



Relatório de Pesquisa ao Conselho de Usuários

2/2025





Sumário

Introdução 3

Objetivo 5

Metodologia 6

Resultados 7

Considerações Finais 18

Conclusão 24





Introdução

Atendendo ao exposto no Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023 e aos procedimentos operacionais definidos na Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, que regulamentam os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Governo de São Paulo, o Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (Iamspe), através de sua Ouvidoria, estabeleceu seu próprio conselho na plataforma FALA.SP

A execução de pesquisas de percepção com o público contribui para conhecer o grau de satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados. Esta avaliação é extremamente importante principalmente tratando-se do Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (Iamspe) uma autarquia cuja missão é “Melhorar a qualidade de vida dos contribuintes e beneficiários do Iamspe por meio da promoção, prevenção e reabilitação da saúde, com apoio contínuo ao ensino e pesquisa. Cuidar da saúde dos contribuintes, seus dependentes e agregados e tornar-se referência na atenção à Saúde.”

A Controladoria Geral do Estado de São Paulo (CGE/SP) vem orientando as Ouvidorias Públicas Estaduais para a elaboração e aplicação de pesquisas de opinião para avaliar os serviços prestados pelas instituições e elencados na carta de serviços. Os resultados devem ser utilizados, sobretudo, para o aperfeiçoamento de mecanismos técnicos e administrativos de gestão para se obter o melhor desempenho das atribuições de cada instituição.

Esclarecendo o exposto anteriormente, esta pesquisa também busca satisfazer o que foi regulamentado no Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que em seu Capítulo VI, Artigo 30, disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

Artigo 30 - Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, com as seguintes atribuições:
I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Cabe ressaltar ainda que o Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023 e a Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, mostram que os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas dos órgãos e entidades do Poder Executivo, sendo compostos exclusivamente por usuários dos serviços públicos, voluntários, que participarão como respondentes nas avaliações e



SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual

Avenida Ibirapuera, 981 - Vila Clementino - CEP: 04029-000 - Tel: 4573-8000



consultas produzidas pelos órgãos e entidades com serviços cadastrados no Portal de Serviços ao Cidadão e encaminhadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, do qual o Iamspe faz parte.

Durante o ano de 2025 houve um chamamento para captação dos conselheiros que tenham interesse em participar da melhoria contínua do Iamspe. Após as inscrições, que permanecem abertas pela plataforma Fala.SP, foi elaborado um questionário com base em dez tópicos da carta de serviços, sendo este da segunda leva de perguntas. O resultado da pesquisa será utilizado pela gestão do Iamspe, pois a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos é um dos principais indicadores do Planejamento Estratégico.





Objetivo

O objetivo desta pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo Iamspe, tendo como premissa a exposição desses pela carta de serviços disponibilizada no site do Instituto (www.iamspe.sp.gov.br), e que está diretamente relacionado ao cumprimento da finalidade do Iamspe, estabelecida no Decreto-Lei nº 257, de 29 de maio de 1970, especificamente no que consta no Artigo 2º:

Artigo 2.º - O IAMSPE tem por finalidade precípua prestar assistência médica e hospitalar, de elevado padrão, aos seus contribuintes e beneficiários.





Metodologia

A pesquisa foi realizada no período de 01 de agosto a 15 de agosto de 2025 com a metodologia qualitativa, na modalidade de grupo focal, a partir do chamamento via email para os 96 (noventa e seis) conselheiros (Vide Anexo I), dos quais obtivemos a resposta de 7 (sete) deles, o que representa 7% do total de inscritos. O instrumento de coleta de dados foi o questionário publicado na plataforma Fala.SP (Vide Anexo II), de autopreenchimento, contendo perguntas com respostas fechadas, referentes à serviços oferecidos pelo Iamspe e que constam na carta de serviços. Foi necessária a identificação dos participantes para criarmos um perfil do público respondente, porém nem todos responderam.

FALA
GOV.BR

**Seja um
Conselheiro
Voluntário**
dos órgãos e entidades do
Governo do Estado de São Paulo

Exerça participação
direta no **aprimoramento**
de serviços públicos.

