



## RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

JULHO/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:** 01/07/2021 a 31/07/2021

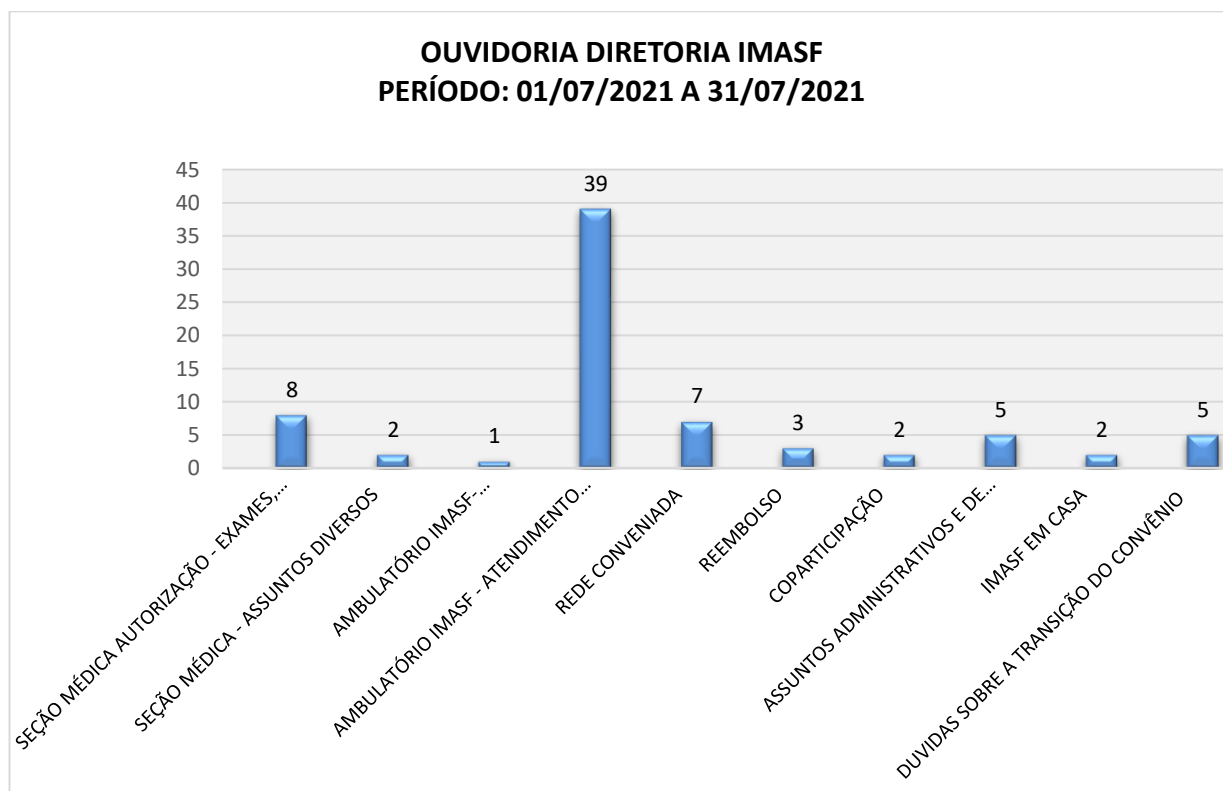
**Total de Requerimentos recebidos no Gabinete:** 70

- 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
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- IMASF em Casa
- Dúvidas sobre a transição do convênio

Dos **70** requerimentos recebidos no mês de julho/2021 foram registrados **74** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

## 1.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

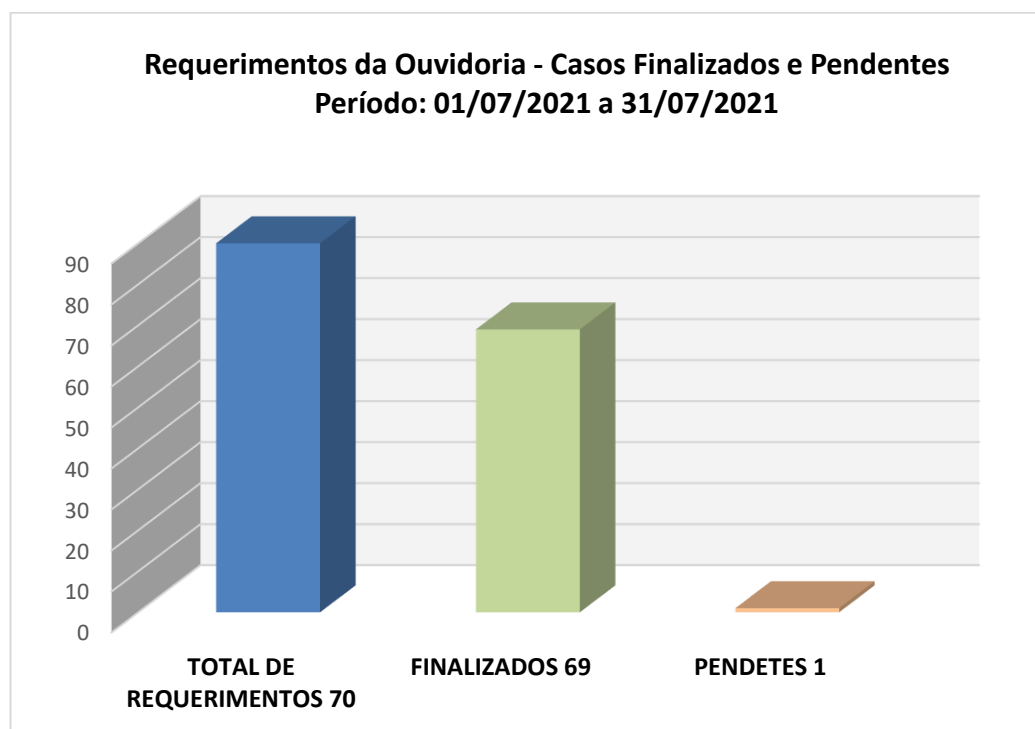
Assuntos abordados	Quantidade
Seção Médica Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	8
Seção Médica – Assuntos Diversos	2
Ambulatório IMASF – Recepção / Marcação	1
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	39
Rede Conveniada	7
Reembolso	3
Coparticipação	2
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	5
IMASF em Casa	2
Dúvidas sobre a transição do convênio	5



**Nota:** Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 70 requerimentos.

### 1.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 70	
FINALIZADOS - 69	NÃO FINALIZADOS – 01



**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	70					
TOTAL	441											

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

