



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E

RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

NOVEMBRO/2020

1. RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO IMASF

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR BUSCA ATIVA AMBULATÓRIO IMASF – VIA TELEFONE

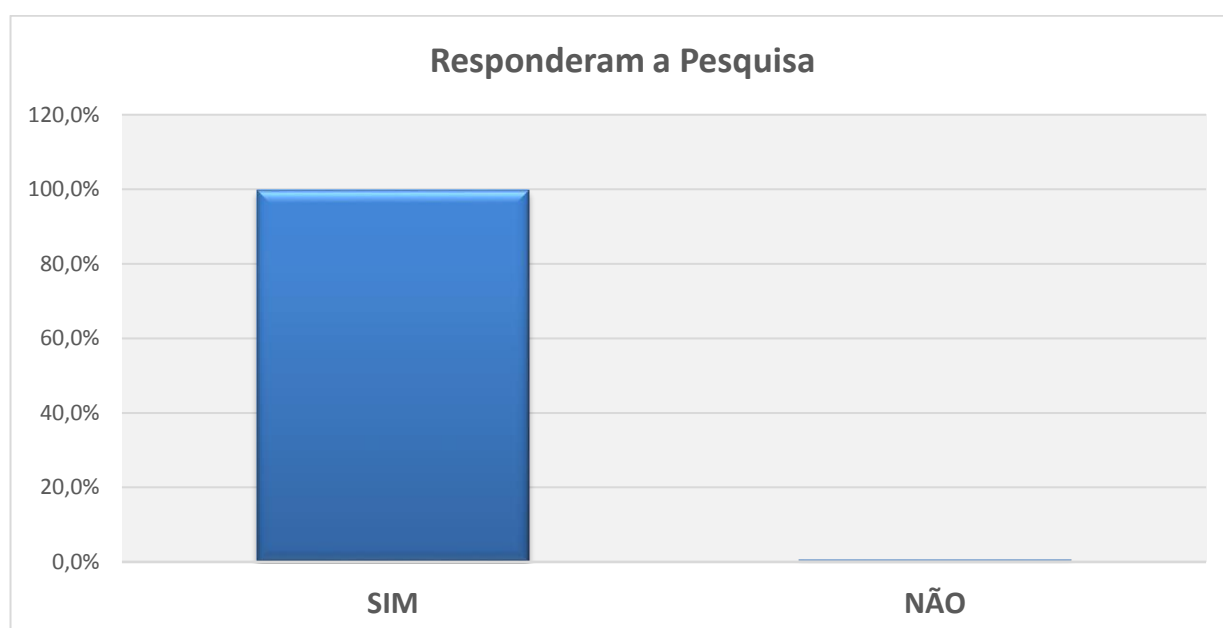
A pesquisa de satisfação dos atendimentos feitos pelos médicos credenciados ao Ambulatório IMASF, no mês de novembro/2020, foi realizada via telefone, através de ligações feitas pelos colaboradores aos beneficiários do IMASF, de forma aleatória.

Essas pesquisas contem perguntas com o intuito de analisar o atendimento prestado nos locais atuais do Ambulatório IMASF, considerando que a partir do mês de outubro/2020 os atendimentos passaram a ser realizados em locais externos ao IMASF, como consultórios próprios dos médicos e em local cedido pelo Hospital Nova Neomater, todos de forma temporária.

