



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Janeiro de 2019 à 31 de Janeiro de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 80 % (oitenta por cento), finalizando com conceito "A", conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	82%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	00%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	00%	00
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>80</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela			X
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	47,7%	40,9%	12,4%	5,0%	0,0%
Classificação de Risco	37,0%	43,0%	14,6%	5,4%	0,0%
Médico	34,2%	35,0%	21,5%	9,3%	0,0%
Enfermagem	32,9%	36,8%	22,0%	8,3%	0,0%
Tempo Espera	24,1%	26,9%	31,4%	17,6%	0,0%
Limpeza	38,1%	39,9%	16,0%	6,0%	0,0%
Serviço Social	39,6%	44,8%	10,9%	4,7%	0,0%
Controle Acesso	31,6%	41,2%	19,2%	8,0%	0,0%
Atend. Geral	31,1%	39,1%	22,0%	7,8%	0,0%

"Deus seja Louvado"

3  
Handwritten signature



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 92,23% de satisfação e com índice 7,77% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 322 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de janeiro de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **11 Manifestações**, sendo **07 Reclamações** e **04 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **92,23%** apontados sobre o funcionamento e atendimento.

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 322 (Trezentos e vinte e dois) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	415	374	90,1%
Sala Vermelha	283	255	90,1%

“Deus seja Louvado”

*[Handwritten signatures and initials]*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
12	12	100%

CONCLUIMOS que, no mês de JANEIRO/2019 foram **atendidos 10.123 pacientes**, com média diária de 326 pacientes/dia onde 7.459 atendimentos da Clínica Médica, 1.559 da Pediatria, 447 Ortopedia e 658 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 22,31% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 19,70% calculados pelo atendimento amarelo e 2,61% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e 72,76% considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 10,01% classificados como protocolo azul e 62,75% como protocolo verde. Destes 64 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 266 internações hospitalares, 35 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 14 usuários, 41 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 402 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 56 atendimentos de corpo de delito, 10.123 exames laboratoriais e 2.101 exames radiológicos foram realizados. 12 óbitos, 12 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 57,89% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 117 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 98% Bom e 2% Ruim.

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 08/01/19, foram realizados treinamentos com os temas "Emergência Psiquiátrica" e "Regulação CROSS" e também "Serviço de Higiene e Limpeza" e "Controle de acesso"

Com relação aos pagamentos, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos recolhimentos tributários, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu APROVAR, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 11 de março de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

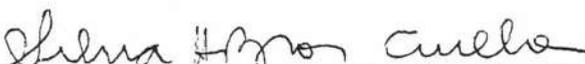
---

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Marcelo José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Fevereiro de 2019 à 28 de Fevereiro de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas - Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	93%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	95%	15
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	99%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>110</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela	X		
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	48,0%	36,6%	08,9%	6,5%	0,0%
Classificação de Risco	42,9%	37,23	13,2%	6,7%	0,0%
Médico	41,0%	30,2%	20,2%	8,6%	0,0%
Enfermagem	41,2%	34,5%	14,8%	9,5%	0,0%
Tempo Espera	34,0%	28,3%	20,2%	17,5%	0,0%
Limpeza	43,1%	38,0%	14,0%	4,9%	0,0%
Serviço Social	43,7%	41,0%	08,0%	7,3%	0,0%
Controle Acesso	38,8%	38,2%	17,3%	5,7%	0,0%
Atend. Geral	37,0%	36,4%	18,3%	8,3%	0,0%

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 91,67% de satisfação e com índice 8,33% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 371 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de fevereiro de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **10 Manifestações**, sendo **06 Reclamações** e **04 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **91,67% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 322 (Trezentos e vinte e dois) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	407	372	91,4%
Sala Vermelha	308	283	91,8%

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
14	14	100%

CONCLUIMOS que, no mês de FEVEREIRO/2019 foram **atendidos 10.020 pacientes**, com média diária de 357 pacientes/dia onde 6.873 atendimentos da Clínica Médica, 2.083 da Pediatria, 453 Ortopedia e 611 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 19,64% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 14,84% calculados pelo atendimento amarelo, 4,24% atendimento laranja - urgência maior e 2,40% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e 78,50% considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 07,03% classificados como protocolo azul e 71,47% como protocolo verde. Destes 58 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 257 internações hospitalares, 35 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 23 usuários, 32 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 402 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 51 atendimentos de corpo de delito, 10.123 exames laboratoriais e 1.962 exames radiológicos foram realizados. 14 óbitos, 05 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 77,77% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 91 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 94,5% Bom e 5,5% Ruim.

"Deus seja Louvado"

5



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: Nos dias 04/05/06 e 08 do corrente mês, foram realizados treinamentos com as equipes de técnico de enfermagem com o tema "MEDICAÇÕES DE ALTA VIGILÂNCIA, CÁLCULOS E MEDICAMENTOS ESSENCIAIS"

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 11 de março de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

*"Deus seja Louvado"*



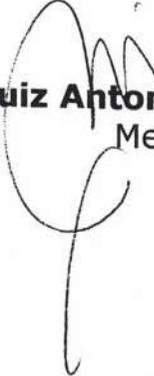
# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

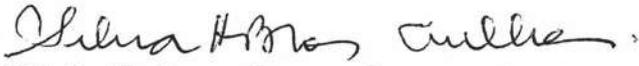
---

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Março de 2019 à 31 de Março de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	90%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	91%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	86%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	96%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>95</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	34,7%	41,7%	19,9%	6,7%	0,0%
Classificação de Risco	33,7%	39,2%	20,6%	6,6%	0,0%
Médico	31,3%	35,5%	22,6%	10,6%	0,0%
Enfermagem	29,5%	36,0%	23,6%	10,9%	0,0%
Tempo Espera	20,1%	26,1%	30,2%	23,6%	0,0%
Limpeza	31,5%	41,5%	20,1%	6,9%	0,0%
Serviço Social	37,0%	44,2%	11,4%	7,4%	0,0%
Controle Acesso	30,3%	44,4%	18,1%	7,2%	0,0%
Atend. Geral	28,3%	39,5%	22,0%	10,2%	0,0%

"Deus seja Louvado"

3



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 89,99% de satisfação e com índice 10,01% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 351 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de março de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **16 Manifestações**, sendo **11 Reclamações** e **05 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **89,99%** apontados sobre o funcionamento e atendimento.

