

Mogi das Cruzes, 04 de janeiro de 2024.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2023
Artigo 155 – Inciso VII

Beneficiário: SANTA CASA DE MOGI DAS CRUZES
Convênio/TA nº: 726/2023
Objeto: Custeio – Fornecimento de Gás
Valor Global: R\$ 100.000,00
Exercício: 2023

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONV. Nº. 726/2023, onde a sua vigência foi até 31/12/2023, prorrogado até 31/12/2024 pela Resolução SS nº 184, de 15/12/2023, tendo como objeto – Custeio (Fornecimento de Gás-GLP) conforme plano de trabalho estabelecido, atingindo o seu objetivo proposto e sendo aplicado da seguinte forma:

Comparativo de Metas

01º META QUANTITATIVA: Manter por 05 (cinco) meses os atendimentos aos pacientes SUS na unidade Internação com a média mensal atual de 990 pacientes acolhidos.

Ações para alcance: Através do fornecimento hospitalar de gás (GLP) mês, aproximadamente em (34,5%) para Unidade SND; e (65,5%) para unidade HOTELARIA, com média mensal aproximadamente de 2.900m³ - consumo/mês. Para manter por 05 (cinco) meses, os atendimentos aos pacientes SUS unidade internação

Situação Atual: Atualmente em internações registramos a média mensal de 990 pacientes do Sistema Único de Saúde – SUS, assistidos neste hospital.

Situação Pretendida: Manter por 05 (cinco) meses os atendimentos aos pacientes SUS na unidade Internação com a média mensal de no mínimo 990/mês pacientes acolhidos.

Indicador de Resultado: Apresentar relatório hospitalar mensal contendo número total de pacientes SUS internados nas unidades (Obstetrícia/mês, Clínica Médica/mês, Ortopedia/mês, Neurologia/mês, Alojamento Conjunto/mês; UTI-Adulto/mês; UTI-Neonatal/mês; Pediatria/mês; UCI-Neonatal/mês. Apresentar relatório hospitalar mensal de consumo de gás (GLP), por KG (quilo) e R\$ (valor) gasto utilizado nas unidades Hotelaria e SND

RESULTADO:

Período	Nº Internações SUS 2023
JANEIRO/2023	1068
FEVEREIRO/2023	914
MARÇO/2023	1039
ABRIL/2023	1023
MAIO/2023	1004
JUNHO/2023	951
JULHO/2023	938
AGOSTO/2023	955

SETEMBRO/2023	882
OUTUBRO/2023	921
NOVEMBRO/2023	891
DEZEMBRO/2023	821
MÉDIA DE INTERNAÇÕES 2023	950,58

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado não atingimos a meta proposta no convênio de 990/mês internações, porém alcançamos 96,02% da meta proposta, sendo bem próximo ao estipulado. Ressaltamos que todas as internações têm acesso aos serviços da SND e Hotelaria do Hospital. Segue Relatório da Controladoria com os dados das Internações do Hospital para comprovação.

META QUALITATIVA: Manter o índice de satisfação dos usuários do SUS, no mínimo de 90%, entre satisfeito e muito satisfeito, por 05 (cinco) meses.

Ações para alcance:

Situação Atual: Atualmente as pesquisas aplicadas junto aos pacientes internados ou acompanhantes indicam 90% de satisfeito ou muito satisfeito.

Situação Pretendida: Manter a excelência no atendimento aos pacientes SUS acolhidos nesta entidade, em 90% o índice de satisfeito de satisfeito ou muito satisfeito por 05(cinco) meses.

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital de monitoramento de desempenho utilizando o cálculo: nº de usuários que responderam muito satisfeito e satisfeito na pesquisa de satisfação no mês/ nº total de usuários que responderam a pesquisa de satisfação no mês * 100.

