



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E

RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

MAIO/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 maio/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.

Neste mês, foi dada continuidade nas pesquisas de satisfação dos atendimentos na modalidade on-line, realizados pelos médicos credenciados ao Ambulatório IMASF. Dessa forma, os resultados obtidos pelas pesquisas relacionadas aos dois tipos de atendimentos, presencial e on-line, estarão relacionados abaixo:

1.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR BUSCA ATIVA AMBULATÓRIO IMASF – ATENDIMENTO POR CONSULTA PRESENCIAL

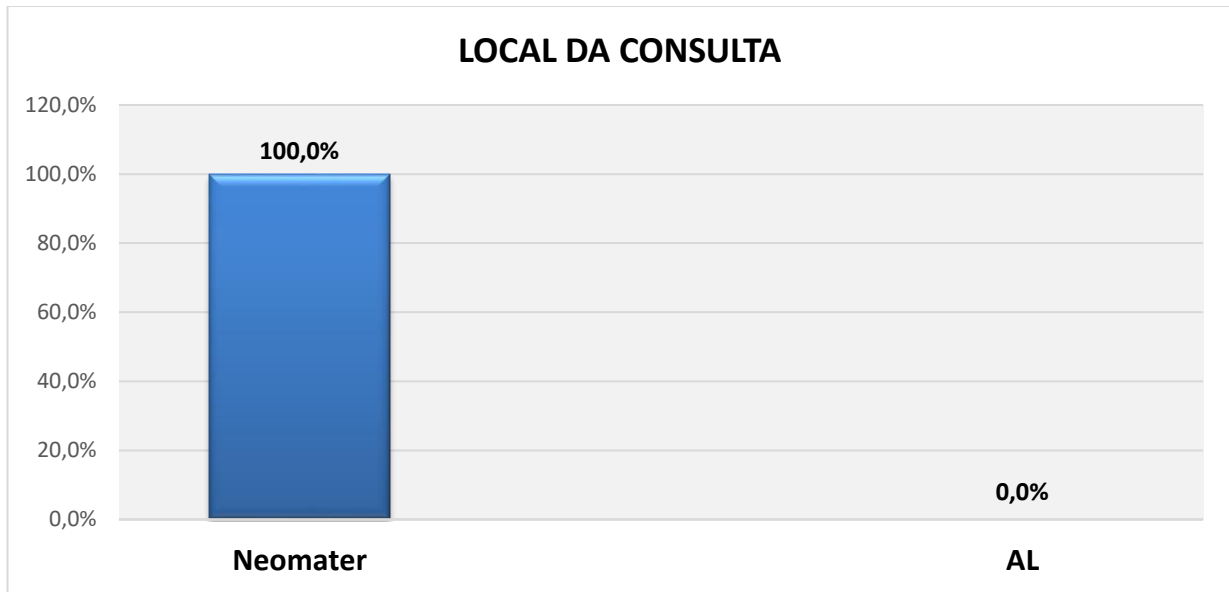
Período de apuração: 03/05/2021 a 27/05/2021

