RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA IMASF

SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

FEVEREIRO/2021

1. RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO IMASF

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

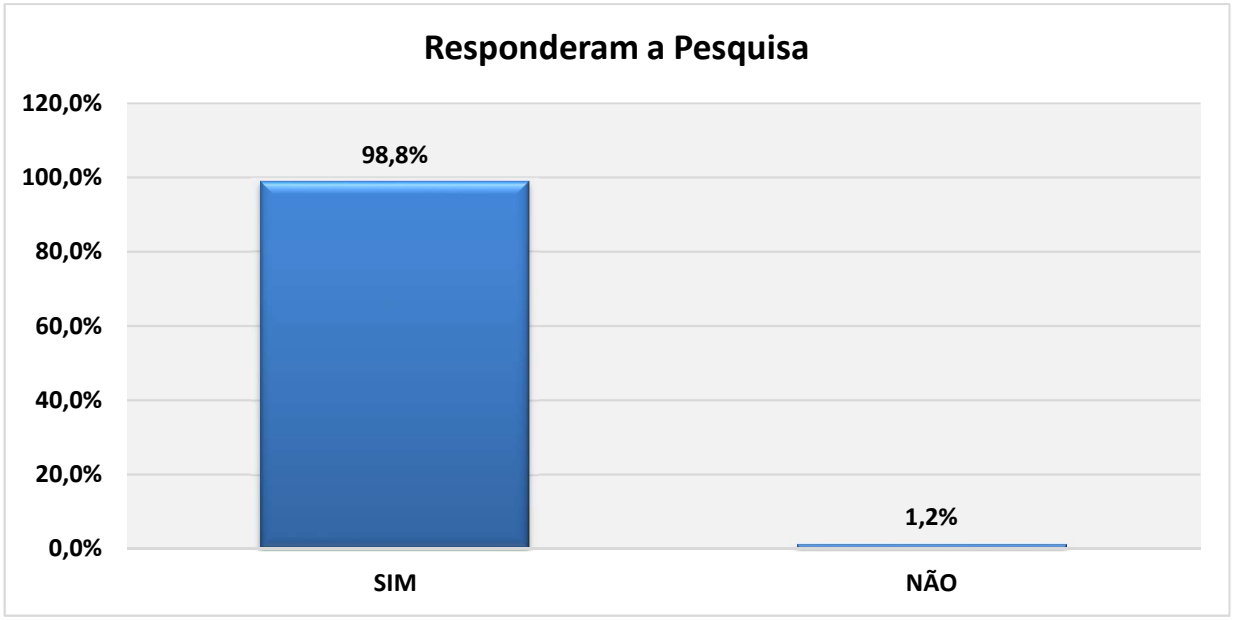
A pesquisa de satisfação dos atendimentos feitos pelos médicos credenciados ao Ambulatório IMASF, no mês de Fevereiro/2021, foi realizada via telefone, através de ligações feitas pelos colaboradores aos beneficiários do IMASF, de forma aleatória.

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.

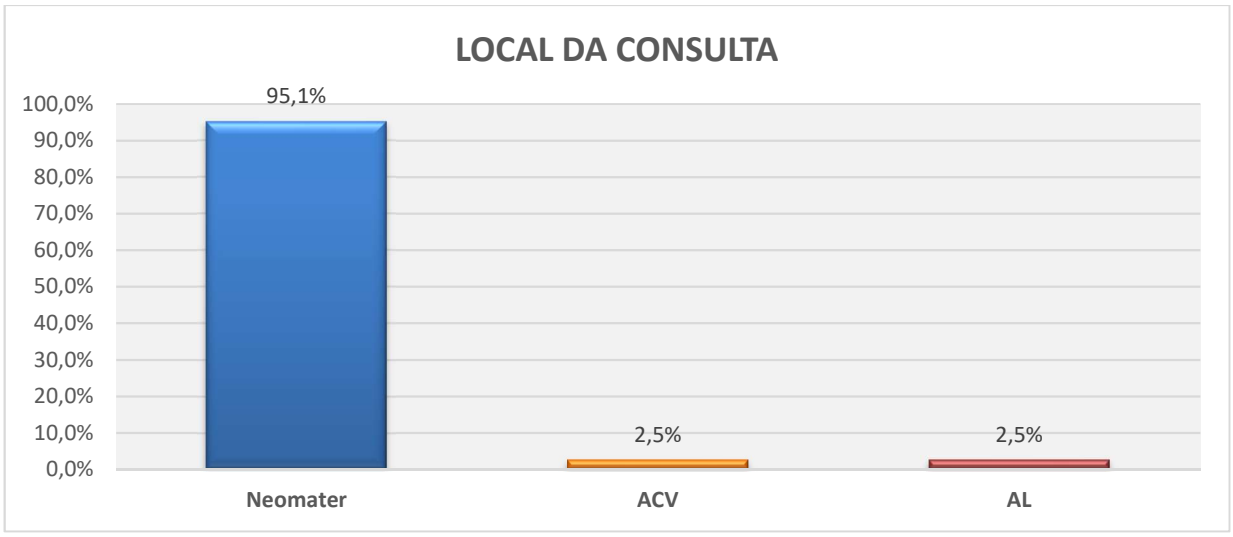
Período de apuração: 02/02/2021 a 26/02/2021

