

Birigui, 20 de Outubro de 2023.

OFÍCIO Nº: 358/2023

CÓPIA

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE BIRIGUI  
CONVÊNIO: S/N DE 2016 DA SUBVENÇÃO SOCIAL  
EXERCÍCIO: 2023

**PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – SETEMBRO/2023**

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0001-50 em cumprimento ao estabelecido no convênio **S/N DE 2016 DA SUBVENÇÃO SOCIAL**, firmado entre o município de Birigui, com o compromisso entre as partes para acompanhamento, regulação e execução de serviços no hospital IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, vem respeitosamente encaminhar o Relatório Assistencial.

**Atestamos sob pena da Lei, a autenticidade dos documentos e suas cópias.**

No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente,



**Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui**  
**Alex Brasileiro Cardoso Pereira**  
**Interventor**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
SETOR DE PROTOCOLO - URPRO-5

Processo nº 23467 CA169/426

Assunto: Documentos

Data: 23/10/23

Usuário: Guilherme L.T. Mendes

Excelentíssima Senhora,  
Cassia Rita Santana Celestino  
Secretária Municipal de Saúde de Birigui



# RELATÓRIO ASSISTENCIAL

## SETEMBRO/2023

CONVÊNIO: S/N DE 2016 DE SUBVENÇÃO SOCIAL

IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

Birigui/SP





IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI  
FUNDADA EM 1935

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL SETEMBRO DE 2023**

**CONVÊNIO: S/N DE 2016 – SUBVENÇÃO SOCIAL**

**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**



**SANTA CASA**  
**BIRIGUI**

1

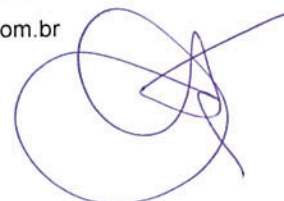
*AB*

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO: .....	4
2. RELAÇÃO DOS PROFISSIONAIS CONTRATADOS .....	5
3. NOSSAS CERTIFICAÇÕES:.....	6
4. NOSSO OBJETIVO:.....	7
5. NOSSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO:.....	7
6. RESULTADOS ESPERADOS:.....	8
7. COMISSÕES HOSPITALARES:.....	9
8. NOSSOS PROGRAMAS DE SAÚDE:.....	9
9. CONVÊNIO SUS E ATENDIMENTO MÉDICO HUMANIZADO: .....	10
10. CAPACIDADE OPERACIONAL:.....	11
11. METAS E RESULTADOS ESPERADOS: .....	11
12. ATENDIMENTO AMBULATORIAL PROPOSTOS – META / PACTUAÇÃO:.....	12
12.1 atendimentos realizados Setembro 2023:.....	12
12.2 Raio-X realizados por municípios:.....	12
12.3 atendimentos Litotripsia: .....	13
13. ATENDIMENTO INTERNAÇÃO.....	14
13.1 Internações por Categoria:.....	14
13.2 Taxa de Ocupação Internações SUS:.....	14
13.1 Internações SUS:.....	14
13.2 Internações por Município:.....	15
13.3 Percentual de taxa de ocupação por setor: .....	16
13.4 Óbitos por categoria:.....	16
13.5 Centro Cirúrgico – Procedimentos cirúrgicos:.....	17
13.6 Cirurgias por Municípios: .....	17
13.7 Cirurgias por Convênio:.....	18
13.8 Maternidade – Internações por Convênio.....	18
13.9 Nascimentos por Categoria.....	18
13.10 Porcentagem por Categoria .....	18

2

AB





IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI  
FUNDADA EM 1935

14. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:.....	19
14.1 Agência transfusional: .....	19
14.2 Fechamento Agência Transfusional:.....	19
15. LAVANDERIA:.....	19
15.1 Produção Lavanderia: .....	20
16. RESÍDUOS HOSPITALARES SETEMBRO DE 2023:.....	20
17. OUVIDORIA:.....	20
18. CONCLUSÃO: .....	24

AB

## 1. INTRODUÇÃO:

Este relatório é um instrumento de acompanhamento, e tem por objetivo orientar a execução e prestação de contas das metas de produção assistencial referente ao convênio S/N de 2016 de SUBVENÇÃO SOCIAL celebrados entre a PREFEITURA MUNICIPAL DE BIRIGUI – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI.

