



# **HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL-HMAA**

## **Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho**

### **Contrato de Gestão nº 159/2018**

**Referência: Abril/ Maio/ Junho de 2023**

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	2
SOBRE O IAGS.....	2
MISSÃO, VISÃO, VALORES .....	2
CORPO DIRETIVO.....	4
1. INTRODUÇÃO .....	5
2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	6
3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA .....	7
3.1. Assistência Hospitalar.....	7
4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS.....	9
4.1 Saídas Hospitalares.....	9
4.2 Procedimentos Cirúrgicos.....	10
4.3 Atendimento de UrgênciaS Hospitalares .....	11
4.3.1 Classificação de Risco .....	13
4.4 Atendimento Ambulatorial.....	14
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	16
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar .....	17
4.7 Índice de satisfação do usuário .....	19
5. Atividades Realizadas no trimestre .....	21
6. Considerações Finais .....	30



## APRESENTAÇÃO

### SOBRE O IAGS

Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e/ou econômicos, qualificada como Organização Social em Saúde – OSS no município de São Miguel do Araguaia - Go, nos termos da Lei Municipal nº 843/2017 e por força do Decreto nº 402/2018 de 23 de julho de 2018.

O Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS possui uma estrutura administrativa composta por Conselho Administrativo e Fiscal, e pela Diretoria Estatutária e Administrativa, a qual atesta e valida a eficiência e o profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos.

### MISSÃO, VISÃO, VALORES

#### Missão

Promover serviços e obras de dependência exclusiva à saúde da comunidade, com eficiência e qualidade.

#### Visão

Ser referência em gestão e implementação de respostas resolutivas aos profissionais da saúde e instituições públicas.

#### Valores

- ✓ Responsabilidade com os recursos públicos
- ✓ Ética
- ✓ Eficiência
- ✓ Valorização dos Colaboradores



- ✓ Humanização
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Profissionalismo
- ✓ Qualidade
- ✓ Transparência
- ✓ Responsabilidade Social



## **CORPO DIRETIVO**

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Valdomiro Amaral Garay Naimayer

Jéssica Pereira de Oliveira

Sildson de Oliveira

Miquele Adriano Galan Pascoalim

Fabio de Pina Bandeira

Lorena Estanislau dos Santos

Joselito Carvalho dos Reis

### **CONSELHO FISCAL**

Laurieli Marques Ribeiro

Wesley Costa Kegler

Ana Karolina Goncalves da Silva

Leonardo Rodrigues Pais

Vitória Barbosa do Nascimento

Karine Garcia dos Santos

### **SUPERINTENDÊNCIA DO INSTITUTO ALCANCE**

Ronnie Márcio Silva Cabral – Superintendente Executivo

Rodrigo Timo Carvalho – Superintendente Técnico

### **DIRETORIA INSTITUTO ALCANCE**

Wesley de Abreu Silva Junior

Maria Aparecida Tavares Pinto e Silva

### **DIRETORIA HMAA**

Joselito Carvalho dos Reis - Diretor Geral

Natanael Martins Coelho - Diretor Técnico



## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo garantir a transparência e apresentar o **RELATÓRIO DE METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO**, no que diz respeito às metas de produção e desempenho referente ao Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos firmado entre o Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS e a Secretaria Municipal da Saúde de São Miguel do Araguaia - SMS/GO, no qual estabelece o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no **Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA**.

Preliminarmente, informa-se que para o acompanhamento dos resultados o Instituto Alcance utiliza o sistema de informação de gestão hospitalar, bem como os relatórios de informação produzidos pelos departamentos da unidade.

Do ponto de vista metodológico o monitoramento trimestral foi estruturado através da realização de reunião presencial com apresentação dos dados de produção (quantitativos e qualitativos) pelos setores Enfermagem, Faturamento, Assistência Social e Coordenação Operacional, os quais empreenderam apontamentos com o intuito de promover a melhoria do processo de gestão, bem como através do acompanhamento pelo Instituto dos serviços assistenciais ofertados na unidade.

O relatório compreende as ações e atividades desenvolvidas no exercício de abril, maio e junho de 2023, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e assistência integral e interdisciplinar, buscando a promoção da melhoria da qualidade de vida da população, visando o fortalecimento da cidadania, dignidade humana e sua inclusão social. Todas as ações são pautadas no compromisso de uma saúde mais humanizada, mais abrangente, respondendo ainda às necessidades dos profissionais da saúde.



