

Mogi das Cruzes, 10 de setembro de 2024.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2024
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: 2024

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 prorrogada 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 2024
JANEIRO/2024	941
FEVEREIRO/2024	846
MARÇO/2024	914
ABRIL/2024	860
MAIO/2024	876
JUNHO/2024	857
JULHO/2024	899
MÉDIA DE INTERNAÇÕES 2023	884,7143

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado não atingimos a meta proposta no convênio de 990/mês internações. 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/2024	2.822	1.627	74	147	95,27%
	60,43%	34,84%	1,58%	3,15%	
Fevereiro/2024	2.593	1.221	74	112	95,35%
	64,82%	30,53%	1,85%	2,80%	
Março/2024	2.985	2.231	99	175	95,01%
	54,37%	40,64%	1,80%	3,19%	
Abril/2024	1.454	1.739	74	93	95,03%
	43,27%	51,76%	2,20%	2,77%	
Maio/2024	2.408	3.805	122	255	94,28%
	36,54%	57,74%	1,85%	3,87%	
Junho/2024	1.334	227	52	87	91,82%
	78,47%	13,35%	3,06%	5,12%	
Julho/2024	656	1.850	242	72	84,90%
	22,2%	62,70%	8,2%	2,4%	
Média 2023 da Pesquisa de Satisfação entre Muito Satisfeito e Satisfeito					93,09%

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

EXECUÇÃO DO OBJETO – 2024

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	Janeiro/2024	2.557,542	R\$ 19.136,72
		Fevereiro/2024	2.056,780	R\$ 15.862,41
		Junho/2024	2.716,594	R\$ 20.361,48
MÉDIA REALIZADA 2024			2.443,64	R\$18.453,54

RECEITAS		DESPESAS
SALDO DO EXERCÍCIO ANTERIOR	27.052,97	
REPASSES PÚBLICOS NO EXERCÍCIO	13.517,48	
RECEITA COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS DOS REPASSES PÚBLICOS	166,48	
RECURSOS PRÓPRIOS DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	R\$ 14.623,68	
TOTAL RECEITAS	R\$ 55.360,61	
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2024, CONFORME CONVÊNIO		R\$ 55.360,61
TOTAL DESPESAS		R\$ 55.360,61
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2024:		R\$ 0,00

OBS: O DRS1 apontou no e-mail do dia 05/07/2024 que foi pago uma NF anterior a assinatura do convênio, onde foi solicitado a devolução proporcional do Período de 02 a 21/08 = R\$ 12.841,76 valor e suas devidas correções. (e-mail em anexo)

Data Emissão	Doc. Fiscal	Valor	Doc. Débito	Data Pagamento
05/09/2023	91.067.938	R\$ 19.904,73	92.701	27/09/2023

Resultado da Correção pela Poupança

Dados básicos da correção pela Poupança	
Dados informados	
Data inicial	27/09/2023
Data final	05/07/2024
Valor nominal	R\$ 12.841,76 (REAL)
Regra de correção	Nova
Dados calculados	
Índice de correção no período	1,05261860
Valor percentual correspondente	5,261860%
Valor corrigido na data final	R\$ 13.517,48 (REAL)
Fazer nova pesquisa	Imprimir

Gostou desse serviço? Dê sua opinião.

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO – 2024

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TAXA	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
jan/24		R\$ 19.136,72	R\$ 167,00	R\$147,09	R\$ 647,00
fev/24		R\$ 15.862,41	R\$ 167,00	R\$15,85	R\$ 8.118,00
mar/24			R\$ 167,00		R\$ 166,22
abr/24					
mai/24					
jun/24					
jul/24		R\$ 20.361,48	R\$ 668,00	R\$3,54	R\$ 21.027,48
ago/24			R\$ 1,54		
TOTAL	R\$100.000,00	R\$ 55.360,61	R\$ 1.170,54	R\$ 166,48	R\$ 29.958,70

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS - 2023			
PERIODO/ DATA COBRANÇA	VALOR TARIFA	DATA DE DEVOLUÇÃO	Nº DOCUMENTO
SETEMBRO – 11/09/2023	R\$ 160,00	05/01/2024	317.376.619
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		

IMPORTANTE: Conforme demonstrado em Relatório de Atividades do exercício de 2023, ficou pendente o valor R\$ 647,00, referente as Tarifas Bancárias de Setembro a Dezembro de 2023, diante disso em 05/01/2024 a Santa Casa ressarciu tal valor, para corrigir a pendência de 2023.

TARIFAS 2024				
MÊS	VALOR	DATA	DOC.	OBSERVAÇÃO
jan/24	R\$ 167,00	16/07/2024	341.529.058	O deposito foi no valor de R\$ 7.510,00, onde utilizou R\$ 1.170,54 para cobrir as tarifas bancárias de 2024, e o que restou foi aplicado como Recurso Próprio (R\$ 6.339,46).
fev/24	R\$ 167,00			
mar/24	R\$ 167,00			
abr/24				
mai/24				
jun/24				
jul/24	R\$ 668,00			
ago/24	R\$ 1,54			
	R\$ 1.170,54			

RECURSO PRÓPRIO			
27/02/2024	323.631.211	R\$	8.118,00
25/03/2024	327.413.008	R\$	166,22
16/07/2024	341.529.058	R\$	6.339,46
TOTAL			R\$ 14.623,68

Sem mais para o momento.



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

Prestação de Contas

De: DRS1-TRIBUNALCONTAS <drs1-tribunalcontas@saude.sp.gov.br>
Enviado em: quinta-feira, 27 de junho de 2024 17:32
Para: Suzana - Contabilidade - Santa Casa Mogi das Cruzes <contabilidade2@santacasamc.com.br>; fabio.mattos@santacasamc.com.br
Cc: Elenice Orpheu Alves De Souza; DRS1 - cga
Assunto: Conv. 150 e 726/2023

Considerando documentação apresentada dos Convênios citados, solicitamos as devidas correções/justificativas:

1. Conv. 150/2023=

1. RP 12 - corrigir UGE - 090196;
2. Planilha de despesas está ilegível. Encaminhar nova com melhor qualidade.
3. Encaminhar RP 12 também em excel (xls).
4. Apresentar justificativas pois foi colocado nos carimbos das notas fiscais "UGE 090191";

B) Conv. 726/2023=

1. 1-RP 12 - corrigir UGE - 090196;
2. Planilha de despesas está ilegível. Encaminhar nova com melhor qualidade.
3. Encaminhar RP 12 também em excel (xls).
4. Apresentar justificativas pois foi colocado nos carimbos das notas fiscais "UGE 090191";
5. Justificar: 1ª Despesa: Conta Gás emitida em 05/09/23 refere-se ao período de 02/08 à 01/09/2023, no valor de R\$ 19.904,73, com vencimento em 16/10/2023.

