

Birigui, 16 de Maio de 2024.

CÓPIA

OFÍCIO Nº: 162/2024

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE BIRIGUI  
CONVÊNIO: 71/2024 – CUSTEIO E MANUTENÇÃO DOS ATENDIMENTOS MÉDICOS HOSPITALARES  
EXERCÍCIO: 2024

**PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – ABRIL/2024**

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 nº. 71/2024 – Custeio e manutenção dos atendimentos médicos hospitalares, 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*  
*Leandro Maffei Milani*  
*Prefeito Municipal de Birigui*

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
SETOR DE PROTOCOLO - URPRO-5

Processo nº 13747 CAI 1.251.240

Assunto: Documentos

Data: 21 / 05 / 2024

Usuário: Fabiana S. de Paes



# RELATÓRIO ASSISTENCIAL

ABRIL/2024

CONVÊNIO: 71/2024 – CUSTEIO E MANUTENÇÃO DOS ATENDIMENTOS MÉDICOS

IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

BIRIGUI/SP



**RELATÓRIO ASSISTENCIAL ABRIL DE 2024**

**CONVÊNIO nº. 71/2024**

**CUSTEIO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS MÉDICOS E HOSPITALARES**

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



**SANTA CASA**  
**BIRIGUI**

1



**SUMÁRIO**

1.	INTRODUÇÃO:.....	3
2.	RELAÇÃO DOS PROFISSIONAIS CONTRATADOS .....	4
3.	NOSSAS CERTIFICAÇÕES: .....	5
4.	NOSSO OBJETIVO:.....	6
5.	NOSSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO:.....	6
6.	RESULTADOS ESPERADOS:.....	7
7.	COMISSÕES HOSPITALARES:.....	8
8.	NOSSOS PROGRAMAS DE SAÚDE:.....	8
9.	CONVÊNIO SUS E ATENDIMENTO MÉDICO HUMANIZADO: .....	9
10.	CAPACIDADE OPERACIONAL:.....	10
11.	METAS E RESULTADOS ESPERADOS:.....	10
12.	ATENDIMENTO AMBULATORIAL PROPOSTOS – META / PACTUAÇÃO:.....	10
12.1	Atendimentos realizados Abril 2024:.....	10
12.2	Raio-X realizados por municípios: .....	11
12.3	Atendimentos Litotripsia: .....	11
13.	ATENDIMENTO INTERNAÇÃO .....	12
13.1	Internações por Categoria:.....	12
13.2	Taxa de Ocupação Internações SUS: .....	12
13.1	Internações SUS: .....	12
13.2	Internações por Município:.....	13
13.1	Óbitos por categoria:.....	13
13.2	Percentual de taxa de ocupação por setor:.....	14
13.3	Centro Cirúrgico – Procedimentos cirúrgicos: .....	14
13.4	Cirurgias por Municípios:.....	15
13.5	Cirurgias por Convênio: .....	15
13.6	Maternidade – Nascimentos por Categoria .....	15
13.7	Porcentagem por Categoria .....	15
14.	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:.....	16
14.1	Agência transfusional:.....	16
14.2	Fechamento Agência Transfusional:.....	16
15.	LAVANDERIA: .....	16
15.1	Produção Lavanderia: .....	17
16.	RESÍDUOS HOSPITALARES ABRIL DE 2024:.....	17
17.	OUVIDORIA: .....	17
18.	CONCLUSÃO:.....	20