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 322 (Trezentos e vinte e dois) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	<b>Nº Pacientes Atendidos</b>	<b>Nº Prontuários Revisados</b>	<b>% Prontuários Revisados</b>
<b>Sala amarela</b>	<b>446</b>	<b>406</b>	<b>91,4%</b>
<b>Sala Vermelha</b>	<b>390</b>	<b>354</b>	<b>91,8%</b>

*"Deus seja Louvado"*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
18	18	100%

CONCLUIMOS que, no mês de MARÇO/2019 foram **atendidos 12.809 pacientes**, com média diária de 413 pacientes/dia onde 8.389 atendimentos da Clínica Médica, 3.420 da Pediatria, 382 Ortopedia e 618 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 24% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 18,8% calculados pelo atendimento amarelo, 4,51% atendimento laranja – urgência maior e 2,41% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e 74,26% considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 3,38% classificados como protocolo azul e 70,88% como protocolo verde. Destes 70 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 321 internações hospitalares, 107 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 41 usuários, 20 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 402 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 39 atendimentos de corpo de delito, 12.809 exames laboratoriais e 472 exames radiológicos foram realizados. 15 óbitos na UPA, 03 em residência, 03 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 88,23% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 76 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 84,4% Bom e 15,6% Ruim.

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: Nos dias 12/13 e 19 do corrente mês, foram realizados treinamentos com as equipes de enfermagem com o tema "NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIA E ROTINAS DA UNIDADE" ;

No dia 15/03, com equipe de farmácia com o tema "IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO, INDICADORES DE QUALIDADE E CONTROLE DE ANTIBIOMICROBIANO";

No dia 27/03, com o tema "COLETA DE TESTE RÁPIDO:HIV, SIFILIS E HEPATITES" e

No dia 28/03, com as equipes de técnicos de enfermagem e farmacêutica com o tema "CÁLCULO DE MEDICAÇÕES E MEDIAÇÕES DE ALTA VIGILÂNCIA E ESSENCIAIS". Finalizando os treinamentos do corrente mês.

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu APROVAR, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 18 de junho de 2019.



**Soraiá Teresinha Coelho**  
Presidente



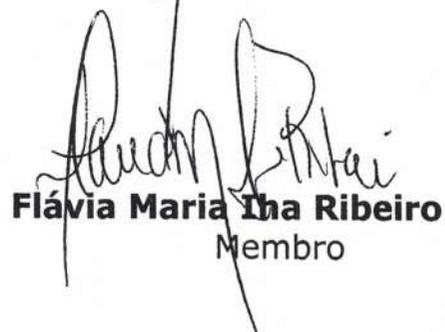
**Caio César Ilário Filho**  
Membro



**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro



**Márcio José Martins**  
Membro



**Flávia Maria Tha Ribeiro**  
Membro



**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Abril de 2019 à 30 de Abril de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	91%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	71%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	90%	15
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>95</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	44,1%	37,9%	12,7%	6,22%	0,0%
Classificação de Risco	37,6%	36,4%	19,8%	6,6%	0,0%
Médico	32,0%	30,5%	26,3%	11,2%	0,0%
Enfermagem	30,5%	27,8%	29,3%	12,4%	0,0%
Tempo Espera	24,3%	24,3%	29,8%	21,6%	0,0%
Limpeza	32,8%	42,6%	17,4%	7,2%	0,0%
Serviço Social	41,7%	40,3%	11,8%	6,2%	0,0%
Controle Acesso	30,8%	40,2%	21,8%	8,0%	0,0%
Atend. Geral	29,0%	38,04%	23,7%	08,9%	0,0%

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 90,34% de satisfação e com índice 9,66% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 256 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de abril de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **14 Manifestações**, sendo **11 Reclamações** e **03 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **90,34% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 256 (Duzentos e cinquenta e seis) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	401	361	90,0%
Sala Vermelha	340	307	90,29%

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
16	16	100%

CONCLUIMOS que, no mês de ABRIL/2019 foram **atendidos 12.715 pacientes**, com média diária de 423 pacientes/dia onde 8.265 atendimentos da Clínica Médica, 3.304 da Pediatria, 404 Ortopedia e 742 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 25,73 % pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,92% calculados pelo atendimento amarelo, 5,81% atendimento laranja – urgência maior e 2,87% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e 74,26% considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 2% classificados como protocolo azul e 68,39% como protocolo verde. Destes 65 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 307 internações hospitalares, 80 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 21 usuários, 20 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 402 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 66 atendimentos de corpo de delito, 12.715 exames laboratoriais e 1820 exames radiológicos foram realizados. 14 óbitos na UPA, 02 em residência, 05 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 75% em relação ao total de óbitos do município. Demanda de atendimento/intervenção Social de 539 usuários. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 119 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 90,34 Bom e 9,66% Ruim.