Total de Pesquisas analisadas: 61

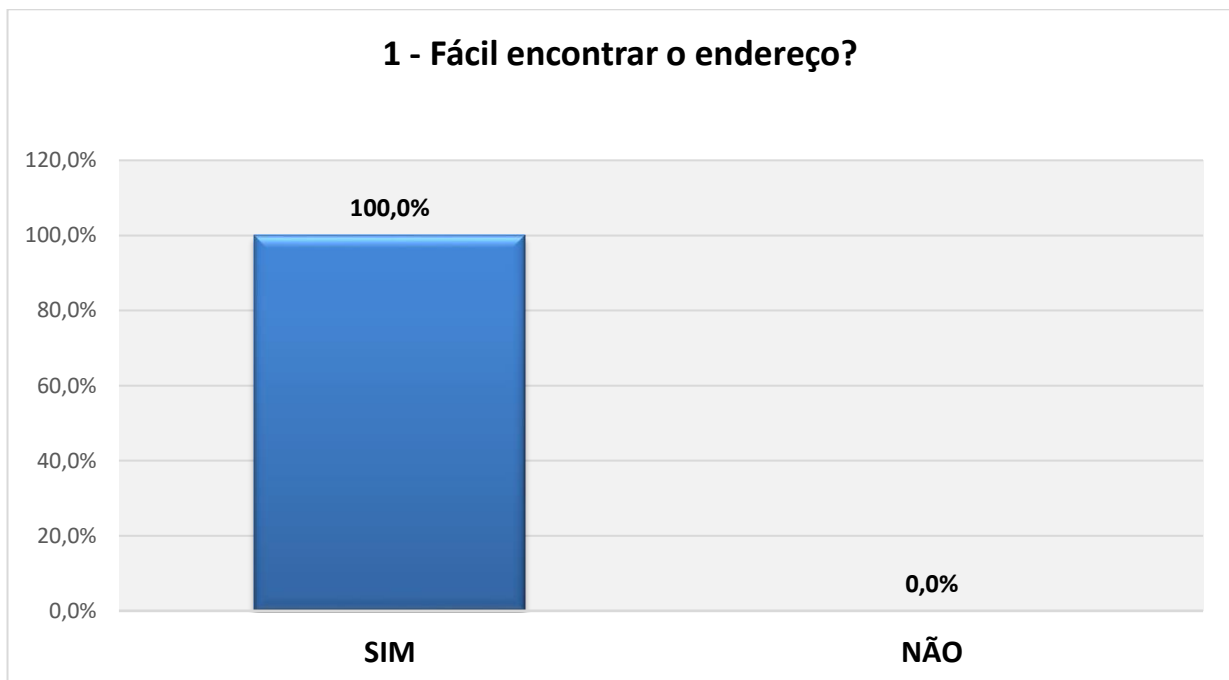
Das **61** pesquisas realizadas em maio/2021 tivemos todos os beneficiários participando e respondendo às perguntas, onde obtivemos a seguinte porcentagem:



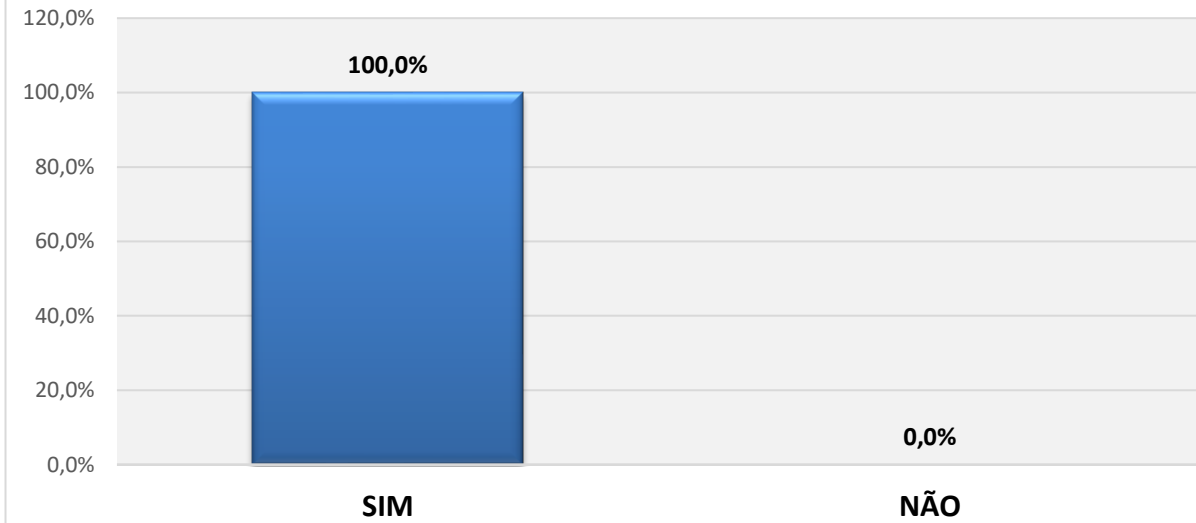
Quanto ao local de atendimento, obtivemos o seguinte resultado:



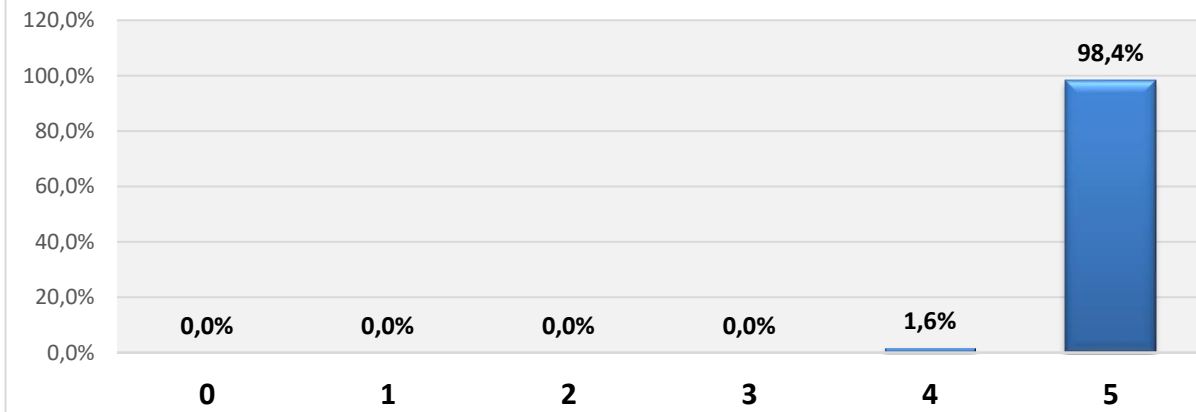
Analisando as respostas de cada pergunta, obtivemos os seguintes resultados:



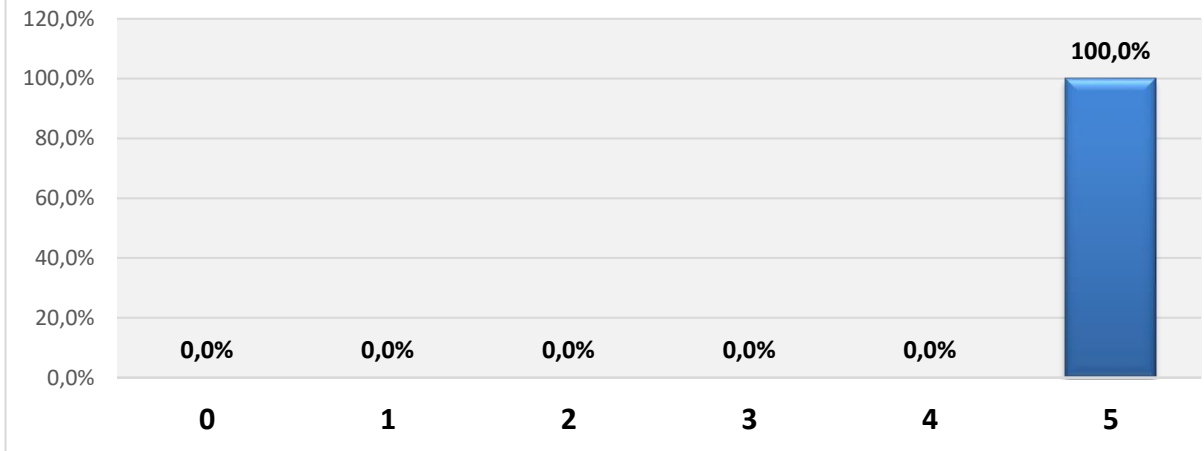
2 - Fácil encontrar a recepção do IMASF na Neomater?



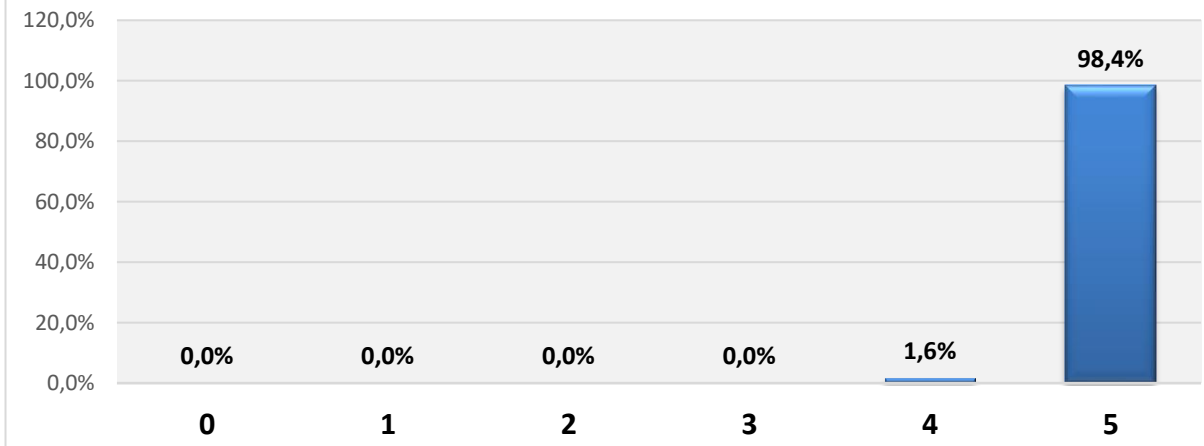
3 - Atendimento da Recepção - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.