Seja parte ativa dessa transformação



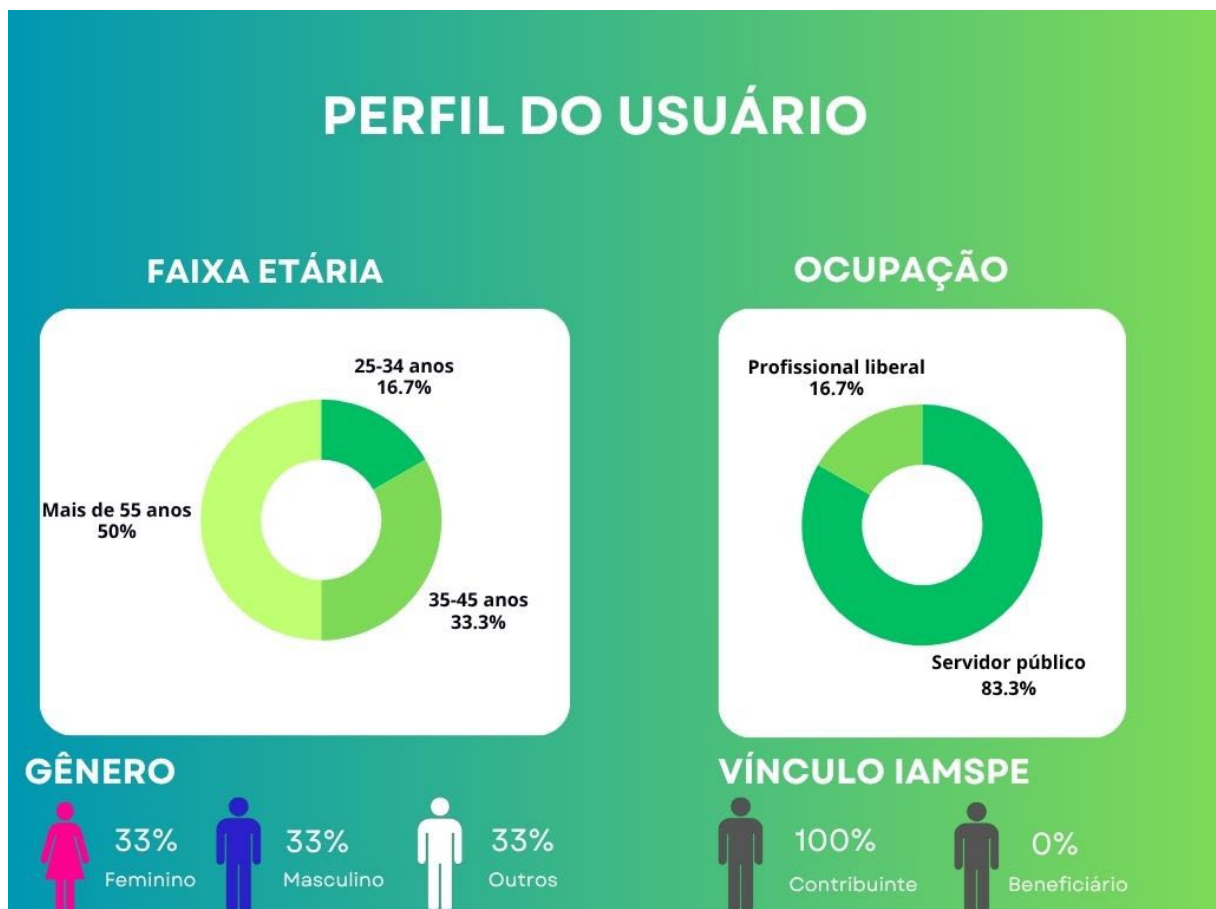
Resultados

A partir de agora, serão expostos os resultados da pesquisa na ordem do questionário aplicado na plataforma Fala.SP aos membros do Conselho de Usuários do Iamspe (Vide Anexo II).

No primeiro momento, traçamos o perfil do usuário e foi possível verificar que 33% dos respondentes são do gênero masculino, 33% são do gênero feminino e 33% se identificam como outros. Quanto à faixa etária, 16,7% tem entre 25 a 34 anos, 33,3% tem entre 35 a 45 anos e 50% tem mais de 55 anos. Analisando a ocupação dos usuários, 83,3% assinalaram que são servidores públicos e 16,7% profissionais liberais. Por fim, foi perguntado sobre o vínculo que o conselheiro possui com o Iamspe todos são contribuintes

Todos esses dados podem ser visualizados no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Perfil do Usuário





No segundo tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre acompanhar paciente no Hospital Dia do Iamspe. Este serviço realiza cirurgias de baixa complexidade que dispensam internação prolongada do paciente.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações para acompanhar pacientes de cirurgia no Hospital Dia do Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 75% deles não acham o acesso fácil e 25% acham fácil, conforme observado no Gráfico 2.

Gráfico 2- Acompanhar paciente no Hospital Dia Iamspe

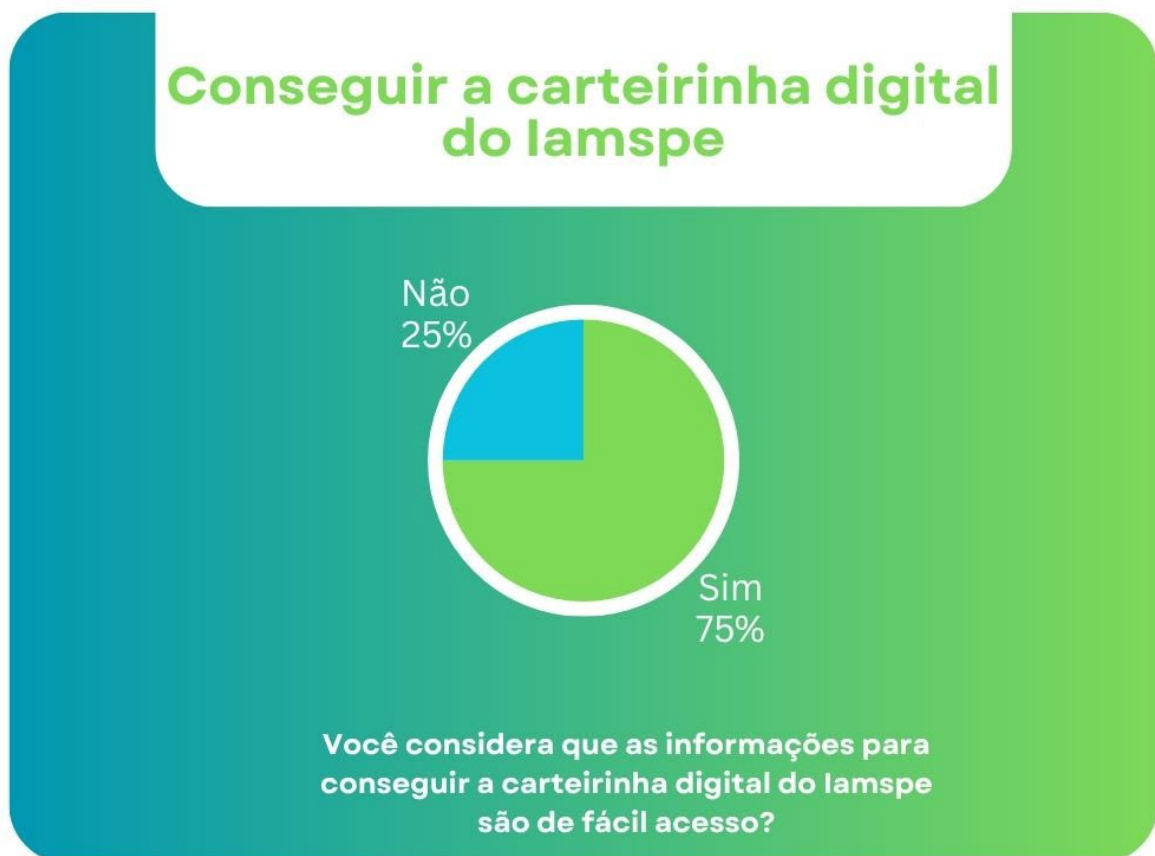




No terceiro tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre conseguir a carteirinha digital do Iamspe. Este serviço pode ser acessado pelo portal ou app para celular do Iamspe.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações para conseguir a carteirinha digital do Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 75% deles acham o acesso fácil e 25% acham que o acesso não é fácil, conforme observado no Gráfico 3.