RESULTADO:

Período	Muito Satisfeito - Ótimo	Satisfeito - Bom	Regular	Ruim	Percentual entre Muito Satisfeito e Satisfeito
Janeiro/2023	229	34	6	1	97,4%
	84,8%	12,6%	2,2%	0,4%	
Fevereiro/2023	332	159	46	103	76,72%
	51,88%	24,84%	7,19%	16,09%	
Março/2023	363	127	75	115	72,06%
	53,38%	18,68%	11,03%	16,91%	
Abril/2023	351	56	12	02	96,67%
	83,37%	13,30%	2,85%	0,48%	
Maio/2023	1097	626	32	02	98,07%
	62,44%	35,63%	1,82%	0,11%	
Junho/2023	349	390	09	02	98,53%
	46,53%	52%	1,2%	0,27%	
Julho/2023	480	334	10	6	98,07%
	57,83%	40,24%	1,2%	0,72%	
Agosto/2023	1852	1211	62	95	95,12%
	57,51%	37,61%	1,93%	2,95%	
Setembro/2023	3191	534	77	98	95,51%
	81,82%	13,69%	1,97%	2,51%	
Outubro/2023	3650	936	107	117	95,34%
	75,88%	19,46%	2,22%	2,43%	
Novembro/2023	2043	466	46	65	95,76%
	77,97%	17,79%	1,76%	2,48%	
Dezembro/2023	3593	1731	107	169	95,07%
	64,16%	30,91%	1,91%	3,02%	
Média 2023 da Pesquisa de Satisfação entre Muito Satisfeito e Satisfeito					92,86%

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado ULTRAPASSAMOS a meta proposta no convênio de 90%, segue anexo relatório do hospital para comprovação de dados.

EXECUÇÃO DO OBJETO - 2023

Consumo Médio Previsto no PT	Valor Médio Previsto no PT	Mês de Referência de Consumo	Consumo Corrigido/ Faturado M³	Valor Faturado
2.910,131 m³	R\$ 20.229,24	Setembro/2023	2.739,706	R\$ 19.904,73
		Outubro/2023	2.610,528	R\$ 19.049,34
		Novembro/2023	2.712,004	R\$ 19.721,29
		Dezembro/2023	2.572,257	R\$ 19.371,06
MÉDIA REALIZADA 2023			2.658,62	R\$ 19.511,61

RECEITAS		DESPESAS
RECURSO TA/CONV. 2023		R\$ 100.000,00
APLICAÇÃO FINANCEIRA EM CONTA EM 2023		R\$ 526,91
RECURSO PROPRIO		R\$ 4.572,48
TOTAL RECEITAS		R\$ 105.099,39
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2023, CONFORME CONVÊNIO 726/2023		R\$ 78.046,42
TOTAL DESPESAS		R\$ 78.046,42
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2023:		R\$ 27.052,97

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO - 2023

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TAXA	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
set/23	R\$ 100.000,00	R\$ 19.904,73	R\$ 160,00	R\$93,91	R\$ 4.572,48
out/23			R\$ 160,00	R\$ 83,93	
nov/23		R\$ 38.770,63	R\$ 160,00	R\$ 280,88	
dez/23		R\$ 19.371,06	R\$ 167,00	R\$ 68,19	
	R\$ 100.000,00	R\$ 78.046,42	R\$ 647,00	R\$ 526,91	R\$ 4.572,48

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS - 2023			
PERIODO/ DATA COBRANÇA	VALOR TARIFA	DATA DE DEVOLUÇÃO	Nº DOCUMENTO
SETEMBRO - 11/09/2023	R\$ 160,00	SERÁ RESSARCIDO EM 2024	
OUTUBRO - 10/10/2023	R\$ 160,00		
NOVEMBRO - 10/11/2023	R\$ 160,00		
DEZEMBRO - 11/12/2023	R\$ 167,00		
TOTAL DEVOLVIDO	R\$ 647,00		

RECURSO PROPRIO			
DATA	VALOR	Nº DOC.	OBSERVAÇÃO
05/09/2023	R\$ 4.572,48	299.810.640	Conforme foi previsto No Plano de Trabalho, a Santa Casa iria aportar o valor R\$ 4.572,48 de recurso próprio para cumprir com o proposto.
	R\$ 4.572,48		



IMPORTANTE: A diferença de R\$ 647,00, apresentada no RP-12 e em Extrato Bancário, se dá por causa das Tarifas Bancárias de Setembro a Dezembro de 2023, que será ressarcido no exercício de 2024, pela Santa Casa de Mogi das Cruzes.