$19.904,73 / 31 = R\$ 642,09$

Período de 02 a 21/08 = R\$ 12.841,76 (anterior a assinatura do convênio).
contrapartida : R\$ 4.572,48

Prazo para atendimento: 5 dias úteis

at.te



Eliane Gomes Correa de Oliveira

Assessor Técnico de Saúde Pública

CGA - NGCPC / DRS I - SES/SP

drs1-tribunalcontas@sp.gov.br | 11 3017-2029/2112

Rua Cons. Crispiniano, 20 8º andar - São Paulo - SP



INTERNAÇÕES SUS _ 2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UTI Neonatal SUS	15	9	8	7	15	17	13						84
Cuidados Intermediários SUS	12	15	12	19	13	9	12						92
Leito Canguru	0	0	0	0	0	0	0						0
UTI Adulto SUS	17	13	21	14	15	11	27						118
Ginecológica/Obstetrícia	51	46	52	38	51	52	51						341
Alojamento Conjunto	301	308	315	315	325	291	280						2.135
Pediatria	44	39	57	59	50	48	50						347
Ortopedia	279	240	278	254	260	266	274						1.851
Clínica Cirúrgica	69	51	47	41	40	32	47						327
Clínica Médica	103	80	68	59	60	83	98						551
Neurocirurgia	50	37	48	49	47	48	46						325
Ala particular	0	0	0	3	0	0	0						3
Cuidados Intermediários Particular *1	0	3	4	1	0	0	1						9
UTI Neonatal Particular *2	0	5	4	1	0	0	0						10
Total de internações SUS	941	846	914	860	876	857	899	0	0	0	0	0	6.193

*Leitos do Particular e Convênios foram cedidos a pacientes SUS


José Carlos Petreca
Provedor

AMBULATÓRIO CONSULTA _ 2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia - Consultas	2.100	2.157	3.148	2.502	2.443	2.651	2.750						17.751
Ortopedia - Imobilização Provisória	2.602	2.606	2.587	2.605	2.664	3.380	2.629						19.073
Neurocirurgia	242	227	205	289	179	222	239						1.603
Neuroclínica	164	154	180	151	169	119	169						1.106
Oftalmo	728	799	751	888	806	717	783						5.472
Dermatologia	39	880	977	999	1.131	1.088	996						6.110
Total SUS	5.875	6.823	7.848	7.434	7.392	8.177	7.566	0	0	0	0	0	51.115

AMBULATÓRIO PROCEDIMENTO _ 2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia	2.100	1.684	1.737	1.718	1.816	1.658	1.730						12.443
Oftalmo	728	4.006	3.759	4.457	4.037	3.602	3.942						24.531
Dermatologia	39	27	158	180	86	81	161						732
Total SUS	2.867	5.717	5.654	6.355	5.939	5.341	5.833	0	0	0	0	0	37.706


José Carlos Petreca
Provedor

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2024



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 Janeiro/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,27%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JAN/2024
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	467

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	284	162	9	12	467
%	60,81	34,69	1,93	2,57	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	280	164	11	12	467
%	59,96	35,12	2,36	5,14	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	274	164	5	24	467
%	58,67	35,12	1,07	5,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	280	116	12	9	467
%	59,96	35,55	2,57	1,93	



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	283	163	6	15	467
%	60,60	34,90	1,28	3,21	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	281	165	4	17	467
%	60,17	35,33	0,86	3,64	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	310	139	8	10	467
%	66,38	29,76	1,71	2,14	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	275	169	7	16	467
%	58,88	36,19	1,50	3,43	

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	276	167	8	16	467
%	59,10	35,76	1,71	3,43	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	279	168	4	16	467
%	59,74	35,97	0,86	3,43	

[Handwritten signature]

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.822	1.627	74	147	4.670
%	60,43	34,84	1,58	3,15	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **4.449** representando percentualmente o índice de **95,27%**.



José Carlos Petreca
Provedor

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FEVEREIRO/2024



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 Fevereiro/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,35%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	FEV/2024
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	400

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	263	121	9	7	400
%	65,75	30,25	2,25	1,75	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	256	122	9	13	400
%	64,00	30,50	2,25	3,25	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	256	122	2	20	400
%	64,00	30,50	0,50	5,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	266	121	7	6	400
%	66,50	30,25	1,75	1,50	

[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	260	124	7	9	400
%	65,16	31,08	1,75	2,01	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	266	111	11	12	400
%	66,50	27,75	2,75	3,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	253	132	7	8	400
%	63,25	33,00	1,75	2,00	

[Handwritten signature]

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	264	117	7	12	400
%	66,00	29,25	1,75	3,00	

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	253	125	6	16	400
%	63,25	31,25	1,50	4,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	256	126	9	9	400
%	64,00	31,50	2,25	2,25	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.593	1.221	74	112	4.000
%	64,82	30,53	1,85	2,80	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **3.814** representando percentualmente o índice de **95,35%**.



José Carlos Petreca
Provedor

120
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

MARÇO/2024



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 Março/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,01%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAR/2024
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	549

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	308	219	10	12	549
%	56,10	39,89	1,82	2,19	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	302	215	14	18	549
%	55,01	39,16	2,55	3,28	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	294	212	11	32	549
%	53,55	38,62	2,00	5,83	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	306	230	6	7	549
%	55,74	41,89	1,09	1,28	



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	296	222	13	18	549
%	53,91	40,44	2,37	3,28	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	299	222	09	19	549
%	54,46	40,44	1,64	3,46	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	302	226	11	10	549
%	55,01	41,17	2,00	1,82	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	295	222	7	25	549
%	53,73	40,44	1,28	4,55	

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	292	234	4	19	549
%	53,19	42,62	0,73	3,46	

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

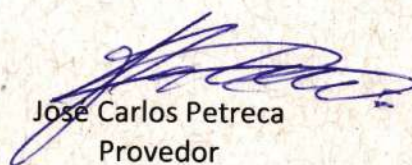
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	291	229	14	15	549
%	53,01	41,71	2,55	2,73	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.985	2.231	99	175	5.490
%	54,37	40,64	1,80	3,19	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **5.216** representando percentualmente o índice de **95,01%**.



Jose Carlos Petreca
Provedor

106
e

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ABRIL/2024



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 Abril/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,03%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

ABR/2024

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

336

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	150	167	9	10	336
%	44,64	49,70	2,68	2,98	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	148	171	8	9	336
%	44,05	50,89	2,38	2,68	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	139	173	4	20	336
%	41,37	51,49	1,19	5,95	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	149	173	7	7	336
%	44,35	51,49	2,08	2,08	

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	152	168	7	9	336
%	45,24	50,00	2,08	2,68	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	146	178	6	6	336
%	43,45	52,97	1,79	1,79	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	150	175	8	3	336
%	44,64	52,08	2,38	0,89	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	139	176	9	12	336
%	41,37	52,38	2,68	3,57	

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	142	179	7	8	336
%	42,26	53,27	2,08	2,38	

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

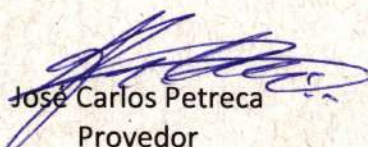
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	139	179	9	9	336
%	41,37	53,27	2,68	2,68	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.454	1.739	74	93	3.360
%	43,27	51,76	2,20	2,77	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **3.193** representando percentualmente o índice de **95,03%**.