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 10/04 do corrente mês, realizou-se treinamento com os colaboradores com o tema "DENGUE: CLASSIFICAÇÃO E MANEJO"

No dia 17/04, com equipe da brigada de incêndio com o tema "BRIGADA DE INCÊNDIO"

No dia 27/03, com o tema "CCIH: PROTOCOLO CATETERIZAÇÃO VESICAL".

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 18 de junho de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

"Deus seja Louvado"





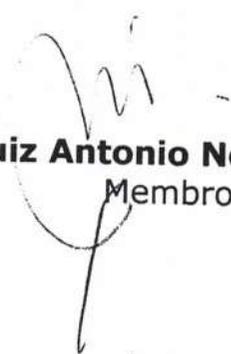
# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

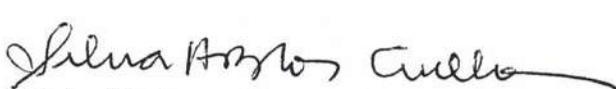
---

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Crulhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Maio de 2019 à 31 de Maio de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	88%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	68%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	89%	15
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>95</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	28,0%	45,7%	18,2%	8,1%	0,0%
Classificação de Risco	26,4%	41,4%	22,5%	9,7%	0,0%
Médico	21,7%	39,9%	21,3%	17,1%	0,0%
Enfermagem	22,1%	38,4%	23,6%	15,9%	0,0%
Tempo Espera	15,5%	31,4%	27,5%	25,6%	0,0%
Limpeza	21,3%	44,2%	22,1%	12,4%	0,0%
Serviço Social	30,6%	50,8%	10,1%	8,5%	0,0%
Controle Acesso	20,2%	41,5%	26,7%	11,6%	0,0%
Atend. Geral	18,2%	40,7%	29,5%	11,6%	0,0%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 86,63% de satisfação e com índice 13,37% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 188 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de MAIO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu 05 **Manifestações**, sendo **04 Reclamações** e **01 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **86,63% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 256 (Duzentos e cinquenta e seis) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	351	317	90,3%
Sala Vermelha	444	401	90,3%

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
24	24	100%

CONCLUIMOS que, no mês de MAIO/2019 foram **atendidos 13.216 pacientes**, com média diária de 426 pacientes/dia onde 8.891 atendimentos da Clínica Médica, 3.143 da Pediatria, 510 Ortopedia e 672 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 32,21 % pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 23,17% calculados pelo atendimento amarelo, 6,17% atendimento laranja – urgência maior e 2,87% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e 67,75% considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 1,86% classificados como protocolo azul e 65,89% como protocolo verde. Destes 96 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 263 internações hospitalares, 12 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 12 usuários, 12 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 2782 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 27 atendimentos de corpo de delito, 13.216 exames laboratoriais e 1820 exames radiológicos foram realizados. 21 óbitos na UPA, 03 em residência, 03 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 75% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 115 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 86,63 Bom e 13,37% Ruim.

“Deus seja Louvado”

5



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 09/05 do corrente mês, realizou-se treinamento com os enfermeiros com o tema "FLUXO DA SINDROME GRIPAL, DISPENSAÇÃO TAMIFLU E SRAG".

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

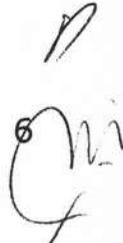
Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 18 de junho de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

"Deus seja Louvado"

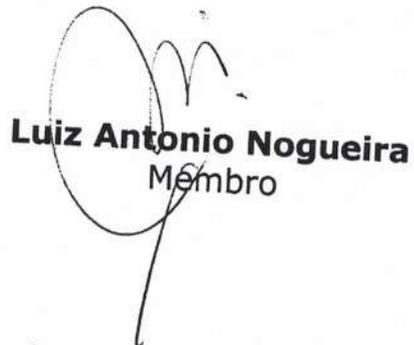


# Prefeitura Municipal de Bebedouro

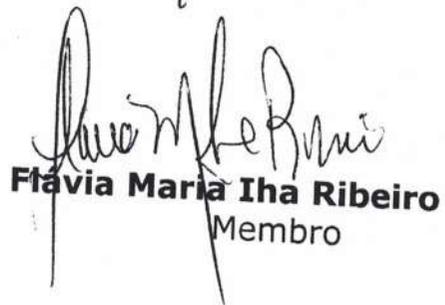
Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

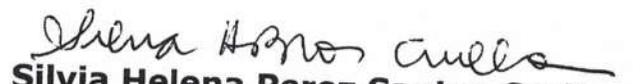
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

  
**Caio César Tiário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Crulhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Junho de 2019 à 30 de Junho de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	93%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	73%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	90%	15
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>95</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	33,90%	46,10%	15,3%	4,6%	0,0%
Classificação de Risco	30,0%	44,5%	19,9%	5,6%	0,0%
Médico	29,6%	41,9%	21,5%	7,0%	0,0%
Enfermagem	28,5%	38,2%	24,0%	9,3%	0,0%
Tempo Espera	21,9%	29,9%	26,9%	21,3%	0,0%
Limpeza	32,6%	46,2%	15,2%	6,0%	0,0%
Serviço Social	34,3%	49,8%	11,6%	4,3%	0,0%
Controle Acesso	30,2%	45,5%	18,3%	6,0%	0,0%
Atend. Geral	26,6%	42,2%	24,6%	6,6%	0,0%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 92,14% de satisfação e com índice 7,86% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 241 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de JUNHO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **09 Manifestações**, sendo **07 Reclamações** e **02 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **92,14% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 241 (Duzentos e quarenta e um) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	449	405	90,2%
Sala Vermelha	353	319	90,3%

