



Relatório de Pesquisa ao Conselho de Usuários

2025





Sumário

Introdução.....	3
Objetivo	6
Metodologia	7
Resultados	8
Considerações Finais	19
Conclusão	24





Introdução

Atendendo ao disposto 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), 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.*

“Em resumo, 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.

Esta pesquisa busca também satisfazer o que foi regulamentado no **Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, 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 que as legislações retro citadas 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

Participarão como respondentes nas avaliações e 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 2024 houve um chamamento para captar conselheiros que tivessem interesse em participar da melhoria contínua do IAMSPE e, após as inscrições, que permaneceram abertas pela plataforma Fala.SP, foi elaborado um questionário com base em nove tópicos da carta de serviços.

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 e de avaliação dos serviços que prestamos.





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 relacionada 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 31 de janeiro a 24 de fevereiro de 2025 com a metodologia qualitativa, na modalidade de grupo focal, a partir do chamamento via email para os 80 (oitenta) conselheiros (Vide Anexo I), dos quais obtivemos a resposta de 09 (nove) deles, o que representa 11,25% 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.





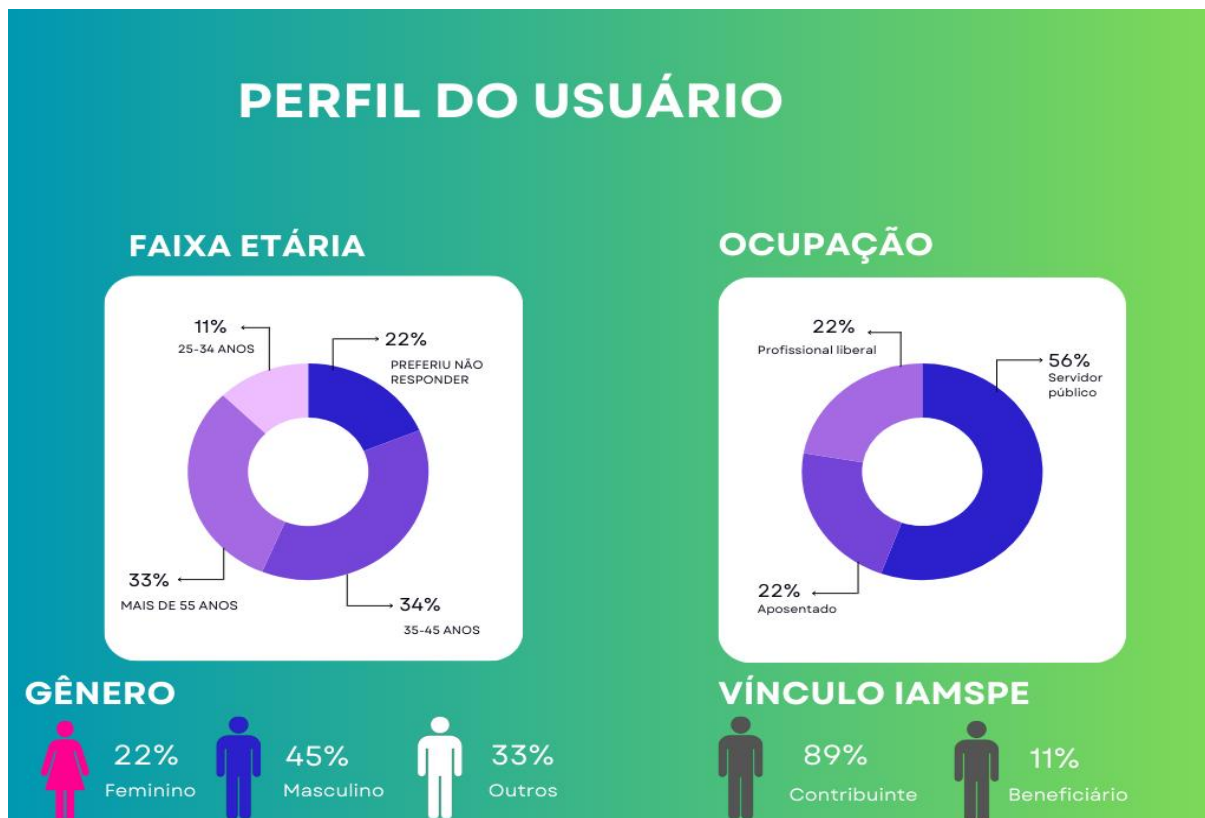
Resultados

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 45% dos respondentes são do gênero masculino, 22% são do gênero feminino e 33% se identificam como outros. Quanto à faixa etária, 11% tem entre 25 a 34 anos, 34% tem entre 35 a 45 anos, 33% tem mais de 55 anos e 22% preferiram não responder. Analisando a ocupação dos usuários, 56% assinalaram que são servidores públicos, 22% aposentados e 22% profissionais liberais. Por fim, foi perguntado sobre o vínculo que o conselheiro possui com o Iamspe e 89% são contribuintes e 11% são beneficiários de algum outro contribuinte.

Todos esses dados podem ser visualizados no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Perfil do Usuário



No segundo tópico do questionário, elencamos três questões referente ao Programa de Atenção à Pessoa Idosa do Iamspe (PAI), que foi criado em 2002 e idealizado para ajudar idosos a partir de 65 anos a envelhecer com qualidade de vida. O PAI oferece uma ampla programação que inclui desde aulas de ginástica, canto e dança, curso de informática, oficina de memória, tricô, bordado, caminhada e alongamento.

A primeira questão visava saber se o respondente conhece o PAI e foi verificado que 90% deles não conhecem e 10% conhecem, quando perguntados se já participaram desse programa, 100% respondeu que não e, por fim, perguntamos se indicariam o PAI para outros usuários, 85,7% respondeu que sim e 14,3% que não, conforme observado no Gráfico 2.

Gráfico 2- Programa de Atenção à Pessoa Idosa



No terceiro tópico, elencamos as mesmas três perguntas, mas visando avaliar o conhecimento dos usuários acerca do Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos do Iamspe, que foi criado em 2008, atende cerca de 30 mil usuários no Interior e é direcionado para pacientes portadores de doenças como hipertensão, diabetes e alterações dislipidêmicas e osteomusculares que recebem atendimento personalizado por equipe formada por médicos e enfermeiros.

A primeira questão visava saber se o respondente conhece esse programa e foi verificado que 100% deles não conhecem, quando perguntados se já participaram desse programa, 100% respondeu que não e, por fim, perguntamos se o indicariam para outros usuários, 75% responderam que sim e 25% que não, conforme observado no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos

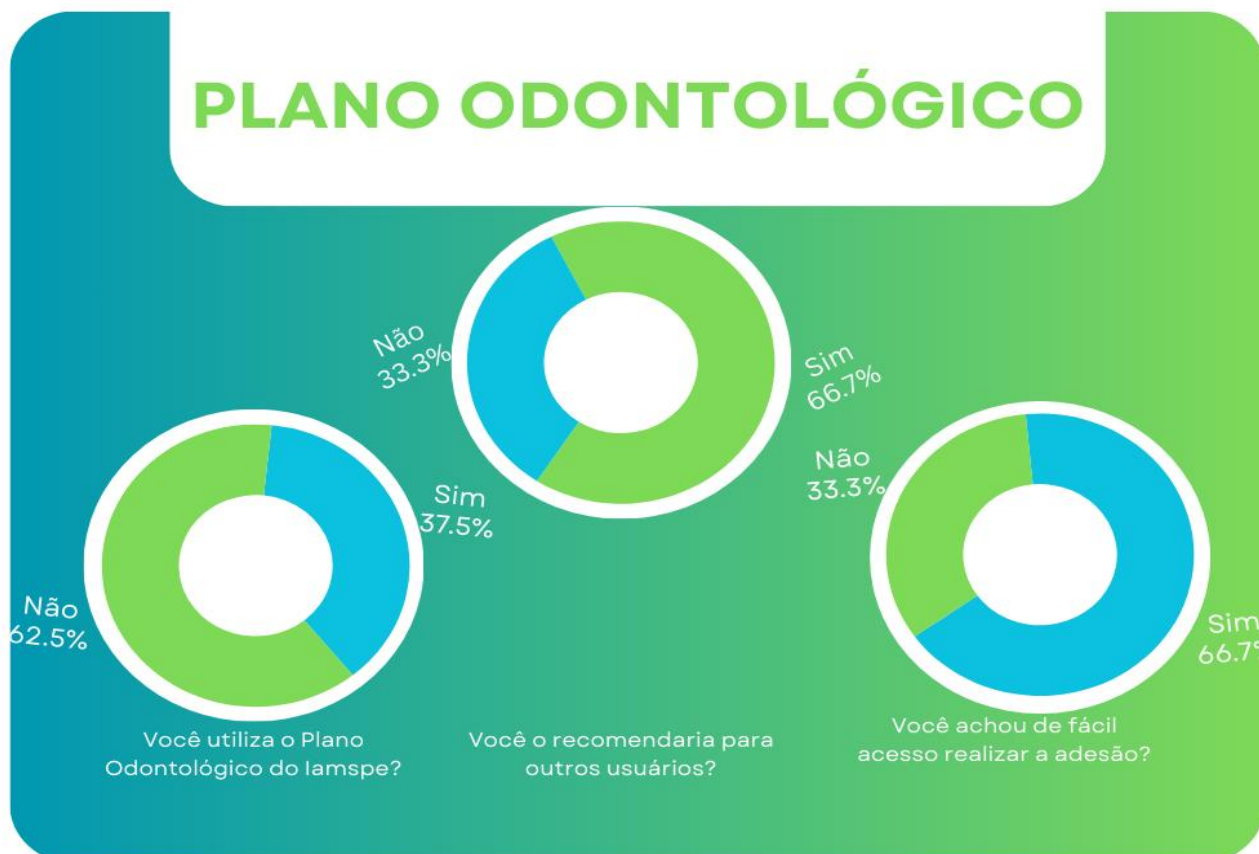


No quarto tópico, foi feita uma análise do Plano Odontológico do Iamspe, que é oferecido por meio de rede credenciada presente em 200 municípios do Estado. A regulamentação está no parágrafo único do artigo 6º do Decreto 59.664, de 25/10/2013:

Parágrafo único - Os serviços de assistência odontológica disponibilizados pelo IAMSPE aos usuários que optarem por sua contratação, serão por eles integralmente custeados, mediante pagamento mensal correspondente ao custo individual dos planos contratados.