José Carlos Petreca
Provedor

112
e

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MAIO/2024



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 Maio/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 94,28%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAI/2024
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	659

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	249	377	10	23	659
%	37,78	57,21	1,52	3,49	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	240	381	11	27	659
%	36,42	57,81	1,67	4,10	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	235	373	10	41	659
%	35,66	56,60	1,52	6,22	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	248	377	17	17	659
%	37,63	57,21	2,58	2,58	

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	236	388	13	22	659
%	35,81	58,88	1,97	3,34	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	244	380	9	26	659
%	37,02	57,66	1,37	3,95	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	233	391	18	17	659
%	35,36	59,33	2,73	2,58	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	239	378	11	31	659
%	36,27	57,36	1,67	4,70	

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	241	380	10	28	659
%	36,57	57,66	1,52	4,25	

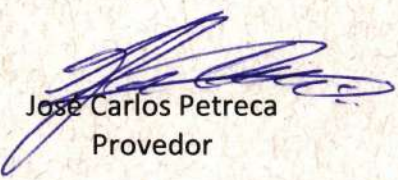
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	243	380	13	23	659
%	36,87	57,66	1,97	3,49	

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2408	3805	122	255	6.590
%	36,54	57,74	1,85	3,87	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **6.213** representando percentualmente o índice de **94,28%**.



José Carlos Petreca
Provedor

118
e

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JUNHO/2024



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 Junho/2024 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 91,82%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

JUN/2024

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

170

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	140	16	5	9	170
%	82,35	9,41	2,94	5,29	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	132	23	7	8	170
%	77,64	13,53	4,12	4,71	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	126	26	3	15	170
%	74,12	15,29	1,76	8,82	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	134	22	5	9	170
%	78,82	12,94	2,94	5,29	

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	138	20	2	10	170
%	81,18	11,76	1,18	5,88	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	138	19	5	8	170
%	81,17	11,18	2,94	4,71	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	130	28	8	4	170
%	76,47	16,47	4,71	2,35	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	137	17	6	10	170
%	80,59	10,00	3,53	5,88	

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	130	28	4	8	170
%	76,47	16,47	2,35	4,71	

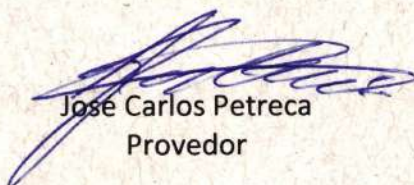
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	129	28	7	6	170
%	75,88	16,47	4,12	3,53	

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.334	227	52	87	1.700
%	78,47	13,35	3,06	5,12	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **1.561** representando percentualmente o índice de **91,82%**.



José Carlos Petreca
Provedor

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2024



MOGI DAS CRUZES

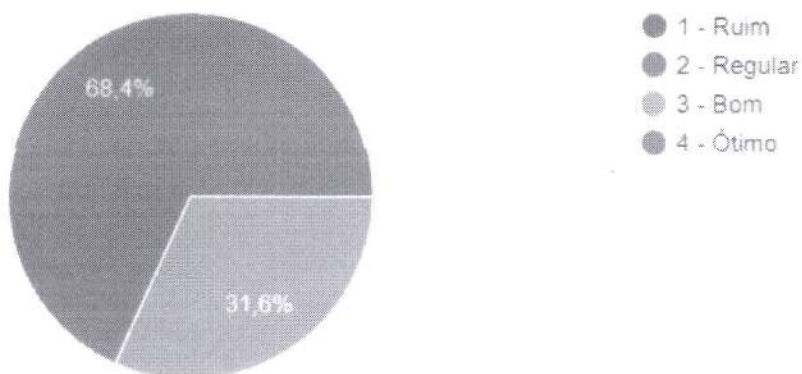
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

Pesquisa de Satisfação Hospital _ Julho/2024

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

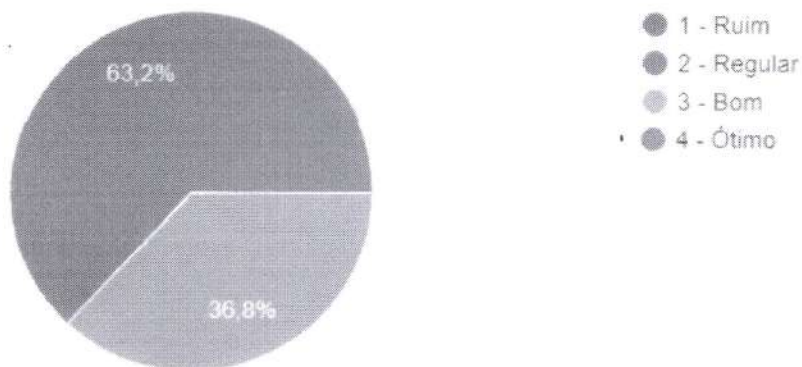
1.1 - Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

19 respostas



1.2 - Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

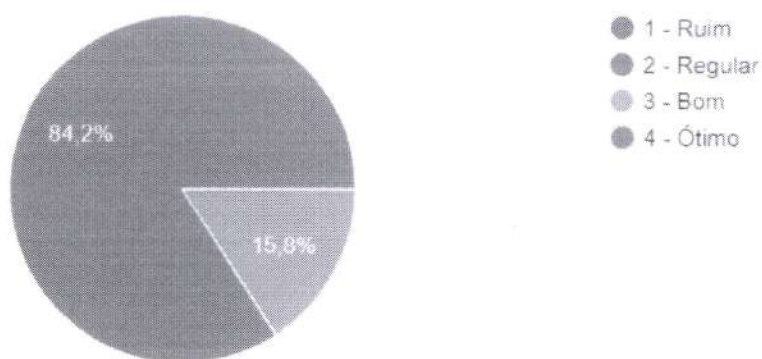
19 respostas



[Assinatura]

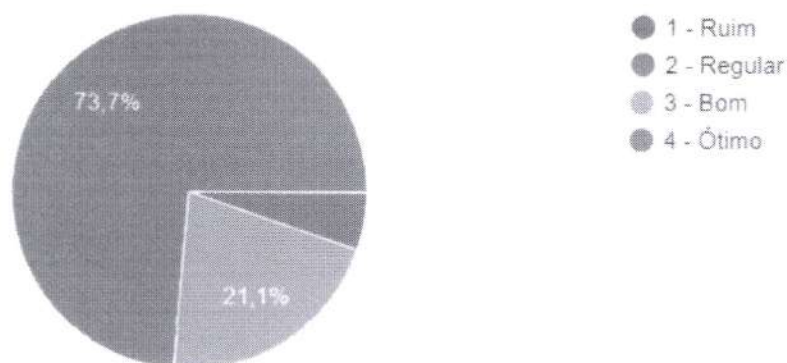
1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

19 respostas



1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

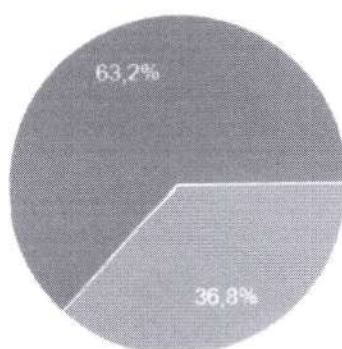
19 respostas



2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opinião sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