“Deus seja Louvado”

4



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

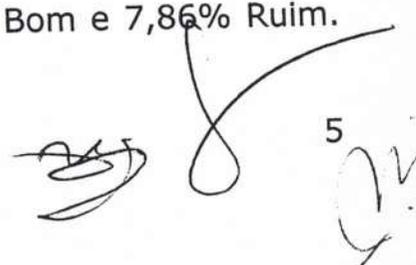
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
22	22	100%

CONCLUIMOS que, no mês de JUNHO/2019 foram **atendidos 12.415 pacientes**, com média diária de 413 pacientes/dia onde 8.209 atendimentos da Clínica Médica, 3.086 da Pediatria, 420 Ortopedia e 691 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia e os pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 21,17% calculados pelo atendimento amarelo, 4,56% atendimento laranja - urgência maior e 2,91% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e os atendimentos considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 21,71% classificados como protocolo azul e 68,56% como protocolo verde. Destes 91 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 263 internações hospitalares, 16 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 05 usuários, 25 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 453 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 71 atendimentos de corpo de delito, 12.415 exames laboratoriais e 702 exames radiológicos foram realizados. 18 óbitos na UPA, 04 em residência, 04 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 100% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 115 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 92,14 Bom e 7,86% Ruim.

"Deus seja Louvado"

  
5



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No corrente mês, realizou-se treinamento com equipe de enfermagem com o tema "INTRODUÇÃO AO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA".

Com relação aos pagamentos, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos recolhimentos tributários, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu APROVAR, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

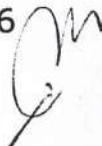
É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 16 de setembro de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

"Deus seja Louvado"



6 



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

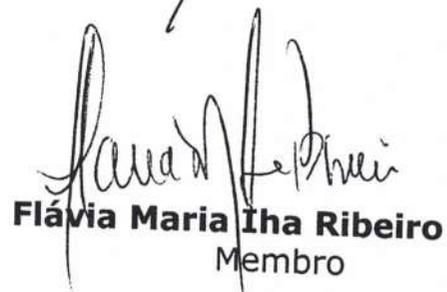
Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Julho de 2019 à 31 de Julho de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas - Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"

1



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	99%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	100%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	75%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	93%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>95</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	34,0%	52,3%	8,6%	5,1%	0,0%
Classificação de Risco	30,9%	52,2%	10,3%	6,6%	0,0%
Médico	31,3%	47,8%	13,4%	7,5%	0,0%
Enfermagem	28,5%	49,1%	14,5%	7,9%	0,0%
Tempo Espera	24,4%	44,4%	16,1%	15,1%	0,0%
Limpeza	27,7%	62,7%	8,4%	1,2%	0,0%
Serviço Social	32,3%	54,0%	8,2%	5,5%	0,0%
Controle Acesso	28,7%	54,7%	11,2%	5,4%	0,0%
Atend. Geral	25,8%	54,7%	14,4%	5,1%	0,0%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 92,99% de satisfação e com índice 7,01% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 291 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de JULHO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **04 Manifestações**, sendo **04 Reclamações** e **00 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **92,99% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 291 (Duzentos e noventa e um) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	425	425	92%
Sala Vermelha	321	321	91,2%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
14	14	100%

CONCLUIMOS que, no mês de JULHO/2019 foram **atendidos 10.391 pacientes**, com média diária de 335 pacientes/dia onde 7.470 atendimentos da Clínica Médica, 1.842 da Pediatria, 457 Ortopedia e 622 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia e os pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 22,56% calculados pelo atendimento amarelo, 5,76% atendimento laranja – urgência maior e 3,40% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e os atendimentos considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 3,02% classificados como protocolo azul e 65,23% como protocolo verde. Destes 79 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 263 internações hospitalares, 13 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 08 usuários, 14 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 371 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 78 atendimentos de corpo de delito, 10.391 exames laboratoriais e 1.189 exames radiológicos foram realizados. 13 óbitos na UPA, 01 em residência, 04 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 69% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 135 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 95,6 Bom e 4,4% Ruim.

“Deus seja Louvado”

5/10/19  
Cin



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 23 corrente mês, realizou-se treinamento com equipe de enfermagem com o tema "CLASSIFICAÇÃO DE RISCO".

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 16 de setembro de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

*"Deus seja Louvado"*





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

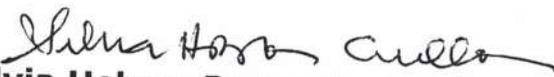
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Agosto de 2019 à 31 de Agosto de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

*"Deus seja Louvado"*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 90 % (noventa por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	96%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	91%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	82%	00
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	93%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>95</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	28,0%	64,0%	4,8%	3,2%	0,0%
Classificação de Risco	25,4%	63,4%	6,4%	4,8%	0,0%
Médico	22,6%	57,8%	11,9%	7,7%	0,0%
Enfermagem	20,9%	59,5%	13,5%	6,1%	0,0%
Tempo Espera	19,3%	52,8%	14,1%	13,8%	0,0%
Limpeza	23,2%	65,6%	8,3%	2,9%	0,0%
Serviço Social	27,0%	65,6%	4,5%	2,9%	0,0%
Controle Acesso	21,9%	66,3%	9,0%	2,8%	0,0%
Atend. Geral	20,9%	62,7%	12,9%	3,5%	0,0%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 94,68% de satisfação e com índice 5,32% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 258 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de AGOSTO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **06 Manifestações**, sendo **04 Reclamações** e **02 Elogios de agradecimento** com um nível de satisfação de **94,68%** apontados sobre o funcionamento e atendimento.

