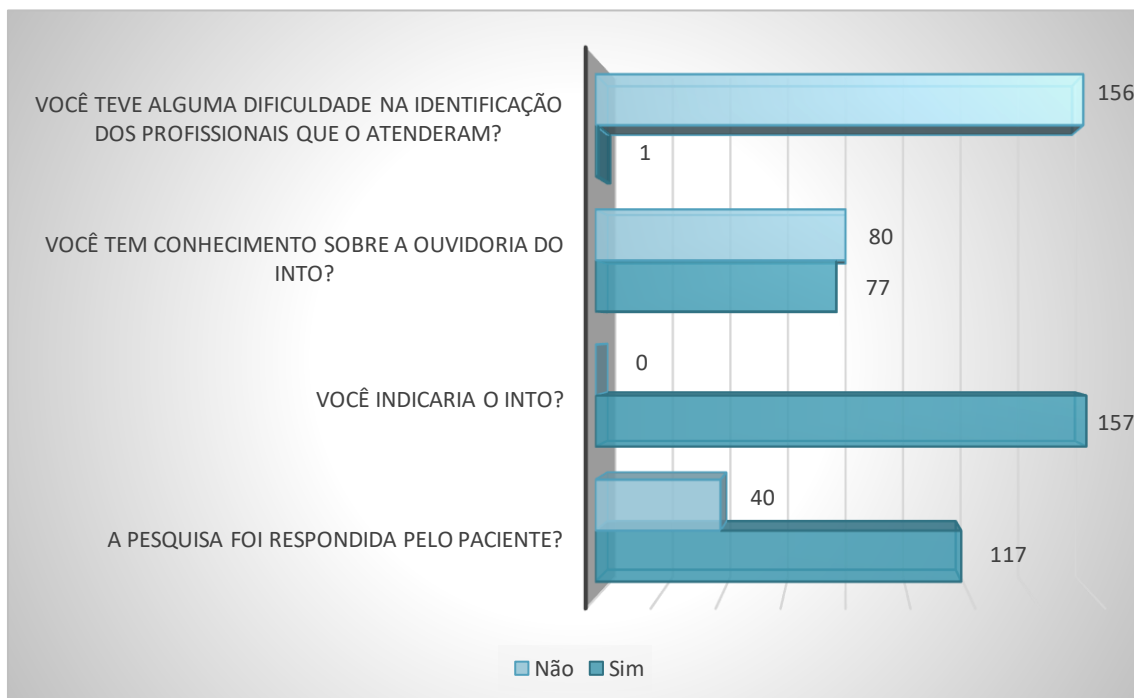


Gráfico 47 - Fonte MV

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

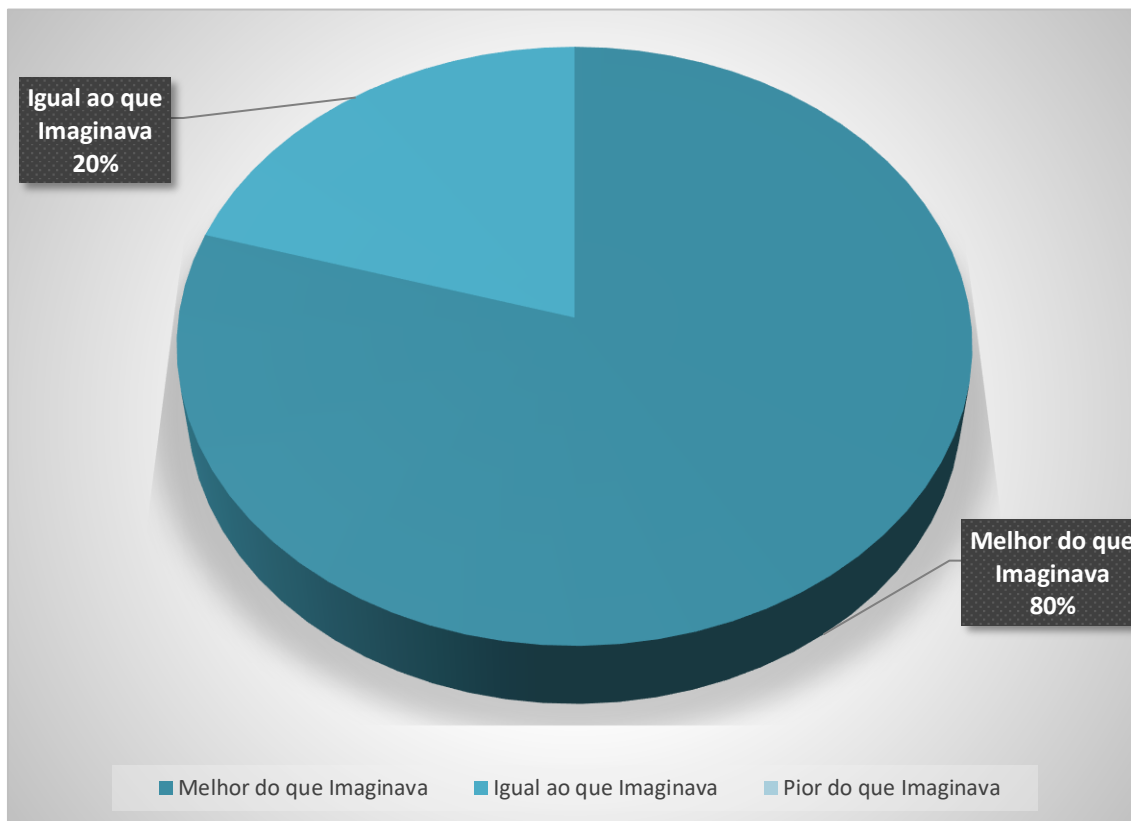


Gráfico 48 - Fonte MV

✓ **Críticas e Sugestões para atendimento:**

○ **Críticas**

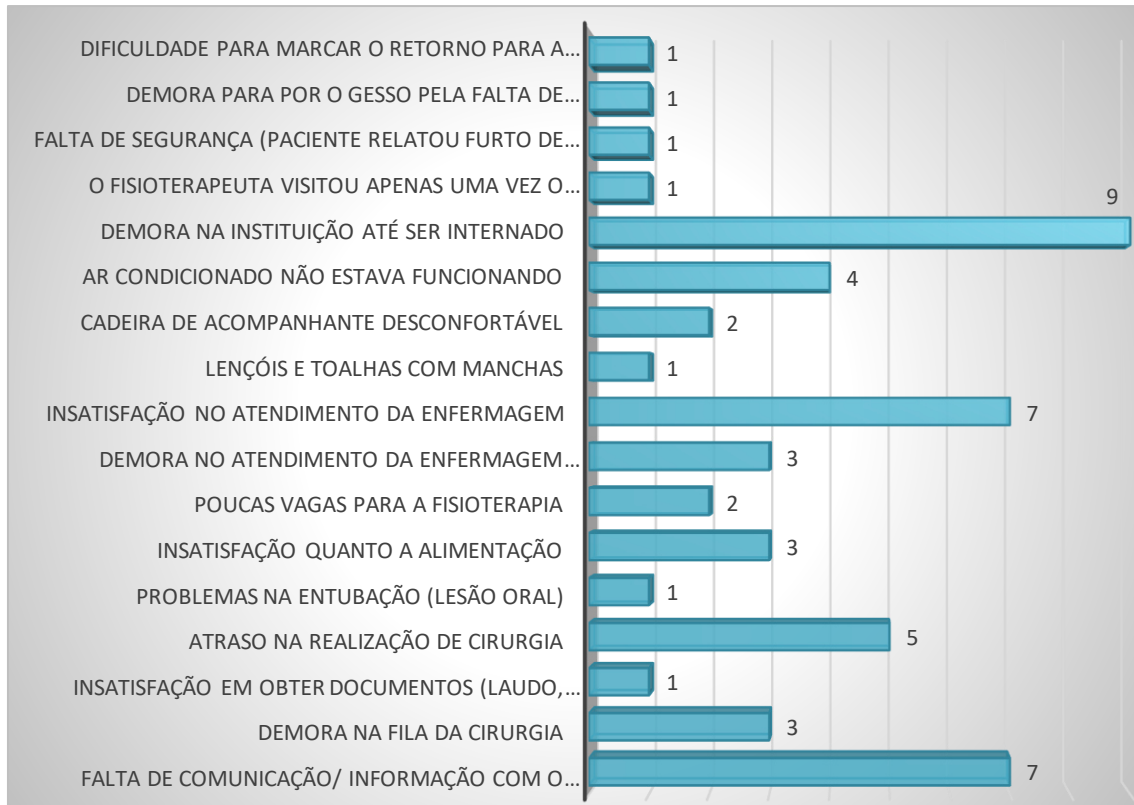


Gráfico 49 - Fonte MV

○ **Sugestões**

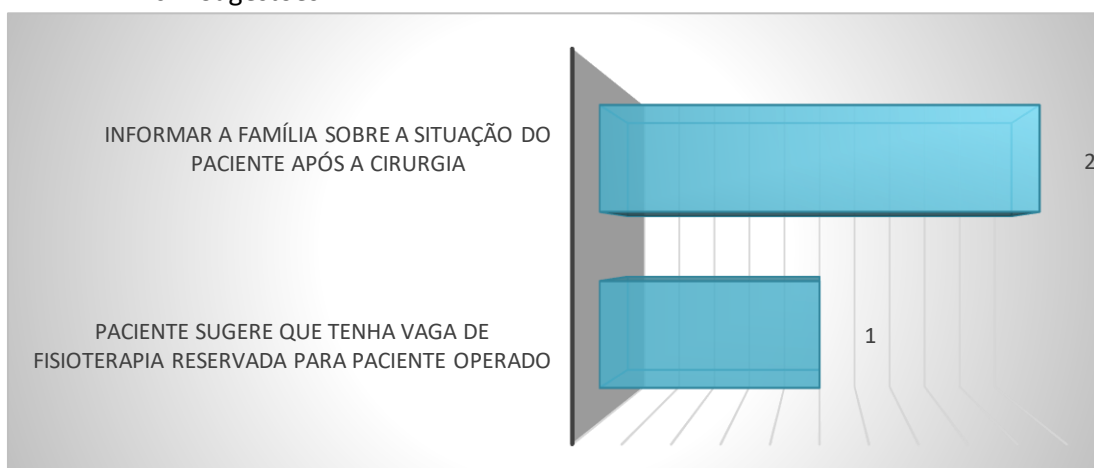


Gráfico 50 - Fonte MV

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.

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, 85,9% no item Tempo para Agendar a Cirurgia.

Os pacientes internados fizeram ótimas apreciações para 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 89,2%, 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: demora para agendar a cirurgia, demora na fila de entrada do ambulatório e na recepção/ aglomeração na fila, poucas vagas de retorno para a consulta (ambulatório), demora na Instituição para a internação, insatisfação no atendimento da enfermagem e falta de comunicação/ informação ao paciente (alta, dúvidas, alimentação).

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.



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

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

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 de Proteção ao Denunciante - PROFOCO - 6 participantes;
- ❖ Curso de Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados – PROFOCO – 4 participantes;
- ❖ Curso de Implantação e Gestão de Ouvidoria – PROFOCO – 4 participantes;
- ❖ Curso de Excelência em Ouvidoria – PROFOCO – 2 participantes;
