

Mogi das Cruzes, 02 de janeiro de 2024.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2023
Artigo 155 – Inciso VII

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONV. Nº. 256/2020, onde a sua vigência foi até 31/12/2023, conforme Cláusula Nona, tendo como objeto – Custeio para compra de insumo para enfermagem e prestação de serviços médicos hospitalares na unidade de neonatologia (UTI Neonatal e Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal), conforme plano de trabalho estabelecido, atingindo o seu objetivo proposto e sendo aplicado da seguinte forma:

Comparativo de Metas

01º META QUANTITATIVA: Manter a assistência aos pacientes SUS prematuros internados mantendo a média mensal de TOH em no mínimo em 90% na unidade UTI-Neonatal

Ações para alcance: Através da aquisição de material médico hospitalar e contratualização de equipe médica em neonatologia para unidade de internação UTI-Neonatal.

Situação Atual: Atualmente a média mensal de ocupação da UTI-Neonatal é de 90% ao mês, sendo destinado 09 (nove) leitos internação e 01 (um) leito de isolamento.

Situação Pretendida: Manter a assistência aos pacientes SUS prematuros internados mantendo a média mensal de TOH de no mínimo em 90% ao mês na unidade UTI-Neonatal

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital contendo número de pacientes-dia e leito-dia no período, utilizados para cálculo da TOH = nº pacientes dia/ nº leito dia *100

RESULTADO:

Período	Nº paciente dia	Nº leito dia	TOH (%)
JANEIRO/2023	317	325	97,54%
FEVEREIRO/2023	288	294	97,96%
MARÇO/2023	301	319	94,36%
ABRIL/2023	239	300	79,67%
MAIO/2023	285	318	89,62%
JUNHO/2023	231	302	76,49%
JULHO/2023	208	279	74,55%
AGOSTO/2023	196	279	70,25%
SETEMBRO/2023	224	270	82,96%
OUTUBRO/2023	232	279	83,15%
NOVEMBRO/2023	241	270	89,26%
DEZEMBRO/2023	259	279	92,83%
Percentual de Taxa de Ocupação Hospitalar UTI-Neo 2023			85,72%

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado não atingimos a meta proposta no convênio de 90%, pois o serviço UTI-neonatal trata-se de um espaço reservado especialmente para o cuidado de bebês prematuros ou mesmo os que apesar de terem nascido a termo (a partir de 37 semanas), necessitem ficar em observação após o nascimento, diante disso pe um ponto positivo em não atingir a meta da

TOH de 90%, onde se mostra que os bebês estão nascendo saudáveis, sem risco de vida. Segue anexo relatório do hospital para comprovação dos dados.

02º META QUANTITATIVA: Manter a assistência aos pacientes SUS internados na unidade Cuidados Intermediários Neonatal mantendo a média mensal de TOH em no mínimo em 85%.

Ações para alcance: Através da aquisição de material médico hospitalar e contratualização de equipe médica em neonatologia para unidade Intermediária Neonatal.

Situação Atual: Atualmente a média de ocupação de Intermediária Neonatal é de 85%, sendo destinados 15 (quinze) leitos aos pacientes prematuros internados em cuidados intermediários.

Situação Pretendida: Manter a média mensal TOH de no mínimo em 85% ao mês na Unidade Cuidados Intermediários Neonatal conforme (anexo I)

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital contendo número de pacientes-dia e leito-dia no período, utilizados para cálculo da TOH = nº pacientes dia/ nº leito dia *100. Relatório Hospitalar contendo número de recém-nascidos acolhidos na unidade cuidados intermediários CI e CII.