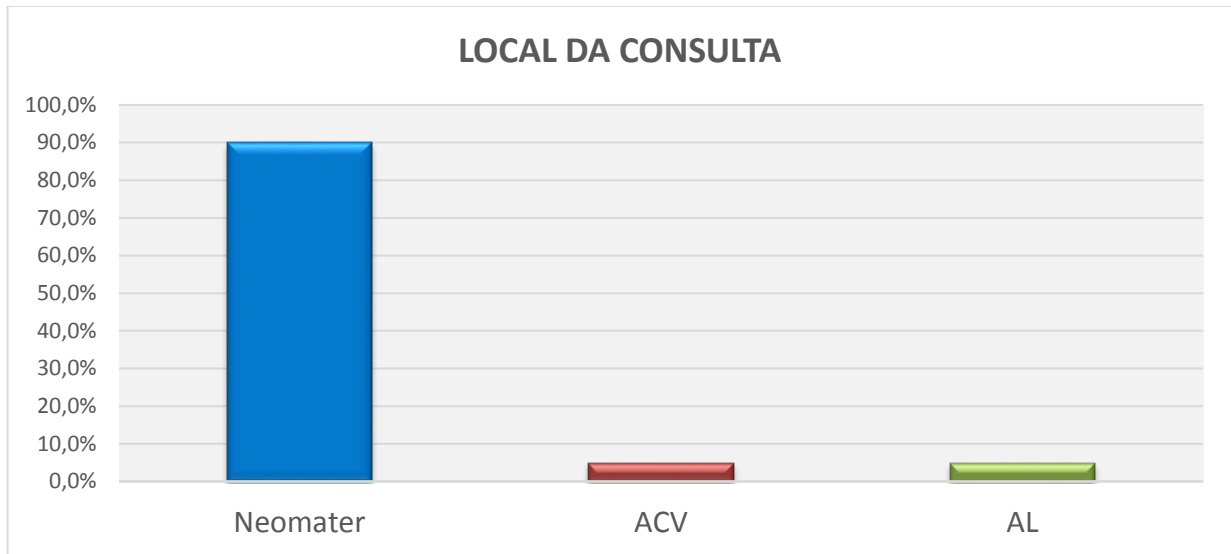
Período de apuração: 04/11/2020 a 27/11/2020

Total de Pesquisas analisadas: 284

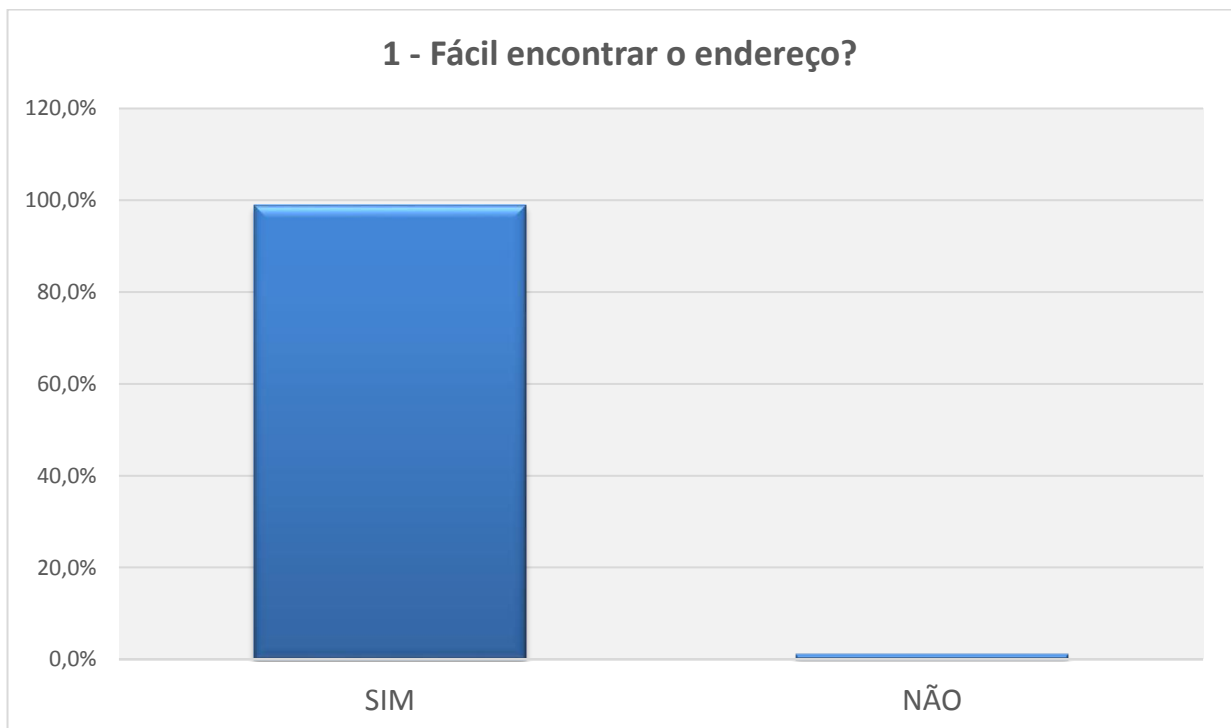
Das **284** pesquisas realizadas em Novembro tivemos **283** beneficiários que participaram e responderam às perguntas e **01** que não quis participar, onde obtivemos a seguinte porcentagem:

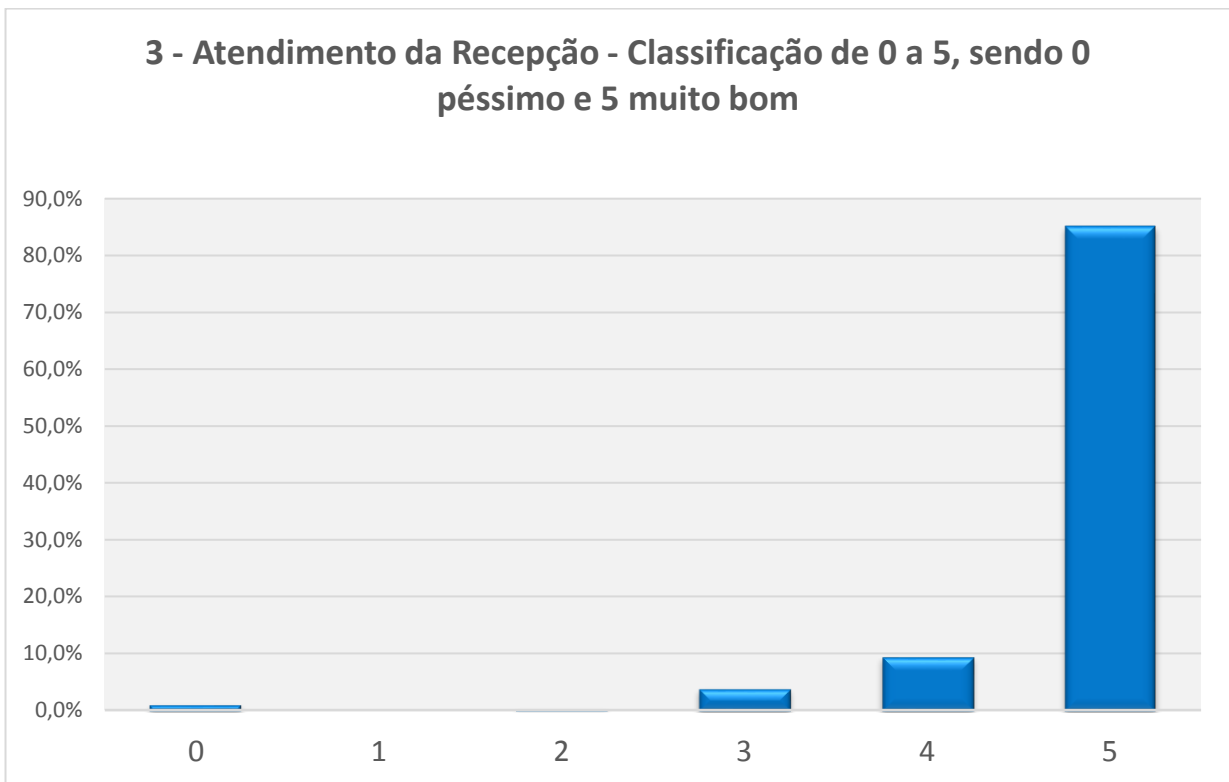
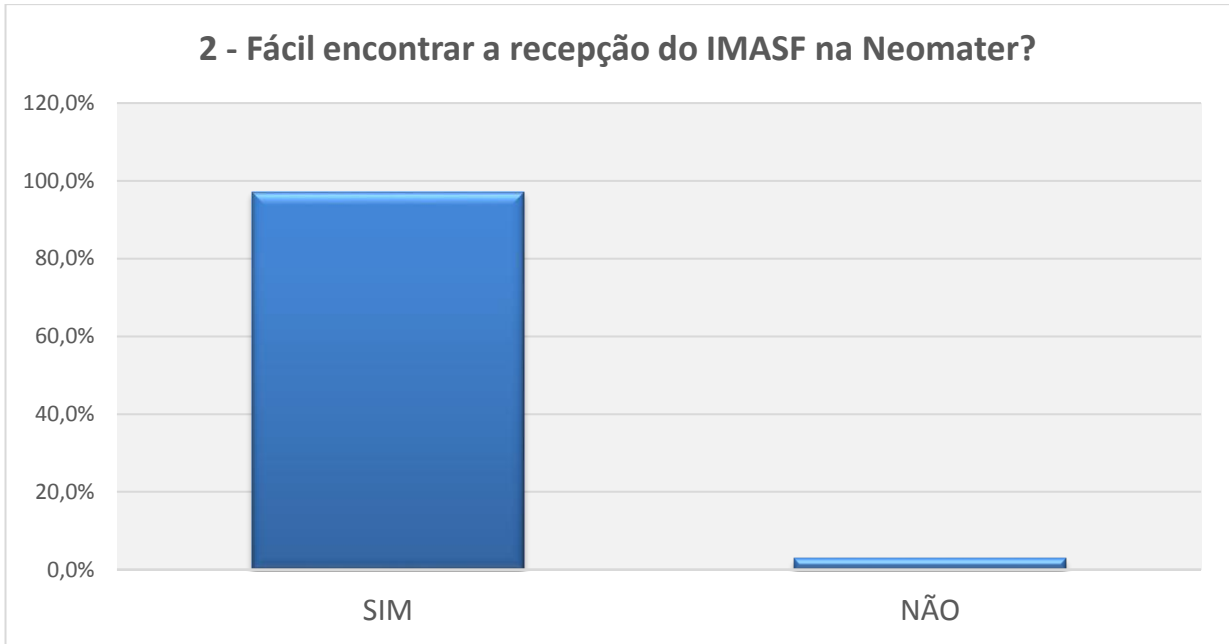