Gráfico 3- Conseguir a carteirinha digital do Iamspe

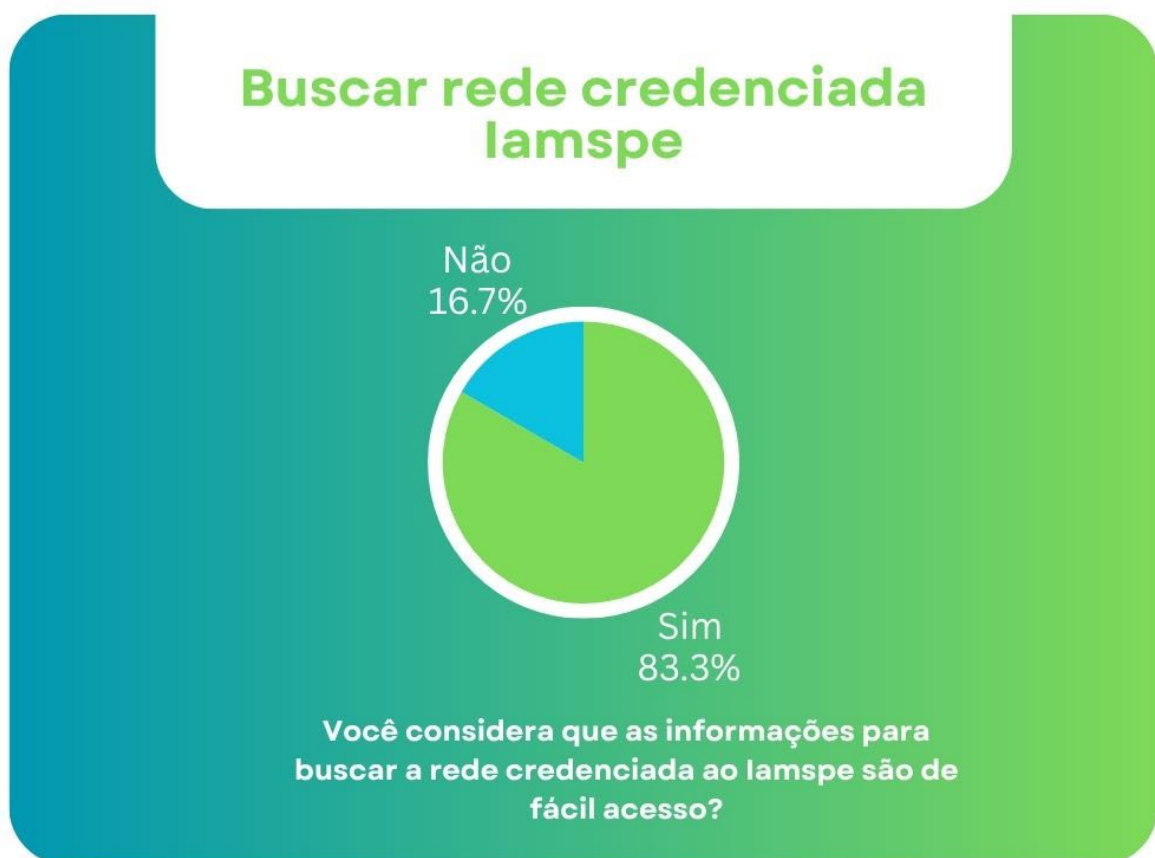




No quarto tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre buscar a rede credenciada ao Iamspe. Este serviço pode ser acessado pelo portal ou app para celular do Iamspe.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações para buscar a rede credenciada ao Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 83,3% deles acham o acesso fácil e 16,7% acham que o acesso não é fácil, conforme observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Buscar rede credenciada Iamspe





No quinto tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre contatar a central de atendimento do Iamspe. Este serviço é oferecido pelo Iamspe de segunda a sexta, das 07:00 às 19:00 no telefone (11)40038559.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava de fácil acesso o contato com a central de atendimento do Iamspe e foi verificado que 100% deles não acham o acesso fácil, conforme observado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Contatar a Central de Atendimento Iamspe