RESULTADO:

Período	Nº paciente dia	Nº leito dia	TOH (%)
JANEIRO/2023	381	466	81,76%
FEVEREIRO/2023	368	420	87,62%
MARÇO/2023	449	488	92,01%
ABRIL/2023	347	450	77,11%
MAIO/2023	363	477	76,10%
JUNHO/2023	427	467	91,43%
JULHO/2023	235	465	50,54%
AGOSTO/2023	208	465	44,73%
SETEMBRO/2023	254	450	56,44%
OUTUBRO/2023	328	465	70,54%
NOVEMBRO/2023	295	450	65,56%
DEZEMBRO/2023	211	465	45,38%
Percentual de Taxa de Ocupação Hospitalar dos Recém nascidos acolhidos na Unidade Cuidados Intermediários 2023			69,94%

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado não atingimos a meta estipulada de 85% na TOH da Unidade de Cuidado Intermediários, segue anexo relatório do hospital para comprovação dos dados.

A unidade de Cuidados Intermediários, também conhecidos como unidade semi-intensiva, são serviços em unidades hospitalares destinados ao atendimento de recém-nascidos considerados de médio risco e que demandam assistência contínua, porém de menor complexidade do que na UTIN, ou seja, de acordo com a demanda de diagnóstico do paciente, sendo assim uma demanda espontânea de acordo com a patologia, e sendo positiva a taxa menor que a meta proposta.

META QUALITATIVA: Manter o índice de satisfação de internações na Unidade de Neonatologia de 90% entre satisfeito ou muito satisfeito.

Ações para alcance: Mensurar mensalmente as atividades hospitalares na unidade neonatal por meio de pesquisa de satisfação, o grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento prestado.

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 ou muito satisfeito

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital de monitoramento de desempenho, indicadores de cuidados intermediários, igualmente relatório de

indicadores de monitoramento da unidade neonatologia. Pesquisa de satisfação de mães com pacientes prematuros internados na unidade de neonatologia.

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 atingimos ACIMA da meta proposta no convênio de 90%, segue anexo relatório do hospital para comprovação de dados.

EXECUÇÃO DO OBJETO - 2023

RECEITAS	DESPESAS
RECURSO TA/CONV. 2023	R\$ 0,00
RECURSO DISPONÍVEL DO EXERCÍCIO ANTERIOR EM CONTA 31/12/2022	R\$ 20.938,07
APLICAÇÃO FINANCEIRA EM CONTA EM 2023	R\$ 54,76
APLICAÇÃO FINANCEIRA DAS RETIRADAS E DEVOLVIDAS EM 2023	R\$ 19.860,95
OUTRAS RECEITAS	R\$ 2.067,50
DEVOLUÇÃO DA RETIRADA DE 2022	R\$ 230.000,00
RECURSO PROPRIO	R\$ 9.323,64
TOTAL RECEITAS	R\$ 282.244,92
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2023, CONFORME CONVÊNIO 256/2020	R\$ 282.244,92
TOTAL DESPESAS	R\$ 282.244,92
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2023:	R\$ 0,00

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO – 2023

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TAXA	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
jan/23			R\$ 173,00	R\$ 7,28	
fev/23			R\$ 173,00	R\$ 6,08	
mar/23			R\$ 173,00	R\$ 7,68	
abr/23			R\$ 173,00	R\$ 5,99	
mai/23			R\$ 173,00	R\$ 7,70	
jun/23		R\$ 156.841,92	R\$ 173,00	R\$ 7,41	R\$ 260.224,01
jul/23		R\$ 117.515,40	R\$ 173,00	R\$ 7,27	
ago/23		R\$ 7.887,60	R\$ 173,00	R\$ 5,17	R\$ 2.500,00
set/23			R\$ 87,92	R\$ 0,18	
out/23					
nov/23					
dez/23			R\$ 623,08		R\$ 623,08
R\$	-	R\$ 282.244,92	R\$ 2.095,00	R\$ 54,76	R\$ 263.347,09