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 258 (Duzentos e cinquenta e oito) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	292	268	91,7%
Sala Vermelha	407	370	90,9%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
22	22	100%

CONCLUIMOS que, no mês de AGOSTO/2019 foram **atendidos 11.285 pacientes**, com média diária de 364 pacientes/dia onde 7.472 atendimentos da Clínica Médica, 2.591 da Pediatria, 500 Ortopedia e 722 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia e os pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,35% calculados pelo atendimento amarelo, 6,13% atendimento laranja – urgência maior e 2,77% pelo atendimento vermelho (prioridade zero) e os atendimentos considerados consultas simples e de baixo risco e complexidade, ficando 2,65% classificados como protocolo azul e 68,07% como protocolo verde. Destes 79 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 243 internações hospitalares, 11 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 05 usuários, 27 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 348 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 73 atendimentos de corpo de delito, 11.039 exames laboratoriais e exames radiológicos foram realizados. 17 óbitos na UPA, 05 em residência, 10 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 81,81% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 135 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 94,62 Bom e 5,32% Ruim.

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 08 e 09 do corrente mês, realizou-se treinamento com equipe de enfermagem e técnicos de enfermagem com o tema "PARADA CARDIORESPIRATÓRIA".

Com relação aos pagamentos, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

Já no que diz respeito aos recolhimentos tributários, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu APROVAR, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 16 de setembro de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

  
  
  
6



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

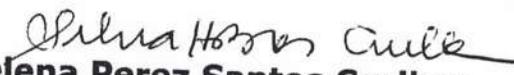
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

  
**Caio César Ilário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CÓPIA

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

Contas referentes ao período de:  
01 de Setembro de 2019 à 30 de Setembro de 2019

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 95 % (noventa e cinco por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	95%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	100%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	75%	0
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	93%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>95</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	20,8%	71,6%	5,2%	2,4%	0,0%
Classificação de Risco	19,0%	70,3%	7,7%	3,0%	0,0%
Médico	19,0%	64,2%	9,1%	7,7%	0,0%
Enfermagem	17,2%	62,4%	14,9%	5,5%	0,0%
Tempo Espera	15,3%	61,2%	14,3%	9,2%	0,0%
Limpeza	19,3%	68,8%	10,1%	1,8%	0,0%
Serviço Social	20,8%	68,5%	7,6%	3,1%	0,0%
Controle Acesso	17,4%	68,6%	11,9%	2,1%	0,0%
Atend. Geral	16,6%	68,1%	11,3%	4,0%	0,0%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 96,0% de satisfação e com índice 8,33% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 293 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de SETEMBRO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **06 Manifestações**, sendo **05 Reclamações** e **01 Elogio de agradecimento** com um nível de satisfação de **96,9%** apontados sobre o funcionamento e atendimento.

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 322 (Trezentos e vinte e dois) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	397	361	90,9%
Sala Vermelha	243	222	91,3%



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
22	22	100%

CONCLUIMOS que, no mês de SETEMBRO/2019 foram **atendidos 10.361 pacientes**, com média diária de 345 pacientes/dia onde 6.943 atendimentos da Clínica Médica, 2.325 da Pediatria, 470 Ortopedia e 623 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 19,64% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,27% calculados pelo atendimento amarelo, 5,79% atendimento laranja – urgência maior e 2,80 % pelo atendimento vermelho (prioridade zero), ficando 2,30% classificados como protocolo azul e 68,82% como protocolo verde. Destes 84 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 236 internações hospitalares, 0 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 10 usuários, 32 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 479 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 46 atendimentos de corpo de delito e 1.511 exames radiológicos foram realizados. 22 óbitos, 02 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 65% em relação ao total de óbitos do município. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 101 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 97,0% Bom e 3,0% Ruim.

*“Deus seja Louvado”*

5



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Nas Capacitações e Treinamento: Nos dias 11/09/19 e 12 do corrente mês, foram realizados treinamentos com a equipe de enfermagem com o tema "GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E PREVENÇÃO DE ACIDENTES BIOLÓGICOS."

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

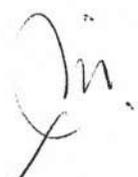
Já no que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP 16 de dezembro de 2019.

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente



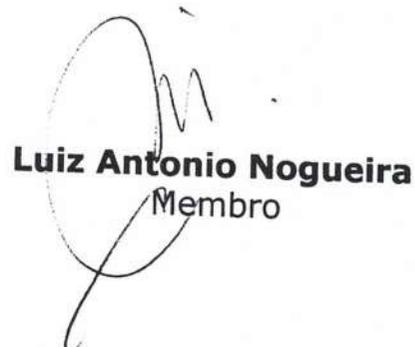

# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

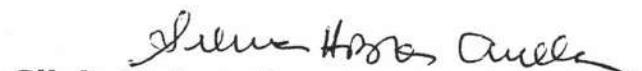
---

  
**Caio César Mário Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Outubro de 2019 à 31 de Outubro de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 110 % (cento e dez por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovanni de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	96%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	93%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	91%	15
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	97%	15
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>110</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela	X		
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente	X		
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	29,9%	60,1%	6,0%	4,0%	0,0%
Classificação de Risco	29,2%	59,0%	7,8%	4,0%	0,0%
Médico	26,8%	53,7%	10,1%	9,4%	0,0%
Enfermagem	26,6%	54,3%	10,0%	9,1%	0,0%
Tempo Espera	23,5%	51,4%	12,0%	13,1%	0,0%
Limpeza	26,9%	59,0%	9,4%	4,7%	0,0%
Serviço Social	29,8%	62,1%	4,7%	3,4%	0,0%
Controle Acesso	27,6%	58,7%	9,7%	4,0%	0,0%
Atend. Geral	25,5%	59,7%	10,4%	4,4%	0,0%