- ❖ Programa de Fortalecimento da Ouvidoria Geral do SUS – FIOCRUZ – 1 participante;
- ❖ Encontro Técnico Lei de Acesso à Informação – Ouvidoria Geral do SUS – 1 participante;
- ❖ Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – TCU – 1 participante;
- ❖ Curso de Excel Básico – Ministério da Saúde – 1 participante;
- ❖ Curso de Excel Intermediário – Ministério da Saúde – 1 participante.

6. Conclusões:

Após a análise dos dados obtidos no decorrer do ano de 2022, 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 AROUV sugere também que na Cartilha que é dada ao paciente quando ele assina o Termo de Consentimento para Procedimento Cirúrgico seja inserida uma nota informando que em caso de falecimento deverá ser encaminhado um e-mail, para algum endereço específico, com a Certidão de Óbito do paciente, para que seja dada “baixa” em seu prontuário junto a Área de Arquivo Médico.

Outra sugestão, baseado 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, assim como fossem disponibilizados outros meios para agendamento de consultas, não somente o meio telefônico.

É importante dentro deste contexto, citar o trabalho que vem sendo realizado pela AROUV em conjunto com a Coordenação Assistencial e a Área de Medicina Interna (Reumatologia) 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 continuam sendo chamados para consultas e esclarecidos quanto a este novo perfil de atendimento. Desde o início deste projeto mais de 1.300 (hum mil e trezentos) pacientes foram orientados a procurar tratamento reumatológico por meio da Rede Básica de Saúde.

Conforme já apontado em anos anteriores, ainda se faz necessário uma maior divulgação entre o usuário interno e externo do que vem a ser o papel da AROUV, e esclarecer que a referida área não é um órgão imediatista, tampouco punitivo, além de não ser um canal exclusivo para reclamações e solicitações de agendamento de consultas e/ ou exames.

7. Considerações finais:

Este foi um breve relato das atividades executadas pela Área de Ouvidoria no decorrer do ano de 2022, aonde mesmo com o problema recorrente da demora na resposta das demandas, um número grande de usuários que procuram a área acreditando na realização de um trabalho sério. Com isso, 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 que deve ser vista como um projeto institucional.

8. Anexos:

Em anexo estão apresentadas as tabelas com os totalizadores das Pesquisas de Satisfação realizadas no ano de 2022.

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.

8.1 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 CIRURGIA	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%
CRANIO 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

SERVIÇO (ANUAL)	MELHOR DO QUE IMAGINAVA	IGUAL AO QUE IMAGINAVA	PIOR DO QUE IMAGINAVA
COLUNA	6	11	1
CRANIO 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

8.2 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
NAO	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



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 INTTO?

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