4 - Atendimento do Médico - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.



5 - Estrutura Física - Classificação de 0 a 5, sendo 0 péssimo e 5 muito bom.

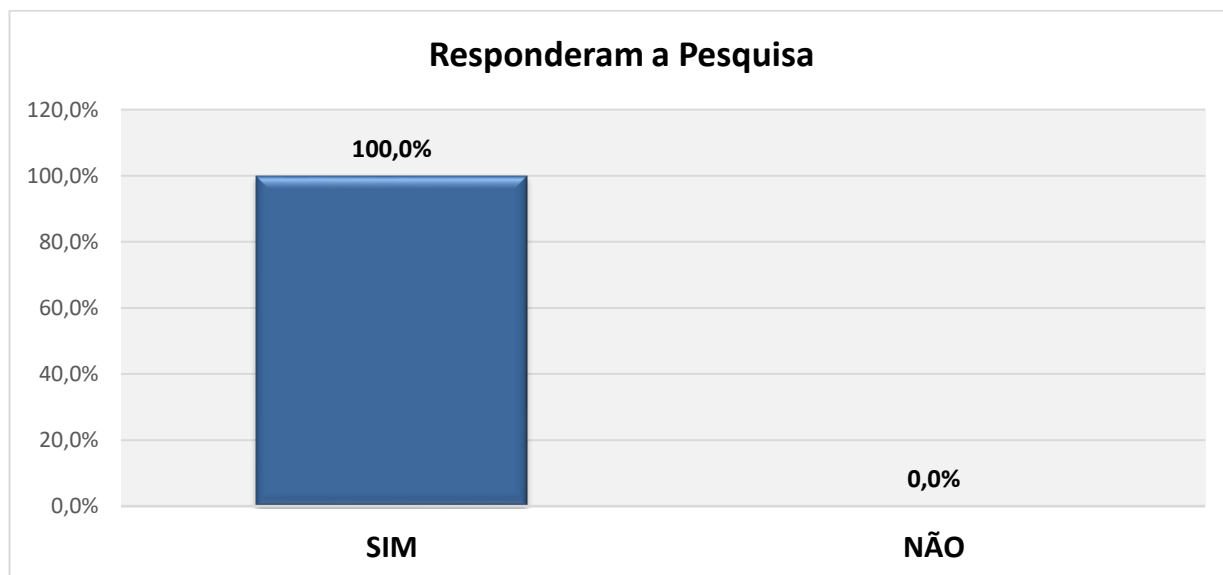


1.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR BUSCA ATIVA AMBULATÓRIO IMASF – ATENDIMENTO POR CONSULTA ON-LINE