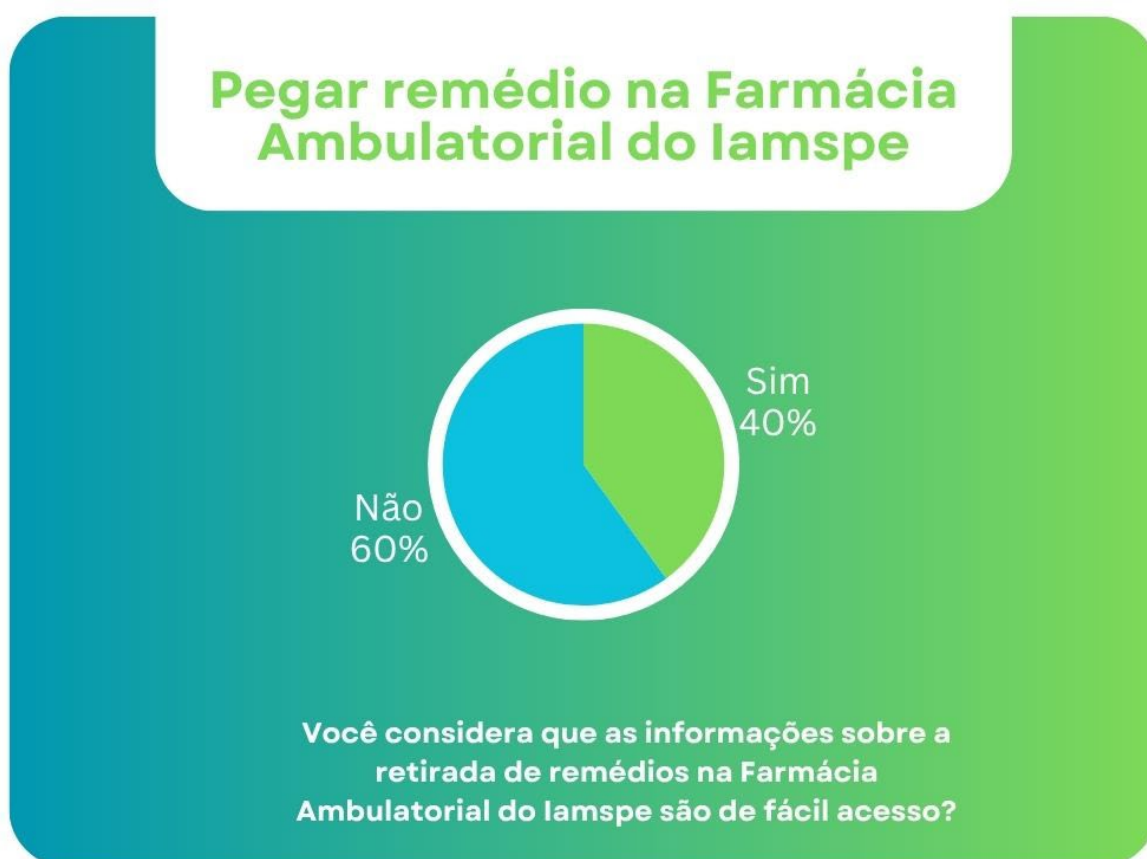




No sexto tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre pegar remédio na Farmácia Ambulatorial do Iamspe. Localizada na Rua Pedro de Toledo nº 1800, esta farmácia atende de segunda a sexta, das 7:30 às 17:30.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre a retirada de remédios na Farmácia Ambulatorial do Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 60% deles acham que o acesso não é fácil e 40% acham que o acesso é fácil, conforme observado no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Pegar remédio na Farmácia Ambulatorial do Iamspe





No sétimo tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre consultar os horários de visita da internação do Iamspe.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre os horários de visita da internação do Iamspe são de fácil acesso no site www.iamspe.sp.gov.br e foi verificado que 80% deles acham que o acesso é fácil e 20% acham que o acesso não é fácil, conforme observado no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Consultar horários de visita da internação do Iamspe





No oitavo tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre conhecer os serviços hospitalares do Iamspe na capital.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre os serviços hospitalares do Iamspe são de fácil acesso no site www.iamspe.sp.gov.br e foi verificado que 80% deles acham que o acesso não é fácil e 20% acham que o acesso é fácil, conforme observado no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Conhecer os serviços hospitalares do Iamspe na capital

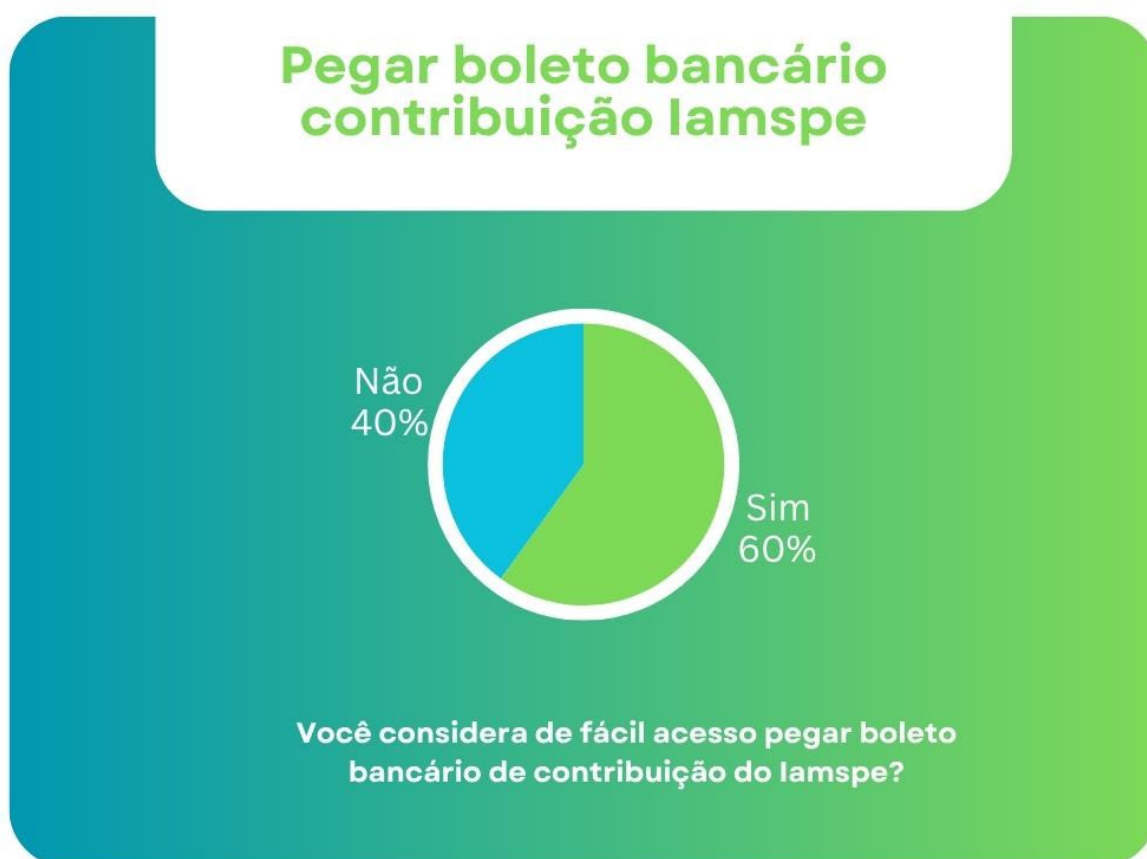




No nono tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre pegar boleto bancário de contribuição ao Iamspe. As regras de cobrança são efetuadas de acordo com a legislação vigente do Iamspe conforme o decreto 257 de 29 de maio de 1970 atualizado até a Lei 17.293 de 15 de outubro de 2020.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre boleto bancário de contribuição ao Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 60% deles acham que o acesso é fácil e 40% acham que o acesso não é fácil, conforme observado no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Pegar boleto bancário contribuição Iamspe