A entidade foi fundada em 1935, iniciando suas atividades em 08/12/1935, em consequência da benemerência de um grupo de pessoas de expressão sócio econômico e política do município e, a exemplo de outras Santas Casas do país, também evolui com característica religiosa e com finalidade de cuidar, abrigar e amparar doentes pobres e necessitados, tendo seu registro de filantropia na data de 1939. Sua construção foi dada através da doação do terreno por Nicolau da Silva Nunes, por campanhas para a arrecadação de material de construção, mão de obra, entre outros fatores; além de quermesses e participação popular via mutirões.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui é o único hospital conveniado ao SUS em nossa cidade, que presta atendimento médico hospitalar para os demais municípios da região. Consigne-se que o município de Birigui, é sede da microrregião que abrange os 10 seguintes municípios: Brejo Alegre, Bilac, Coroados, Lourdes, Turiúba, Buritama, Piacatu, Gabriel Monteiro, Santópolis do Aguapeí e Clementina.

O hospital funciona como retaguarda do Sistema Único de Saúde, com características de um hospital geral de Nível Secundário com 120 leitos, dotado ainda de especialidades: Clínica Cirúrgica (Cirurgia Geral e a Cirurgia Especializada), Anestesiologia, Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia, Pediatria e Unidade de Terapia Intensiva; e Centro Cirúrgico com 05 (cinco) salas de cirurgia, atendimento ambulatorial de exames de Raio-X, Mamografia e Litotripsia.

Atende em média 600 internações hospitalares e 300 cirurgias mensais, sendo 70%


4

atendimentos aos pacientes SUS.

Salienta-se, ainda, que a entidade tem como fim social à assistência médica e hospitalar, onde serão admitidas à consulta, tratamento, exames e internação, pessoas que qualquer condição social.

## 2. RELAÇÃO DOS PROFISSIONAIS CONTRATADOS

Categoria	Quantidade Contratada	Vínculo Empregatício
Almoxarife	01	CLT
Analista de Custos	01	CLT
Analista de Suporte	01	CLT
Assessor de Comunicação	01	CLT
Assistente administrativo	02	CLT
Assistente de Contabilidade	02	CLT
Assistente de Departamento Pessoal	02	CLT
Assistente Financeiro	02	CLT
Assistente Operacional	01	CLT
Assistente Social	01	CLT
Auxiliar Administrativo	35	CLT
Auxiliar de Banco de Sangue	01	CLT
Auxiliar de Enfermagem	32	CLT
Auxiliar de Farmácia	01	CLT
Auxiliar de Faturamento	03	CLT
Auxiliar Financeiro	02	CLT
Auxiliar de Lavanderia	01	CLT
Auxiliar de Manutenção Elétrica e Hidráulica	01	CLT
Auxiliar de Recursos Humanos	01	CLT
Camareira	01	CLT
Controlador de Estoque	01	CLT
Coordenador Pronto Atendimento	01	CLT
Coordenadora Central Material	01	CLT
Coordenador NEP	01	CLT
Copeiro	01	CLT
Diretora Assistencial	01	CLT
Eletricista	01	CLT
Encarregado de Faturamento	01	CLT
Encarregado de Atendimento	01	CLT

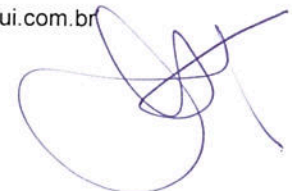


Encarregado de Compras	01	CLT
Encarregado de Obras	01	CLT
Encarregado de Jardinagem	01	CLT
Encarregado de Manutenção	01	CLT
Enfermeira(o)	38	CLT
Enfermeira(o) Coordenador UTI	01	CLT
Farmacêutico	06	CLT
Gerente de Farmácia	01	CLT
Gerente de T.I	01	CLT
Gerente Operacional	01	CLT
Gestor de Contratos	01	CLT
Gestor em RH	01	CLT
Interventor	01	CLT
Médico do Trabalho	01	CLT
Motorista	02	CLT
Nutricionista Clínica	01	CLT
Nutricionista RT	01	CLT
Pedreiro	01	CLT
Pintor	01	CLT
Porteiro (a)	04	CLT
Psicólogo (a)	01	CLT
Responsável Manutenção Preventiva	01	CLT
Responsável Patrimônio	01	CLT
Secretária Executiva	02	CLT
Serviços Gerais	78	CLT
Supervisor Serviços de Higienização e Limpeza	01	CLT
Supervisor/Serviços Apoio/Rouparia	01	CLT
Técnico de Segurança do Trabalho	02	CLT
Técnico de Enfermagem	153	CLT
Telefonista	01	CLT
Vendedor	02	CLT
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>CLT</b>

### 3. NOSSAS CERTIFICAÇÕES:

- CEBAS (Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social), portaria nº 217 de 09/03/2021, validade de 01/01/2021 à 31/12/2023;
- Amparada na lei federal 9.637/98, o trabalho da Santa Casa de Birigui é legitimado

*B.*





como Organizações Sociais (O.S.S);


- Certificação Ouro em Esterilização Hospitalar da 3M;
- Certificação C.Q.H – Compromisso com a Qualidade Hospitalar;
- CREMESP - Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo;
- AVCB - Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros nº 504409.