Total de Pesquisas analisadas: 162

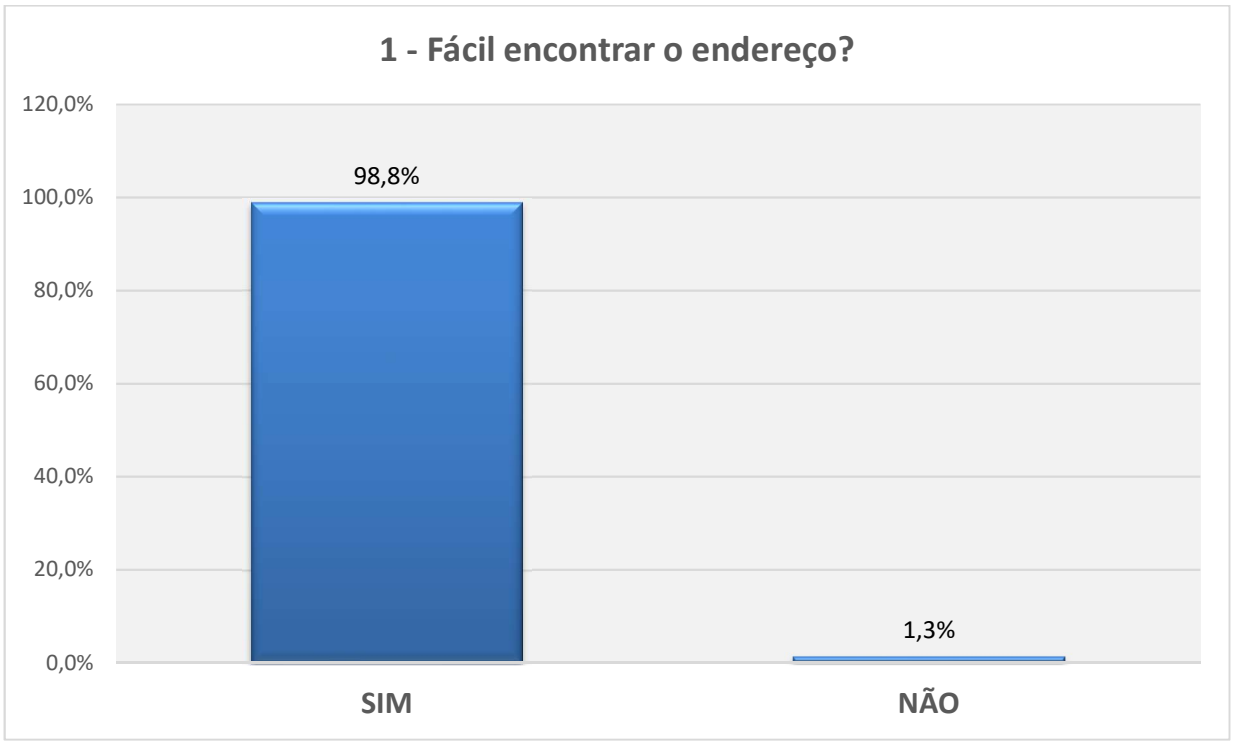
Das **162** pesquisas realizadas em fevereiro/2021 tivemos 160 beneficiários participando e respondendo às perguntas, onde obtivemos a seguinte porcentagem:

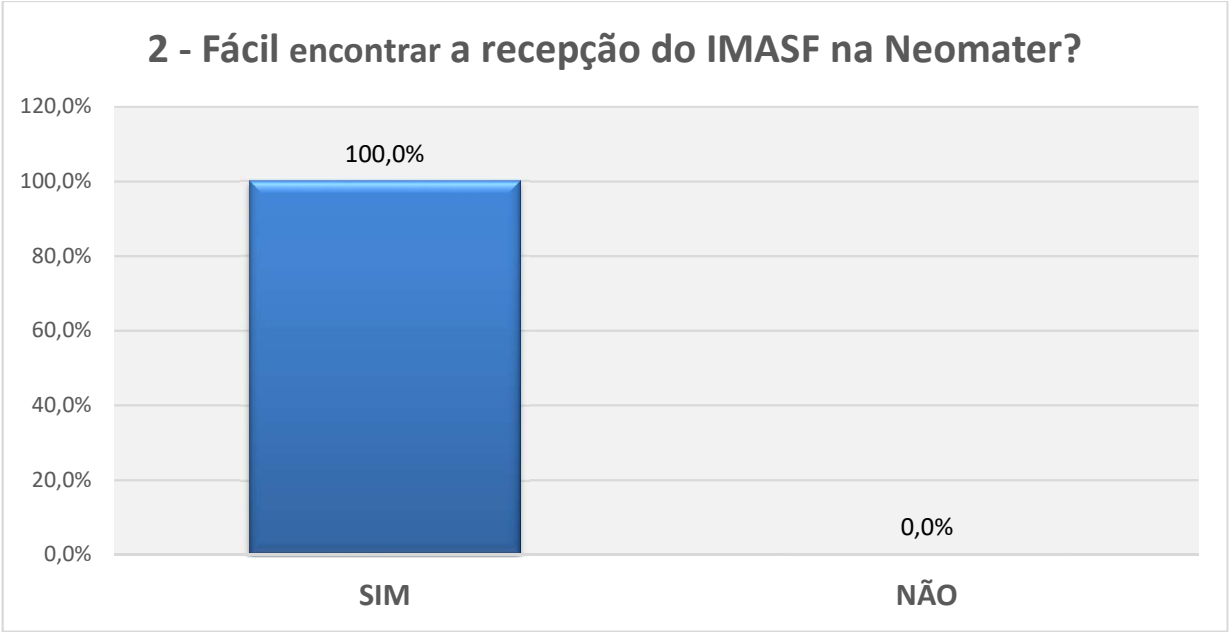


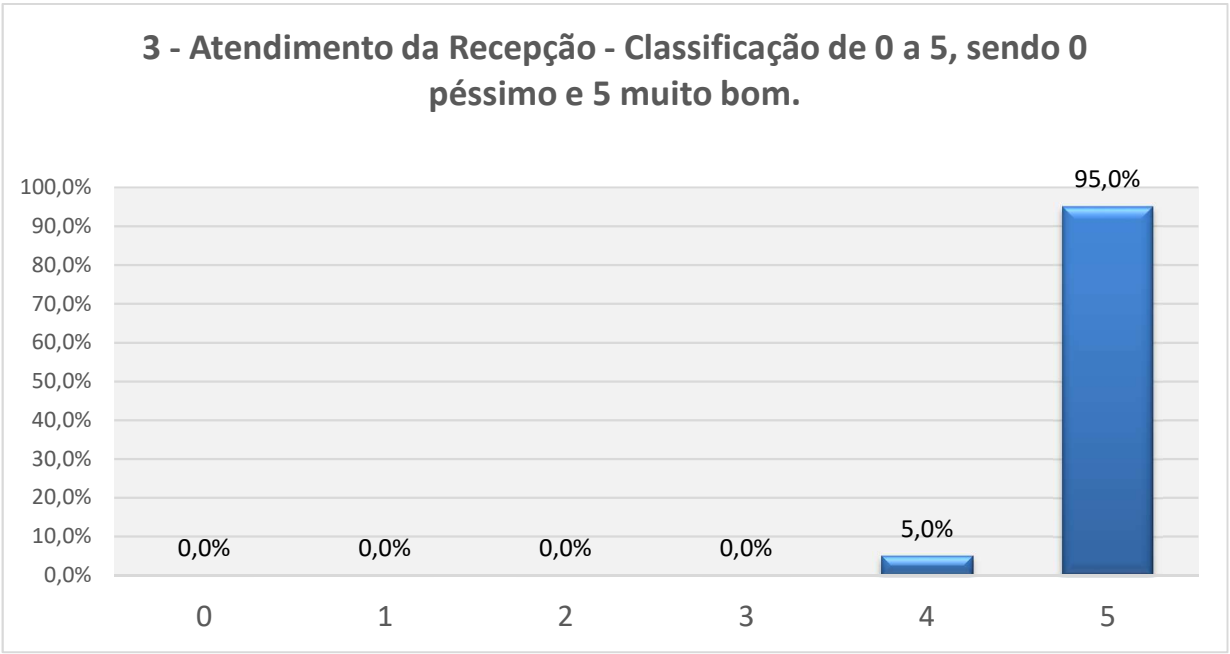
Quanto ao local de atendimento, obtivemos o seguinte resultado:

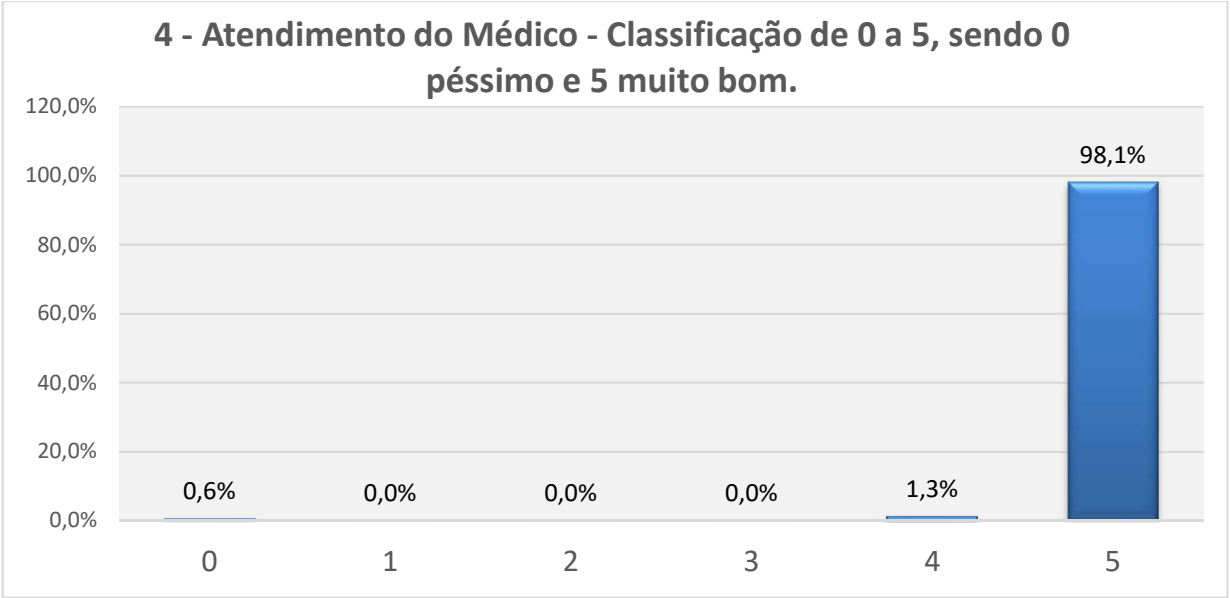


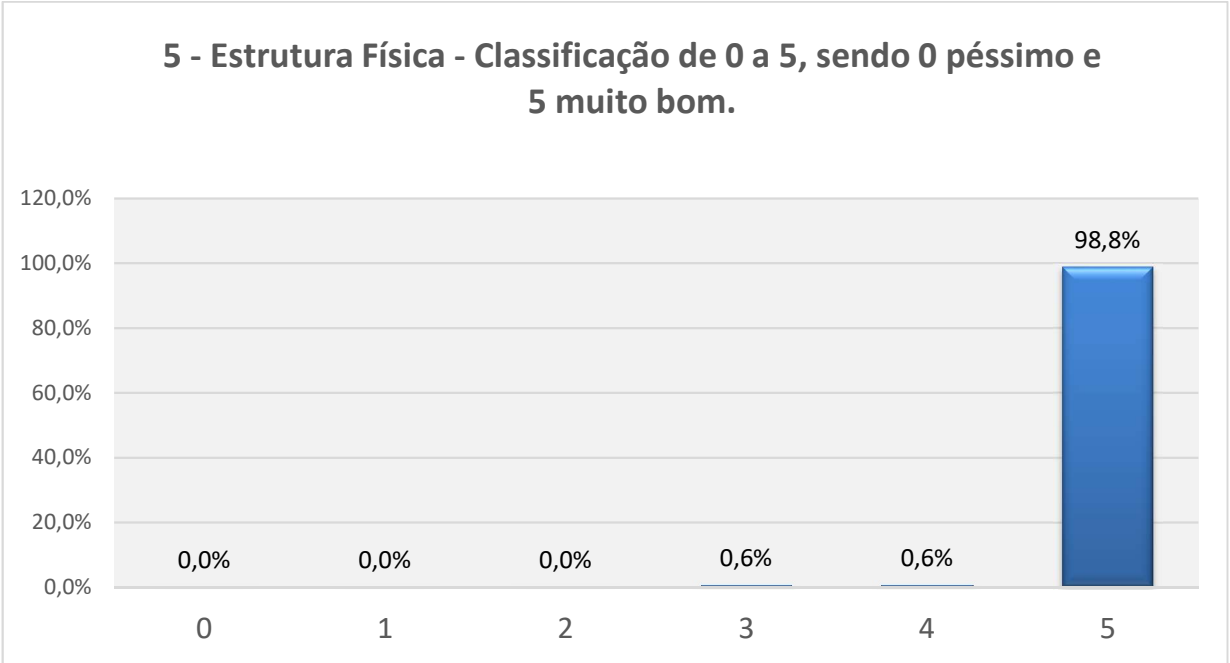
Analisando as respostas de cada pergunta, obtivemos os seguintes resultados:




2 - Fácil encontrar a recepção do IMASF na Neomater?
120,0%
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
100,0%
0,0%
SIM
NÃO


3 - Atendimento da Recepção - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.
100,0%
90,0%
80,0%
70,0%
60,0%
50,0%
40,0%
30,0%
20,0%
10,0%
0,0%
0,0%
0,0%
0,0%
0,0%
5,0%
95,0%
0
1
2
3
4
5


4 - Atendimento do Médico - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.
120,0%