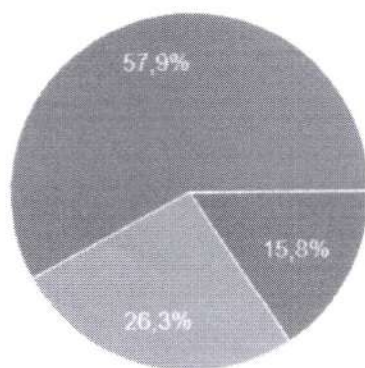
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

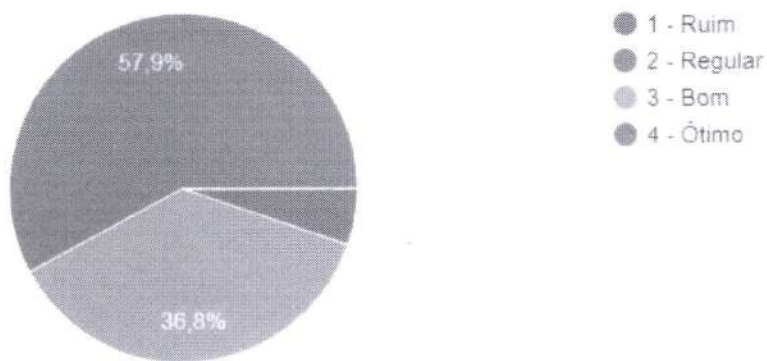
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

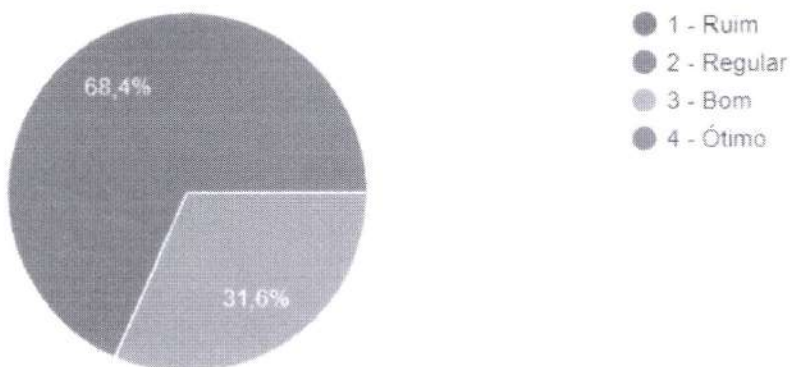
2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

19 respostas



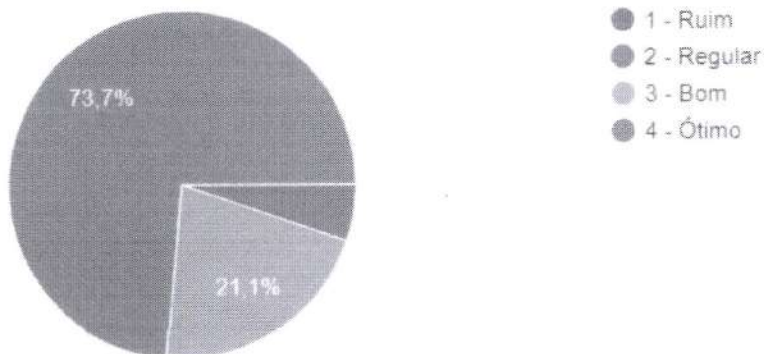
2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

19 respostas



2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

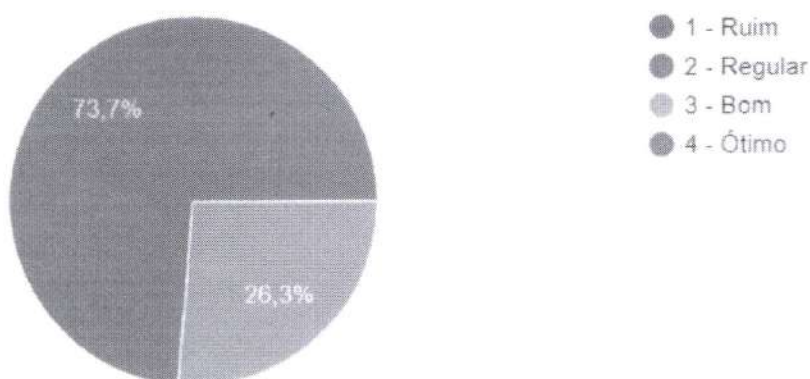
19 respostas



3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

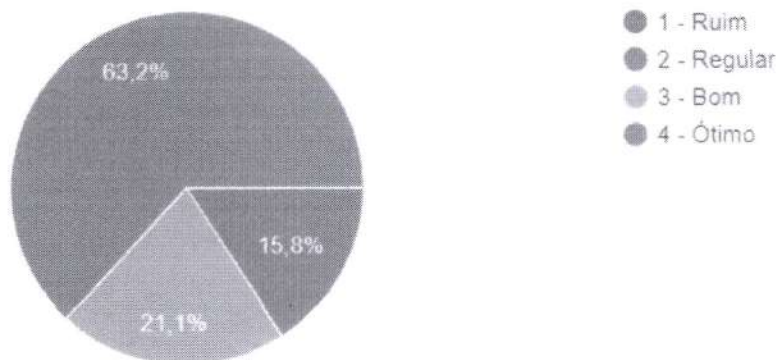
3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

19 respostas



3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

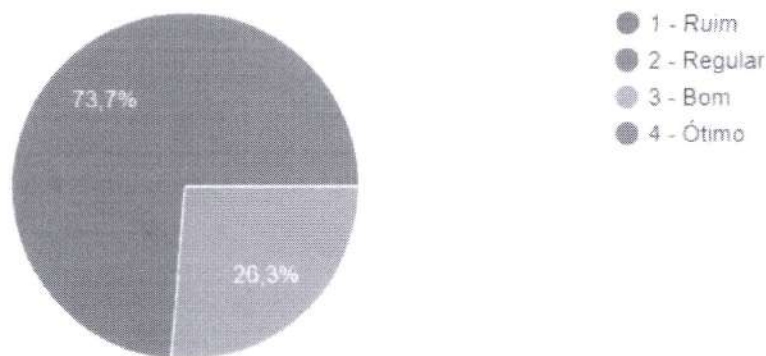
19 respostas



4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

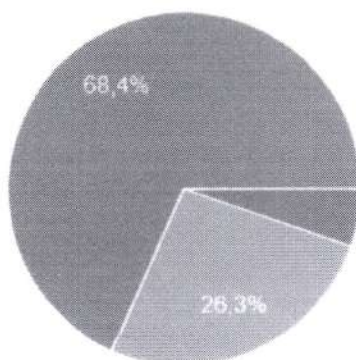
19 respostas



[Handwritten signature]