- RP- 12: R\$ 27.052,97
- Extrato da Conta em 31/12/2023: R\$ 26.405,97
- Diferença: R\$ 647,00 (Tarifas bancarias que serão ressarcidas em 2024)

Sem mais para o momento.



Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes
José Carlos Petreca - Provedor

INTERNAÇÕES SUS _ 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UTI Neonatal SUS	29	11	18	21	24	13	14	9	10	14	11	12	186
Cuidados Intermediários SUS	16	17	23	10	8	10	10	14	13	22	14	10	167
Leito Canguru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTI Adulto SUS	10	5	11	10	14	11	9	12	12	10	6	9	119
Ginecológica/Obstetrícia	106	124	72	92	82	60	56	85	50	61	53	34	875
Alojamento Conjunto	335	242	378	360	362	325	290	298	290	280	268	267	3.695
Pediatria	50	38	49	61	40	28	33	29	42	45	61	49	525
Ortopedia	310	261	287	265	270	284	293	275	272	256	272	250	3.295
Clinica Cirúrgica	59	63	69	59	68	63	64	61	60	75	71	74	786
Clinica Médica	82	96	82	86	80	95	109	113	81	104	78	63	1.069
Neurocirurgia	71	57	50	59	56	59	60	59	52	54	56	53	686
Cuidados Intermediários Particular *1						3							3
UTI Neonatal Particular *2											1		1
Total de Internações SUS	1.068	914	1.039	1.023	1.004	951	938	955	882	921	891	821	11.407

*1 No mês de junho, 03 leitos PARTICULARES dos Cuidados Intermediários, foram cedidos para paciente SUS.

*2 No mês de novembro, 01 leito PARTICULAR da UTI Neonatal, foi cedido para um paciente SUS.



 José Carlos Petreca

 Provedor

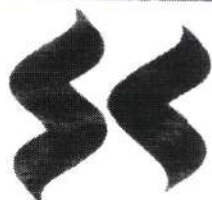


 Maria Vitória de Sena Calderaro

 Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de janeiro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **97,4%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JAN/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	27
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	5	1	0	27
%	77,8	18,5	3,7	0,0	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	5	1	0	27
%	77,8	18,5	3,7	0,0	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	3	1	1	27
%	81,5	11,1	3,7	3,7	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	2	0	0	27
%	92,6	7,4	0,0	0,0	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	2	0	0	27
%	92,6	7,4	0,0	0,0	

[Handwritten signatures]

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	3	3	0	27
%	77,8	11,1	11,1	0,0	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	5	0	0	27
%	81,5	18,5	0,0	0,0	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

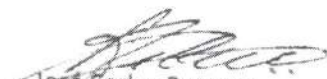
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

8.7
D

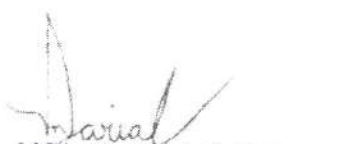
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	229	34	6	1	270
%	84,8	12,6	2,2	0,4	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 263, representando percentualmente o índice de 97,4%



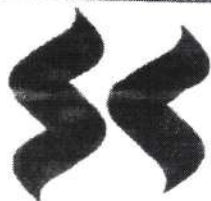
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FEVEREIRO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de fevereiro /2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 76,72%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	FEV/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	64
% DE USUARIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	18	4	8	64
%	53,12	28,13	6,25	12,50	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	21	4	10	64
%	45,31	32,81	6,25	15,63	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	15	3	18	64
%	43,75	23,43	4,69	28,13	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	17	4	4	64
%	60,94	26,56	6,25	6,25	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	13	3	12	64
%	56,25	20,31	4,69	18,75	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	12	7	12	64
%	51,56	18,75	10,94	18,75	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	20	3	4	64
%	57,81	31,25	4,69	6,25	