## 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 nº. 71/2024 para custeio e manutenção dos atendimentos médicos hospitalares, 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 Obstetria, 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% 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	03	CLT
Assistente de Controle Administrativo	01	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	38	CLT
Auxiliar de Banco de Sangue	01	CLT
Auxiliar de Enfermagem	33	CLT
Auxiliar de Farmácia	01	CLT
Auxiliar de Faturamento	03	CLT
Auxiliar Financeiro	02	CLT
Auxiliar de Manutenção Elétrica e Hidráulica	01	CLT
Auxiliar de Manutenção Geral	01	CLT
Auxiliar de Recursos Humanos	01	CLT
Camareira	01	CLT
Contador	01	CLT
Controlador de Estoque	01	CLT
Coordenador NEP	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 Jardinagem	01	CLT
Encarregado de Manutenção	01	CLT
Enfermeiro Coordenador Pronto Atendimento	01	CLT
Enfermeiro Coordenadora Central Materiais	01	CLT
Enfermeira(o)	37	CLT
Enfermeira SCIH	01	CLT
Enfermeira(o) Coordenador UTI	01	CLT
Farmacêutico	07	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
Serviços Gerais	79	CLT
Supervisor Serviços de Higienização e Limpeza	01	CLT
Supervisor Lavanderia	01	CLT
Técnico de Segurança do Trabalho	02	CLT
Técnico de Enfermagem	159	CLT
Telefonista	01	CLT
Vendedor	02	CLT
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>CLT</b>

### 3. NOSSAS CERTIFICAÇÕES:

- CEBAS (Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social), portaria nº 217 de 09/03/2021, validade de 01/01/2021 à 31/12/2024;

5 

- Amparada na lei federal 9.637/98, o trabalho da Santa Casa de Birigui é legitimado 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 abril de 2024, 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;
- NEPH – Comissão Núcleo de Educação Permanente e Humanização;
- 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;
- COREME – Comissão de Residência Médica.

## 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 melhor 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
Clinica Geral	41	25	16
UTI Adulto	10	10	-
Obstetrícia Clínica	12	07	05
Obstetrícia Cirúrgica	12	07	05
Pediatria Clínica	14	12	02
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 abril de 2024, via tabela de procedimentos do SUS.

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

#### 12.1 Atendimentos realizados Abril 2024:

Convênio SUS	Meta/Pactuação	Total Realizado	Total percentual
Laboratório	1.800	2.112	117,33%
Litotripsia (04 ondas)	157	128	81,53%
Mamografia	200	187	93,50%
Raio-X	883	811	91,85%
<b>Total</b>	<b>3.377</b>	<b>3.238</b>	<b>95,88%</b>

10




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

Município	Cota	Abril	Total Percentual
Birigui	670	688	102,69%
Coroados	48	41	85,42%
Gabriel Monteiro	52	06	11,54%
Piacatu	16	44	275,00%
Santópolis do Aguapeí	97	32	32,99%
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>811</b>	<b>91,85%</b>

**12.3 Atendimentos Litotripsia:**

MUNICÍPIO	REALIZADOS
Alto Alegre	04
Avanhandava	02
Barbosa	00
Bilac	01
Birigui	08
Braúna	01
Brejo Alegre	02
Buritama	02
Coroados	01
Clementina	00
Gabriel Monteiro	00
Glicério	00
Lourdes	00
Luiziânia	00
Penápolis	05
Piacatu	00
Santópolis do Aguapeí	00
Turiúba	00
DRS II Araçatuba	06
<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	ABRIL
SUS	369
PACOTE/PART	89
SCC	126
CONSÓRCIO – CIMSA	14
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>

#### 13.2 Taxa de Ocupação Internações SUS:

CLINICA MÉDICA	84,53%
CLINICA CIRÚRGICA	71,94%
CLINICA OBSTÉTRICA	31,19%
CLINICA PEDIÁTRICA	91,11%
UTI	56,67%

#### 13.1 Internações SUS:

MUNICÍPIO	ABRIL	MÉDIA DIÁRIA
Birigui	461	15.37
Outros Municípios	137	4.57
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>19.94</b>

