



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E

RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

MARÇO/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 março/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.

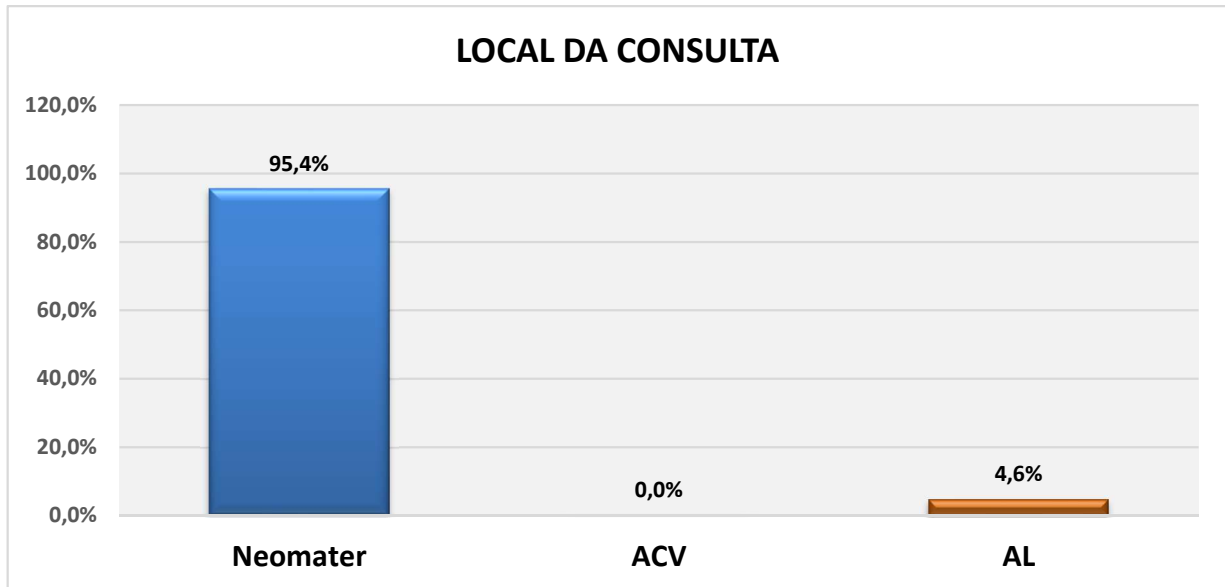
Período de apuração: 04/03/2021 a 24/03/2021

Total de Pesquisas analisadas: 131

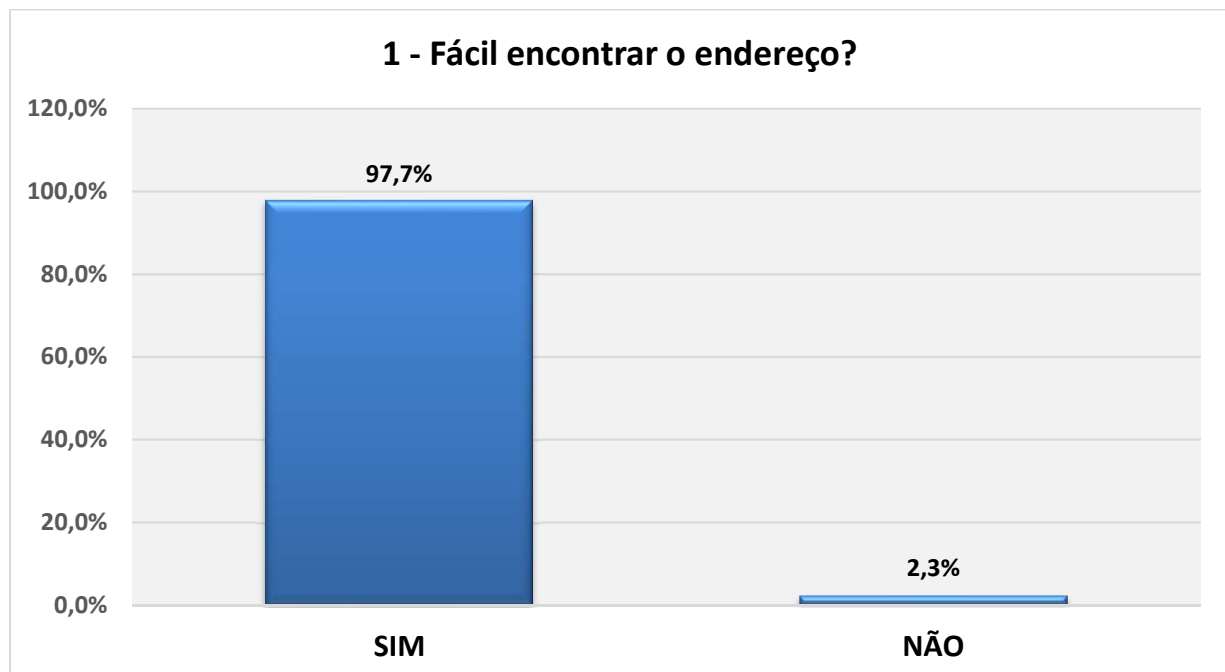
Das **131** pesquisas realizadas em março/2021 tivemos todos os beneficiários participando e respondendo às perguntas, onde obtivemos a seguinte porcentagem:

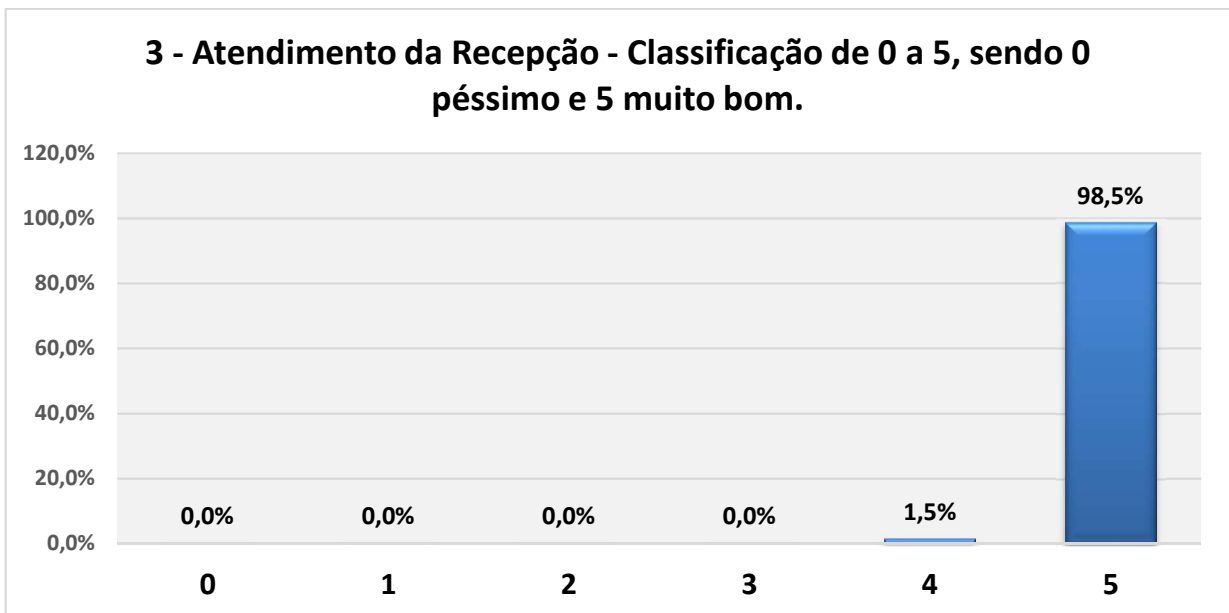
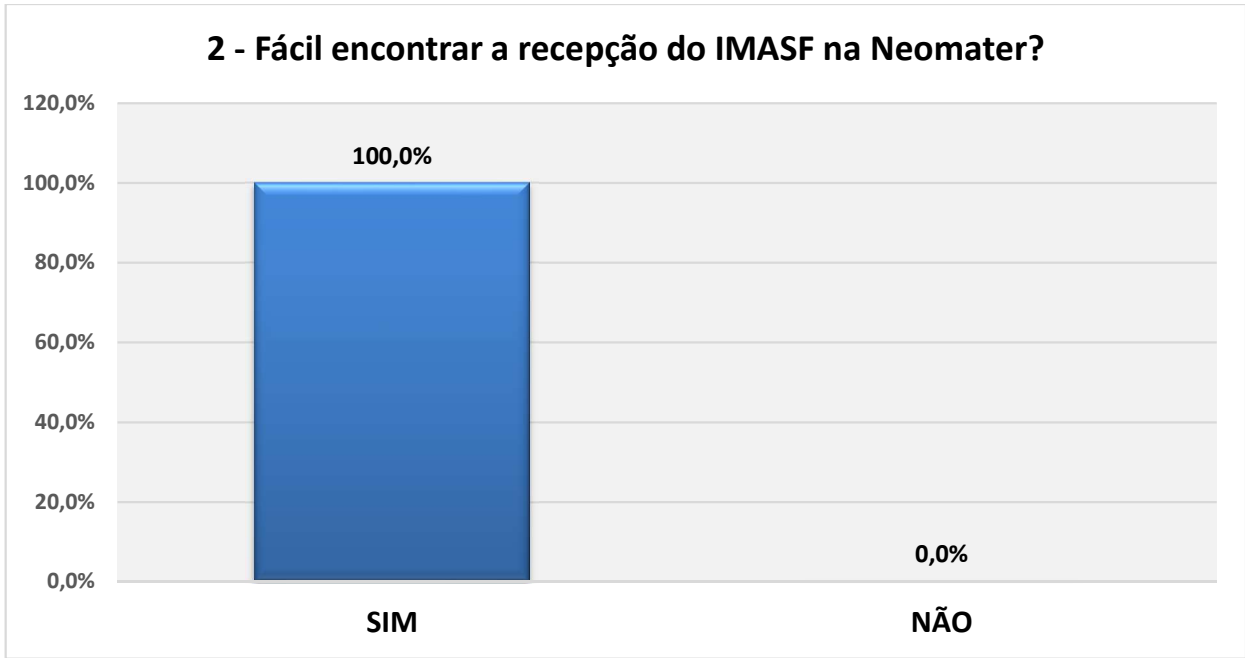