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
0,6%
0,0%
0,0%
0,0%
1,3%
98,1%
0
1
2
3
4
5


5 - Estrutura Física - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.
120,0%
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
0,0%
0,0%
0,0%
0,6%
0,6%
98,8%
0
1
2
3
4
5

2 - RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

Trata-se de setor incorporado ao novo organograma da Autarquia. Os requerimentos são recebidos apenas via e-mail 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: 01/02/2021 a 28/02/2021

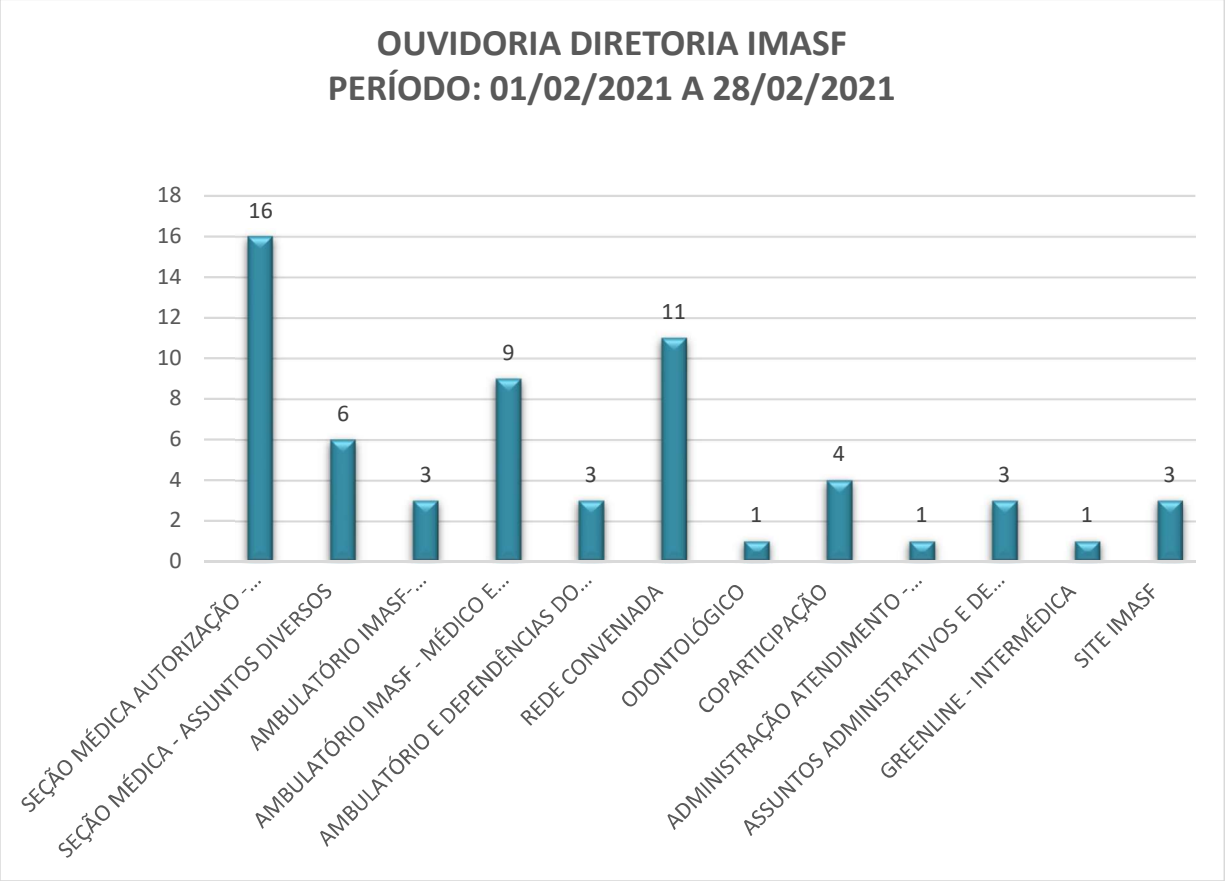
Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 56