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS - 2023			
PERÍODO/ DATA COBRANÇA	VALOR TARIFA	DATA DE DEVOLUÇÃO	Nº DOCUMENTO
JANEIRO – 09/01/2023	R\$ 173,00	14/06/2023 – R\$ 1.038,00	288.778.441
FEVEREIRO – 08/02/2023	R\$ 173,00		
MARÇO – 08/03/2023	R\$ 173,00		
ABRIL – 10/04/2023	R\$ 173,00		
MAIO – 08/05/2023	R\$ 173,00		
JUNHO – 09/06/2023	R\$ 173,00		
JULHO – 10/07/2023	R\$ 173,00	18/08/2023 – R\$ 433,92	297.696.898
AGOSTO – 08/08/2023	R\$ 173,00		
SETEMBRO – 08/09/2023	R\$ 87,92	11/12/2023 – R\$ 604,08	313.287.551
SETEMBRO – 11/12/2023	R\$ 85,08		
OUTUBRO – 11/12/2023	R\$ 173,00		
NOVEMBRO – 11/12/2023	R\$ 173,00		
DEZEMBRO – 11/12/2023	R\$ 173,00		
DEZEMBRO – 27/12/2023	R\$ 19,00	27/12/2023 – R\$ 19,00	315.916.356
TOTAL DEVOLVIDO	R\$ R\$ 2.095,00		

HISTÓRICO DE RETIRADAS						
	DATA RETIRADA	VL. RETIRADA	DATA DEVOLUÇÃO	VALOR DEVOLVIDO CORRIGO	VALOR CORRESPONDENTE AO RENDIMENTO DA RETIRADA	Nº DOCUMENTO DE DEVOLUÇÃO
RETIRADA 2022	18/03/2022	R\$ 60.000,00	14/06/2023	R\$ 65.797,15	R\$ 5.797,15	288.778.441
RETIRADA 2022	13/04/2022	R\$ 50.000,00	14/06/2023	R\$ 54.857,83	R\$ 4.857,83	
RETIRADA 2022	21/06/2022	R\$ 120.000,00	14/06/2023	R\$ 129.205,97	R\$ 9.205,97	
VALOR DAS RETIRADAS DE 2022 – EM ABERTO (DEVOLVIDO EM 2023)					R\$ 230.000,00	
VALOR TOTAL DEVOLVIDO COM AS CORREÇÕES MONETÁRIAS					R\$ 249.860,95	

26
b

VALOR TOTAL DAS CORREÇÕES MONETÁRIAS DAS RETIRADAS DEVOLVIDAS

R\$ 19.860,95

OBS: Segue anexo comprovantes do Banco Central, referente as correções monetárias, e é considerado como **OUTRAS RECEITAS**.

OUTRAS RECEITAS

NOTAS DEVOLVIDAS – NÃO FAZ PARTE DO PLANO DE TRABALHO

DATA DE EMISSÃO	Nº NF	FORNECEDOR	VALOR NF	DATA DE PAGAMENTO	Nº DOCUMENTO DE PAGAMENTO	DATA DA DEVOLUÇÃO DO VALOR NF	Nº DOCUMENTO DA DEVOLUÇÃO
07/04/2022	6445	SAN ALVES	R\$ 1.514,00	27/05/2022	52701	14/06/2023	288.778.441
03/12/2021	222954	DUPATRI	R\$ 553,50	03/01/2022	10302		
			R\$ 2.067,50				

OBS: Segue anexo as Notas fiscais citadas acima, para comprovação que os itens que constam nas mesmas não fazem parte do Plano de Trabalho do respectivo convênio. As Notas Fiscais devolvidas foram pagas no exercício de 2022, porém somente foram devolvidas (recurso) no exercício de 2023, sendo **considerando assim como OUTRAS RECEITAS**.

IMPORTANTE: Diante dos quadros acima o valor total de OUTRAS RECEITAS APLICADOS 2023 foi de R\$ 21.928,45, sendo:

OUTRAS RECEITAS	
Valor das correções monetárias das retiradas devolvidas	R\$ 19.860,95
Valor das Notas Fiscais devolvidas – Não faz parte do PT	R\$ 2.067,50
	R\$ 21.928,45

RECURSO PROPRIO

DATA	VALOR	Nº DOC.	OBSERVAÇÃO
14/06/2023	R\$ 7.257,56	288.778.441	Valor restou do deposito do dia 14/06/2023, no valor de R\$ 260.224,01 – (valor devolução das retiradas e correções R\$ 249.860,95 – tarifas bancarias de jan a junh. R\$ 1.038,00 – NF’s devolvidas R\$ 2.067,50)
18/08/2023	R\$ 2.066,08	297.696.898	Valor restou do deposito do dia 18/08/2023, no valor de R\$ 2.500,00, onde subtraiu o valor das tarifas bancarias de julho, agosto e parcial de setembro (R\$ 433,92).
	R\$ 9.323,64		

Sem mais para o momento.


Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes

José Carlos Petreca - Provedor



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 14/06/2023 - 14h57

Nº de controle: 714620989065427038 | Documento: 3445489

Conta de débito: Agência: 2770 | Conta: 0021515-5 | Tipo: Conta-Corrente

Empresa: SANTA CASA MIS DE MOGI DAS CRUZES | CNPJ: 052.543.766/0001-16

Conta de crédito: Banco: 001 - BANCO DO BRASIL S.A. | Agência: 6535 | Conta: 9022066

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Finalidade: 10 - CREDITO EM CONTA

Valor: R\$ 260.224,01

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 260.224,01

Tipo de transferência: TED - Mesma Titularidade

Crédito disponível no mesmo dia da data de débito

Data de débito: 14/06/2023

A tarifa é cobrada por transferência realizada e para as operações agendadas poderá sofrer alteração de acordo com os valores vigentes na data do débito

A transação acima foi realizada por meio do Bradesco Net Empresa.

Autenticação

rVxYgK1P jCV3o0#X 7YVZVY8s jJWk5GpS mObhJ@Dz EmPv7UTJ MY?DuAGR 8tcx F88Q
rp5JNsQ7 UU#**Jyj ZpUoPvFh xXynF7GQ eGdLKG6u R53H6?2Q Jgje*RS 4d4XbQRG
KizS4o4G ZREaPo7Z v3JEUC#x ZYwpke*3 @ZF5vUj1 wq?N7v@T 98437715 01630602

**SAC - Serviço de
Apoio ao Cliente**

Alô Bradesco
0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala
0800 722 0099

Cancelamentos, Reclamações e
Informações.
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Demais telefones
consulte o site
Fale Conosco.

Ouvidoria 0800 727 9933 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

io -> Calculadora do cidadão -> Correção de valores

Resultado da Correção pela Poupança



Dados básicos da correção pela Poupança

Dados informados

Data inicial	18/03/2022
Data final	14/06/2023
Valor nominal	R\$ 60.000,00 (REAL)
Regra de correção	Nova

Dados calculados

Índice de correção no período	1,09661910
Valor percentual correspondente	9,661910%
Valor corrigido na data final	R\$ 65.797,15 (REAL)

79
8

Resultado da Correção pela Poupança

Dados básicos da correção pela Poupança

Dados informados

Data inicial	13/04/2022
Data final	14/06/2023
Valor nominal	R\$ 50.000,00 (REAL)
Regra de correção	Nova

Dados calculados

Índice de correção no período	1,09715660
Valor percentual correspondente	9,715660%
Valor corrigido na data final	R\$ 54.857,83 (REAL)



Resultado da Correção pela Poupança

Dados básicos da correção pela Poupança

Dados informados

Data inicial	21/06/2022
Data final	14/06/2023
Valor nominal	R\$ 120.000,00 (REAL)
Regra de correção	Nova

Dados calculados

Índice de correção no período	1,07671640
Valor percentual correspondente	7,671640%
Valor corrigido na data final	R\$ 129.205,97 (REAL)

83

03/01/2022 - BANCO DO BRASIL - 15:36:52
653506535 0009

COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TITULOS

CLIENTE: SANTA C DE M DE M DAS
AGENCIA: 6535-8 CONTA: 902.206-6

BANCO DO BRASIL

00190000090330884110900064730179188530000055350

BENEFICIARIO:

DUPATRI H C I EXPORTACAO LTDA

NOME FANTASIA:

DUPATRI HOSPITALAR COMERCIO IMPORTA

CNPJ: 04.027.894/0001-64

PAGADOR:

STA.CASA DE MIS.DE MOGI DAS CRUZES

CNPJ: 52.543.766/0001-16

NR. DOCUMENTO	10.302
NOSSO NUMERO	33088411000064730
CONVENIO	03308841
DATA DE VENCIMENTO	02/01/2022
DATA DO PAGAMENTO	03/01/2022
VALOR DO DOCUMENTO	553,50
VALOR COBRADO	553,50

NR.AUTENTICACAO 1.595.AF3.2FD.79B.30F



Central de Atendimento BB
4004 0001 Capitais e regioes metropolitanas
0800 729 0001 Demais localidades.
Consultas, informacoes e servicos transacionais.