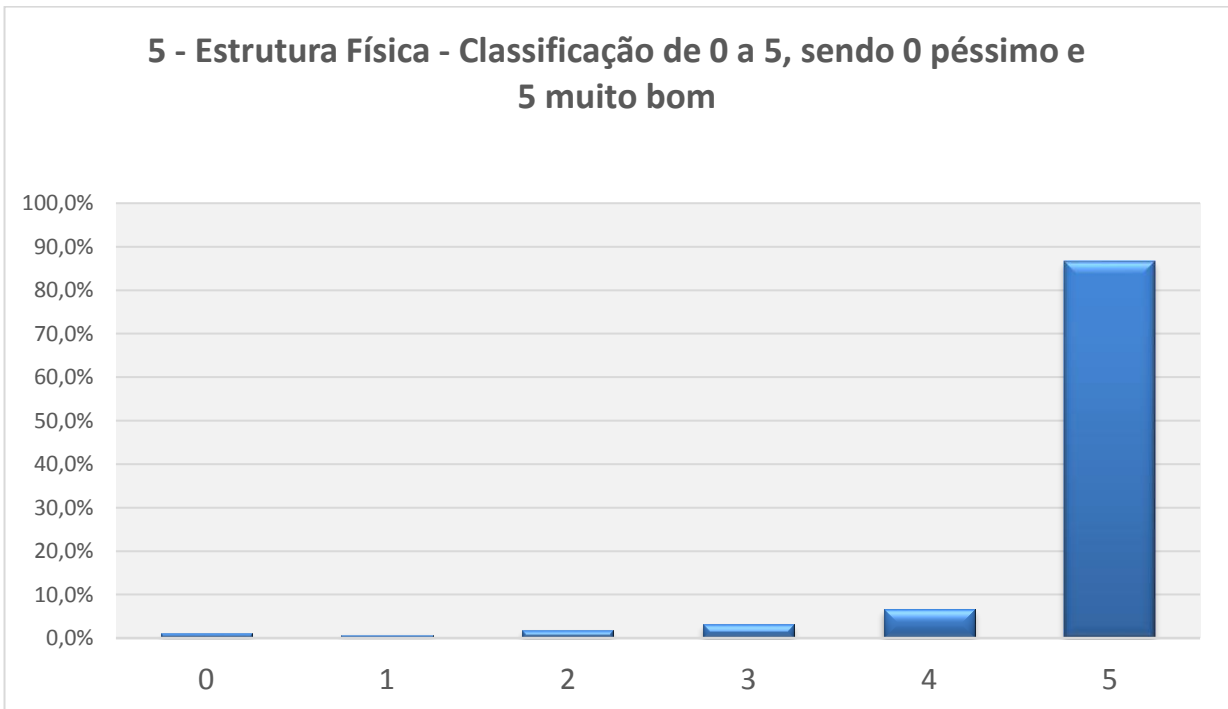
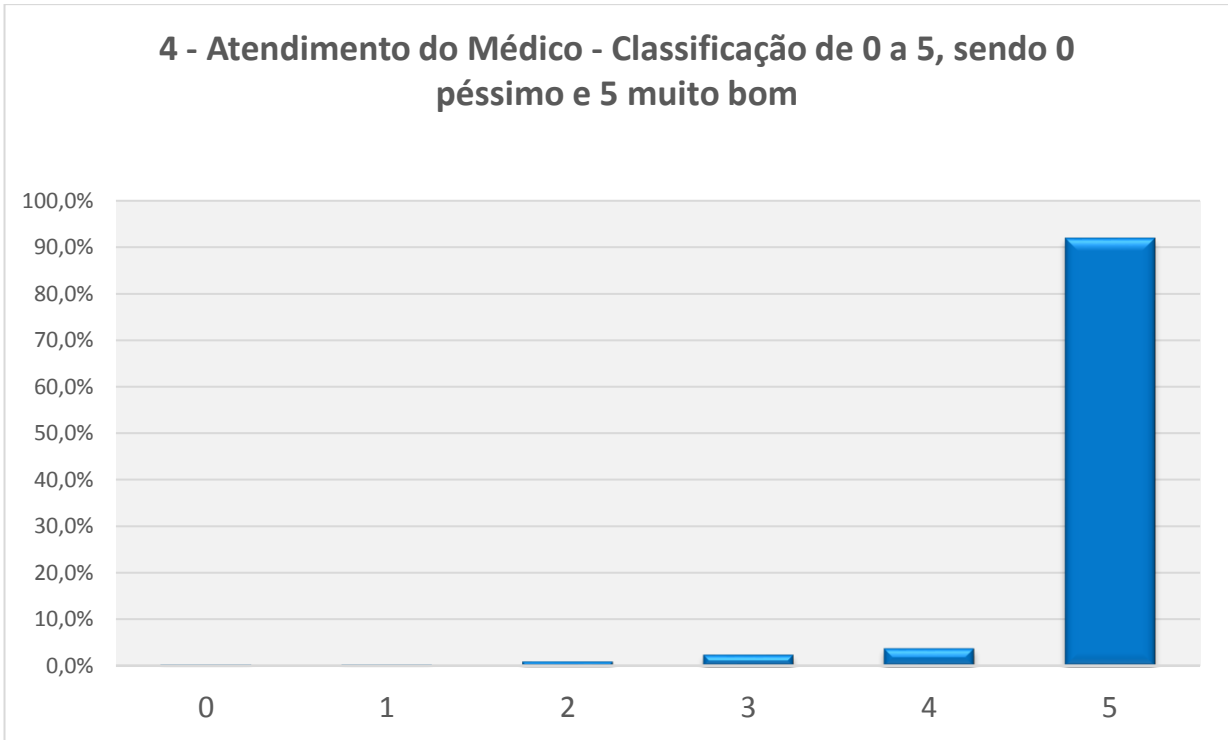
Quanto ao local de atendimento, obtivemos o seguinte resultado:



Analisando as respostas de cada pergunta, obtivemos os seguintes resultados:







2 - RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

Trata-se de setor incorporado ao novo organograma da Autarquia. Os requerimentos são recebidos apenas via email e desta mesma forma respondidos, salvo contatos telefônicos feitos para elucidar questões abordadas por seus beneficiários.

Por isto, são computados apenas o número de e-mails recebidos. Ou caso trata-se de desdobramentos de um mesmo beneficiário ou mesmo assunto motivador, a tabulação reduz a um único número e considera como resolvido apenas ao final da conclusão efetiva ou resposta esclarecida.

E-mails recebidos com a Ouvidoria em cópia mas que sejam assuntos pertinentes a outra seção da Autarquia, são apenas registrados e apontados na tabulação para fins de registro de número de atendimentos do setor.

2.1. CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS ABORDADOS

Período de apuração: 01/11/2020 a 30/11/2020

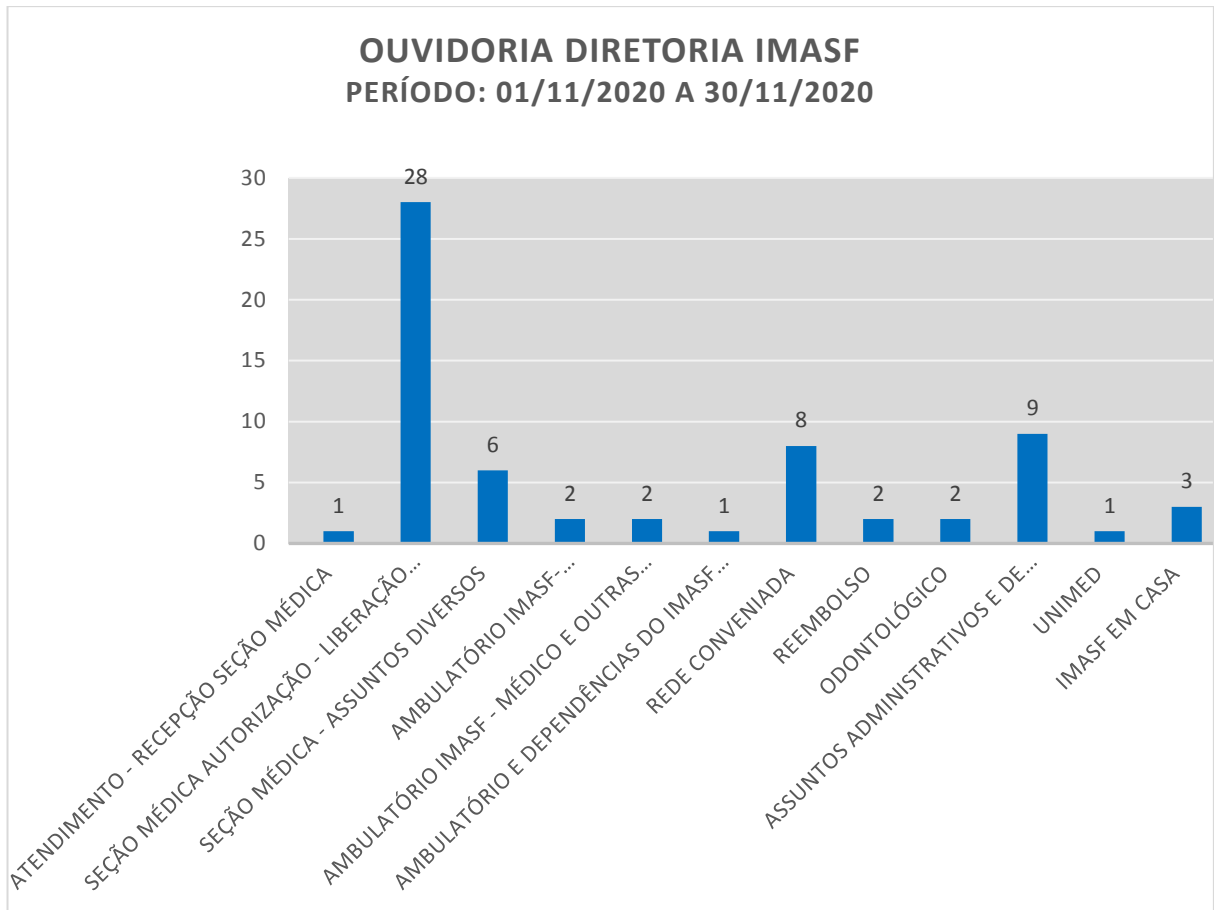
Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 63