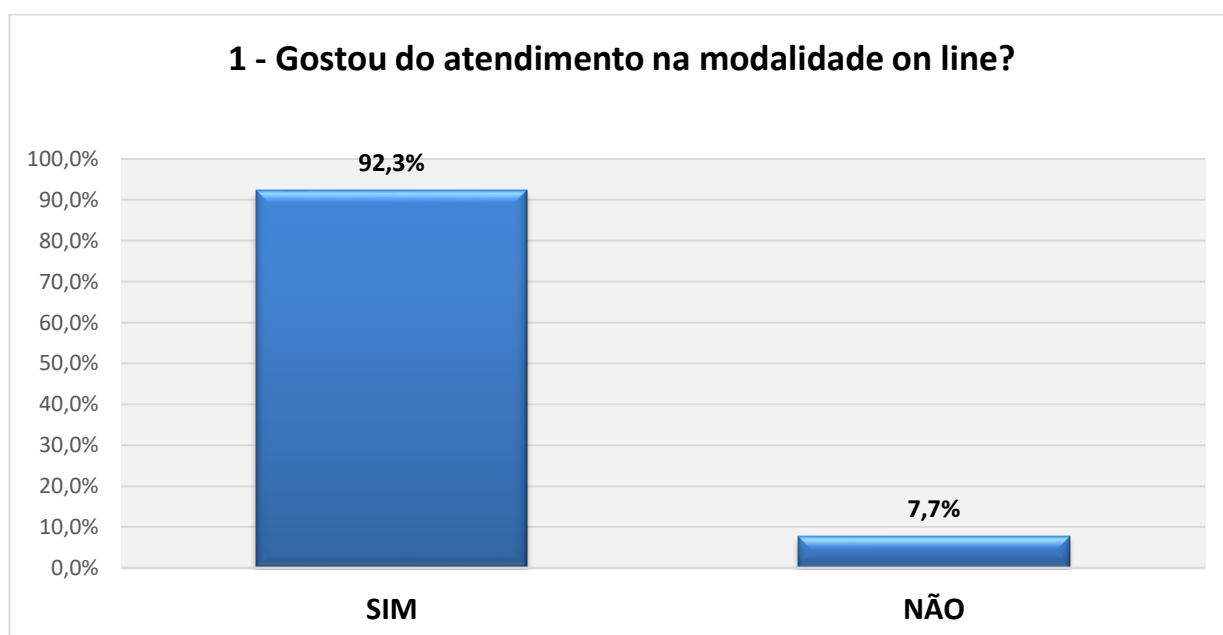
Período de apuração: 04/05/2021 a 19/05/2021

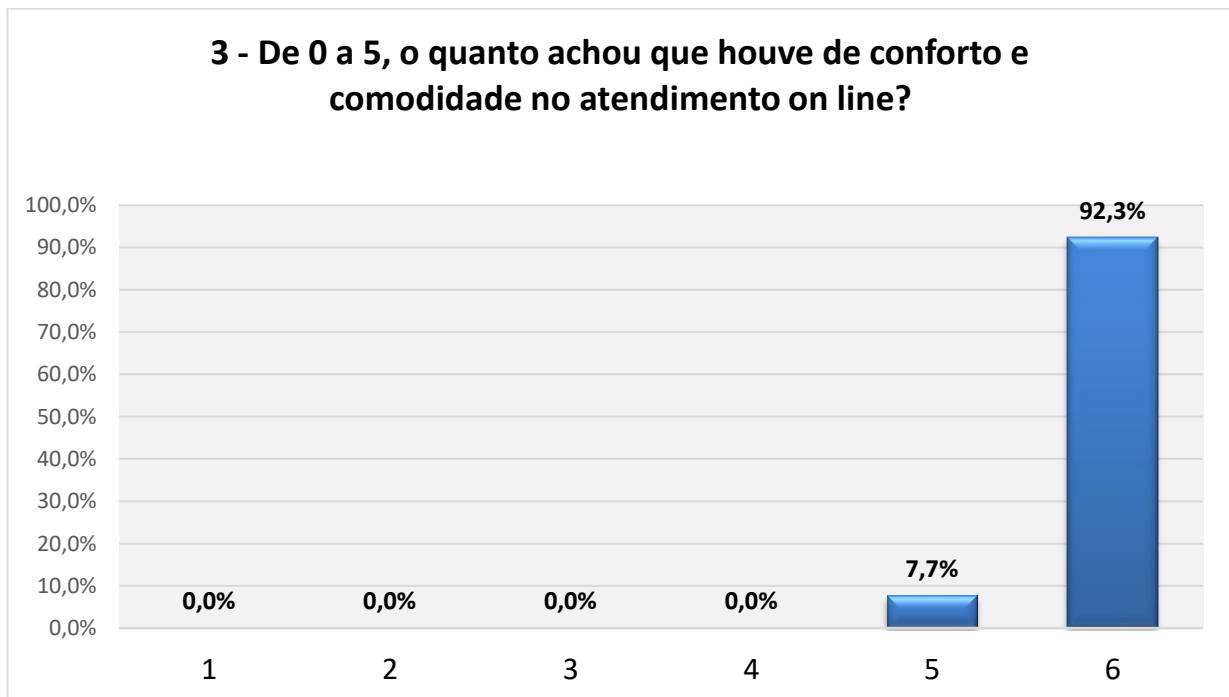
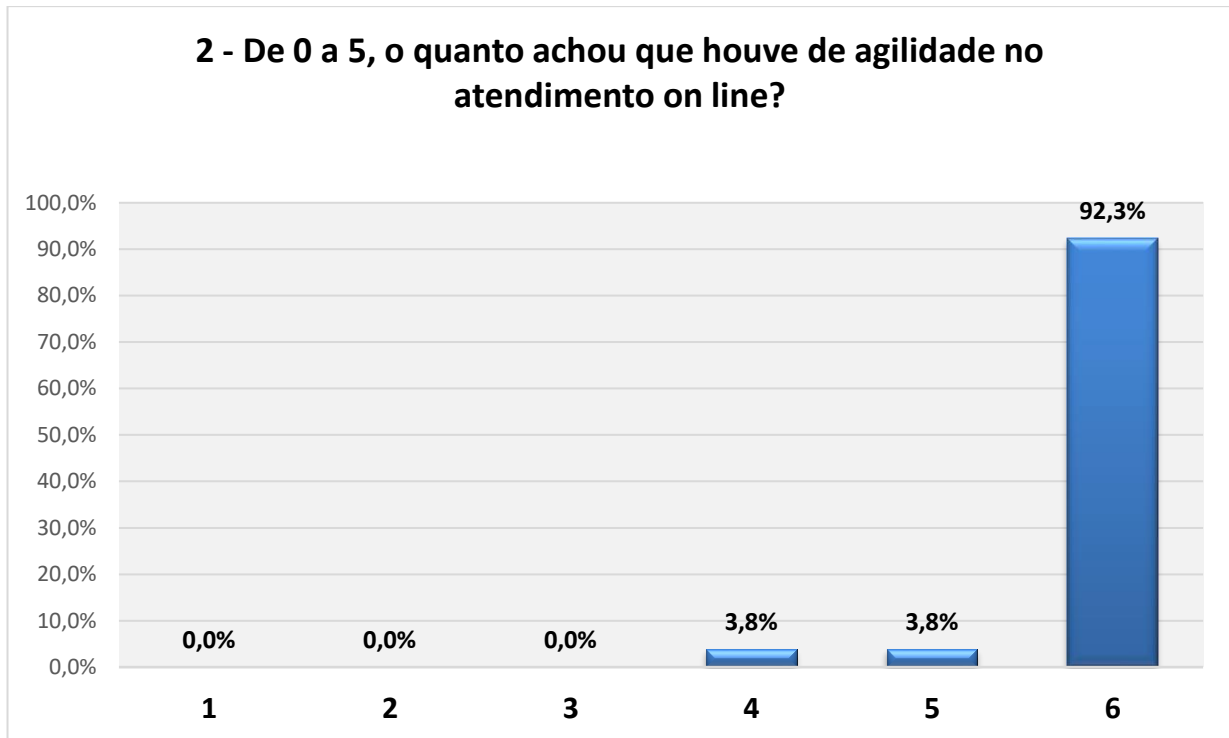
Total de Pesquisas analisadas: 26