4.2 - Temperatura das refeições

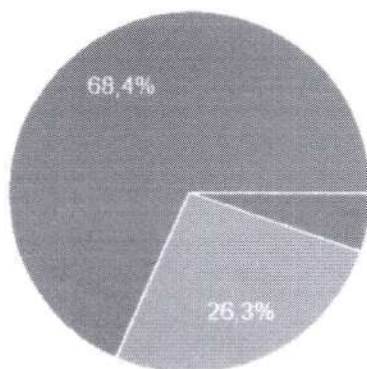
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

19 respostas

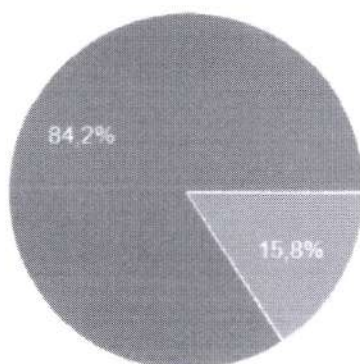


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

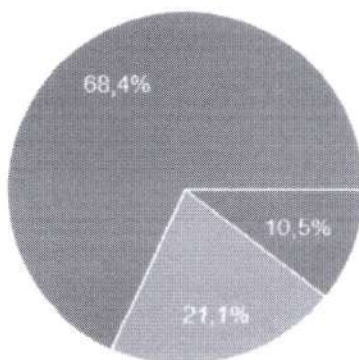
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

19 respostas

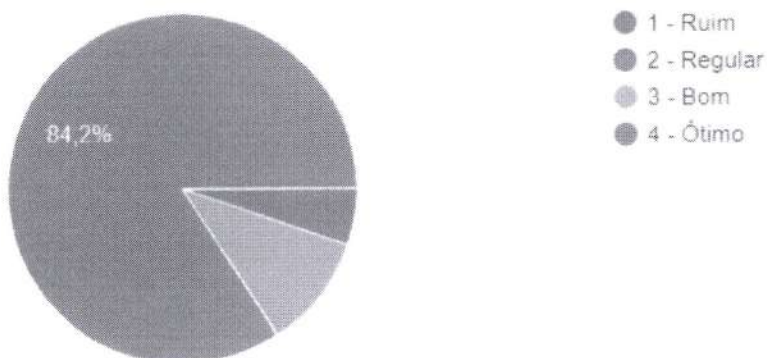


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

[Handwritten signature]

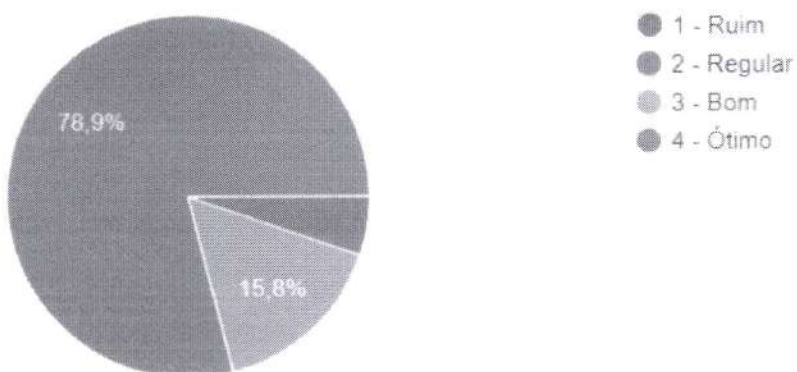
5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

19 respostas



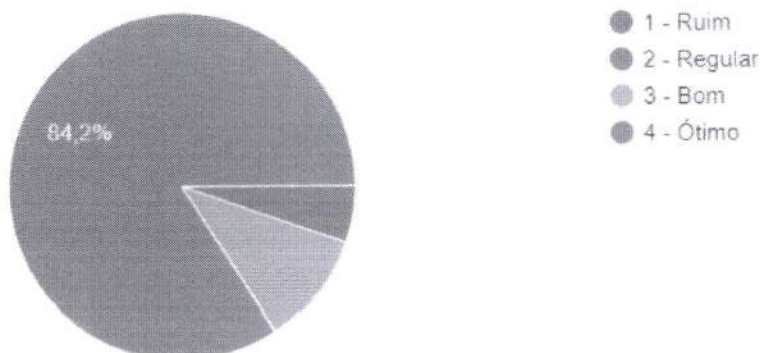
5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

19 respostas



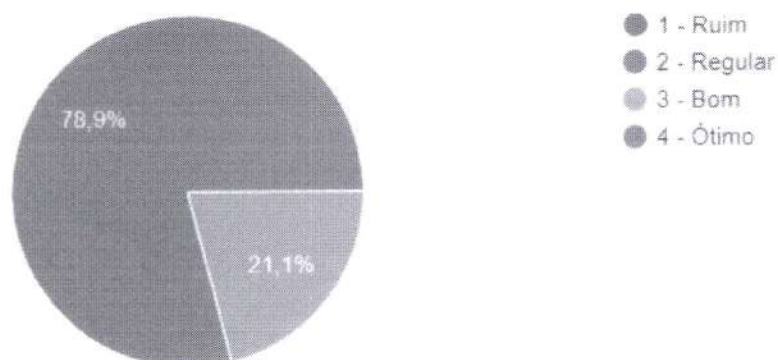

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

19 respostas



5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

19 respostas

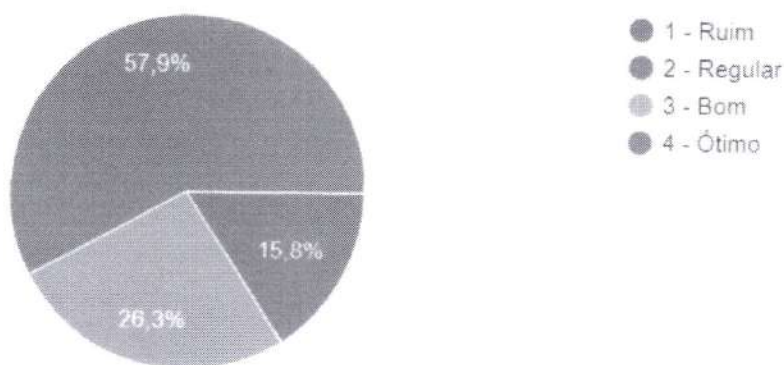


[Handwritten signature]

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento)

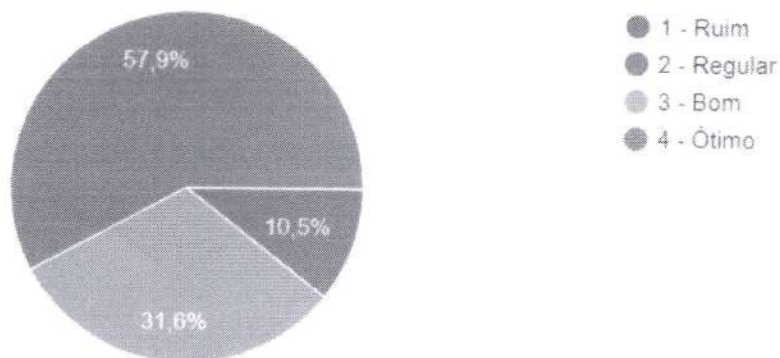
6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