12 




**13.2 Internações por Município:**

MUNICÍPIO	SUS	PACOTE	SCC	PART	CIMSA	TOTAL
Araçatuba	01	22	04			27
Bifac	12	02			07	21
Birigui	301	38	119	03		461
Braúna	01	05				06
Brejo Alegre	01				02	03
Buritama	11	02				13
Clementina	05					05
Colônia do Piauí	01					01
Coroados	14	03			02	19
Gabriel Monteiro	04	01			01	06
Guararapes		02		02		04
Jales	01					01
Lourdes	04					04
Marília		01				01
Mirandópolis		01				01
Penapolis			014			01
Piçacatu	02					02
Rinópolis		01				01
Santo Antonio do Aracanguá	01	01	01			03
Santópolis do Aguapeí	05	04	01		02	12
Turiuba	04					04
Urania	01					01
Valparaíso		01				01
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>84</b>	<b>126</b>	<b>05</b>	<b>14</b>	<b>598</b>

**13.1 Óbitos por categoria:**

Categoria	ABRIL
SUS	25
Part/Pacote	01
SCC	02
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

13 




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

TAXA OCUPAÇÃO	ABRIL
SUS	78,86%
PARTICULAR/PACOTE	4,84%
CONVÊNIO SCC	16,97%
CONVÊNIO CIMSA	1,10%
<b>PACIENTE DIA</b>	
SUS	76,73%
PARTICULAR/PACOTE	5,33%
CONVÊNIO SCC	17,16%
CONVÊNIO CIMSA	0,77%
<b>MÉDIA PACIENTE DIA</b>	
GERAL	78,10%
SUS	59,93%
<b>MÉDIA PERMANÊNCIA</b>	
GERAL	3,93
SUS	4,82
<b>TAXA ÓBITO</b>	
GERAL	4,70%
SUS	6,70%

**13.3 Centro Cirúrgico – Procedimentos cirúrgicos:**

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	SUS	CONV SCC	PART/PAC	CIMSA	TOTAL
Abdominal	34	16	13	04	67
Colonoscopia	04	03	06	00	13
CPRE	01	00	00	00	01
Curetagem pós-aborto	05	03	01	00	09
Curetagem Semiótica	00	00	01	00	01
Endoscopia	02	04	03	00	09
Endoscopia/Conolo	00	00	05	00	05
Ginecologia	06	10	15	00	31
Mastologia	00	03	00	00	03
Neuro	00	04	01	00	05
Obstetrícia	44	05	39	05	93
Ortopedia	72	21	06	05	104
Outros	06	07	05	01	19
Urologia	00	13	04	00	17
Vascular	00	04	03	00	07
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>93</b>	<b>102</b>	<b>15</b>	<b>384</b>






**13.4 Cirurgias por Municípios:**

CIRURGIAS POR MUNICÍPIOS	ABRIL	MÉDIA DIÁRIA
Birigui	581	19.36
Outros Municípios	17	0.57
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>19.33</b>

**13.5 Cirurgias por Convênio:**

CIRURGIA POR CONVÊNIO	ABRIL	MÉDIA DIÁRIA
PARTICULAR	175	5.83
SCC	93	3.10
SUS	102	3.40
CIMSA	15	0.50
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>12.83</b>

**13.6 Maternidade – Nascimentos por Categoria**

NASCIMENTOS POR CATEGORIA	ABRIL
SUS	77
PARTICULAR	39
CONVÊNIO SCC	06
CONSÓRCIO – CIMSA	05
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

**13.7 Porcentagem por Categoria**

PORCENTAGEM POR CONVÊNIO	ABRIL
Cesárea SUS	44
Parto Normal SUS	39
Cesárea Pacote/Part	05
Parto Normal Pacote/Part	05
Cesárea Convênio SCC	33
Parto Normal Convênio SCC	00
Cesárea Consórcio CIMSA	01
Parto Normal Consórcio CIMSA	00