- 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
- Odontológico
- Coparticipação
- Administração – Atendimento recepção
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- Greenline
- Site IMASF

Dos **56** requerimentos recebidos no mês de fevereiro/2021 foram registrados **61** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

2.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

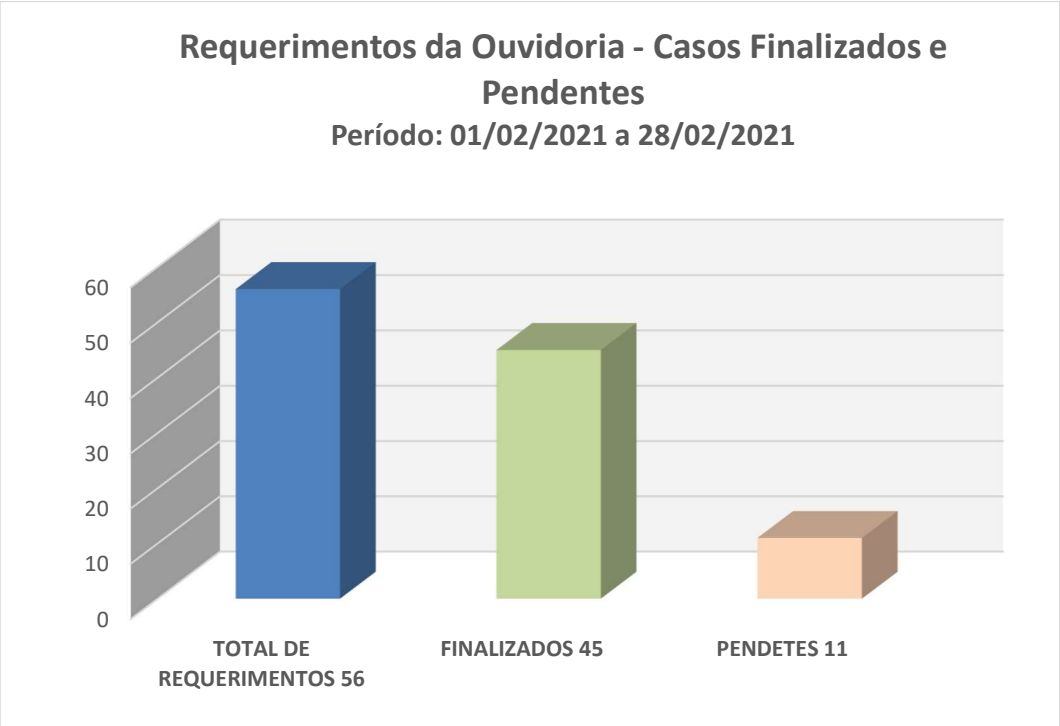
Assuntos abordados	Quantidade
Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	16
Seção Médica – Assuntos Diversos	6
Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação	3
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	9
Ambulatório e Dependências do IMASF – Estrutura Física	3
Rede Conveniada	11
Odontológico	1
Coparticipação	4
Administração – Atendimento recepção	1
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	3
Greenline	1
Site IMASF	3



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 56 requerimentos.