[Handwritten signature]

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	14	5	14	64
%	48,43	21,88	7,81	21,88	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	16	4	12	64
%	50,00	25,00	6,25	18,75	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	13	9	9	64
%	51,56	20,31	14,06	14,06	

[Handwritten signatures]

94
8



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – FEVEREIRO/2023

TOTAL

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	332	159	46	103	640
%	51,88	24,84	7,19	16,09	

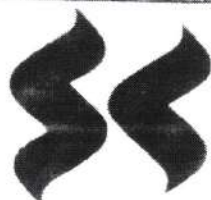
O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 491, representando percentualmente o índice de 76,72%


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MARÇO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a "voz do cliente" quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Março/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **72,06%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAR/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	68
% DE USUARIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	14	8	10	68
%	52,94	20,59	11,76	14,71	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	5	12	11	68
%	58,82	7,35	17,65	16,18	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	12	08	18	68
%	44,12	17,65	11,76	26,47	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	17	5	7	68
%	57,35	25,00	7,35	10,29	

[Handwritten signatures]

98
b

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	42	10	07	09	68
%	61,76	14,71	10,29	13,24	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	10	08	13	68
%	54,41	14,71	11,76	19,12	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	14	07	08	68
%	57,35	20,60	10,29	11,76	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	14	05	17	68
%	47,06	20,59	7,35	25,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	13	06	13	68
%	52,94	19,12	8,82	19,12	

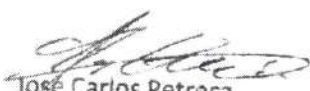
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	18	09	09	68
%	47,05	26,47	13,24	13,24	

TOTAL

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	127	75	115	680
%	53,38	18,68	11,03	16,91	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 490, representando percentualmente o índice de 72,06%



José Carlos Petreca
Provedor

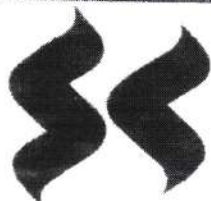


Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

101
1

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ABRIL/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES

102

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Abril/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **96,67%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	ABR/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	43
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	41	2	0	0	43
%	95,35	4,65	0,00	0,00	

803

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	06	0	0	42
%	85,71	14,29	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	10	03	0	43
%	69,77	23,26	6,97	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	03	0	0	43
%	93,02	6,98	0,00	0,00	

104

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	07	01	0	42
%	80,95	16,67	2,38	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	38	03	01	01	43
%	88,37	6,97	2,33	2,33	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	08	01	0	43
%	79,07	18,60	2,33	0,00	

[Handwritten signatures]

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	06	03	01	42
%	76,19	14,29	7,14	2,38	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	04	0	0	38
%	89,47	10,53	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	07	03	0	42
%	76,19	16,67	7,14	0,00	

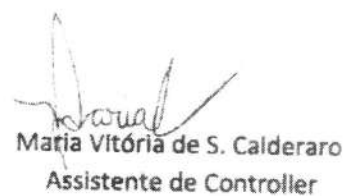
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	351	56	12	02	421
%	83,37	13,30	2,85	0,48	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 407, representando percentualmente o índice de 96,67%



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

2

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MAIO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Maio/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,07%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAI/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.082
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	181
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	16,72%

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	129	50	0	0	179
%	72,07	27,93	0,00	0,00	

69

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	116	60	04	0	180
%	64,44	33,33	2,22	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	99	69	13	0	181
%	54,70	38,12	7,18	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	119	59	0	0	178
%	66,85	33,15	0,00	0,00	

[Handwritten signatures]

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	108	65	0	0	173
%	62,43	37,57	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	112	66	0	0	178
%	62,92	37,08	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	112	64	0	0	176
%	63,64	36,36	0,00	0,00	