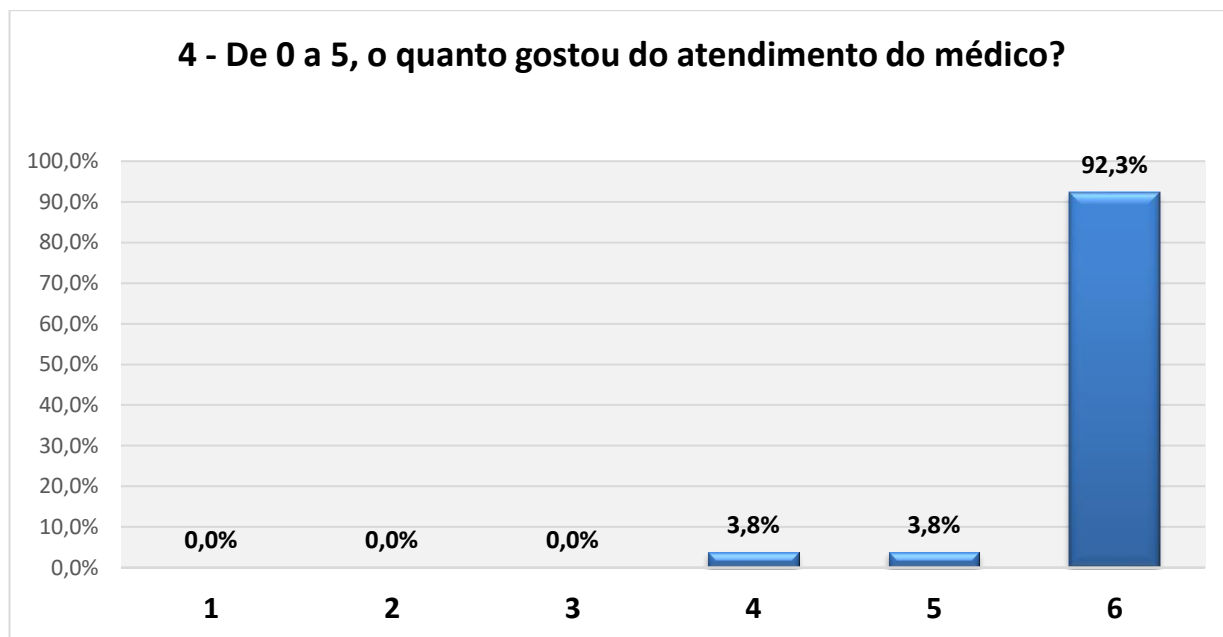
Das 26 pesquisas realizadas em maio/2021 tivemos todos os beneficiários participando e respondendo às perguntas, onde obtivemos a seguinte porcentagem:



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: 01/05/2021 a 31/05/2021

Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 76

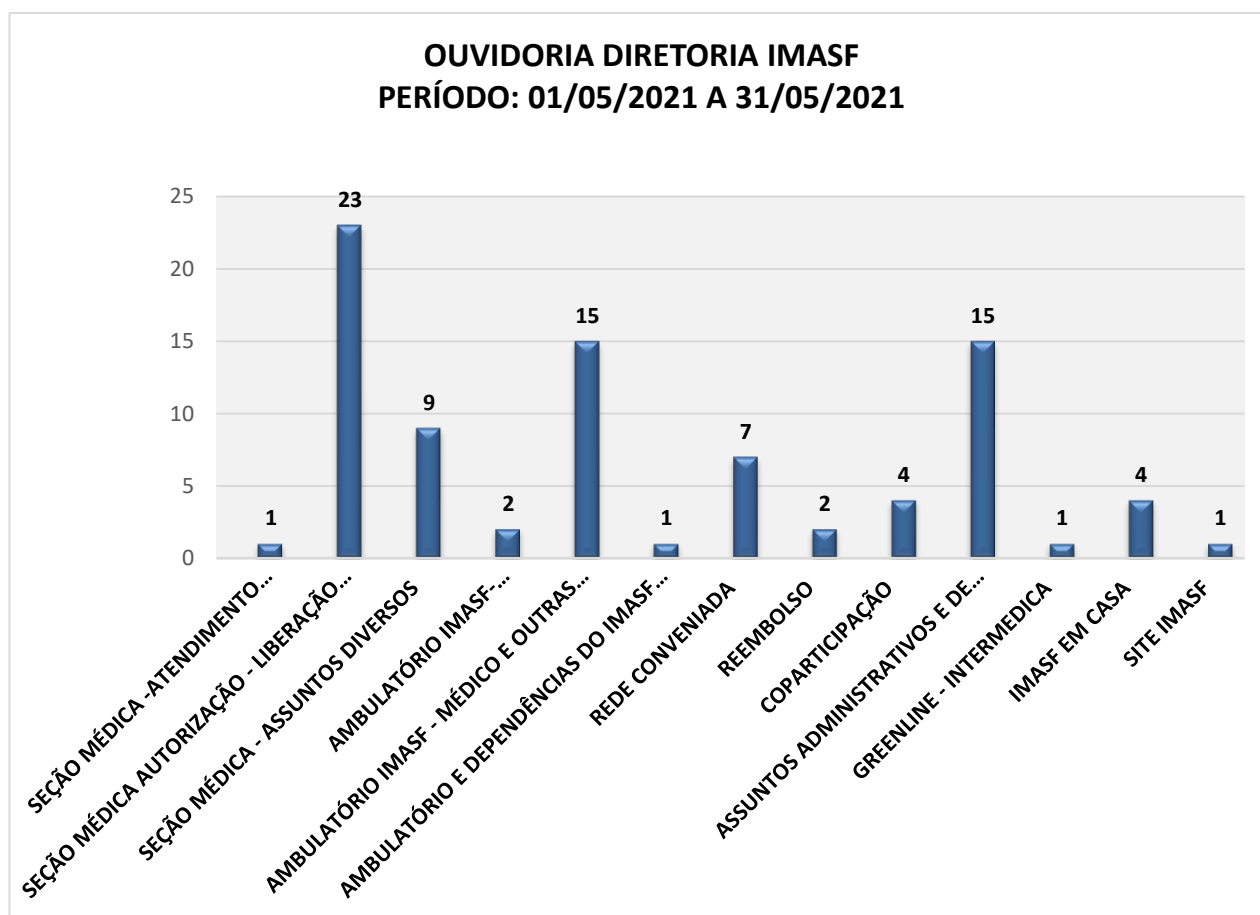
- Seção Médica – Atendimento Setor de Autorização de Exames
- Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias
- Seção Médica – Assuntos Diversos
- Ambulatório IMASF – Recepção / Marcação
- Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos
- Ambulatório IMASF e Dependências do IMASF – Estrutura Física
- Rede Conveniada
- Reembolso
- Coparticipação
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- NotreDame Intermédica
- IMASF em Casa
- Site IMASF