19 respostas



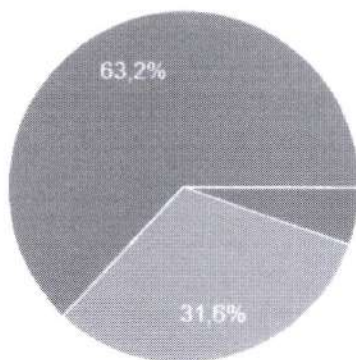
6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

19 respostas



6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

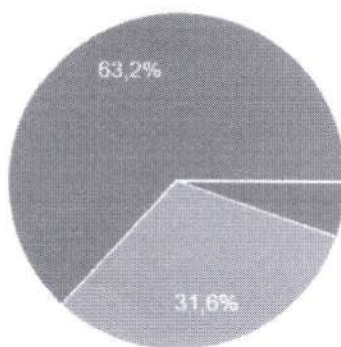
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

19 respostas

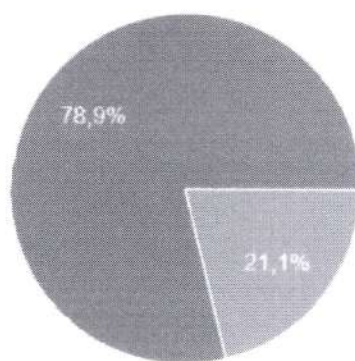


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

**7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento?
Que nota daria?**

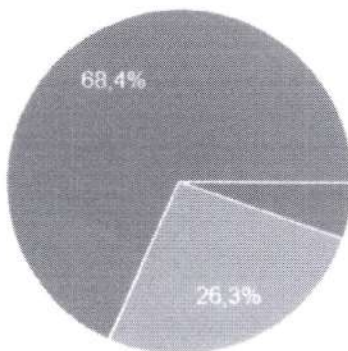
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

19 respostas

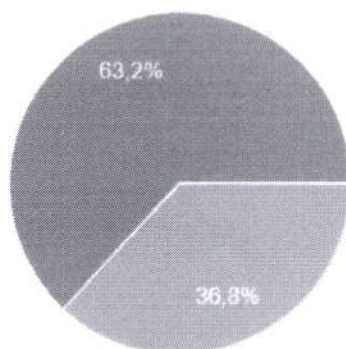


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência?

Que nota daria?

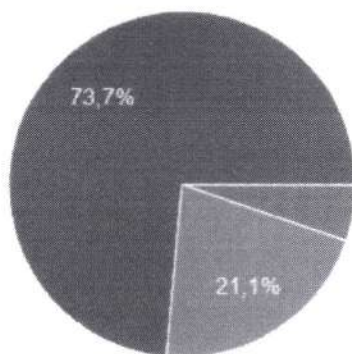
19 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital?
(Atendimento Geral)

19 respostas

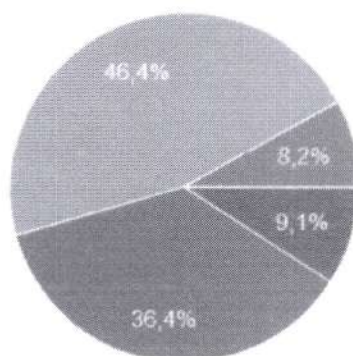


- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito


José Carlos Petreca
Provedor

Pesquisa de Satisfação Pronto Socorro _ Julho/2024**1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)****1.1 - Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros**

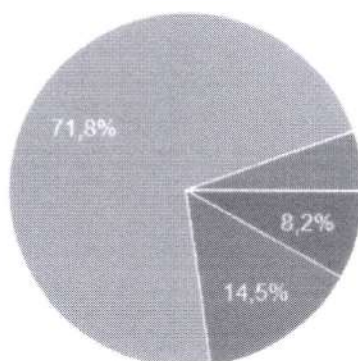
110 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

1.2 - Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

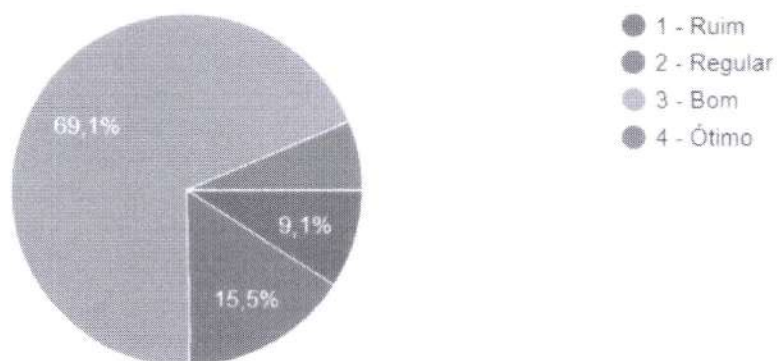
110 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

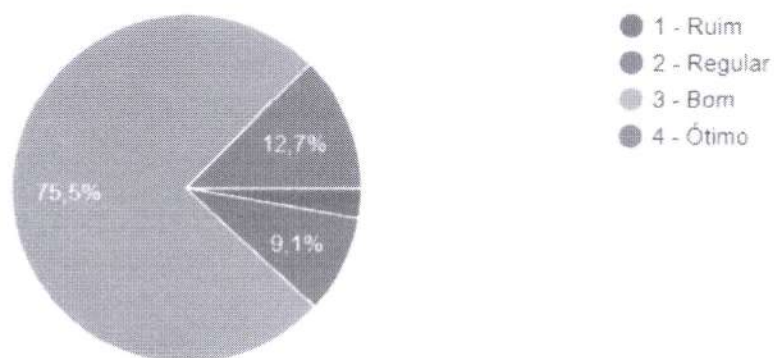
1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

110 respostas



1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

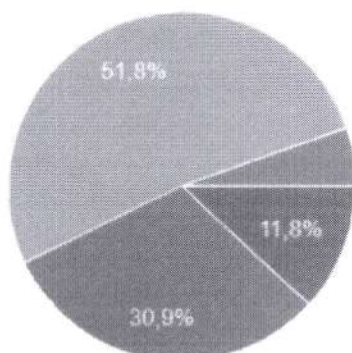
110 respostas



2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opinião sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

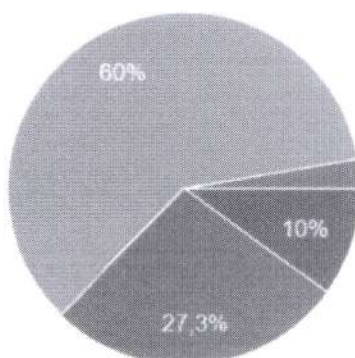
110 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

