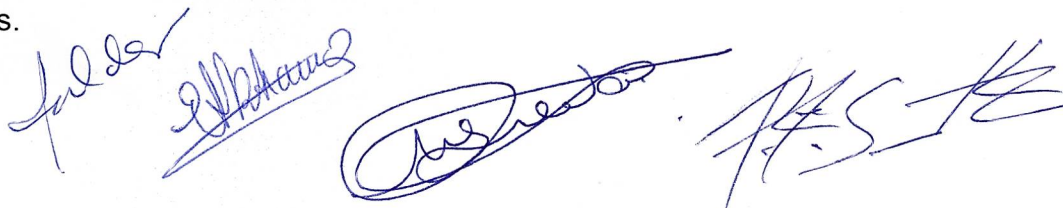


Aos 09 dias do mês de agosto de 2023 às 14h45, reuniram-se os membros do Conselho Gestor da Santa Casa de Misericórdia de Jacareí, estando presentes: **Conselheiros Titulares – Seguimento Usuários:** Eliana Aparecida Sant Ana Rabello de Araújo. **Suplentes:** Mariângela Ferreira da Silva e Francisco de Assis Sant' Ana - **Conselheiros – Seguimento Funcionários:** **Suplente** Andrea Castilho Caldas - **Conselheiros - Representantes da Secretaria Municipal de Saúde: Não se aplica. Demais participantes:** Ana Carolina dos Santos Viana. **Ausência justificada:** Daniel Gantner **Pauta:** Indicadores da Ouvidoria – Julho/2023. Apresentado os indicadores computados pelo setor de Ouvidoria do hospital do mês de julho/2023, sendo 12 reclamações, 5 sugestões, 58 solicitações e 281 elogios (80,06% Nível de satisfação), resultado no total de 356 manifestações. Em paralelo a esses indicadores está sendo realizado a Pesquisa de Satisfação do Centro Oftalmológico e no mês de julho foram computadas 3 reclamações, 1 sugestões e 642 elogios (99,53% Nível de satisfação), resultando no total de 646 manifestações. Andrea comenta sobre a importância de um bom atendimento e aceitação dos pacientes para a instituição, explica que após receber alguma reclamação ou sugestão é criado um plano de ação para tentar sanar as questões mencionadas. Eliana parabeniza o colaborador Leonardo pelo bom trabalho desempenhado no setor de Ouvidoria. Andrea relata que os setores tem se empenhado cada vez mais para melhorar o atendimento, principalmente no quesito de prestar informações mais assertivas para os pacientes e acompanhantes a fim de gerar menos conflitos entre as partes. Mariângela a questiona sobre a obra do telhado, Andrea informa que aguarda repasse da verba para dar andamento no projeto. Andrea informa também sobre aquisição de novo tomógrafo e adequação do Centro de Imagens com previsão para o mês de Setembro, com o intuito de melhorar a qualidade na realização de exames no hospital. Nada mais havendo a tratar a reunião encerrou-se às 15h10, sendo a presente Ata lavrada por mim Ana Carolina dos Santos Viana, que após lida e achada conforme vai assinada por todos os presentes.

Four handwritten signatures in blue ink are visible at the bottom of the page. From left to right, they appear to be: 1. A signature that looks like 'Jul de'. 2. A signature that looks like 'Eliana'. 3. A signature that looks like 'Andrea'. 4. A signature that looks like 'A.C.S.V.'.