2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 56	
FINALIZADOS - 45	**NÃO FINALIZADOS – 11**

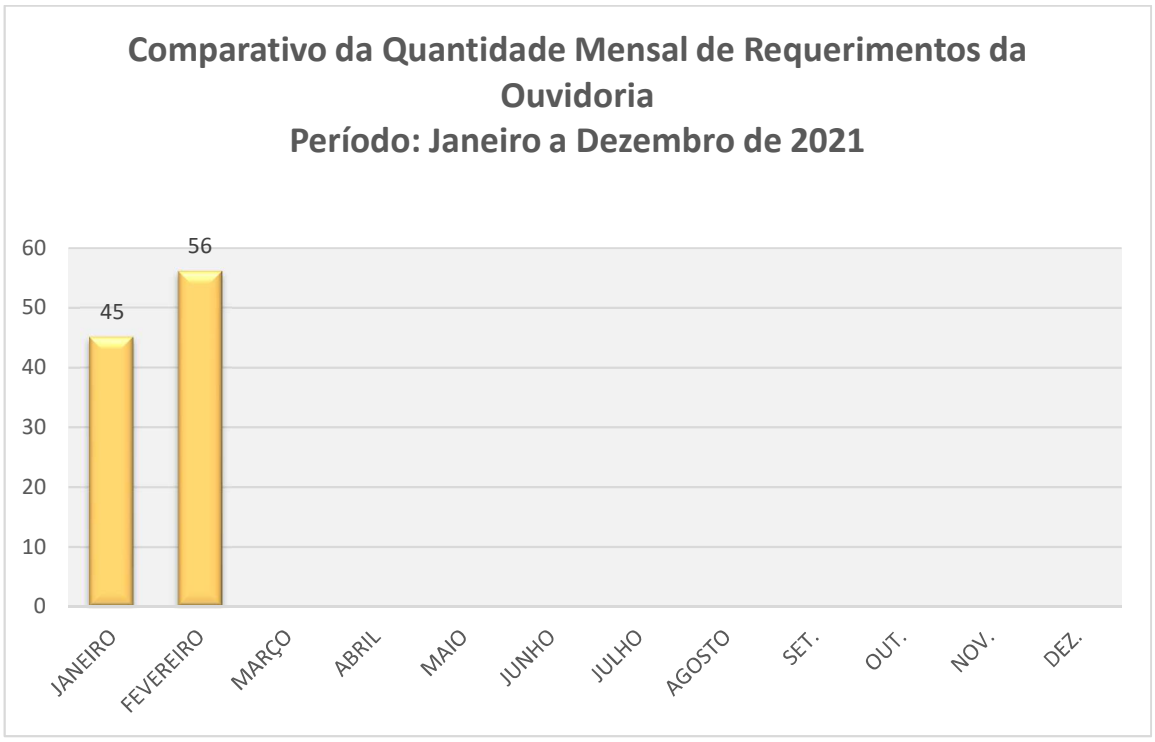


Nota: Os requerimentos não finalizados incluem ações que envolvem questões médicas de maior complexidade em fase de acompanhamento pela Equipe técnica e outros assuntos administrativos.

3 – COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DOS REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA DE JANEIRO A DEZEMBRO/2021

COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA - ANO 2021												
MÊS	**JANEIRO**	**FEVEREIRO**	**MARÇO**	**ABRIL**	**MAIO**	**JUNHO**	**JULHO**	**AGOSTO**	**SET.**	**OUT.**	**NOV.**	**DEZ.**
QUANTIDADE	45	56										
TOTAL	**101**											

Nota: Este item será preenchido mensalmente para demonstrar o comparativo do número de requerimentos recebidos pela Ouvidoria.


Comparativo da Quantidade Mensal de Requerimentos da Ouvidoria
Período: Janeiro a Dezembro de 2021
60
50
40
30
20
10
0
45
56
JANEIRO
FEVEREIRO
MARÇO
ABRIL
MAIO
JUNHO
JULHO
AGOSTO
SET.
OUT.
NOV.
DEZ.