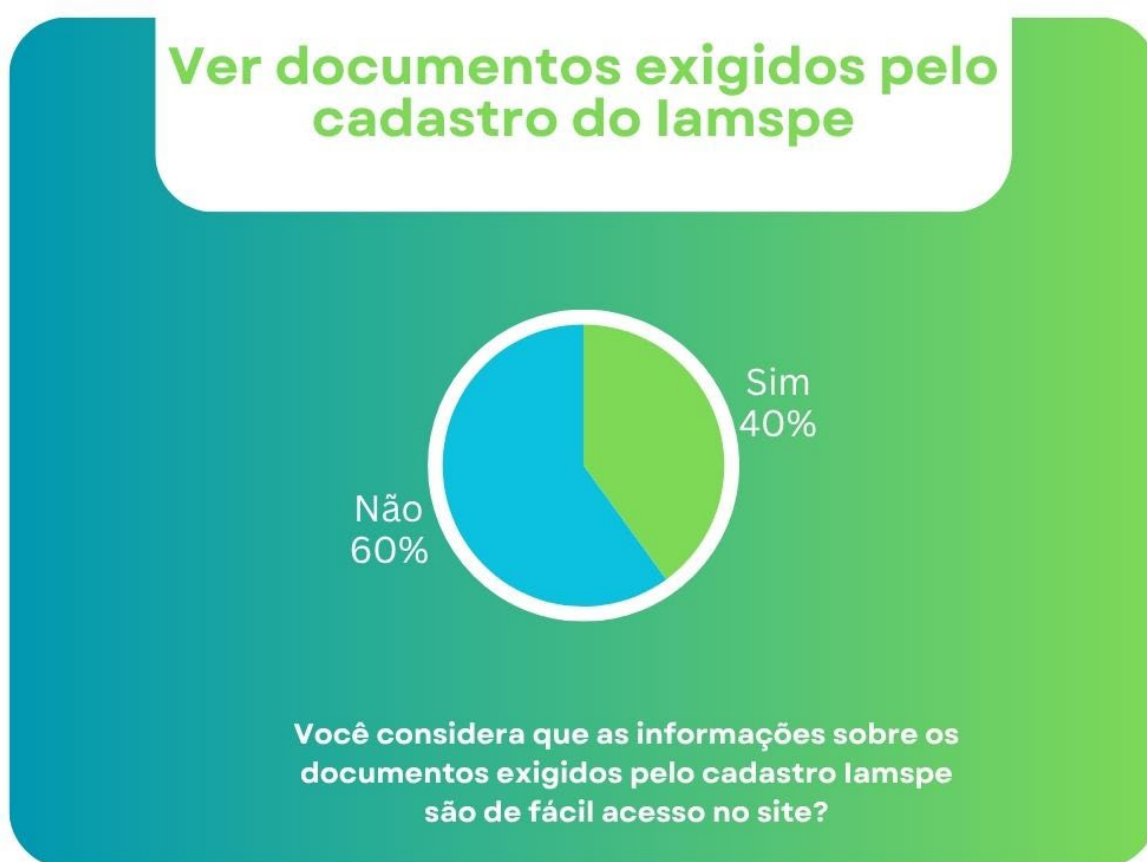




No décimo tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre ver documentos exigidos pelo cadastro do Iamspe.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre os documentos exigidos pelo cadastro do Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 60% deles acham que o acesso não é fácil e 40% acham que o acesso é fácil, conforme observado no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Ver documentos exigidos pelo cadastro Iamspe