#### 4. NOSSO OBJETIVO:

- Manter, administrar e desenvolver estabelecimentos destinados à prestação de serviços de saúde dentro dos parâmetros e proporções estabelecidos pela legislação e regulamentos federais, estaduais e municipais e pelos normativos aplicáveis ao SUS (Sistema Único de Saúde), observando sempre os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e da eficiência para o alcance de suas finalidades sociais;
- Oferecer atendimento digno e de qualidade a toda população;
- Proporcionar atendimento seguro, humanizado aos pacientes e seus acompanhantes;
- Proporcionar segurança e tranquilidade aos nossos colaboradores.

#### 5. NOSSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO:

- Gerenciamento em unidades de atenção básica – ESF;
- Execução de projetos de ações individuais e/ou coletivas de promoção à saúde e prevenção de doenças;
- Celebração de convênios de parceria, apoio e coordenação técnica com instituições públicas e privadas, nos últimos anos, estendeu sua expertise para diversos municípios.



## 6. RESULTADOS ESPERADOS:

- Manter atendimento às urgências em todas as especialidades pactuadas nas 24 horas;
- Organizar o serviço de acolhimento e triagem médica para contra-referência os atendimentos que não caracterizam urgência;
- Elencar as patologias mais frequentes na Unidade e elaborar / adotar os respectivos protocolos de conduta em conjunto com o Município com a elaboração de protocolos para atendimento de urgências nas patologias mais frequentes;
- Integrar-se com a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo, apresentando a disponibilidade de leitos ofertados.
- Garantir os atendimentos nas especialidades de acordo com o quadro abaixo:

ESPECIALIDADES	COBERTURA LOCAL	PLANTÃO À DISTÂNCIA
ANESTESIOLOGIA	X	X
CLÍNICA MÉDICA	-	X
CLÍNICA CIRÚRGICA	-	X
CLÍNICA PEDIÁTRICA	X	X
OBSTETRÍCIA	X	-
ORTOPEDIA	X	X

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui prestou atendimentos médicos hospitalares aos pacientes do convênio SUS durante o mês de setembro de 2023, dentro dos limites operacionais da instituição, oferecendo atendimento digno e de qualidade à população de Birigui e aos municípios ao qual é referência para usuários do SUS.



## 7. COMISSÕES HOSPITALARES:

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui mantém as comissões hospitalares em pleno funcionamento com reuniões e ações desenvolvidas conforme relação abaixo:

- CCIH - Comissão de Infecção Hospitalar;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Comissão de Revisão de Prontuários;
- Comissão de Óbitos;
- Comissão de Ética Médica;
- CIHDOT – Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes;
- CIH – Centro Integrado de Humanização;
- Comissão de Segurança do Paciente;
- NEP – Comissão Núcleo de Educação Permanente;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos;
- CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Comissão de Eventos;
- Comissão de Mortalidade Materna e Neonatal;
- Comissão Ética de Enfermagem.

## 8. NOSSOS PROGRAMAS DE SAÚDE:

- Projetos de educação em saúde;
- Projetos de prevenção e controle de doenças e de orientação sanitária;
- Proporciona meios de cooperação no ensino, pesquisa e difusão de conhecimento científico, concernentes à especialização médica hospitalar, farmacêutica, fisioterápica,

biomédica, nutricional, odontológica e demais áreas de conhecimento humano relacionado à saúde.

#### 9. CONVÊNIO SUS E ATENDIMENTO MÉDICO HUMANIZADO:

- Único hospital conveniado ao SUS da cidade;
- Referência para a microrregião, que abrange os municípios de Brejo Alegre, Bilac, Coroados, Lourdes, Turiúba, Buritama, Piacatu, Gabriel Monteiro, Santópolis do Aguapeí e Clementina;
- Convênios firmados com planos de saúde;
- Parcerias firmadas: Consórcio Intermunicipal e Cartão Desconto;
- Atualmente contamos com 120 leitos em nossa unidade hospitalar, sendo 76 leitos SUS, 44 leitos particulares.

- MISSÃO

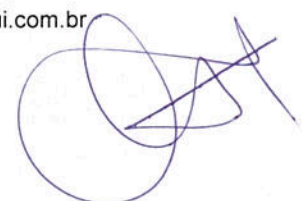
Prestar serviços de saúde à população de Birigui e região, para pacientes que necessitam de cuidados médicos e ambulatoriais, atuando de maneira eficaz, com ética, respeito e profissionais qualificados.

- VISÃO

Tornar-se um hospital de referência regional, integrado aos sistemas de saúde pública e privada, mantendo a união das equipes de trabalho dos diversos setores, objetivando a continuidade dos serviços com o setembror calor humano possível.

- VALORES

Ética, compromisso, respeito, humanização e esperança.