Dos **76** requerimentos recebidos no mês de maio/2021 foram registrados **85** 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
Seção Médica – Atendimento Setor de Autorização de Exames	1
Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	23
Seção Médica – Assuntos Diversos	9
Ambulatório IMASF – Recepção / Marcação	2
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	15
Ambulatório IMASF e Dependências do IMASF – Estrutura Física	1
Rede Conveniada	7

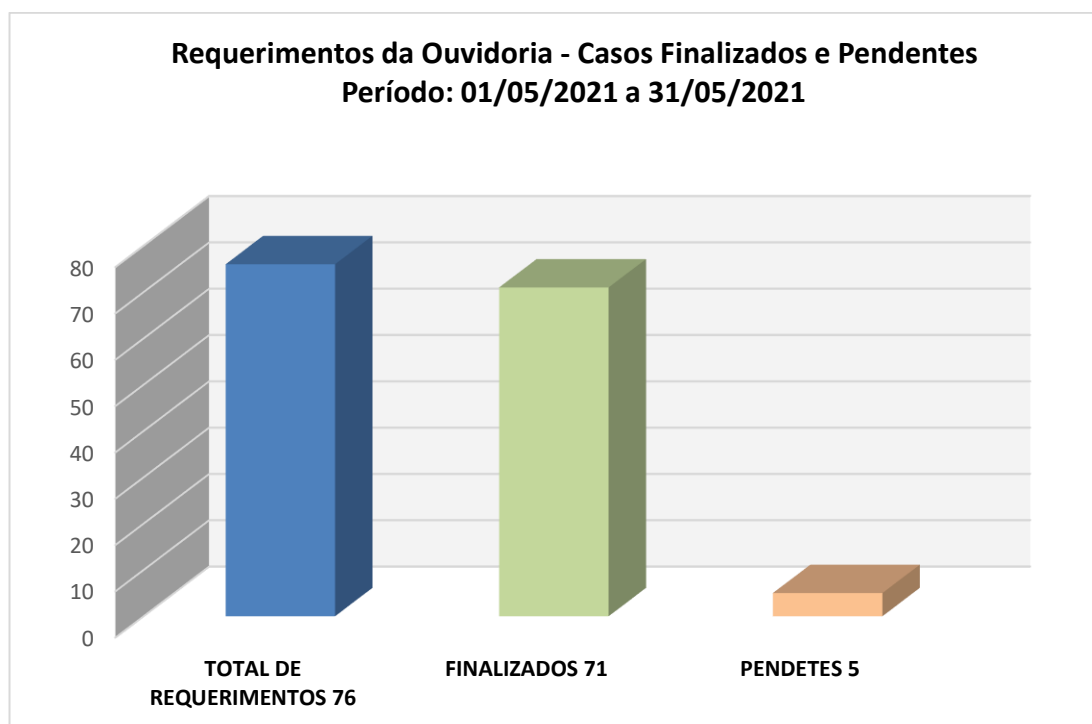
Reembolso	2
Coparticipação	4
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	15
NotreDame Intermédica	1
IMASF em Casa	4
Site IMASF	1



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 76 requerimentos.

2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 76	
FINALIZADOS - 71	NÃO FINALIZADOS – 05



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	53	76							
TOTAL	281											

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