SAC BB

0800 729 0722

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de produtos e servicos.

Ouvidoria

0800 729 5678

Reclamacoes nao solucionadas nos canais habituais agencia, SAC e demais canais de atendimento.

Atendimento a Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0088

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de cartao, outros produtos e servicos de Ouvidoria.



**DUPATRI HOSPITALAR
COMERCIO IMPORTACAO E
EXPORTACAO LTDA**

AVENIDA PEDRO PASCOAL DOS
SANTOS, 410 - GALPAO002 MD 4 E 5 -
RESIDENCIAL REAL PARQUE SUMARE
- SUMARE, SP, CEP:13178561,
Fone:13-3228-8700

DOCUMENTO AUXILIAR
DA NOTA FISCAL
ELETRÔNICA

0-ENTRADA 1
1-SAIDA 1

Nº 222954
SERIE 1
FOLHA 1/1



CHAVE DE ACESSO
3521 1204 0278 9400 0750 5500 1000 2229 5410 0120 3100

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal
ou no site da Sefaz Autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO
VENDA MERC.ADQ. REC.TERCEIROS

PROTOCOLO AUTORIZAÇÃO DE USO
135211462653910 03/12/2021 20:30:56

INSCRIÇÃO ESTADUAL
671.392.680.115

INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO

CNPJ
04.027.894/0007-50

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL
STA.CASA DE MIS.DE MOGI DAS CRUZES (274)

CNPJ/CPF
52.543.766/0001-16

DATA DA EMISSÃO
03/12/2021

ENDEREÇO
RUA BARAO DE JACEGUAÍ, 1148

BAIRRO/DISTRITO
CENTRO

CEP
08780-906

DATA ENTRADA/SAIDA
03/12/2021

MUNICÍPIO
MOGI DAS CRUZES

FONE/FAX
1147264705

UF
SP

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA DA SAIDA
20:13

FATURA / DUPLICATA

001 02/01/2022 553,50

CALCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
553,50	99,63	0,00	0,00	553,50
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR TOTAL DO IPI
0,00	0,00		0,00	0,00
				VALOR TOTAL DA NOTA
				553,50

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL PVN - SAO PAULO (43)	FRETE POR CONTA 0 - DO EMITENTE	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO	UF	CNPJ/CPF 12270745000150
ENDEREÇO RUA SAO PAULO, 41	MUNICÍPIO SANTOS	UF SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL 633751854115		
QJANTIDADE 3	ESPÉCIE CAIXAS	MARCA	NUMERO	PESO BRUTO 10,00	PESO LÍQUIDO 10,00

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SER/ICMS	NCM/CH	CST	CFOP	UND.	QUANT.	V.UNT.	V.TOTAL	BC ICMS	V.ICMS	V.IPI	AL ICMS	ALIPI
31193	SONDA ASP.TRAQ.C/VALV.N.08 C/10 - MEDSONDA (Lote: 61439, Qtde: 30, Dt Val: 31/07/2025 ,Data Fab: 01/07/20- 21)	90183929	000	5102	PCT	30	8,3500	250,50	250,50	45,09		18,00	
31191	SONDA ASP.TRAQ.C/VALV.N.06 C/10 - MEDSONDA (Lote: 60899, Qtde: 30, Dt Val: 30/06/2025 ,Data Fab: 01/06/20- 21)	90183929	000	5102	PCT	30	7,5500	226,50	226,50	40,77		18,00	
31194	SONDA ASP.TRAQ.C/VALV.N.10 C/10 - MEDSONDA (Lote: 63550, Qtde: 10, Dt Val: 30/11/2025 ,Data Fab: 01/11/20- 21)	90183929	000	5102	PCT	10	7,6500	76,50	76,50	13,77		18,00	



DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

RECLAMAÇÕES DE MERCADORIAS COM NO MÁXIMO DE 48 HORAS APOS A ENTREGA
PEDIDO 104686 - PRO-SANTA CASA II PMMC- PROCESSO 11.478/2020- PRO-SANTA CASA II
ITENS 1 a 3 ISENTOS PIS/COFINS DECRETO 6426/08 ANEXO III
VALOR APROX. TRIBUTOS: R\$ 99,63, Federal, R\$ 0,00, Estadual, R\$ 99,63
Pedido: 249137
Representante: REGIAO VALE DO PARAIBA (MAURICIO)
Representante: REGIAO VALE DO PARAIBA (MAURICIO)
OS PRODUTOS CLASSIFICADOS COM: A-1 / A-2 / B-1 / B-2 / C-1 / C-2 / C-4 / C-5 / C-3
ENQUADRAM-SE NA PORT. 344/98

RESERVADO AO FISCO

Carlos Eduardo dos Santos
Lider Almoxarifado

82

83
1



Extrato de pagamentos / transferências

G3382714459948021
27/05/2022 14:49:30

27/05/2022 - BANCO DO BRASIL - 14:49:29
653506535 0004

COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TITULOS

CLIENTE: SANTA C DE M DE M DAS
AGENCIA: 6535-8 CONTA: 902.206-6

ITAU UNIBANCO S.A.

34191570070411078046971870010007389980000151400

BENEFICIARIO:

SAN ALVES C A M H EIREL

NOME FANTASIA:

SAN ALVES C A M H EIREL

CNPJ: 10.495.685/0001-48

BENEFICIARIO FINAL:

SAN ALVES C A M H EIREL

CNPJ: 10.495.685/0001-48

PAGADOR:

STA C MIS DE MOGI DAS CRUZES

CNPJ: 52.543.766/0001-16

Secretaria de Estado de Saúde
SES - UGE: 09.01.96
CONVÊNIO nº 00256/2020
Processo nº SES-PRC-2019/12340
TIPO DE CONCESSÃO: CUSTEIO

NR. DOCUMENTO 52.701
DATA DE VENCIMENTO 27/05/2022
DATA DO PAGAMENTO 27/05/2022
VALOR DO DOCUMENTO 1.514,00
VALOR COBRADO 1.514,00

NR. AUTENTICACAO 1.CF3.78D.F37.393.420

Central de Atendimento BB
4004 0001 Capitais e regioes metropolitanas
0800 729 0001 Demais localidades.
Consultas, informacoes e servicos transacionais.

SAC BB

0800 729 0722

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de produtos e servicos.

Ouvidoria

0800 729 5678

Reclamacoes nao solucionadas nos canais habituais agencia, SAC e demais canais de atendimento.

Atendimento a Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0088

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de cartao, outros produtos e servicos de Ouvidoria.

84
8

**SAN ALVES COMERCIO DE ARTIGOS
MEDICOS E HOSPITALARES - EIREL**



AV. CONSELHEIRO CARRAO, 2828

VILA CARRAO SAO PAULO SP
03402002 Fone: 1143056012

DANFE

DOCUMENTO
AUXILIAR DA NOTA
FISCAL ELETRONICA

0 - ENTRADA
1 - SAIDA

Nº .6445
SERIE 1

FOLHA 1 / 1



CHAVE DE ACESSO

3522 0410 4956 8500 0148 5500 1000 0064 4511 1914 9930

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br/portal
ou no site da Sefaz Autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO
0 - VENDAS