### 10. CAPACIDADE OPERACIONAL:

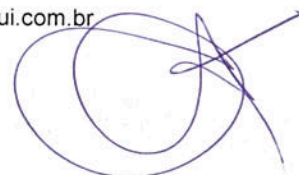
Atualmente contamos com 120 leitos em nossa unidade hospitalar, sendo 44 leitos particulares e 76 leitos ofertados aos pacientes do Sistema Único de Saúde – SUS o que corresponde a 63,33% de toda a estrutura de leitos hospitalares de nossa instituição.

#### Capacidade Operacional de Internação:

LEITOS OPERACIONAIS			
Descrição	Total	SUS	Não SUS
Cirurgia Geral	28	12	16
Clínica Geral	41	25	16
UTI Adulto	10	10	-
Obstetrícia Clínica	12	07	05
Obstetrícia Cirurgica	12	07	05
Pediatria Cirurgica	04	03	01
Pediatria Clínica	10	09	01
Berçário	03	03	-
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>76</b>	<b>44</b>
<b>Total Percentual</b>	<b>100%</b>	<b>63,33%</b>	<b>36,67%</b>

### 11. METAS E RESULTADOS ESPERADOS:

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui se propôs a prestar os seguintes atendimentos relacionados abaixo, durante o mês de setembro de 2023, via tabela de procedimentos do SUS.

**12. ATENDIMENTO AMBULATORIAL PROPOSTOS – META / PACTUAÇÃO:**

**12.1 atendimentos realizados Setembro 2023:**

Convênio SUS	Meta/Pactuação	Total Realizado	Total percentual
Laboratório	1.800	1.759	97,72%
Litotripsia (04 ondas)	157	128	81,53%
Mamografia	200	188	94,00%
Raio-X	883	844	95,58%
<b>Total</b>	<b>3.040</b>	<b>2.919</b>	<b>96,02%</b>

**12.2 Raio-X realizados por municípios:**

Município	Cota	Setembro	Total Percentual
Birigui	670	768	114,63%
Coroados	48	03	6,25%
Gabriel Monteiro	52	02	3,85%
Piacatu	16	26	162,50%
Santópolis do Aguapeí	97	16	16,49%
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>845</b>	<b>95,70%</b>

**12.3 Atendimentos Litotripsia:**

MUNICÍPIO	REALIZADOS
Alto Alegre	01
Avanhandava	02
Barbosa	01
Bilac	02
Birigui	05
Braúna	01
Brejo Alegre	01
Buritama	03
Coroados	01
Clementina	00
Gabriel Monteiro	00
Glicério	02
Lourdes	02
Luiziânia	01
Penápolis	03
Piacatu	02
Santópolis do Aguapeí	02
Turiúba	00
DRS II Araçatuba	03
<b>Total</b>	<b>32</b>
<b>Total (04 ondas)</b>	<b>128</b>

### 13. ATENDIMENTO INTERNAÇÃO

#### 13.1 Internações por Categoria:

INTERNAÇÕES POR CONVÊNIO	
CONVÊNIO	SETEMBRO
SUS	305
PACOTE/PART	70
SCC	101
CIMSA	04
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>

#### 13.2 Taxa de Ocupação Internações SUS:

CLINICA MÉDICA	85,69%
CLINICA CIRÚRGICA	47,06%
CLINICA OBSTÉTRICA	17,59%
CLINICA PEDIÁTRICA	74,17%
UTI	70,00%

#### 13.1 Internações SUS:

MUNICÍPIO	SETEMBRO	MÉDIA DIÁRIA
Birigui	369	12,3
Outros Municípios	111	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>16</b>

AB: 



**13.2 Internações por Município:**

MUNICÍPIO	SUS	PACOTE	SCC	PART	CIMSA	TOTAL
Andradina		01				01
Araçatuba	05	19	06	01		31
Avanhandava		01				01
Bilac	09	02				11
Birigui	253	30	85		01	369
Braúna		02	01			03
Buritama	11	02				13
Clementina	05	01	01			07
Coroados	09	01	03	01		14
Gabriel Monteiro	01	02			01	04
Glicério		02				01
Guararapes		02				02
Jales		01				01
Jl – Paraná		01				01
Lourdes	03				01	04
Mirandópolis		01				01
Piacatu	05		03			08
Rinópolis		01				01
Santópolis do Aguapeí	03	01	01		01	06
Valparaíso			01			01
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>68</b>	<b>101</b>	<b>02</b>	<b>04</b>	<b>480</b>