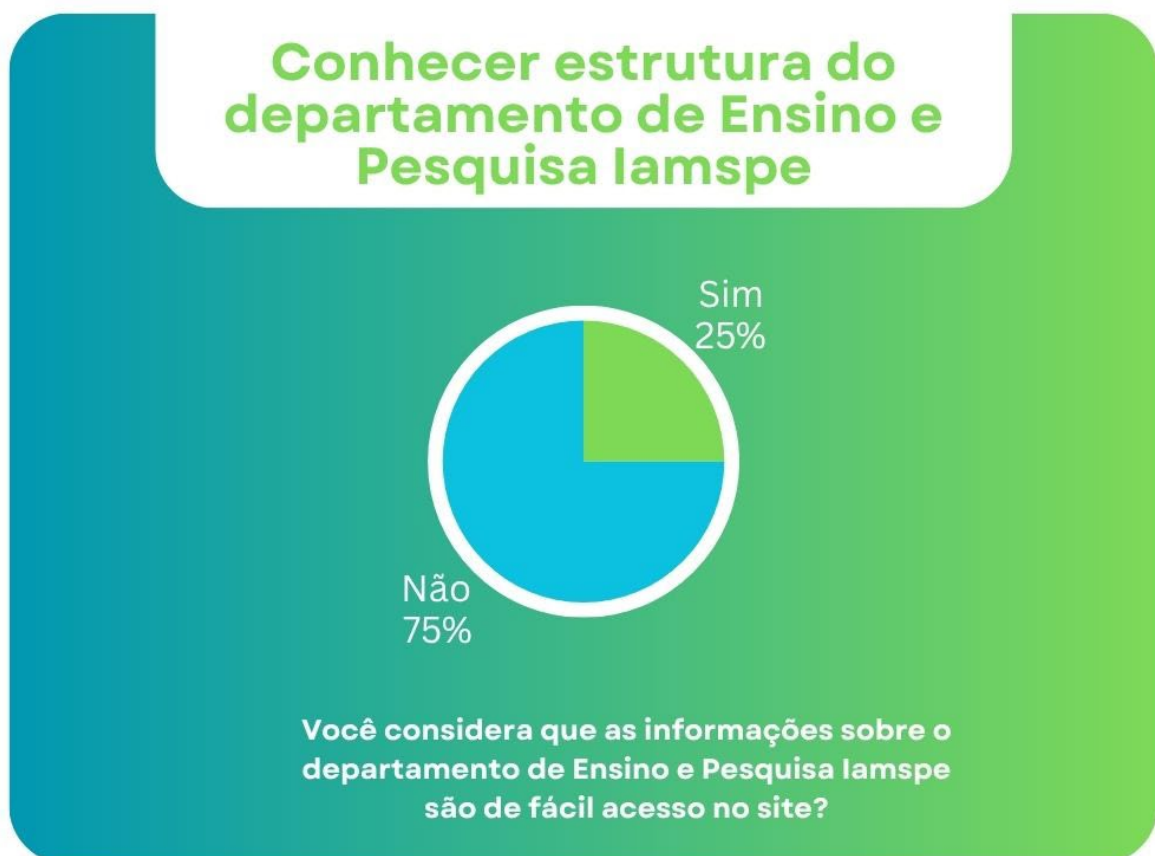




No décimo primeiro e último tópico do questionário, foi feita uma pergunta referente ao item da carta de serviços sobre conhecer a estrutura do departamento de Ensino e Pesquisa Iamspe. O Centro de Desenvolvimento de Ensino e Pesquisa (Cedep) atua com o objetivo de promover, estimular, regular, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas ao ensino e pesquisa científica na área de saúde do Iamspe.

A pergunta feita visava saber se o respondente considerava que as informações sobre os documentos exigidos pelo cadastro do Iamspe são de fácil acesso e foi verificado que 75% deles acham que o acesso não é fácil e 25% acham que o acesso é fácil, conforme observado no Gráfico 11.

Gráfico 11 - Conhecer estrutura do departamento de Ensino e Pesquisa Iamspe





Considerações Finais

Fazendo uma análise mais apurada, foi possível depreender que o perfil dos respondentes da segunda leva de pesquisa acerca dos serviços prestados pelo Iamspe é igualmente masculino (33%), feminino (33%) e outros (33%), com mais de 55 anos (50%) e contribuintes do Iamspe (100%).

Com relação às informações sobre acompanhar pacientes no Hospital Dia Iamspe disponíveis no site www.iamspe.sp.gov.br, a maioria dos respondentes (75%) não acha que elas estão com fácil acesso, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação destas informações que, no momento, estão na carta de serviços conforme imagem abaixo extraída do link <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/hspe/horario-de-visitas/>

Hospital-Dia:

Tem direito a um acompanhante durante a internação.

Não tem direito a visitas.

Não existe horário predefinido para alta.

Não há troca ou revezamento de acompanhante.



Já sobre as informações sobre obtenção da carteirinha digital do Iamspe, a maioria dos respondentes (75%) acha que elas estão com fácil acesso, o que mostra que a divulgação está bem destacada no site. Estas informações podem ser consultadas no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/cadastro/cartao-de-identificacao-iamspe/>

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO IAMSPE

Agora você pode emitir a sua carteirinha digital pelo site do Iamspe sem precisar sair de casa.

- 1 - A seguir você terá informações de como imprimir a carteirinha, caso necessite.
 - 2 - Também saberá como usar o QR Code que dá acesso ao prédio dos ambulatórios para consultas e exames e ao prédio do laboratório para coleta.
 - 3 - Você ainda terá orientação de como cadastrar o seu acompanhante, quando precisar trazer alguma pessoa para algum procedimento. Todos os acompanhantes precisam de um QR Code para entrar.
- A tela para emissão da carteirinha digital pode ser acessada **aqui** basta seguir o passo-a-passo abaixo.

Quanto às informações sobre a rede credenciada ao Iamspe, a maioria dos respondentes (83,3%) acredita que elas estão com fácil acesso, o que mostra que a divulgação também está bem destacada no site. Estas informações podem ser consultadas no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/rede/index.php>

1. Clique aqui para informações

Procurar uma especialidade na rede credenciada ou própria do Iamspe é fácil e rápido.

No [site do Iamspe](#), a busca pode ser feita por:

- **Cidade** - Lista informa serviços disponíveis na cidade definida pelo usuário. Se esse for o objetivo da busca, **clique no item 2 deste menu**;
- **Especialidade** - Serviços oferecidos por região ou cidade na especialidade procurada. Se esse for o objetivo da busca, **clique no item 3 deste menu**;
- **Consultas no HSPE** - Permite solicitar consultas em todas as especialidades oferecidas no Hospital do Servidor Público Estadual. Veja no **item 4 deste menu**.

Como agendar atendimento:

No caso da **rede credenciada**, o agendamento é feito diretamente com o consultório ou laboratório escolhido, com comodidade e sem custo adicional;

No **Hospital do Servidor Público Estadual** a solicitação é feita pelo site do Iamspe em "Solicitar consulta".

A Ouvidoria e o Cadastro atendem presencialmente na Avenida Ibirapuera, 981, térreo, São Paulo, de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h.

2. Clique aqui para pesquisar na Cidade quais Especialidades estão disponíveis

3. Clique aqui para pesquisar a Especialidade e em quais Cidades está disponível

4. Clique aqui para consultas e exames

5. Resultado da pesquisa



Com relação à facilidade de contato com a central de atendimento do Iamspe, todos os respondentes (100%) tem dificuldade neste contato via telefone, o que ajuda o Iamspe a elaborar maior facilidade neste setor. A divulgação da central está no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/marque-sua-consulta-no-hspe/>

Central de Atendimento

A Central de Atendimento - telefone (11) 4003-8559 - pode auxiliar o usuário Iamspe marcando, na mesma ligação, as consultas e exames com vagas e horários disponíveis para o agendamento". Atendimento : de segunda a sexta, das 7h às 19h.

Disponibilizada a vaga, o HSPE, por meio da Central de Atendimento ou da avaliação direta de seu Corpo Clínico, providenciará o agendamento solicitado seguindo a ordem cronológica e os critérios de equidade clínica.

Retornos

O retorno para o usuário será feito pelo telefone (11) 3777-6840, utilizado pela Central de Atendimento apenas para dar retorno aos usuários. O paciente pode ainda consultar o "status" da sua solicitação pelo Portal Iamspe ou receber ligações telefônicas do Corpo Clínico e da Central de Atendimento.

Rede credenciada

Importante: Aproveite a comodidade da rede credenciada. Ligue direto para o prestador de serviço mais próximo de sua residência e agende o dia e o horário que for melhor para você. Busque [aqui](#)

Desmarcar consulta

[Clique aqui](#) para desmarcar sua consulta

Verificar "Minhas Agendas"

[Clique aqui](#) para verificar agendamentos.

