



RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

JUNHO/2021

1 - 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.

1.1. CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS ABORDADOS

Período de apuração: 01/06/2021 a 30/06/2021

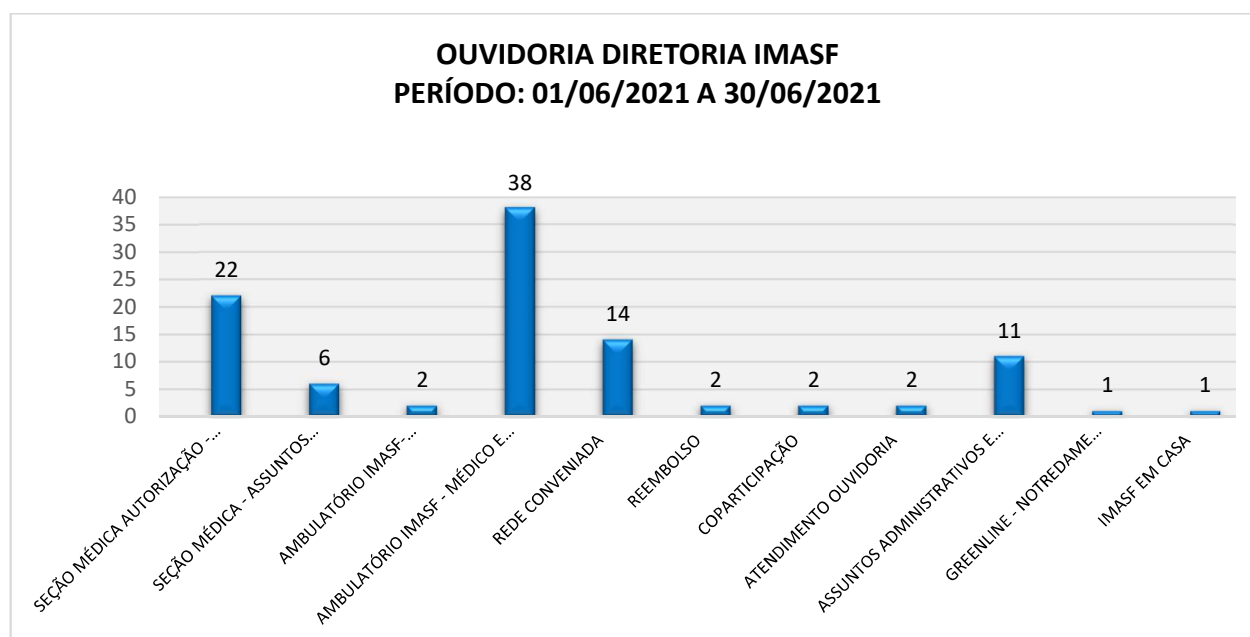
Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 90

- 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
- Rede Conveniada
- Reembolso
- Coparticipação
- Atendimento - Ouvidoria
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- Greenline - NotreDame Intermédica
- IMASF em Casa

Dos **90** requerimentos recebidos no mês de junho/2021 foram registrados **101** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

1.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

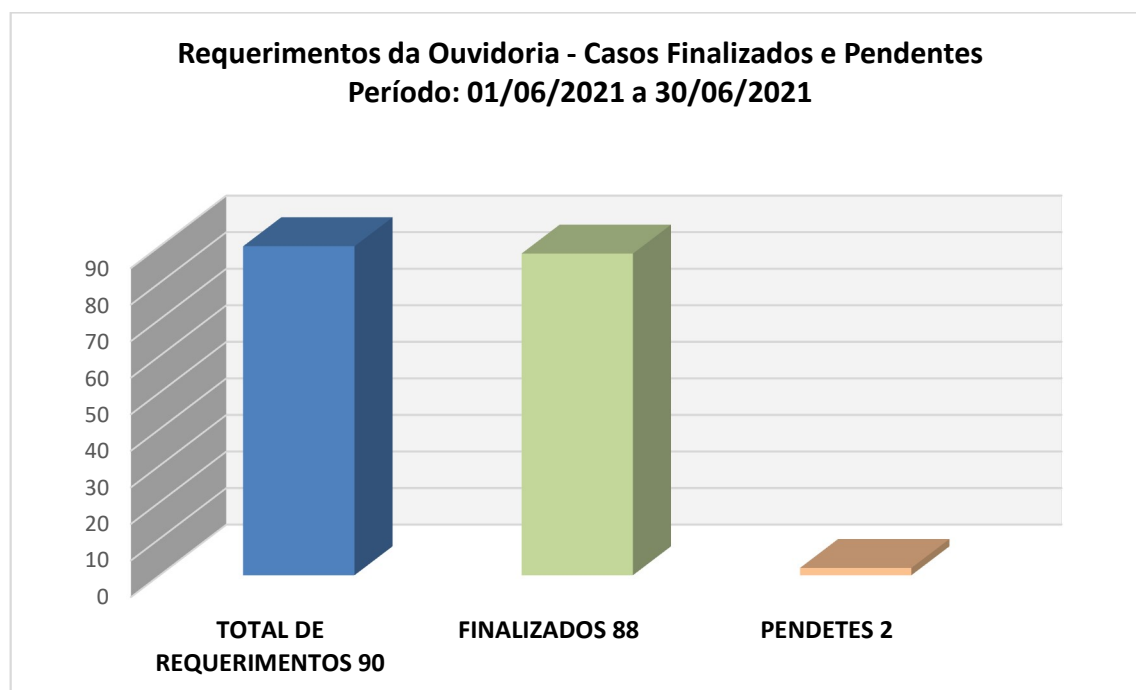
Assuntos abordados	Quantidade
Seção Médica Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	22
Seção Médica – Assuntos Diversos	6
Ambulatório IMASF – Recepção / Marcação	2
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	38
Rede Conveniada	14
Reembolso	2
Coparticipação	2
Atendimento - Ouvidoria	2
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	11
Greenline - NotreDame Intermédica	1
IMASF em Casa	1



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 90 requerimentos.

1.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 90	
FINALIZADOS - 88	NÃO FINALIZADOS – 02



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.

2 - 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	90						
TOTAL	371											

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