- Atendimento – Recepção Seção Médica
- Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias
- Seção Médica – Assuntos Diversos
- Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação
- Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos
- Ambulatório e Dependências do IMASF – Estrutura Física
- Rede Conveniada
- Reembolso
- Odontológico
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- Unimed
- IMASF em casa

Dos **63** requerimentos recebidos no mês de novembro/2020 foram registrados **65** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

2.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

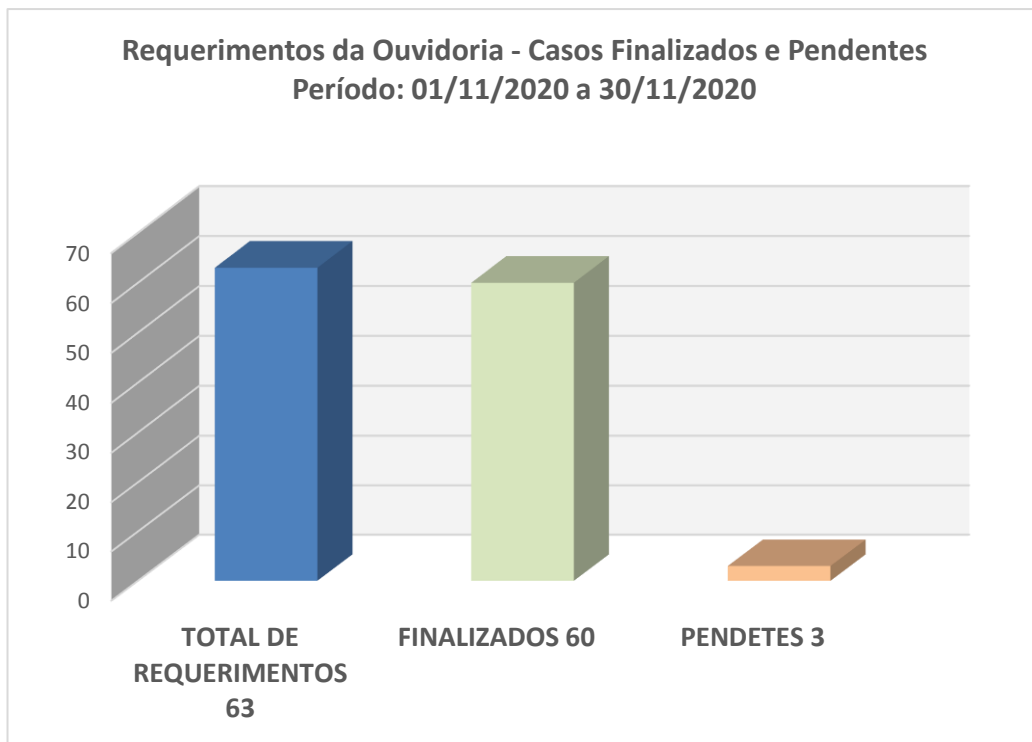
Assuntos abordados	Quantidade
Atendimento – Recepção Seção Médica	1
Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	28
Seção Médica – Assuntos Diversos	6
Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação	2
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	2
Ambulatório e Dependências do IMASF – Estrutura Física	1
Rede Conveniada	8
Reembolso	2
Odontológico	2
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	9
Unimed	1
IMASF em casa	3



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 63 requerimentos.

2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 63	
FINALIZADOS - 60	NÃO FINALIZADOS – 03



Nota: Os requerimentos não finalizados incluem ações que envolvem questões médicas de maior complexidade em fase de acompanhamento pela Equipe técnica.

**3 – COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DOS REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA DE
JANEIRO A NOVEMBRO/2020**

COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA - ANO 2020											
MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO
QUANTIDADE	30	22	33	34	60	110	67	37	39	69	63
TOTAL	564										