## 2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA, registrado no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde sob o nº 2382431, está localizado na Avenida Pernambuco, nº 219, Bairro Eliziário, Município de São Miguel do Araguaia – GO.

O HMAA é um hospital geral da esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e emergência, SADT, de demanda espontânea para a população de São Miguel do Araguaia e municípios pactuados em Programação Pactuada Integral – PPI.

Em sua carteira de serviços realiza os seguintes atendimentos:

- Urgência e Emergência 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Clínica Cirúrgica (cirurgia geral);
- Clínica Médica (35 leitos);
- Atendimento Ambulatorial (cardiologia clínica, cirurgia geral, pediatria)
- SADT (análises clínicas, raio-x, ultrassonografia, ECG).

O hospital conta com uma estrutura física de 1.785,10 m<sup>2</sup> de área.

### 3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA

#### 3.1. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS) é organizada a partir das necessidades da população, a fim de garantir o atendimento aos usuários, com apoio de uma equipe multiprofissional que atua no cuidado e na regulação do acesso, na qualidade da assistência prestada e na segurança do paciente.

A assistência prestada no HMAA compreende o atendimento às urgências e emergências referenciadas e espontâneas, assistência em regime de hospitalização e acompanhamento ambulatorial para egressos e rede referenciada, conforme fluxo de atendimento estabelecido pela Central de Regulação Municipal.

A assistência à saúde prestada aos pacientes internados na unidade compreende o conjunto de atendimentos oferecidos desde sua admissão até a alta hospitalar. Os usuários têm acesso aos procedimentos e terapêuticas necessárias para obter ou completar o diagnóstico e recebem o tratamento e todos os recursos relacionados a ele de forma gratuita, por meio do Sistema Único de Saúde – SUS.

A unidade conta com equipe médica e multiprofissional especializada, para garantir a integralidade da assistência prestada.

O HMAA possui capacidade instalada de 35 leitos bem como outros setores de suporte, distribuídos da seguinte forma: leitos de enfermaria cirúrgica, sala cirúrgica, enfermaria feminina, enfermaria masculino, enfermaria pós-operatório feminino, enfermaria pós-operatório masculino, pediatria, isolamento e reanimação.

No processo de Hospitalização estão incluídos:

- Assistência por equipe médica especializada;
- Procedimentos e cuidados multiprofissionais necessários durante o processo de internação;
- Assistência farmacêutica e tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação;

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação, em conformidade com o perfil da unidade;
- Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) que sejam requeridos durante o processo de internação;
- Alimentação, incluída a assistência nutricional.
- Assistência por equipe médica, equipe multiprofissional especializada, incluído médico diarista para cobertura horizontal no período diurno em todas as áreas de internação do hospital (médico hospitalista);
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- Material descartável necessário para os cuidados multiprofissionais e tratamentos;
- Fornecimento de roupas hospitalares;
- Gestão do mapa de cirurgia do dia;
- Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Tratamento para acompanhamento das diversas patologias que possam vir a ser apresentadas pelos usuários atendidos nas 24h.

#### 4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresentamos abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no 9º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 159/2018.

##### 4.1 SAÍDAS HOSPITALARES

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas, transferências externas e óbitos ocorridos no período. O quantitativo mensal de saídas hospitalares é informado estratificado em clínica cirúrgica e clínica médica, de acordo com o número de leitos operacionais da unidade.

Na tabela a seguir tem-se discriminado a produção da unidade nos meses de abril, maio e junho de 2023:

Tabela 1: Produção Referente Aos Meses de Abril, Maio e Junho (9º Aditivo)

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Abril	Maio	Junho	Total
Clínica Médica (internação) e Clínica Cirúrgica	117	144	121	154	419
% Alcançado		123%	103%	132%	

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

Tabela 2: Saídas Hospitalares Realizadas Referente Aos Meses de Abril, Maio e Junho (9º Aditivo)

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica (internação) e Clínica Cirúrgica	351	419	119%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

O quantitativo de saídas hospitalares no período de abril, maio e junho manteve a mesma linha satisfatória de desempenho já observada nos últimos meses de gestão e que já foram objeto de avaliação.

A produção hospitalar superou em 19% a meta contratual, evidenciando a linearidade da boa da condução do processo de hospitalização e alta dos pacientes.

#### 4.2 PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os procedimentos cirúrgicos realizados no HMAA contemplam as linhas contratadas. As cirurgias eletivas são realizadas mensalmente através de agendamento ambulatorial em consultas com cirurgião. As cirurgias de urgência são reguladas para transferência com direcionamento para as unidades de alta complexidade.