**13.3 Percentual de taxa de ocupação por setor:**

TAXA OCUPAÇÃO	SETEMBRO
SUS	66,16%
CONVÊNIO	11,05%
PARTICULAR/PACOTE	3,42%
CIMSA	1,57%
<b>PACIENTE DIA</b>	
SUS	80,97%
CONVÊNIO	13,64%
PARTICULAR/PACOTE	4,89%
CIMSA	0,49%
<b>MÉDIA PACIENTE DIA</b>	
GERAL	60,60%
SUS	49,07%
<b>MÉDIA PERMANÊNCIA</b>	
GERAL	3.73
SUS	4.67
<b>TAXA ÓBITO</b>	
GERAL	5,12%
SUS	6,98%

**13.4 Óbitos por categoria:**

Categoria	SETEMBRO
SUS	22
SCC	03
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

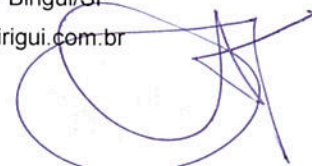
**13.5 Centro Cirúrgico – Procedimentos cirúrgicos:**

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	SUS	CONV SCC	PART/PAC	CIMSA	TOTAL
Abdominal	18	10	16	01	45
Colonoscopia	01	01	03		05
CPRE	01			01	02
Curetagem pós-aborto	05	01			06
Curetagem Semiótica	04		01		05
Endoscopia	01	01	02		04
Endoscopia/Conolo	04		02		06
Ginecologia		06	08		14
Obstetrícia	20	08	24		52
Ortopedia	63	19	04	01	87
Outros		07	07		14
Plástica		01	02		03
Urologia		13	09		22
Vascular		04	02		06
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>71</b>	<b>80</b>	<b>03</b>	<b>271</b>

**13.6 Cirurgias por Municípios:**

CIRURGIAS POR MUNICÍPIOS	SETEMBRO	MÉDIA DIÁRIA
Birigui	251	8,37
Outros Municípios	20	0,67
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>9,04</b>

AB



**13.7 Cirurgias por Convênio:**

CIRURGIA POR CONVÊNIO	SETEMBRO	MÉDIA DIÁRIA
PARTICULAR	80	2,67
SCC	71	2,37
SUS	117	3,9
CIMSA	03	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>9,04</b>

**13.8 Maternidade – Internações por Convênio**

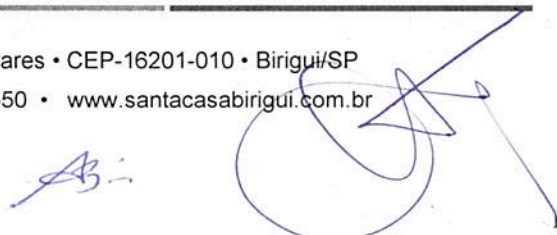
INTERNAÇÃO MATERNIDADE POR CONVÊNIO	SETEMBRO
SUS	39
Pacote/Particular	24
SCC	09
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

**13.9 Nascimentos por Categoria**

NASCIMENTOS POR CATEGORIA	SETEMBRO
Cesárea SUS	20
Parto Normal SUS	18
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

**13.10 Porcentagem por Categoria**

PORCENTAGEM POR CONVÊNIO	SETEMBRO
Cesárea SUS	52,63%
Parto Normal SUS	47,37%



#### 14. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

##### 14.1 Agência transfusional:

O hospital possui a Agência Transfusional, que é a unidade que gerencia todas as etapas relacionadas à transfusão de sangue, como a estocagem das bolsas de sangue e hemocomponentes, sua reserva e distribuição para uma unidade solicitante.

A agência não realiza a coleta do sangue, no entanto, todo processo de armazenamento e distribuição acontece pela mesma, auxiliando no atendimento de pacientes pela unidade.

##### 14.2 Fechamento Agência Transfusional:

MÊS	DESCRIÇÃO	SUS	S.C.C	PARTICULAR	TOTAL
Setembro	Pacientes	40	09	01	50
	Hemocomponentes	99	31	05	135

#### 15. LAVANDERIA:

A lavanderia hospitalar é um dos serviços de apoio aos colaboradores e ao atendimento dos pacientes, que abrange todo o circuito da roupa, desde sua utilização nas diversas unidades do hospital, separação e acondicionamento da roupa suja nestas unidades, coleta e transporte, até o seu armazenamento após o devido processamento e sua redistribuição em quantidade adequada, em perfeitas condições de higiene e conservação.



**15.1 Produção Lavanderia:**

Peso KG	Santa Casa	Prefeitura	Pronto Socorro	Casa Abrigo	TOTAL
Setembro	17.446,50	254,01	975,70	132,11	<b>18.808,32</b>

**16. RESIDUOS HOSPITALARES SETEMBRO DE 2023:**

RESIDUOS HOSPITALARES	
SETEMBRO 2023	Quantidade Kg
04/09/2023	576,000 kg
11/09/2023	581,000 kg
18/09/2023	590,000 kg
25/09/2023	556,000 kg
<b>TOTAL</b>	<b>2.303,000 kg</b>

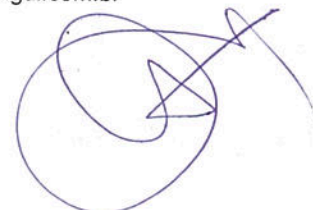
**17. OUVIDORIA:**

A Ouvidoria é um canal de comunicação dos pacientes, familiares, funcionários e comunidade em geral com a Instituição. Quem procura a Ouvidoria tem a garantia de que terá seu assunto encaminhado e de que receberá uma resposta.