110 respostas

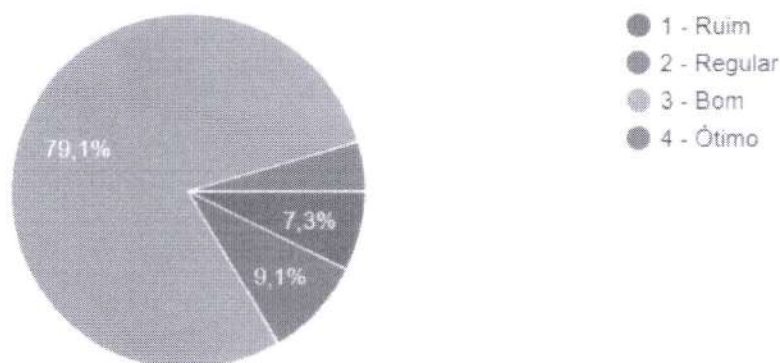


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

[Handwritten signature]

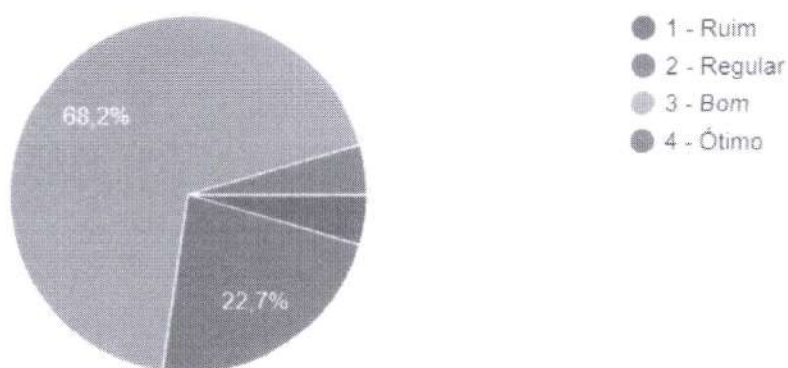
2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

110 respostas



2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

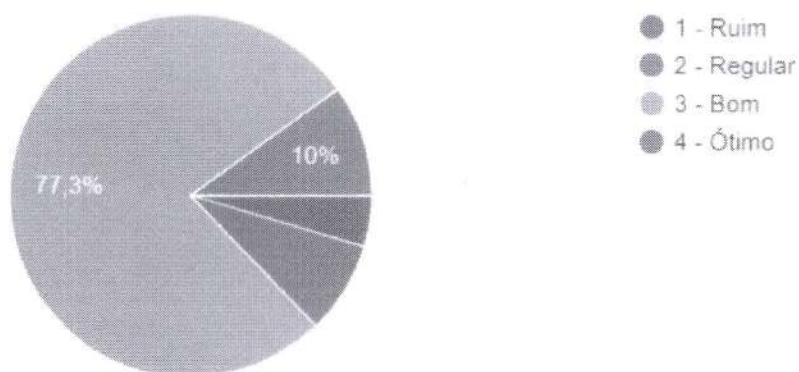
110 respostas



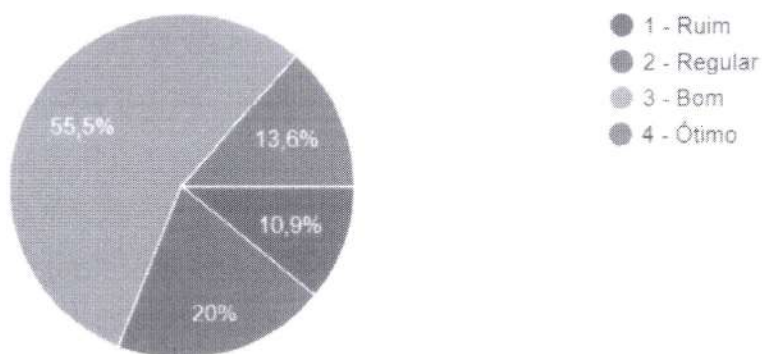
[Handwritten signature]

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

110 respostas

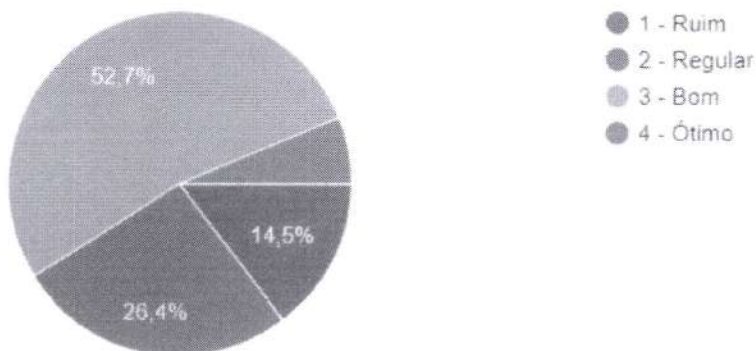
**3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)****3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros**

110 respostas



3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

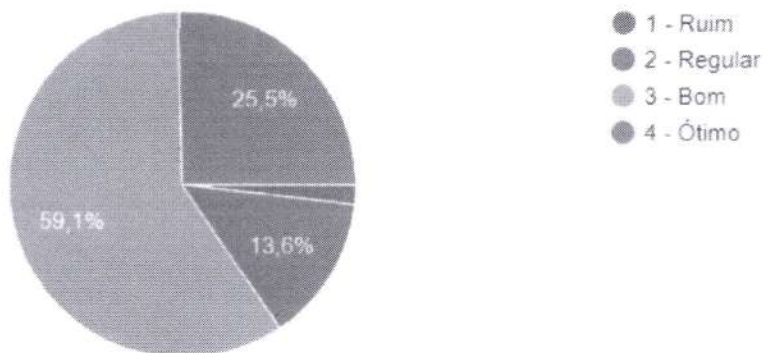
110 respostas



4. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

4.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

110 respostas

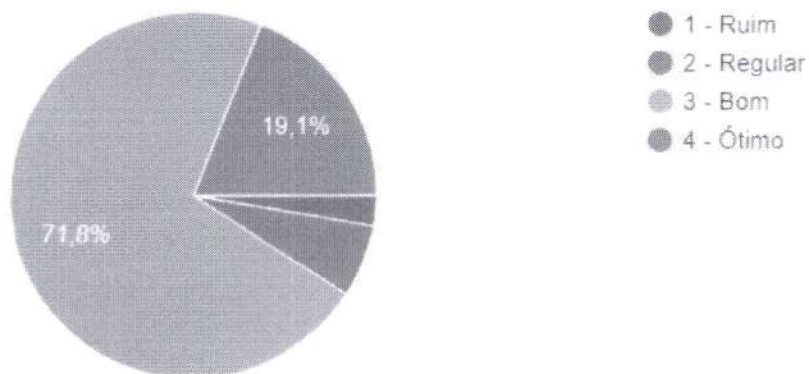




HOSPITAL NOSSA SENHORA APARECIDA
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES
CNPJ 52.543.766/0001-16 CNES 208005