15  





#### 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
Abril	Pacientes	40	07	00	47
	Hemocomponentes	87	24	00	111

#### 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.

16



**15.1 Produção Lavanderia:**

Peso KG	Santa Casa	Prefeitura	Pronto Socorro	Casa Abrigo	TOTAL
<b>Abril</b>	19.460,76	341,96	1.167,15	242,00	<b>21.211,87</b>

**16. RESIDUOS HOSPITALARES ABRIL DE 2024:**

RESIDUOS HOSPITALARES	
ABRIL 2024	Quantidade Kg
01/04/2024	630,000 kg
08/04/2024	638,000 kg
15/04/2024	671,000 kg
22/04/2024	706,000 kg
29/04/2024	682,000 kg
<b>TOTAL</b>	<b>3.327,000 kg</b>

**17. OUVIDORIA:**

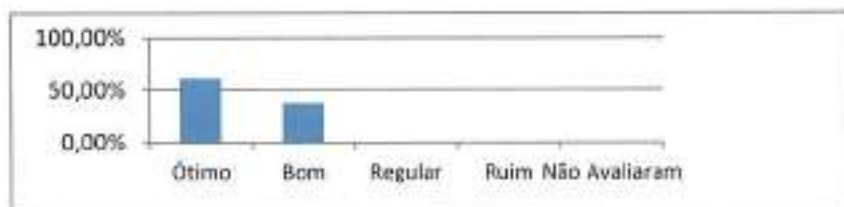
A Ouvidoria é um canal de comunicação dos pacientes, familiares, funcionários e comunidade em geral com a Instituição. Quem procura a Ouvidoria tem a garantia de que terá seu assunto encaminhado e de que receberá uma resposta.

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

No mês de abril de 2024, foram registradas 138 pesquisas de satisfação, seguem abaixo as ouvidorias registradas:

**Atendimento na recepção.**

Ótimo	61,59%
Bom	38,41%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	0%





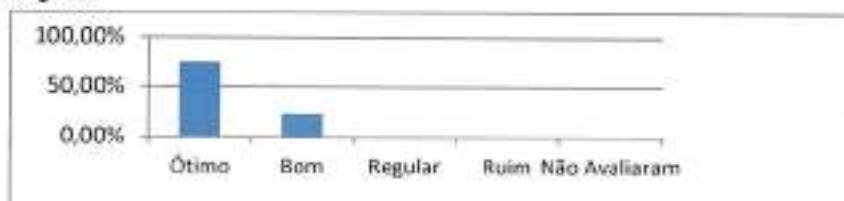
**Atendimento recebido durante o atendimento médico.**

Ótimo	69,57%
Bom	28,99%
Regular	0%
Ruim	1,45%
Não Avaliaram	0%



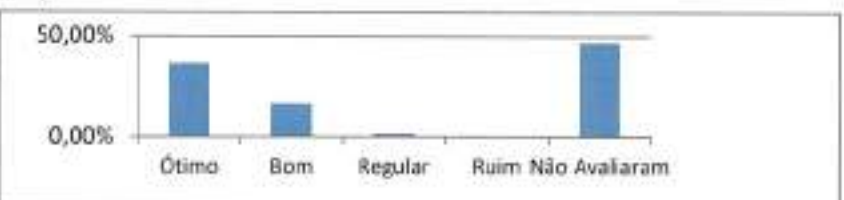
**Atendimento oferecido pela enfermagem.**

Ótimo	75,33%
Bom	23,19%
Regular	0%
Ruim	0,72%
Não Avaliaram	0,72%



**Atendimento oferecido pela Fisioterapia**

Ótimo	36,36%
Bom	16,67%
Regular	0%
Ruim	0%
Não Avaliaram	47,10%



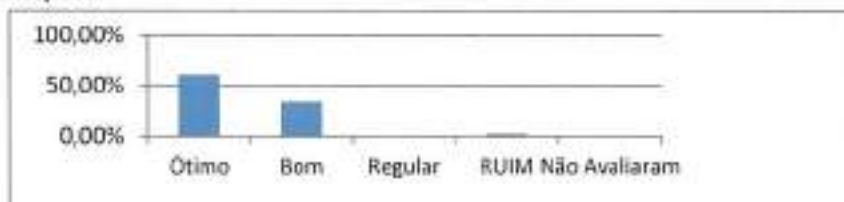
**Serviço de hotelaria oferecido (roupas de cama).**