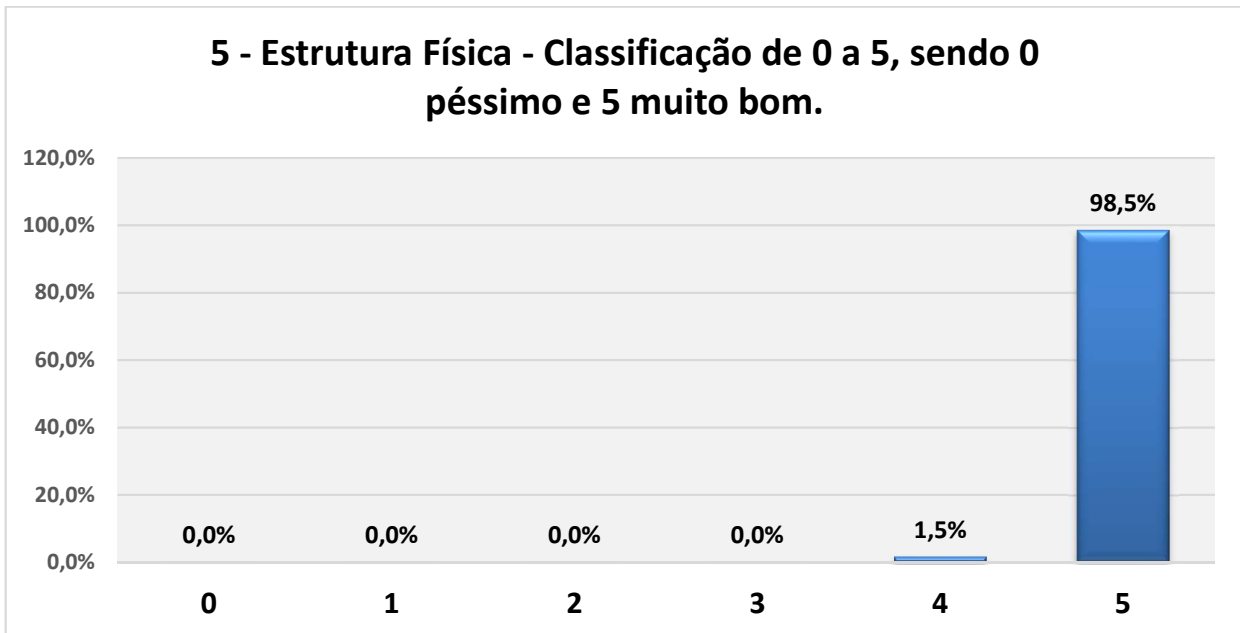
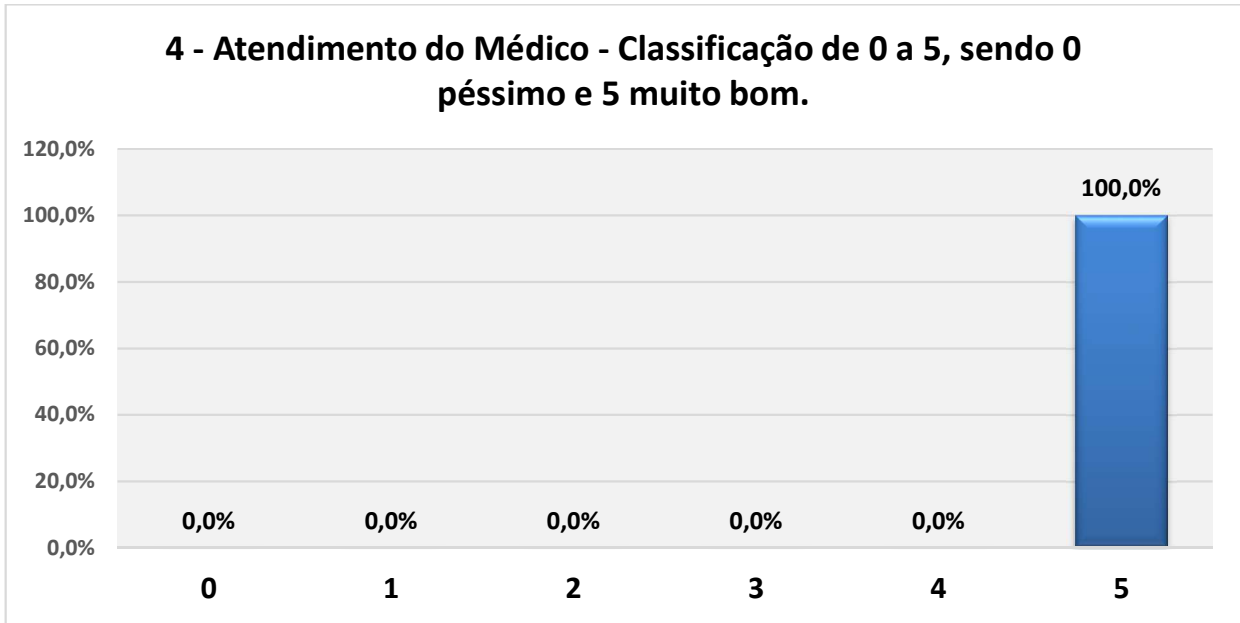
Quanto ao local de atendimento, obtivemos o seguinte resultado:



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







2 - 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: 01/03/2021 a 31/03/2021

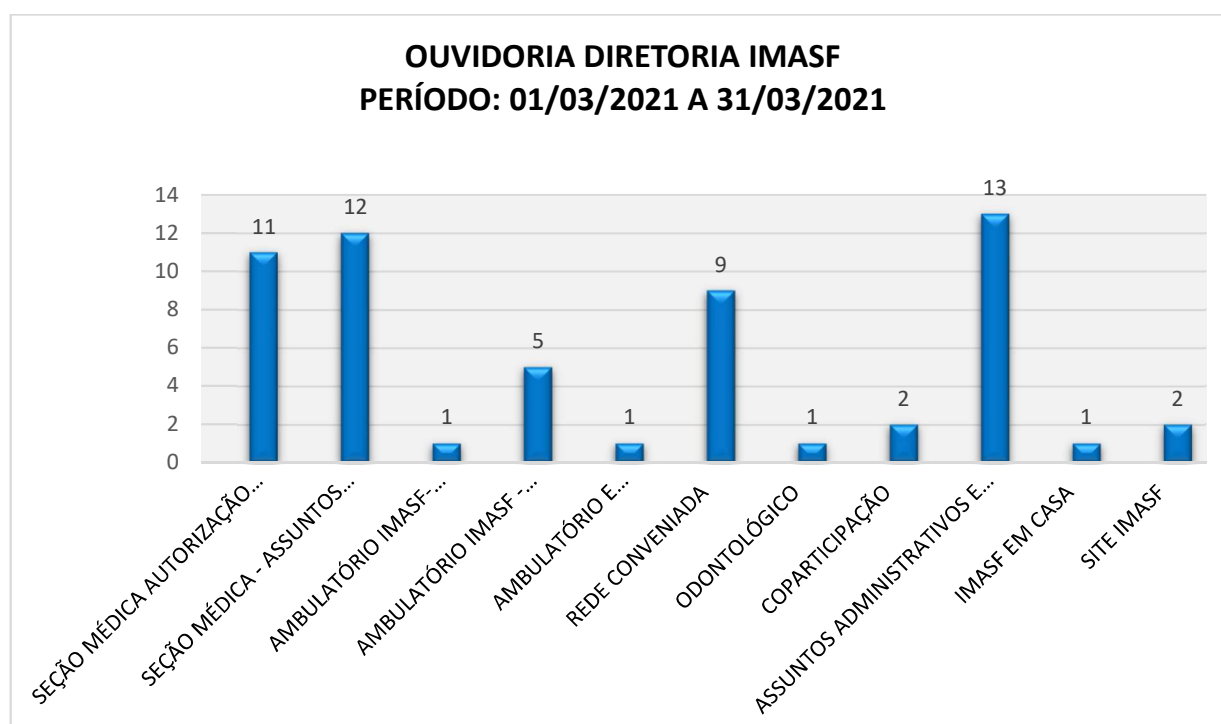
Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 51