Foi criada para que qualquer pessoa possa manifestar suas opiniões sobre o atendimento, as instalações e os serviços oferecidos pelo Hospital.

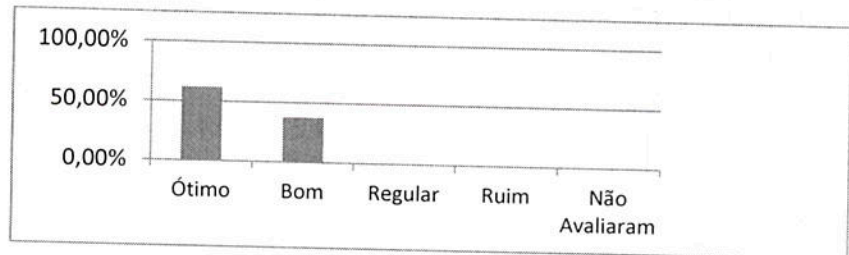
No mês de setembro de 2023, foram registradas 116 pesquisas de satisfação, seguem abaixo as ouvidorias registradas:

AB



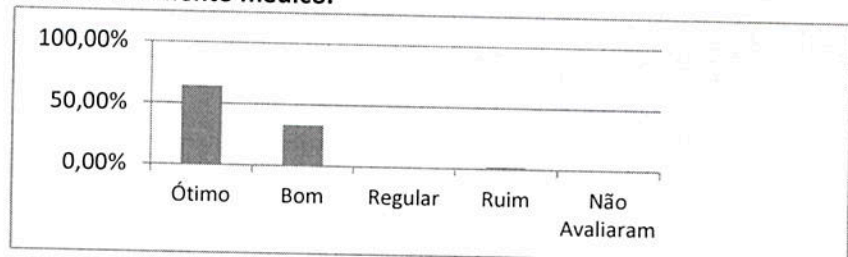
**1 – Atendimento na recepção.**

Ótimo	62,06%
Bom	37,94%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	0%



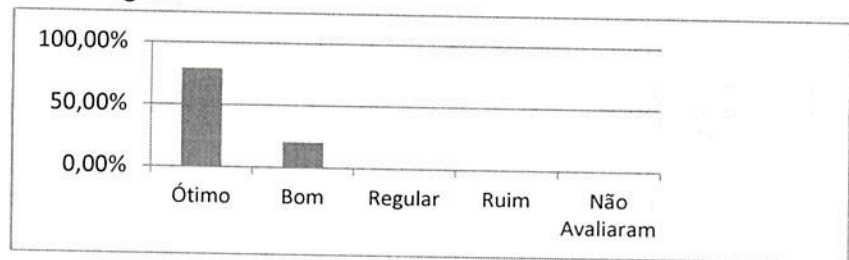
**2 – Atendimento recebido durante o atendimento médico.**

Ótimo	64,65%
Bom	33,62%
Regular	0%
Ruim	1,73%
Não Avaliaram	0%



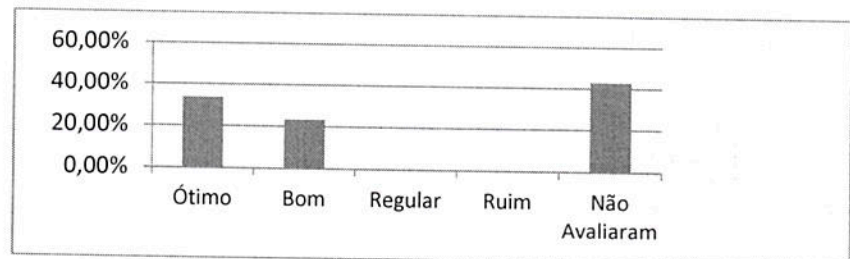
**3 – Atendimento oferecido pela enfermagem.**

Ótimo	79,31%
Bom	20,69%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	0%



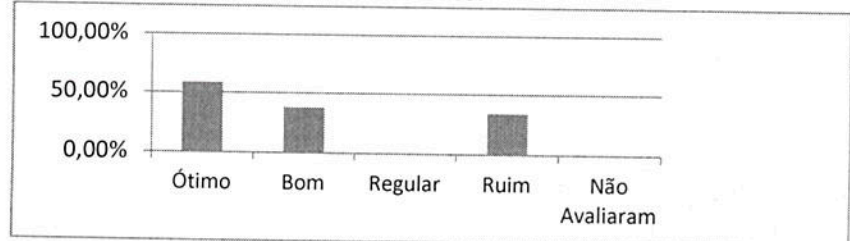
**4 – Atendimento oferecido pela Fisioterapia**