Com relação às informações sobre a retirada de remédios na Farmácia Ambulatorial do Iamspe disponíveis no site www.iamspe.sp.gov.br, a maioria dos respondentes (60%) não acha que elas estão com fácil acesso, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação destas informações que, no momento, estão no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/hspe/farmacia-ambulatorial/faq/>

FARMÁCIA AMBULATORIAL INFORMAÇÕES

Localizada na Rua Pedro de Toledo nº 1800 (ao lado do metrô AACD Servidor), a Farmácia Ambulatorial do Iamspe passou recentemente por reformas para adequação de suas instalações e melhoria do atendimento aos usuários.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta, das 7h30 às 17h30. Entrega de senha a partir das 7 horas.

DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA RETIRADA DO MEDICAMENTO

Medicamentos padronizados fornecidos pelo Iamspe

1. Receita médica válida
2. Carteirinha do Iamspe original ou digital
3. Documento de identificação original com foto ou cópia autenticada
4. Comprovante de residência com CEP (para cadastro no Programa Medicamento em Casa)



Quanto às informações sobre os horários de visita da internação do Iamspe, a maioria dos respondentes (80%) acredita que elas estão com fácil acesso, o que mostra que a divulgação também está bem destacada no site. Estas informações podem ser consultadas no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/hspe/horario-de-visitas/>

HORÁRIO DE VISITAS

Orientações para acompanhantes e visitas

O Hospital do Servidor Público Estadual estabelece fluxos para visitantes e acompanhantes de pacientes internados.

É liberada a entrada alternada de, no máximo, **dois visitantes por dia** para cada paciente (dois adultos ou um adulto e uma criança).

No caso de menores de 18 anos, é autorizada a entrada de apenas **UMA** criança acompanhada de um adulto, com **permanência máxima de 30 minutos**. Independentemente da idade da criança, ela será considerada UMA visita. Não é permitida a entrada de crianças nas áreas de UTIs, Pronto-Socorro, Psiquiatria e Isolamentos.

Unidades de Pronto-Socorro:

Enfermarias do Pronto-Socorro - das 10h às 11h

Psiquiatria do Pronto-Socorro - das 11h às 12h.

Emergência - das 17h às 18h

Unidades de Internação do Hospital:

Enfermarias - das 14h às 17h.



Com relação às informações sobre os serviços hospitalares do Iamspe, a maioria dos respondentes (80%) não acha que elas estão com fácil acesso, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação destas informações que, no momento, estão no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/quem-somos/carta-de-servicos/>

- Atendimento na Capital, Grande São Paulo e Baixada Santista

Os usuários do Iamspe na Capital contam com os serviços oferecidos pelo Hospital do Servidor Público Estadual (HSPE), que fica na rua Pedro de Toledo nº 1800, no bairro da Vila Clementino, além de clínicas e laboratórios credenciados localizados nas quatro regiões da cidade.

Dentre os serviços oferecidos no complexo hospitalar, estão atendimento de emergência, consultas ambulatoriais, exames de análises clínicas e de imagem, fisioterapia, quimioterapia.

O HSPE também é referência para atendimento de alta complexidade para os usuários de cidades da Grande São Paulo e Baixada Santista.

Para atendimento na rede credenciada, é imprescindível a apresentação da carteirinha do Iamspe e o documento com foto. É possível baixar a carteirinha no app Iamspe na loja de aplicativos do seu celular ou emitir pelo site www.iamspe.sp.gov.br na opção Espaço do Usuário/portal do contribuinte/beneficiário.

O usuário das cidades fora da Capital também dispõem de clínicas, consultórios e laboratórios da rede credenciada nas suas regiões. Veja [aqui](#) a lista com telefones e endereços dos credenciados. A busca pode ser feita por cidade e especialidade.

Quanto às informações sobre pegar boleto bancário de contribuição ao Iamspe, a maioria dos respondentes (60%) acredita que elas estão com fácil acesso, o que mostra que a divulgação também está bem destacada no site. Estas informações podem ser consultadas no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/quem-somos/carta-de-servicos/>

- Emissão de boleto

Os usuários que pagam o Iamspe por boleto têm o dever de acompanhar o recolhimento da contribuição. A falta de pagamento inviabiliza o atendimento médico e a realização de exames.

Os boletos de pagamento podem ser emitidos pelo site www.iamspe.sp.gov.br, clicando no ícone Espaço do Usuário/portal do contribuinte.



Com relação às informações sobre os documentos exigidos pelo cadastro do Iamspe, a maioria dos respondentes (60%) não acha que elas estão com fácil acesso, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação destas informações que, no momento, estão no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/cadastro/inscricoes-documentos/>

INSCRIÇÕES / DOCUMENTOS

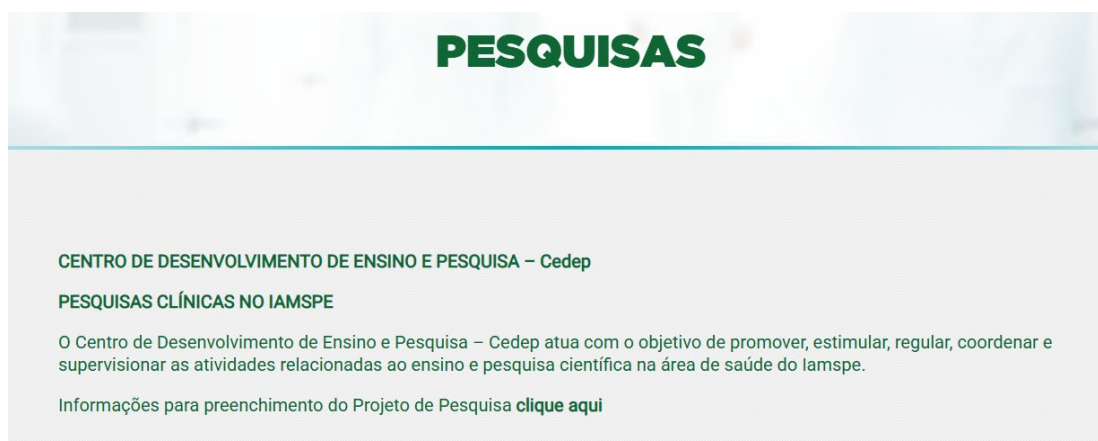
A apresentação de alguns documentos deve observar a validade das informações contidas, caso da **Certidão de Casamento ou Nascimento, que deve estar atualizada com menos de 01 anos da sua emissão pelo Cartório.**

As informações necessárias da vida civil estão detalhadas em forma de averbação nas certidões de nascimento e casamento. Assim, essas certidões servem para comprovar o estado civil de uma pessoa no momento de sua emissão, pois aparecerão as mudanças recentes e atualizadas do documento.