[Handwritten signatures]

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	108	63	08	01	180
%	60,00	35,00	4,44	0,56	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	84	66	04	01	155
%	54,19	42,58	2,58	0,65	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	110	64	03	0	177
%	62,15	36,16	1,69	0,00	

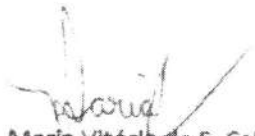
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.097	626	32	02	1.757
%	62,44	35,63	1,82	0,11	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **1.723**, representando percentualmente o índice de **98,07%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JUNHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Junho/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,53%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUN/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.016
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	75
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	7,38%

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	40	01	0	75
%	45,33	53,33	1,33	0,00	

558

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	42	0	0	75
%	44,00	56,00	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	41	0	01	75
%	44,00	54,67	0,00	1,33	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	40	0	0	75
%	46,67	53,33	0,00	0,00	

6

136

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	36	02	01	75
%	48,00	48,00	2,67	1,33	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	35	1	0	75
%	52,00	46,67	1,33	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	34	01	0	75
%	53,33	45,33	1,33	0,00	

117

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	34	1	0	75
%	53,33	45,33	1,33	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	50	0	0	75
%	3,33	66,67	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	38	03	0	75
%	45,33	50,67	4,00	0,00	

338

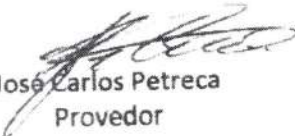


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JUNHO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	349	390	09	02	750
%	46,53	52,00	1,20	0,27	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 739, representando percentualmente o índice de 98,53%.


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

119
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Julho/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,07%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUL/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.001
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	83
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	8,29

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	47	35	1	0	83
%	56,63	42,17	1,20	0,00	

125
8

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	49	33	1	0	83
%	59,04	39,76	1,20	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	47	35	0	1	83
%	56,63	42,17	0,00	1,20	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	48	35	0	0	83
%	57,83	42,17	0,00	0,00	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	50	33	0	0	83
%	60,24	39,76	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	51	30	1	1	83
%	61,45	36,14	1,20	1,20	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	51	30	1	1	83
%	61,45	36,14	1,20	1,20	

523
8

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	48	33	1	1	83
%	57,83	39,76	1,20	1,20	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	48	34	1	0	83
%	57,83	40,96	1,20	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc....)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	41	36	4	2	83
%	49,40	43,37	4,82	2,41	

124
8

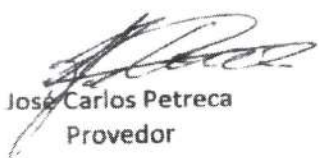


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JULHO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	480	334	10	6	830
%	57,83	40,24	1,20	0,72	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de **814**, representando percentualmente o índice de **98,07%**.


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AGOSTO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

126
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Agosto/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,12%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

AGO/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

322

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	204	104	5	9	322
%	63,35	32,30	1,55	2,80	

127

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	200	105	5	12	322
%	62,11	32,61	1,55	3,73	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	191	112	3	16	322
%	59,32	34,78	0,93	4,97	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	192	118	6	6	322
%	59,63	36,65	1,86	1,86	

[Handwritten signature]

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	110	194	10	8	322
%	34,16	60,25	3,11	2,48	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	188	116	8	10	322
%	58,39	36,02	2,48	3,11	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	192	121	3	6	322
%	59,63	37,58	0,93	1,86	

129

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	193	115	3	11	322
%	59,94	35,71	0,93	3,42	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	186	116	9	11	322
%	57,76	36,02	2,80	3,42	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	196	110	10	6	322
%	60,87	34,16	3,11	1,86	

130

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.852	1.211	62	95	3.220
%	57,51	37,61	1,93	2,95	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **3.063**, representando percentualmente o índice de **95,12%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

136
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SETEMBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Setembro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,51%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