"Deus seja Louvado"

3



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 93,77 de satisfação e com índice 6,23% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 233 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de OUTUBRO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **08 Manifestações**, sendo **06 Reclamações** e **02 Elogio de agradecimento** com um nível de satisfação de **93,77% apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 233 (Duzentos e trinta e três) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	<b>Nº Pacientes Atendidos</b>	<b>Nº Prontuários Revisados</b>	<b>% Prontuários Revisados</b>
<b>Sala amarela</b>	<b>427</b>	<b>398</b>	<b>93,2%</b>
<b>Sala Vermelha</b>	<b>227</b>	<b>208</b>	<b>91,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>654</b>	<b>606</b>	<b>92,6%</b>

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
19	19	100%

CONCLUIMOS que, no mês de OUTUBRO/2019 foram **atendidos 10.712 pacientes**, com média diária de 345 pacientes/dia onde 7.080 atendimentos da Clínica Médica, 2.468 da Pediatria, 520 Ortopedia e 644 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 19,64% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,87% calculados pelo atendimento amarelo, 5,2% atendimento laranja – urgência maior e 2,27 % pelo atendimento vermelho (prioridade zero), ficando 2,56% classificados como protocolo azul e 69,08% como protocolo verde. Destes 85 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 236 internações hospitalares, 16 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 10 usuários, 24 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 28 busca ativa de laudos médicos para Delegacias, 441 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 49 atendimentos de corpo de delito e 1.262 exames radiológicos foram realizados. Ocorreram 08 óbitos, 02 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 87,5 % em relação ao total de óbitos do município. Também ocorreram 37 vítimas de agressões físicas, sendo 20 do sexo feminino e 61 vítimas de acidentes de trânsito. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

pesquisa com 93 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 91,4% Bom e 8,6% Ruim.

Nas Capacitações e Treinamento: Nos dias 24 e 25 do corrente mês/outubro, foram realizados treinamentos com a equipe de enfermagem e alunos de graduação Unifafibe com o tema " ABORDAGENS ASSISTENCIAIS DE ENFERMAGEM NO TRAUMA TORÁCICO." Várias reuniões com as equipes em geral e ainda, foi realizado Processo Seletivo para admissão do cargo de técnico de enfermagem no dia 29/10/19.

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

No que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

"Deus seja Louvado"

6



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

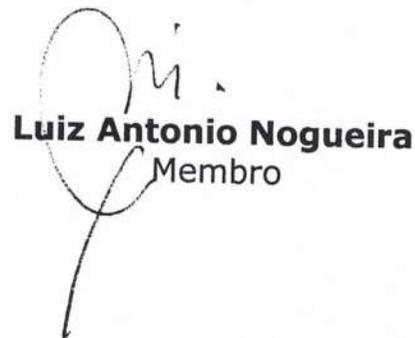
Bebedouro/SP de 17 de Fevereiro 2020.



**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente



**Caio César Ilário Filho**  
Membro



**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro



**Márcio José Martins**  
Membro



**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro



**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

**Contas referentes ao período de:**  
**01 de Novembro de 2019 à 30 de Novembro de 2019**

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

*"Deus seja Louvado"*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 110 % (cento e dez por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovanni de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	94%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	90%	15
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	80%	96%	15
	<b>TOTAL DE PONTOS</b>			<b>110</b>
	<b>CONCEITO</b>			<b>A</b>

"Deus seja Louvado"





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela	X		
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente		X	
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	22,2%	69,6%	4,3%	3,9%	0,0%
Classificação de Risco	20,9%	67,4%	5,2%	6,5%	0,0%
Médico	20,0%	59,5%	09,6%	10,9%	0,0%
Enfermagem	18,7%	63,9%	8,7%	8,7%	0,0%
Tempo Espera	17,8%	55,3%	12,2%	14,7%	0,0%
Limpeza	21,3%	68,7%	5,2%	4,8%	0,0%
Serviço Social	22,2%	70,4%	2,6%	4,8%	0,0%
Controle Acesso	20,4%	67,9%	6,5%	5,2%	0,0%
Atend. Geral	18,3%	69,1%	6,9%	5,7%	0,0%

"Deus seja Louvado"

*[Handwritten signatures and initials]*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 92,75 de satisfação e com índice 7,25% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 230 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de NOVEMBRO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **02 Manifestações**, sendo **00 Reclamações** e **02 Elogio de agradecimento** com um nível de satisfação de **100 % apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 230 (Duzentos e trinta) usuários.

**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	<b>Nº Pacientes Atendidos</b>	<b>Nº Prontuários Revisados</b>	<b>% Prontuários Revisados</b>
<b>Sala amarela</b>	<b>451</b>	<b>407</b>	<b>90,2%</b>
<b>Sala Vermelha</b>	<b>264</b>	<b>238</b>	<b>90,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>645</b>	<b>90,2%</b>

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
08	08	100%

CONCLUIMOS que, no mês de NOVEMBRO/2019 foram **atendidos 10.590 pacientes**, com média diária de 353 pacientes/dia onde 7.013 atendimentos da Clínica Médica, 2.457 da Pediatria, 500 Ortopedia e 620 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 19,64% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,86% calculados pelo atendimento amarelo, 4,61% atendimento laranja - urgência maior e 2,27 % pelo atendimento vermelho (prioridade zero), ficando 1,96% classificados como protocolo azul e 70,70% como protocolo verde. Destes 89 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 236 internações hospitalares, 04 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 08 usuários, 39 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 36 busca ativa de laudos médicos para Delegacias, 198 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 27 atendimentos de corpo de delito e 1.210 exames radiológicos foram realizados. Ocorreram 18 óbitos, 03 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 72,22' % em relação ao total de óbitos do município. Também ocorreram 39 vítimas de agressões físicas, sendo 20 do sexo feminino e 62 vítimas de acidentes de trânsito. E finalizando a Ouvidoria Externa

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

realizou pesquisa com 95 usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 92% Bom e 8% Ruim.