- 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
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- IMASF em Casa
- Site IMASF

Dos **51** requerimentos recebidos no mês de março/2021 foram registrados **58** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

2.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

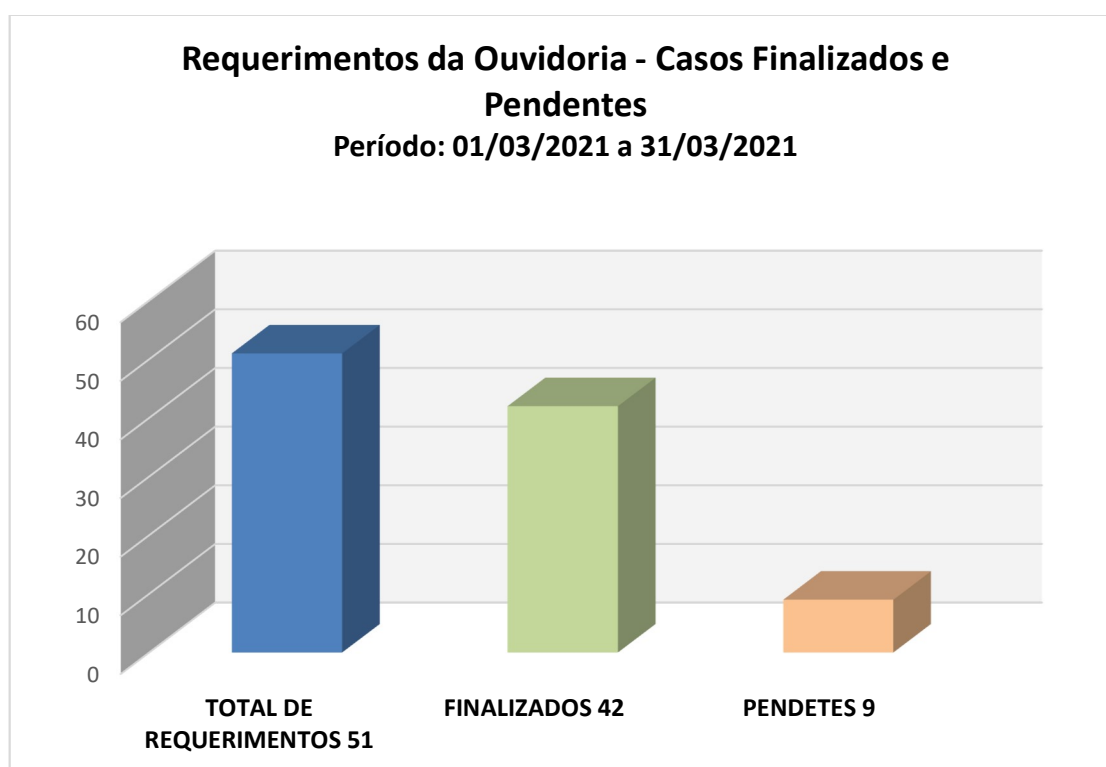
Assuntos abordados	Quantidade
Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	11
Seção Médica – Assuntos Diversos	12
Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação	1
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	5
Ambulatório e Dependências do IMASF – Estrutura Física	1
Rede Conveniada	9
Odontológico	1
Coparticipação	2
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	13
IMASF em Casa	1
Site IMASF	2



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 51 requerimentos.

2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 51	
FINALIZADOS - 42	NÃO FINALIZADOS – 09



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	51									
TOTAL	152											

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