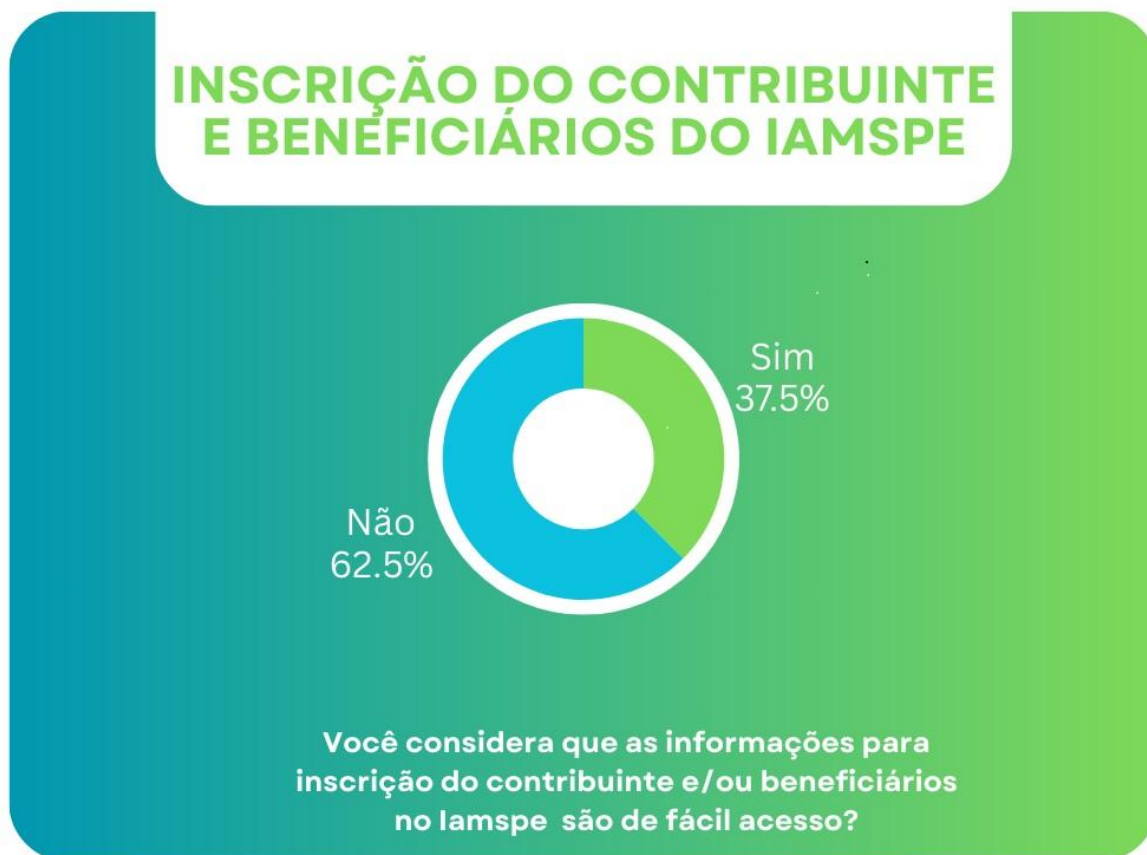
A primeira questão visava saber se o respondente utiliza o plano e foi verificado que 63% deles não utilizam e 37% utilizam, quando perguntados se o indicariam para outros usuários, 67% respondeu que sim e 33% respondeu que não, perguntamos ainda o usuário achou de fácil acesso realizar a adesão, 67% responderam que sim e 33% que não, conforme observado no Gráfico 4 na próxima página.