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 13 do corrente mês/novembro, realizado treinamento com a equipe de enfermagem e farmácia com o tema " ABORDAGENS ASSISTENCIAIS NAS DOENÇAS DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA" e ainda várias reuniões com as equipes em geral.

Com relação aos pagamentos, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

No que diz respeito aos recolhimentos tributários, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu APROVAR, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP de 17 de Fevereiro 2020.

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

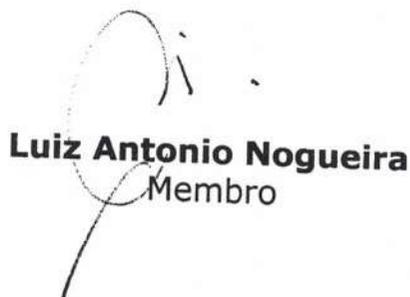
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente



**Caio César Mário Filho**  
Membro



**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro



**Márcio José Martins**  
Membro



**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro



**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PARA ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

Contas referentes ao período de:  
01 de Dezembro de 2019 à 31 de Dezembro de 2019

Nesta data, reuniram-se os membros da **Comissão de Acompanhamento e Fiscalização para Organizações Sociais**, nomeados pela Portaria nº 31.153/17, a fim de analisar os documentos apresentados pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**, referente aos serviços executados junto à Gestão da UPA II 24 horas - Unidade de Pronto Atendimento de Bebedouro e a Prestação de Serviços Médicos Especializados em diversas áreas para o atendimento do Plantão de Retaguarda do Hospital Municipal de Bebedouro "Julia Pinto Caldeira", **Contrato de Gestão Nº 61/2017**, bem como, os repasses realizados aos prestadores de serviços e as retenções tributárias.

A comissão verificou que os trabalhos desenvolvidos pela Organização Social no período em questão, se enquadravam na proposta apresentada ao cumprimento das diretrizes e metas fixadas, considerando os indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e

"Deus seja Louvado"



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

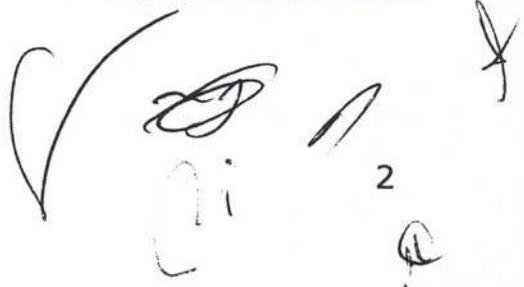
## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

atendeu ao fim colimado, qual seja, prestar um bom serviço na área médica aos munícipes.

Houve avaliação dos indicadores de desempenho apresentados, sendo suas atividades pontuadas no patamar de 110 % (cento e dez por cento), **finalizando com conceito "A"**, conforme quadro descrito abaixo, elaborado pelo administrador hospitalar Sr. Giovani de Carvalho Silva :

Nº	INDICADORES	Meta Mínima	Meta Atingida	Pontos
01	Taxa de Satisfação dos Usuários	80%	94%	10
02	Taxa de Prontuários Médicos corretamente finalizados	100%	100%	10
03	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	15
04	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%	10
05	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	90%	90%	10
06	Taxa de Usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	80%	100%	15
07	Taxa de Usuários Classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento 5 minutos	100%	100%	10
08	Taxa de Usuários Classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento 30 minutos	90%	90%	15
09	Taxa de Usuários Classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento 120 minutos	90%	82%	00
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>95</b>
<b>CONCEITO</b>				<b>A</b>

"Deus seja Louvado"





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

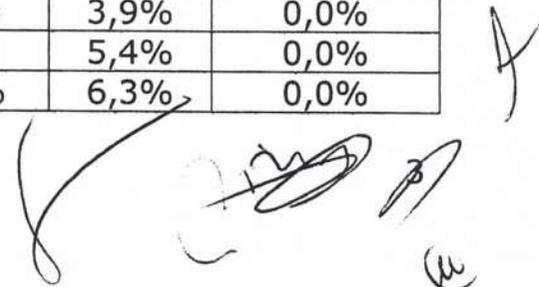
INDICADOR	ATENDIDO	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO
Garantir atendimento ininterrupto	X		
Prestar atendimento em no máximo 30 minutos, após realização da classificação de risco de cor amarela		X	
Taxa de permanência na UPA - maior que 24 horas, sem justificativa	X		
Preenchimento adequado do prontuário médico conforme legislação vigente		X	
Queixas de ouvidoria menor que 1%	X		
Inconsistência da ficha de atendimento menor que 3%	X		

Quanto aos Níveis de Satisfação, ficaram evidenciados pelos gráficos analisados de acordo com as classificações, que os índices de satisfação mais atingidos foram os de **Ótimo e Bom**, abrangendo toda a estrutura da UPA, sendo esses:

### Níveis de Satisfação Referente ao Atendimento na UPA

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Respondeu
Recepção	32,9%	57,0%	7,0%	4,1%	0,0%
Classificação de Risco	25,7%	63,3%	7,0%	4,0%	0,0%
Médico	25,7%	54,6%	13,3%	6,4%	0,0%
Enfermagem	25,0%	55,5%	11,7%	7,8%	0,0%
Tempo Espera	22,7%	50,0%	11,7%	15,6%	0,0%
Limpeza	28,1%	58,6%	8,6%	4,7%	0,0%
Serviço Social	29,7%	61,0%	5,4%	3,9%	0,0%
Controle Acesso	28,1%	60,2%	6,3%	5,4%	0,0%
Atend. Geral	23,4%	59,4%	10,9%	6,3%	0,0%

"Deus seja Louvado"





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Nível de Satisfação considerável em relação à porcentagem de insatisfação, finalizando com 93,66 de satisfação e com índice 6,34% de insatisfação.**

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 128 usuários.