Cônjuge - Marido /Esposa	Companheiro	
	Ex-cônjuge (não se aplica a divórcio)	
Enteados	Filho menor até 17 anos	Filho solteiro de 18 até 21 anos



Por fim, com relação às informações sobre o departamento de Ensino e Pesquisa do Iamspe, a maioria dos respondentes (75%) não acha que elas estão com fácil acesso, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação destas informações que, no momento, estão no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/pesquisas/>



Conclusão


Em síntese, a presente pesquisa foi de grande valia para o Iamspe por ter sido a feita por meio do Conselho de Usuários, conforme determina o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023 e aos procedimentos operacionais definidos na Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, e também pela oportunidade de ser realizada com base em uma amostra dos conselheiros que fazem uso dos serviços prestados pelo Instituto. Conforme exposto no item de Metodologia, dos 96 (noventa e seis) conselheiros inscritos pela plataforma Fala.SP, apenas 07 (sete) responderam a pesquisa, mas esse número não diminuiu sua efetividade, uma vez que todos os conselheiros respondentes são usuários do Iamspe, ou seja, podem ser considerados um Grupo Focal. Evidentemente que, se mais conselheiros



tivessem aderido à pesquisa, o resultado teria sido mais enriquecedor, mas as respostas recebidas já serão de suma importância para a gestão do Iamspe.

Esta Ouvidoria agradece pelo apoio da Controladoria Geral do Estado (CGE/SP), que, por meio de suas demandas, esclarecimentos e prestatividade, auxiliou o Iamspe a prestar um melhor serviço aos seus usuários.

Anexo I - Email de chamamento à pesquisa enviado aos conselheiros

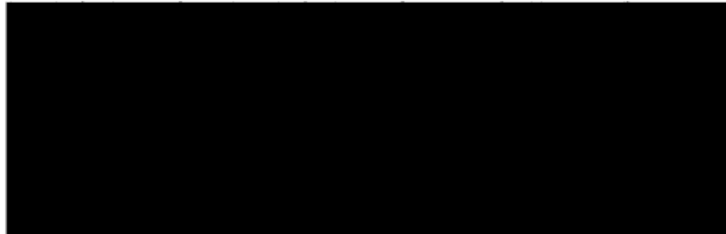
 Outlook

Questionário para o Conselho de Usuários

De IAMSPE - Ouvidoria <ouvidoria@iamspe.sp.gov.br>

Data Seg, 04/08/2025 09:05

Cco



Prezado(a) Conselheiro(a),

No período entre 01/08/2025 à 15/08/2025, disponibilizamos um questionário de avaliação em 10 subitens da carta de serviços do Iamspe ([Carta de Serviços - IAMSPE](#)) e gostaríamos de contar com a sua colaboração para o preenchimento.

Atenciosamente,



Ouvidoria – Iamspe
E-mail: Ouvidoria@iamspe.sp.gov.br



Anexo II - Perguntas do Questionário

1. Perfil do usuário respondente

Gênero

Masculino Feminino Outros

Qual sua faixa etária?

Menos de 16 anos
De 17 a 24 anos
De 25 a 34 anos
De 35 a 45 anos
De 46 a 54 anos
Mais de 55 anos
Prefiro não responder

Ocupação

Profissional Liberal

Servidor(a) público(a)/Estatutário(a)

Trabalhador(a) Autônomo/Freelancer/Conte própria

Empregado(a) Doméstico(a) com carteira assinada

Trabalhador(a) com carteira assinada

Trabalhador(a) informal/Sem carteira assinada

Voluntário(a)

Militar

Outra

Vínculo Iamspe

Contribuinte

Beneficiário

Não possui Iamspe

2. Acompanhar paciente no Hospital Dia Iamspe



Você considera que as informações para acompanhar pacientes de cirurgia no Hospital Dia Iamspe são de fácil acesso?

Sim Não

3. Conseguir a carteirinha digital do Iamspe

Você considera que as informações para se conseguir a carteirinha digital do Iamspe são de fácil acesso?

Sim Não

4. Buscar rede credenciada Iamspe

Você considera que as informações sobre a rede credenciada ao Iamspe são de fácil acesso no site?

Sim Não

5. Contatar a Central de Atendimento Iamspe

Você considera de fácil acesso o contato com a Central de Atendimento Iamspe?

Sim Não

6. Pegar remédio na Farmácia Ambulatorial do Iamspe

Você considera que as informações sobre a retirada de remédios na Farmácia Ambulatorial do Iamspe são de fácil acesso?

Sim Não

7. Consultar horários visita internação Iamspe

Você considera que as informações sobre os horários de visita da internação do Iamspe são de fácil acesso no site?

Sim Não

8. Conhecer os serviços hospitalares do Iamspe na capital



Você considera que as informações sobre os serviços hospitalares do Iamspe são de fácil acesso no site?

Sim Não

9. Pegar boleto bancário contribuição Iamspe

Você considera de fácil acesso pegar boleto bancário de contribuição do Iamspe?

Sim Não

10. Ver documentos exigidos pelo cadastro Iamspe

Você considera que as informações sobre os documentos exigidos pelo cadastro Iamspe são de fácil acesso no site?

Sim Não

11. Conhecer estrutura do departamento de Ensino e Pesquisa Iamspe

Você considera que as informações sobre o departamento de Ensino e Pesquisa Iamspe são de fácil acesso no site?

Sim Não