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
135220543698792

INSCRIÇÃO ESTADUAL
148405590110

INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT

CNPJ
10495685000148

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MOGI DAS CRUZES

CNPJ / CPF
52543766000116

DATA DA EMISSÃO
27/04/2022 16:42:00

ENDEREÇO
Rua Barao de Jaceguai, 1148 -

BAIRRO / DISTRITO
Centro

CEP
08780906

DATA DA SAIDA

MUNICÍPIO
Mogi das Cruzes

UF
SP

FONE / FAX

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA DA SAIDA

FATURAMENTO / DUPLICATAS

Numero: 001
Vencimento 27/05/2022 Valor: 1514,00

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS 0,00 VALOR DO ICMS 0,00 BASE DE CÁLCULO DO ICMS S.T. 0,00 VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00 VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 1514,00

VALOR DO FRETE 0,00 VALOR DO SEGURO 0,00 DESCONTO 0,00 OUTRAS DESP. ACESSORIAS 0,00 VALOR TOTAL DO IPI 0,00 VALOR TOTAL DA NOTA 1514,00

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL
O PROPRIO FRETE POR CONTA 0 - EMITENTE 1 - DESTINATARIO 0 CODIGO ANTT PLACA DO VEIC. UF CNPJ / CPF

ENDEREÇO
Avenida Conselheiro Carrão, de 2042 a 3002 - lado par, 2828 MUNICÍPIO São Paulo UF SP INSCRIÇÃO ESTADUAL ISENTO

QUANTIDADE ESPECIE MARCA NUMERO PESO BRUTO PES LIQUIDO

CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM	CST	CFOP	UND	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	B. CÁLC ICMS	VALOR ICMS	ALIQ ICMS	ALIQ IPI
359947	EXTENSOR PERFUSOR 3FR 120CM NEONATAL	90189010	0500	5405	UN	400	2,4100	964,00	0	0	0,00	0,00
5543	SONDA DE ASPIRACAO TRAQUEAL LONGA N.6 C/VALVULA	90183929	0102	5102	UN	400	1,1000	440,00	0	0	0,00	0,00
5543	SONDA DE ASPIRACAO TRAQUEAL LONGA N.10 C/VALVULA	90183929	0102	5102	UN	100	1,1000	110,00	0	0	0,00	0,00

Secretaria de Estado de Saúde
SES - UGE: 09.01.96
CONVÊNIO nº 00256/2020
Processo nº SES-PRC-2019/12340
TIPO DE CONCESSÃO: CUSTEIO

Carlos Eduardo dos Santos
Lider Almoarifado

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS BASE DE CÁLCULO DO ISSQN VALOR DO ISSQN

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
"Valor Aproximado dos Tributos: R\$ 414,68 (27,39%) - Fonte IBPT" PEDIDO 107769/107707 - PRO SANTA CASA II -PMMC-
CONV.00256/2020 PROCESSO N. SES 2019/12340

RESERVADO AO FISCO

Carlos Eduardo dos Santos
Lider Almoarifado

29
04
2022

Paciente Dia 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
UTI Neonatal	317	288	301	239	285	231	208	196	224	232	241	259
Cuidados Intermediarios	381	368	449	347	363	427	235	208	254	328	295	211
Leito Canguru	0	11	1	0	0	0	2	12	7	15	0	0

Leito Dia 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
UTI Neonatal	325	294	319	300	318	302	279	279	270	279	270	279
Cuidados Intermediarios	466	420	488	450	477	467	465	465	450	465	450	465
Leito Canguru	62	56	62	60	62	60	62	62	60	62	60	62

Taxa de Ocupação 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
UTI Neonatal	97,54	97,96	94,36	79,67	89,62	76,49	74,55	70,25	82,96	83,15	89,26	92,83
Cuidados Intermediarios	81,76	87,62	92,01	77,11	76,10	91,43	50,54	44,73	56,44	70,54	65,56	45,38
Leito Canguru	0,00	19,64	1,61	0,00	0,00	0,00	3,23	19,35	11,67	24,19	0,00	0,00

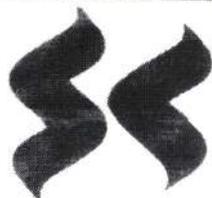

 José Carlos Petreca
 Provedor


 Maria Vitória de S. Calderaro
 Assistente de Controller S.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES

FS



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – JANEIRO/2023

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?