Nos Serviços de Ouvidoria, no mês de DEZEMBRO de 2019, o Serviço Social através do acolhimento, abordagem dos usuários em sala de espera, pós-consulta e sala de observação, recebeu **07 Manifestações**, sendo **05 Reclamações** e **02 Elogio de agradecimento** com um nível de satisfação de **100 % apontados sobre o funcionamento e atendimento.**

Pesquisa elaborada pelas assistentes sociais, CRESS 55.440, Adriana Cristina da Cruz e CRESS 60.198, Letícia Gonçalves Arenas, aplicada em 128 (Cento e vinte e oito) usuários.

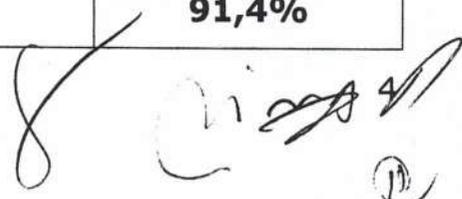
**A pesquisa de satisfação demonstra que a meta proposta no termo de referencia foi atingida com êxito.**

Em relação as Comissões, podemos concluir:

### TAXA DE PRONTUÁRIOS REVISADOS PELA C.C.I.H

	Nº Pacientes Atendidos	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
Sala amarela	547	498	91%
Sala Vermelha	357	328	91,8%
<b>TOTAL</b>	<b>904</b>	<b>826</b>	<b>91,4%</b>

*"Deus seja Louvado"*





# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### TAXA DE ÓBITOS REVISADOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Nº DE ÓBITOS	Nº Prontuários Revisados	% Prontuários Revisados
17	17	100%

CONCLUIMOS que, no mês de DEZEMBRO/2019 foram **atendidos 11.104 pacientes**, com média diária de 358 pacientes/dia onde 7.651 atendimentos da Clínica Médica, 2.346 da Pediatria, 412 Ortopedia e 695 atendimentos de Ginecologia e Obstetrícia, representados com 19,64% pacientes classificados com protocolo da taxa de urgência e emergência, 20,0% calculados pelo atendimento amarelo, 5,5% atendimento laranja – urgência maior e 1,5 % pelo atendimento vermelho (prioridade zero), ficando 9,5% classificados como protocolo azul e 63,5% como protocolo verde. Destes 93 pacientes foram regulados e transferidos via CROSS para o serviço de alta complexidade para realizações de exames e internações em UTI, 256 internações hospitalares, 10 encaminhamentos de medicação para a Atenção Básica e 08 usuários, 21 relatórios de acompanhamento para os órgãos e conselhos, 43 busca ativa de laudos médicos para Delegacias, 57 acolhimentos e intervenções realizadas pelo Serviço Social. Ainda foram realizados 09 encaminhamentos para as especialidades, 27 atendimentos de corpo de delito e 1.227 exames radiológicos foram realizados. Ocorreram 17 óbitos, 02 acolhimentos pós-óbito e a taxa de óbito foi de 87,5 % em relação ao total de óbitos do município. Também ocorreram 39 vítimas de agressões físicas, sendo 20 do sexo feminino e 75 vítimas de acidentes de trânsito. E finalizando a Ouvidoria Externa realizou pesquisa com 90

“Deus seja Louvado”



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

usuários e um índice de satisfação muito positivo, sendo 85,6% Bom e 14,4% Ruim.

Nas Capacitações e Treinamento: No dia 03 do corrente mês/dezembro, realizado treinamento com a equipe de enfermagem e farmácia com o tema "APLICAÇÃO DE INJETÁVEIS" e ainda várias reuniões com as equipes em geral.

Com relação aos **pagamentos**, verificou-se que os valores pagos pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIÁTRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"** e as notas fiscais apresentadas estavam em conformidade.

No que diz respeito aos **recolhimentos tributários**, a Comissão constatou que todos os encargos foram devidamente recolhidos, de acordo com os repasses e as guias apresentadas.

Em virtude do exposto, a Comissão decidiu **APROVAR**, a prestação apresentada pela **Organização Social em Saúde HOSPITAL PSIQUIATRICO ESPÍRITA "MAHATMA GANDHI"**.

É o quanto resta deliberado pela Comissão.

Bebedouro/SP de 17 de Fevereiro 2020.

*"Deus seja Louvado"*



# Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361  
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta  
BEBEDOURO - Estado de São Paulo  
Fone: (17) 3345-9100 - [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br)

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

---

  
**Soraia Teresinha Coelho**  
Presidente

  
**Caio César Ilario Filho**  
Membro

  
**Luiz Antonio Nogueira**  
Membro

  
**Márcio José Martins**  
Membro

  
**Flávia Maria Iha Ribeiro**  
Membro

  
**Silvia Helena Perez Santos Cruilhas**  
Membro