Gráfico 4 - Plano Odontológico



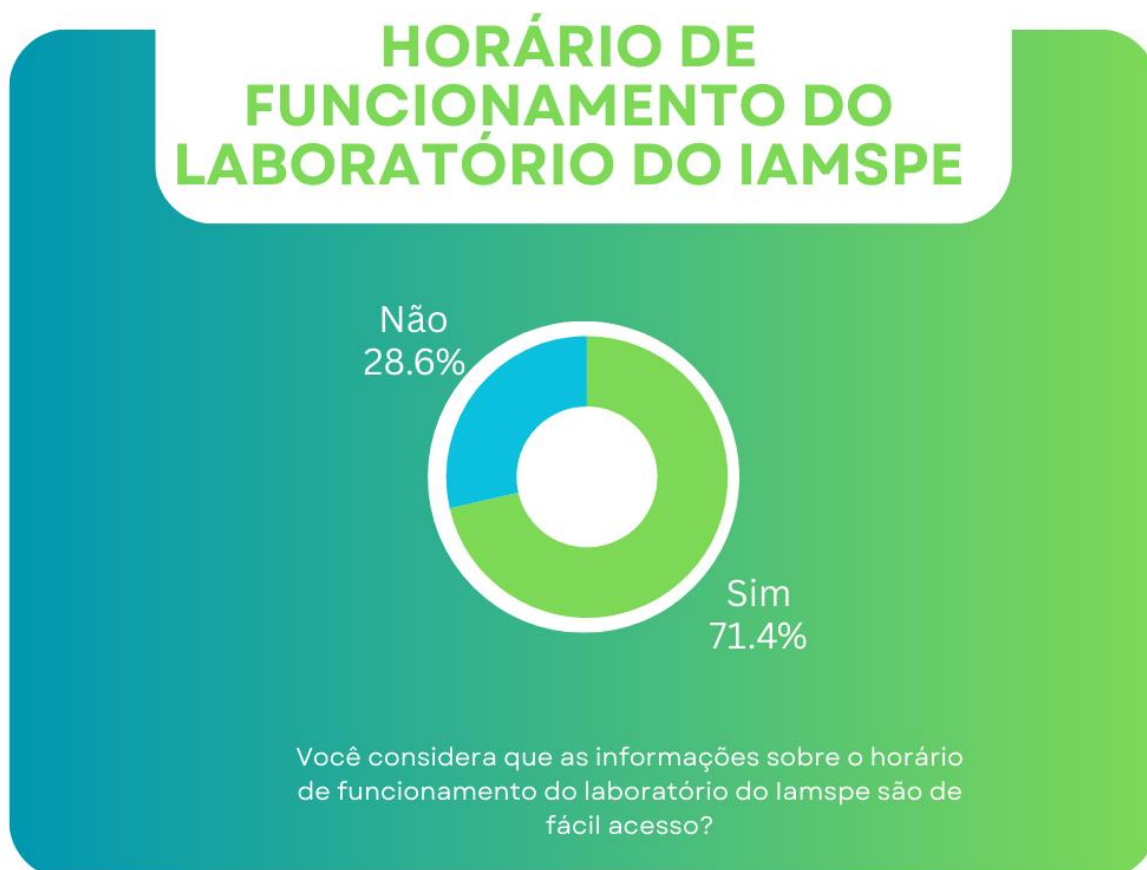
No quinto tópico, foi feita uma análise da facilidade em encontrar informações para inscrição de contribuinte e/ou beneficiários no site do Iamspe, ao serem questionados, 62,5% dos respondentes acreditam que as informações não são acessíveis e 37,5% acredita que são acessíveis, como pode ser visto no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Inscrição do contribuinte e/ou beneficiários do Iamspe