SET/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

390

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	332	41	5	12	390
%	85,13	10,51	1,28	3,08	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	325	46	8	11	390
%	83,33	11,80	2,05	2,82	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	297	67	10	16	390
%	76,15	17,18	2,56	4,10	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	328	51	8	3	390
%	84,10	13,08	2,05	0,77	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	325	49	4	12	390
%	83,33	12,56	1,03	3,08	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	320	51	7	12	390
%	82,05	13,08	1,79	3,08	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	316	59	8	7	390
%	81,03	15,13	2,05	1,79	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	313	58	10	9	390
%	80,26	14,87	2,56	2,31	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	323	50	6	11	390
%	82,82	12,82	1,54	2,82	

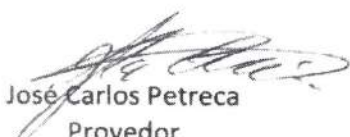
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	312	62	11	5	390
%	80,00	15,90	2,82	1,28	

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3191	534	77	98	3.900
%	81,82	13,69	1,97	2,51	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de 3.725 representando percentualmente o índice de 95,51%.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

137
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1. – TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Outubro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,34%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	OUT/2023
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	481

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	393	69	13	6	481
%	81,70	14,35	2,70	1,25	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	376	79	14	12	481
%	78,17	16,42	2,91	2,49	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	297	156	5	23	481
%	61,75	32,43	1,04	4,78	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	380	84	10	7	481
%	79,00	17,46	2,08	1,46	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	369	88	10	14	481
%	76,71	18,30	2,08	2,91	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	90	11	12	481
%	76,51	18,71	2,29	2,49	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	372	93	10	6	481
%	77,34	19,33	2,08	1,25	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	362	94	13	12	481
%	75,26	19,54	2,70	2,49	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	370	88	9	14	481
%	76,92	18,30	1,87	2,91	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	95	12	11	481
%	75,47	19,75	2,49	2,29	

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3.650	936	107	117	4.810
%	75,88	19,46	2,22	2,43	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **4.586** representando percentualmente o índice de **95,34%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NOVEMBRO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Novembro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,76%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

NOV/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

262

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	224	27	5	6	262
%	85,50	10,31	1,90	2,29	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	212	39	5	6	262
%	80,92	14,89	1,90	2,29	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	134	112	5	11	262
%	51,15	42,75	1,90	4,20	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	212	42	3	5	262
%	80,92	16,03	1,15	1,90	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	218	35	3	6	262
%	83,21	13,36	1,15	2,29	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	208	42	5	7	262
%	79,39	16,03	1,91	2,67	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	210	44	3	5	262
%	80,15	16,79	1,15	1,91	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	206	44	5	7	262
%	78,63	16,79	1,91	2,67	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	214	36	5	7	262
%	81,68	13,74	1,91	2,67	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	205	45	7	5	262
%	78,24	17,18	2,67	1,91	

148
8

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.043	466	46	65	2.620
%	77,97	17,79	1,76	2,48	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **2.509** representando percentualmente o índice de **95,76%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DEZEMBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Dezembro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,07%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	DEZ/2023
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	560

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	370	163	10	17	560
%	66,07	29,10	1,79	3,04	



1518

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	362	170	7	21	560
%	64,64	30,36	1,25	3,75	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	310	214	8	28	560
%	55,36	38,21	1,43	5,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	169	8	15	560
%	65,71	30,18	1,43	2,68	

1518

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	362	172	7	19	560
%	64,64	30,71	1,25	3,39	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	364	168	10	18	560
%	65,00	30,00	1,79	3,21	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	361	174	16	9	560
%	64,46	31,07	2,86	1,61	

f

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	165	14	13	560
%	65,71	29,46	2,50	2,32	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	365	168	11	16	560
%	65,18	30,00	1,96	2,86	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	168	16	13	560
%	64,82	30,00	2,86	2,32	

9

154
8

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3.593	1.731	107	169	5.600
%	64,16	30,91	1,91	3,02	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **5,324** representando percentualmente o índice de **95,07%**.



José Carlos Patraca
Provedor