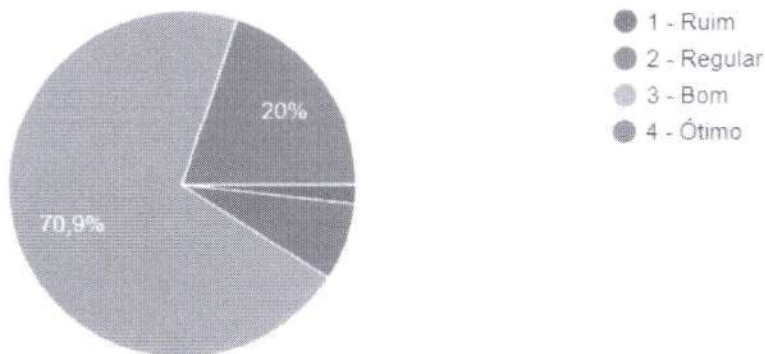
4.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

110 respostas



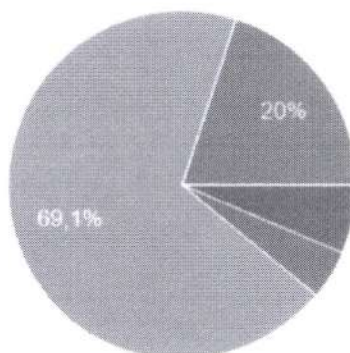
4.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

110 respostas



4.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

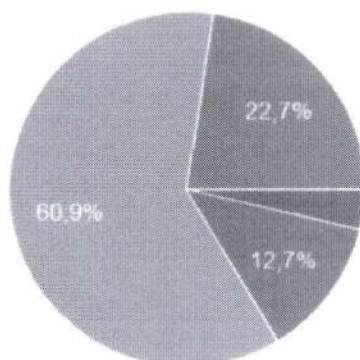
110 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

4.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

110 respostas

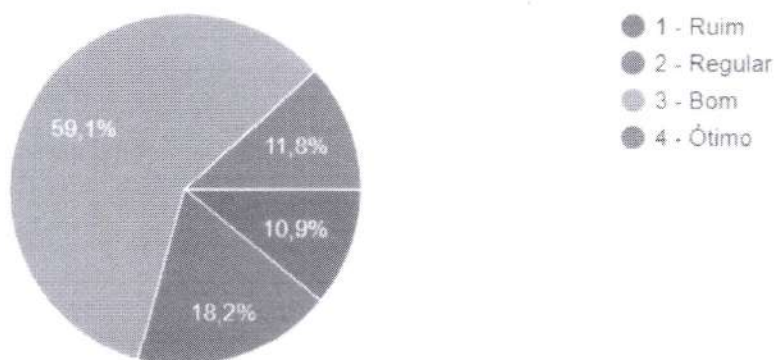


- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

[Handwritten signature]

4.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

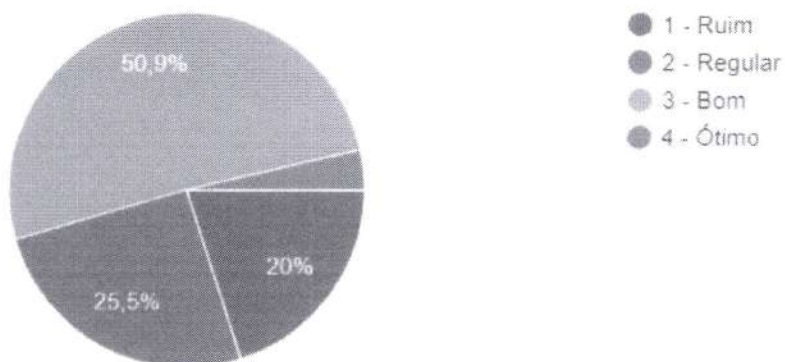
110 respostas



5 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento)

5.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

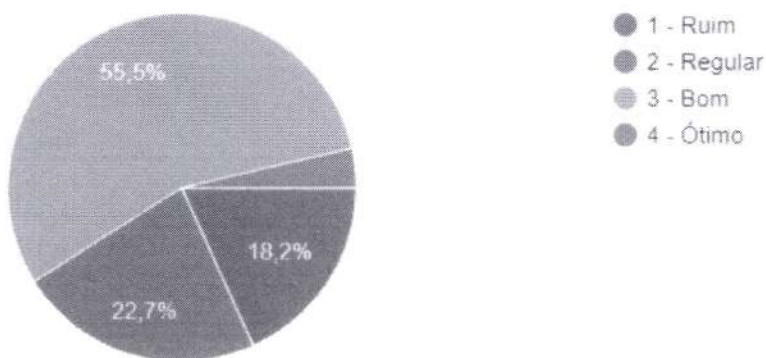
110 respostas



[Handwritten signature]

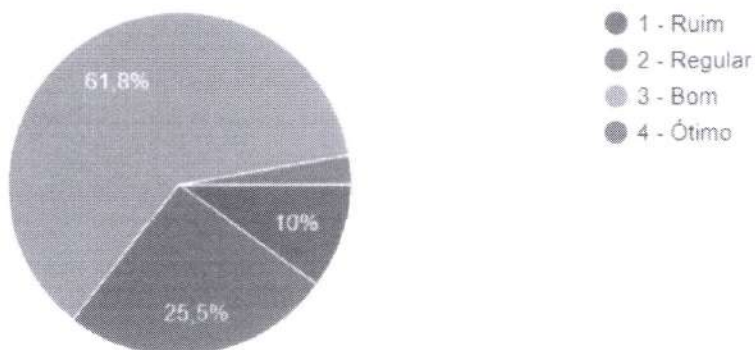
5.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

110 respostas



5.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

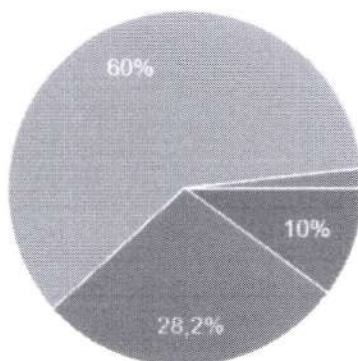
110 respostas



[Handwritten signature]

5.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

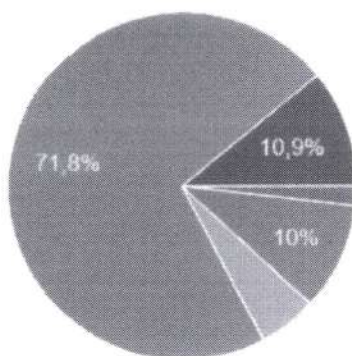
110 respostas



- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Ótimo

6 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

110 respostas



- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito


José Carlos Petreca
Provedor

Pesquisa de Satisfação Julho/2024

TOTAL HOSPITAL

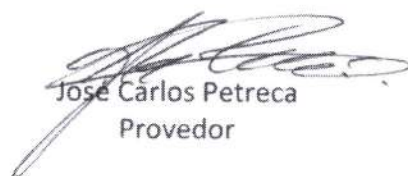
	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
TOTAL	392	112	0	28	0	532
%	73,7	21,1	0,00	5,2	0,00	

TOTAL PRONTO SOCORRO

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
TOTAL	264	1.738	242	44	132	2.420
%	10,9	71,8	10,0	1,8	5,5	

SOMATÓRIA

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
TOTAL	656	1.850	242	72	132	2.952
%	22,2	62,7	8,2	2,4	4,5	


José Carlos Petreca
Provedor