No sexto tópico, foi feita uma análise da facilidade em encontrar informações sobre o horário de funcionamento do laboratório do Iamspe em seu site, ao serem questionados, 71,4% dos usuários acreditam que as informações são acessíveis e 28,6% acreditam que não, como pode ser verificado no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Horário de funcionamento do laboratório do Iamspe



No sétimo tópico, foi feita uma análise do horário de visitas e acompanhantes no Hospital do Servidor Público Estadual (HSPE), ao serem questionados se conheciam ou consideravam adequado o horário disponível atualmente, 50% dos usuários acreditam que sim e os outros 50% acreditam que não, como pode ser verificado no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Horário de visitas e de acompanhantes no HSPE



No oitavo tópico, foi feita uma análise acerca das regras para visitas de menores de idade à pacientes internados no HSPE, ao serem questionados se conheciam ou consideravam adequado o estabelecimento dessas regras, 62,5% dos usuários acreditam que sim e os outros 37,5% acreditam que não, como pode ser verificado no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Regras para visitas de menores de idade à pacientes internados no HSPE



No nono e penúltimo tópico, foi feita uma análise para saber se os conselheiros conheciam o trabalho do Banco de Leite Humano do Iamspe, que fornece leite materno aos recém-nascidos de baixo peso e às crianças que a mãe não tem condições de amamentar. Todo leite doado é analisado, passando por testes de qualidade, processado, pasteurizado e só então é ofertado aos bebês prematuros. Ao serem perguntados se conheciam esse trabalho, 100% dos respondentes afirmaram que não, como pode ser verificado no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Banco de leite humano do Iamspe



Por fim, no décimo tópico, foi feita uma análise acerca do conhecimento do posto de vacinação do Iamspe. Ao serem perguntados se utilizavam e/ou conheciam esse posto, 75% dos usuários afirmaram que não e, 25% responderam que sim, como pode ser verificado no Gráfico 10.



Gráfico 10 - Posto de vacinação do Iamspe





Considerações Finais

Fazendo uma análise mais apurada, foi possível depreender que o perfil dos respondentes da primeira leva de pesquisa acerca dos serviços prestados pelo Iamspe é de maior parte masculino (45%), entre 35 e 45 anos (34%) e contribuintes do Iamspe (89%).

Com relação ao Programa de Atenção à Pessoa Idosa, a grande maioria dos respondentes (90%) não o conhece, o que ajuda o Iamspe a elaborar uma melhor divulgação do mesmo que, no momento, está na carta de serviços conforme imagem abaixo extraída da Carta de serviços (<https://www.iamspe.sp.gov.br/quem-somos/carta-de-servicos/>):

▾ **Programas voltados aos usuários**

O Iamspe oferece programas que apoiam os usuários em diferentes áreas de atuação:

Programa de Atenção à Pessoa Idosa (PAI) “Mário Covas”

Criado em 2002, o programa foi idealizado para ajudar idosos a partir de 65 anos a envelhecer com qualidade de vida.

Oferece uma ampla programação que inclui desde aulas de ginástica, canto e dança, curso de informática, oficina de memória, tricô, bordado, caminhada e alongamento.

Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos

Criado em 2008, atende cerca de 30 mil usuários no Interior.

O programa é direcionado para pacientes portadores de doenças como hipertensão, diabetes e alterações dislipidêmicas e osteomusculares que recebem atendimento personalizado por equipe formada por médicos e enfermeiros.



Já o Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos do Iamspe é desconhecido por todos os respondentes, apesar de estar junto com o PAI na imagem anterior, portanto o Iamspe irá focar em outras formas de divulgação do mesmo.

Quanto ao Plano Odontológico do Iamspe, foi possível verificar que a maior parte dos respondentes (62,5%) não utiliza mas recomendaria o plano para outros usuários. Uma possibilidade é que o referido plano tem fácil acesso no site do Iamspe, uma vez que possui aba própria, aparece também na carta de serviços e possui informações acessíveis, como pode ser visto na imagem abaixo, extraída do link: <https://www.iamspe.sp.gov.br/sua-saude/programa-odontologico/>

PLANO ODONTOLÓGICO

O atendimento odontológico oferecido por meio do Iamspe é direcionado apenas aos usuários do Instituto, inclusive agregados e dependentes. A adesão é facultativa e individual.

São quatro empresas que prestam o atendimento odontológico: Bradesco Dental, Dental Uni, INPAO e Prevident. Todas oferecem três modalidades de planos de atendimento - Básico, Superior e Executivo-, e atendem as exigências feitas pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

 **Conheça as empresas** **Clique aqui** para conhecer valores e rede credenciada de cada operadora e como fazer a adesão.

 **Informações Gerais** **Clique aqui** para informações sobre as empresas

 **Contatos Odontologia** **Clique aqui** para obter os contatos e tirar dúvidas

Quando questionados acerca da facilidade em encontrar informações para inscrição de contribuinte e/ou beneficiários no site do Iamspe, a maioria dos usuários (62,5%) acredita que é difícil acessar essas informações. A parte que se refere a cadastro no site do Iamspe também aparece na carta de serviços e em aba própria, conforme pode ser visto na imagem abaixo extraída do link: <https://www.iamspe.sp.gov.br/espaco-do-usuario/cadastro/>



CADASTRO DE USUÁRIOS

Se precisar emitir a primeira ou segunda via da carteirinha do Iamspe o usuário poderá imprimir pelo site. Para isso precisa ter cadastro no sistema e seguir o passo a passo **aqui**

O Iamspe solicita que seus usuários mantenham seus dados cadastrais em dia junto ao Recursos Humanos de cada unidade, como endereço, telefone próprio ou de contato e e-mail com o objetivo inclusive de facilitar a comunicação com pacientes e familiares.

Para qualquer inclusão, exclusão ou renovação de validade cadastral referente a beneficiários e agregados os servidores deverão procurar diretamente os RHs.

O atendimento presencial está sendo feito no andar térreo da Av. Ibirapuera, nº 981, de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, para serviços como regularização financeira e cadastral, emissão de segunda via de cobrança, liberação provisória de atendimento médico condicionada ao acerto de débitos e informações sobre carteirinha digital e QR Code.

Demais informações podem ser obtidas pelo e-mail do Núcleo de Cadastro do Iamspe: cadastro@iamspe.sp.gov.br

Com base nessa pesquisa, o Iamspe pode buscar outras formas para divulgar as informações cadastrais para seus usuários.

As informações do horário de funcionamento do Laboratório do Iamspe ficam na página inicial, aba própria e na carta de serviços, essa maior divulgação refletiu na pesquisa, visto que a maioria dos respondentes (71,4%) achou de fácil acesso as mesmas.

Na imagem abaixo, vemos no link <https://www.iamspe.sp.gov.br/>, a localização dos exames na página inicial do Iamspe:



O próximo questionamento diz respeito ao horário de visitas à pacientes internados na enfermaria do HSPE, metade dos respondentes acredita que o horário é adequado e a outra metade que o horário poderia ser diferente.

Quando questionados acerca da existência de regras para visitas de crianças à pacientes internados na enfermaria do HSPE, a maioria dos usuários (62,5%) concorda com elas.