Ótimo	63,04%
Bom	33,33%
Regular	0%
Ruim	0,72%
Não Avaliaram	2,90%



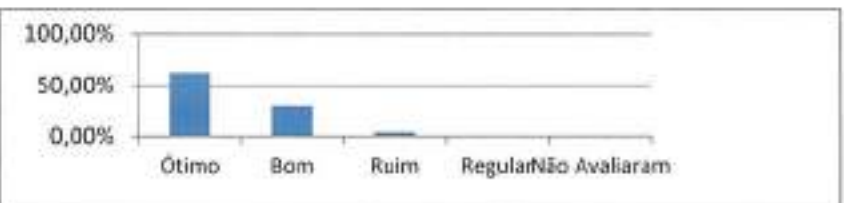
**Qualidade da limpeza do quarto e hospital.**

Ótimo	61,59%
Bom	34,78%
Regular	0%
Ruim	2,90%
Não Avaliaram	0,72%



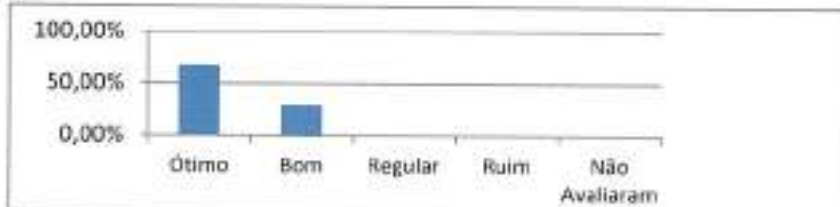
**Qualidade das refeições.**

Ótimo	62,67%
Bom	30,43%
Regular	0%
Ruim	4,35%
Não avaliaram	2,90%



**Atendimento oferecido pela copa.**

Ótimo	66,67%
Bom	28,99%
Regular	0%
Ruim	0,72%
Não Avaliaram	3,62%



**Classificação geral para o hospital.**

Ótimo	65,22%
Bom	33,33%
Regular	0%
Ruim	1,45%
Não Avaliaram	0%



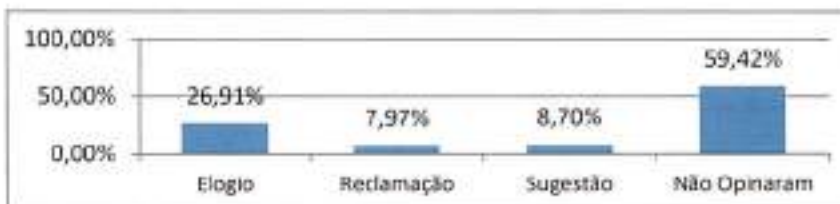
**Você indicaria esse hospital para outras pessoas?**

Sim	97,10%
Não	2,90%



**SUS**

Elogio	23,91%
Reclamação	7,97%
Sugestão	8,70%
Não Avaliaram	59,42%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>



**RAIO X/MAMOGRAFIA**

Elogio	23,40%
Reclamação	8,51%
Sugestão	00%
Não Avaliaram	68,09%
<b>Total</b>	<b>47</b>





### 18. CONCLUSÃO:

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui realizou, no mês de abril de 2024, 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, 16 de Maio de 2024.



---

**LEANDRO MAFFEIS MILANI**  
PREFEITO MUNICIPAL DE BIRIGUI



---

**CRISTIANE CAPUTTE VICTOR MOREIRA PAVAN**  
ASSISTENTE DE CONTROLE ADMINISTRATIVO