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

2023



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – JANEIRO/2023

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	

[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	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 marks]

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	

[Handwritten marks]

TOTAL

	OTIMO	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





RELATÓRIO DE ATIVIDADES – FEVEREIRO/2023

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	

[Handwritten signatures]

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	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:

	ÓTIMO	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?

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – FEVEREIRO/2023

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 signatures]

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

	OTIMO	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?

	OTIMO	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...)?

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

[Handwritten signatures]

97
8

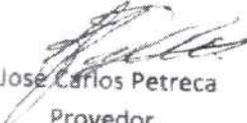


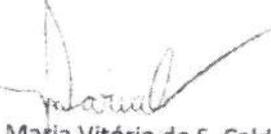
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – FEVEREIRO/2023

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

98
A

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	

[Handwritten signatures]

100
/

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]

19/3

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

	OTIMO	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?

	OTIMO	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?

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

[Handwritten marks]

102

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	

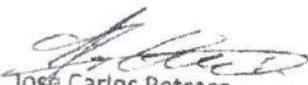
[Handwritten marks]

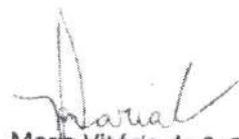
33

TOTAL

	ÓTIMO	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%

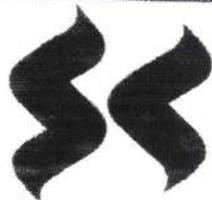

José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

52

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

ABRIL/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES



105

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 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	41	2	0	0	43
%	95,35	4,65	0,00	0,00	

[Handwritten signatures]

106

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	

[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	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]

308

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?

	ÓTIMO	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	

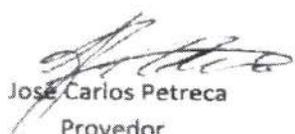
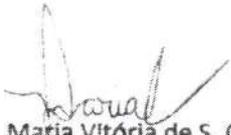
[Handwritten signatures]

2023

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

28

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

MAIO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

15/5

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	

[Handwritten signatures]

312
S



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – MAIO/2023

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	



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – MAIO/2023

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	

334
8

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	

[Handwritten signatures]

35



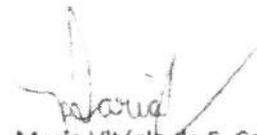
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – MAIO/2023

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

116

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

JUNHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

17

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	

3/8



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	

[Handwritten signature]

149
8

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	

120
8

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	

125

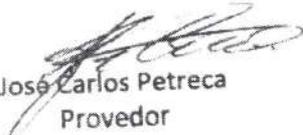


PESQUISA DE SATISFAÇÃO - JUNHO/2023

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

122
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

123
P



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	

324



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JULHO/2023

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	

125

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	

126
8



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JULHO/2023

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	

127

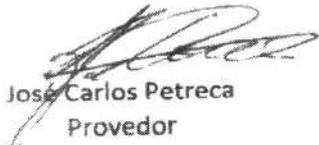


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JULHO/2023

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

128

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

AGOSTO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGIDAS CRUZES

ES

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	



130



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	

135



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	

132
8



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AGOSTO/2023

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	

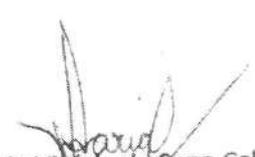
TOTAL

	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

134
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	

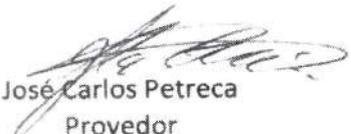
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	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 Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

540
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

144

| 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	

142
8

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...)?

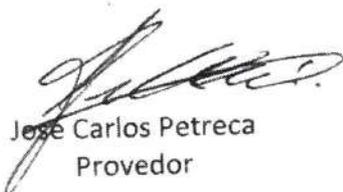
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	95	12	11	481
%	75,47	19,75	2,49	2,29	

345
2

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%**.



Jose Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

146
2

**PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
NOVEMBRO/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 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	

KL8
/

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	

147
8

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	

151
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	

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	



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	

156
D

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	

[Handwritten mark]

157
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 Paiva
Provedor