Já o serviço de Banco de Leite Humano do Iamspe é desconhecido pela totalidade dos respondentes, apesar de estar na carta de serviços, conforme imagem abaixo:

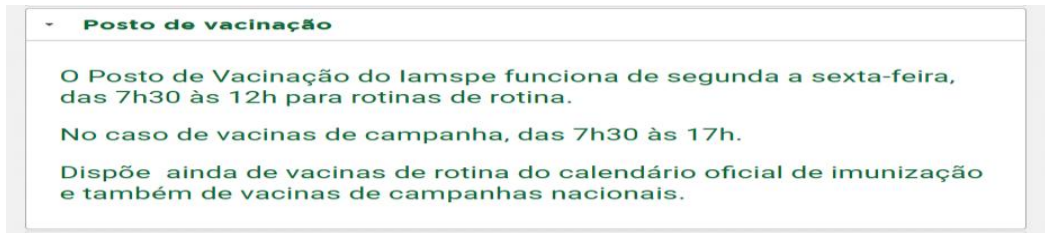
Banco de Leite Humano

O Banco de Leite Humano do Hospital do Servidor Estadual (HSPE) fornece leite materno aos recém-nascidos de baixo peso e às crianças que a mãe não tem condições de amamentar. Todo leite doado é analisado, passando por testes de qualidade, processado, pasteurizado e só então é ofertado aos bebês prematuros.

Funciona no 4º andar do HSPE, funciona das 7h às 18h, o contato é pelos telefones (11) 4573-8172/ 4573-8247.



Por fim, vimos que a grande maioria dos usuários (75%) não conhece ou não utiliza o posto de vacinação do Iamspe, apesar do mesmo constar na carta de serviços e possuir banner físico na entrada do prédio da integralidade do HSPE, conforme imagem abaixo:





Conclusão

Em síntese, a presente pesquisa é inovadora para o Iamspe por ter sido a primeira 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 80 (oitenta) conselheiros inscritos pela plataforma Fala.SP, apenas 08 (oito) 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

IAMSPE - Ouvidoria
Bcc: Rosemary Silva; IAMSPE - Ouvidoria; jeansales.carlos@gmail.com; +77 others
Tue 2025-02-04 10:17 AM

Prezados Conselheiros,

Encaminhamos, nessa primeira rodada, algumas questões pertinentes ao Iamspe para serem respondidas na plataforma Fala.SP (www.fala.sp.gov.br).

Agradecemos a valiosa colaboração de todos os participantes.

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. Participar do Programa de Atenção à Pessoa Idosa Iamspe



Você conhece o Programa de Atenção à Pessoa Idosa do Iamspe?

Sim Não

Você participa ou participou deste programa?

Sim Não

Em caso positivo, você indicaria esse programa para outros usuários?

Sim Não

3. Participar do Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos Iamspe

Você conhece o Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos do Iamspe?

Sim Não

Você participa ou participou deste programa?

Sim Não

Em caso positivo, você indicaria esse programa para outros usuários?

Sim Não

4. Aderir ao Plano Odontológico Iamspe

Você utiliza o plano odontológico ofertado pelo Iamspe?



Sim Não

Em caso positivo, você o recomendaria para outros usuários?

Sim Não

Você achou de fácil acesso realizar a adesão?

Sim Não

5. Local para inscrição do contribuinte Iamspe e beneficiários do sistema Iamspe

Você considera que as informações para inscrição do contribuinte e/ou beneficiários no Iamspe são de fácil acesso?

Sim Não

6. Ver horário funcionamento laboratório próprio Iamspe

Você considera que as informações sobre o horário de funcionamento do laboratório do Iamspe são de fácil acesso?

Sim Não

7. Visitar e/ou ser acompanhante de pacientes maiores de idade(Adultos) no Hospital do Servidor/Iamspe



Você considera adequado o horário de visitas e de acompanhantes no Hospital do Servidor/Iamspe?

Sim Não

8. Visitar paciente internado sendo menor de idade

Você considera adequado o estabelecimento de regras para visitas de menores de idade à pacientes internados?

Sim Não

9. Usar o Banco de Leite Humano Iamspe

Você conhece o trabalho do Banco de Leite Humano do Iamspe?

Sim Não

10. Usar o posto de vacinação Iamspe

Você utiliza e/ou conhece o posto de vacinação do Iamspe?

Sim Não