Ótimo	33,63%
Bom	23,27%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	43,10%



**5 - Explicação fornecida pelos profissionais envolvidos no atendimento.**

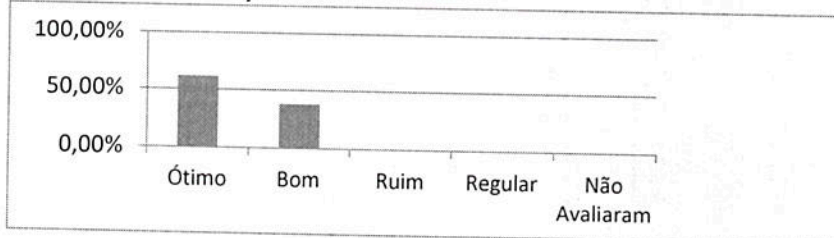
Ótimo	58,63%
Bom	37,93%
Regular	0%
Ruim	3,44%
Não Avaliaram	0%



AB

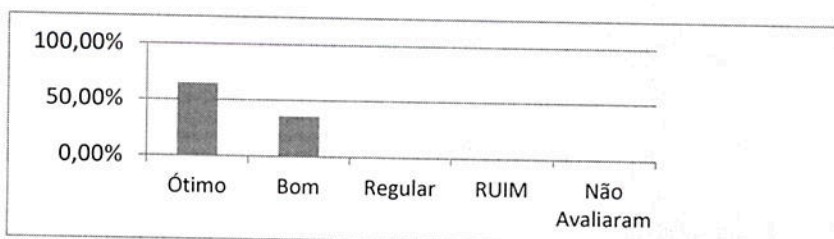
**6 – Serviço de hotelaria oferecido (roupas de cama).**

Ótimo	61,20%
Bom	37,93%
Regular	0%
Ruim	0,87%
Não Avaliaram	0%



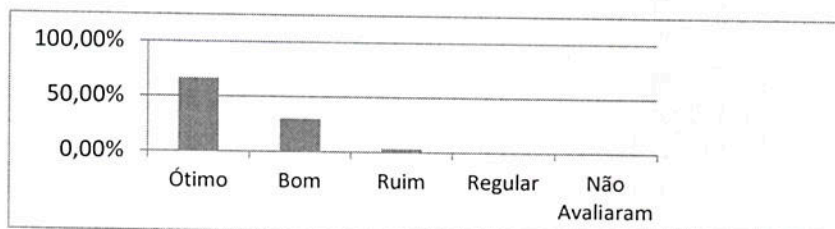
**7 - Qualidade da limpeza do quarto e hospital.**

Ótimo	64,65%
Bom	35,35%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	0%



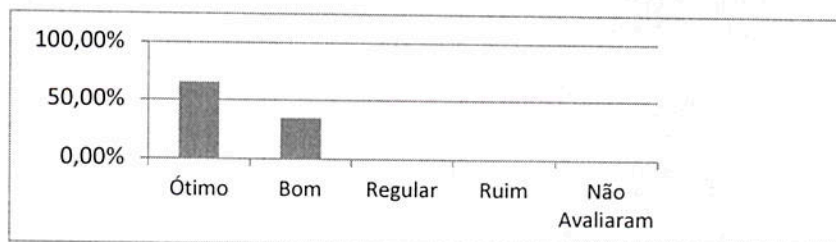
**8 – Qualidade das refeições.**

Ótimo	66,37%
Bom	30,17%
Regular	0%
Ruim	3,46%
Não Avaliaram	0%



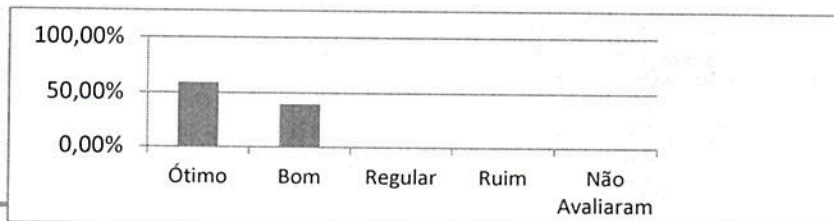
**9 – Atendimento oferecido pela copa.**

Ótimo	65,51%
Bom	34,49%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	0%

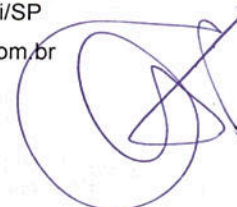


**10 - Classificação geral para o hospital.**

Ótimo	59,48%
Bom	39,66%
Regular	0%
Ruim	0,86%



*AB*

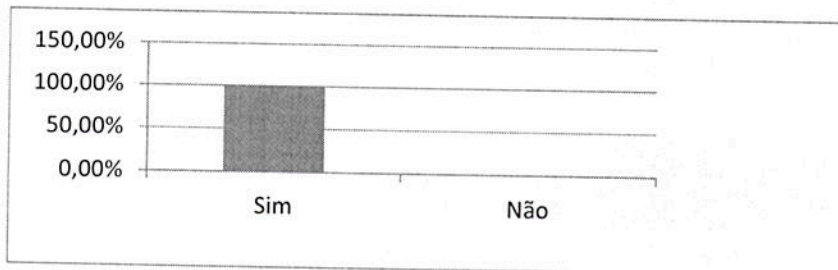




Não Avaliaram	0%
---------------	----

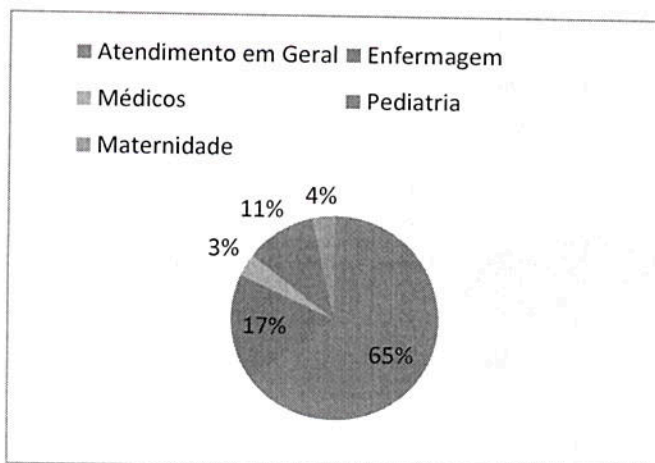
**11 – Você indicaria esse hospital para outras pessoas?**

Sim	100%
Não	0%



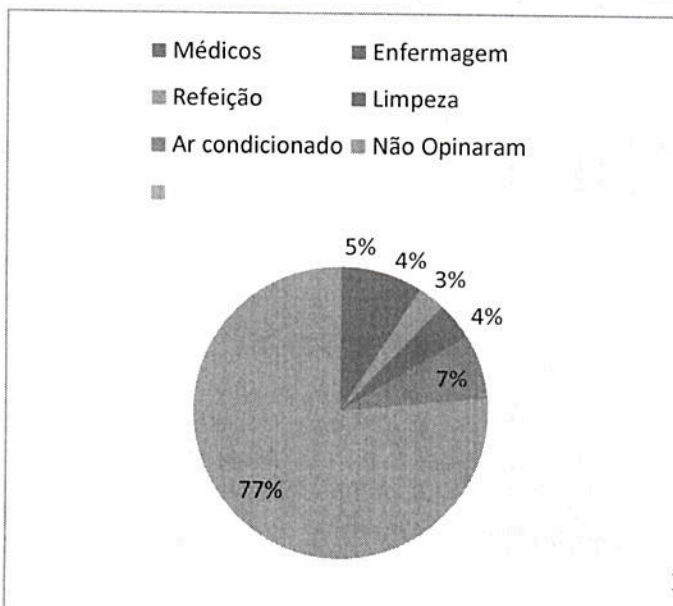
**ELOGIOS**

Atendimento em Geral	65,00%
Enfermagem	16,98%
Médicos	3,40%
Pediatria	11,02%
Maternidade	3,60%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>

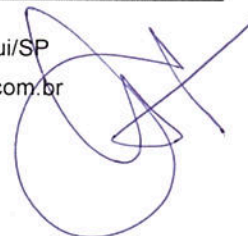


**RECLAMAÇÃO**

Médicos	4,60%
Enfermagem	4,40%
Refeição	3,02%
Limpeza	4,18%
Ar condicionado	7,28%
Não Opinaram	76,52%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>



AB



### 18. CONCLUSÃO:

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui realizou, no mês de setembro de 2023, as propostas das metas quantitativas no Plano de Trabalho e apresentação dos números de atendimentos e procedimentos realizados.


Conclui-se que, em geral, as metas foram alcançadas, atingindo os resultados almejados, garantindo o livre acesso aos serviços públicos de saúde com universalidade, equidade e assistência integral à saúde dos usuários.

Neste relatório temos a satisfação de atender as metas com qualidade na prestação dos serviços, sempre priorizando o atendimento humanizado.

Birigui, 20 de Outubro de 2023.



**ALEX BRASILEIRO CARDOSO PEREIRA**  
INTERVENTOR



**CRISTIANE CAPUTTE VICTOR MOREIRA PAVAN**  
SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