Tabela 3: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Abril	Maio	Junho
Histerectomia	1		2
Herniorrafia	2	1	2
Colecistectomia	4		3
Cesariana	5	7	9
Cesariana c/ Laqueadura	2	4	7
Ooforectomia	1		
Apendicectomia	2	3	
Vasectomia	1	2	1
LTB Pós Parto	1		3
Postectomia	1		1
Fratura de mão		1	
Fratura radial		1	
Fratura de punho		1	
Períneo			2
Ortopédica			22
Express			3

Frenectomia			1
<b>Total de Procedimentos Cirúrgicos</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>56</b>

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente aos Meses De Abril, Maio e Junho (9ª Aditivo)

Cirurgias Realizadas	Meta	Abril	Maio	Junho	Total
Cirurgias	20	20	20	56	96

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho (9ª Aditivo)

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual de Alcance da Meta
Cirurgias	60	96	160%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas atingiram 160% da meta do Contrato de Gestão, sendo o mês de junho o período com maior alta de produção.

O bom desempenho do mês de junho em que a produção foi maior que o dobro da meta mensal se deu em virtude da realização de cirurgias ortopédicas.

Os números consolidam a organização e regularidade da instituição quanto a operacionalidade da agenda cirúrgica e o acesso dos cidadãos ao tratamento pleiteado.

### 4.3 ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS HOSPITALARES

O pronto atendimento do HMAA é estrutura de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde e as unidades hospitalares de média e alta complexidade. O pronto atendimento funciona 24h por dia, todos os dias da semana, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objetivo de garantir o acolhimento aos pacientes, intervir em sua condição clínica e contra referenciá-los para os demais pontos de atenção da RAS (Rede de Atenção à Saúde), para os serviços da atenção básica ou especializada ou para internação hospitalar,

proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população de São Miguel do Araguaia.

O hospital possui serviço de acolhimento e classificação de risco (ACCR) conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, priorizando o atendimento de pacientes de maior grau de urgência, bem como contra referenciando pacientes de baixo risco para atendimento na rede de atenção básica.

O HMAA possui **meta de 6.000 atendimentos** para o trimestre de abril, maio e junho (referente ao 9ª aditivo) conforme tabela a seguir:

Tabela 6: Atendimentos de Urgência Realizados Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho (9ª Aditivo)

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Abril	Maio	Junho	Total
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.910	3.172	2.648	8.730
% Alcançado					

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos Meses De Abril, Maio e Junho (9ª Aditivo)

Atendimentos de Urgência/ Emergência Trimestral	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual de Alcance da Meta
Atendimento de Urgência / Emergência	6.000	8.730	146%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

O Hospital Municipal Adailton do Amaral possui “porta aberta” aos atendimentos de urgência, acolhendo os pacientes conforme a demanda espontânea, classificando-os tecnicamente de acordo com o nível de gravidade/prioridade clínica, sendo prestado o suporte conforme com os recursos disponíveis e ainda providenciando a transferência dos pacientes para unidades de maior complexidade assistencial, caso seja necessário.

No trimestre analisado o atendimento de urgência superou a meta contratual em 46%, perfazendo o total de 8.730 atendimentos.

### 4.3.1 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR - se mostra como um instrumento reorganizador dos processos de trabalho no âmbito do Sistema Único de Saúde, visando estratificar o atendimento de acordo com critérios técnicos de prioridade, direcionando o paciente na rede assistencial em conformidade com o perfil de atendimento que necessita.

A estratégia de implantação da sistemática do Acolhimento com Classificação de Risco possibilita abrir processos de reflexão e aprendizado institucional de modo a reestruturar as práticas assistenciais e construir novos sentidos e valores, avançando em ações humanizadas e compartilhadas, pois necessariamente é um trabalho coletivo e cooperativo. Possibilita a ampliação da resolutividade ao incorporar critérios de avaliação de riscos, que levam em conta toda a complexidade dos fenômenos saúde/ doença, o grau de sofrimento dos usuários, a priorização da atenção no tempo, diminuindo o número de mortes evitáveis, sequelas e internações.

Desta forma, a Classificação de Risco deve ser um instrumento para melhor organizar o fluxo de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizado.

No HMAA a classificação de risco para o trimestre de Abril, Maio e Junho evidenciou-se da seguinte forma:

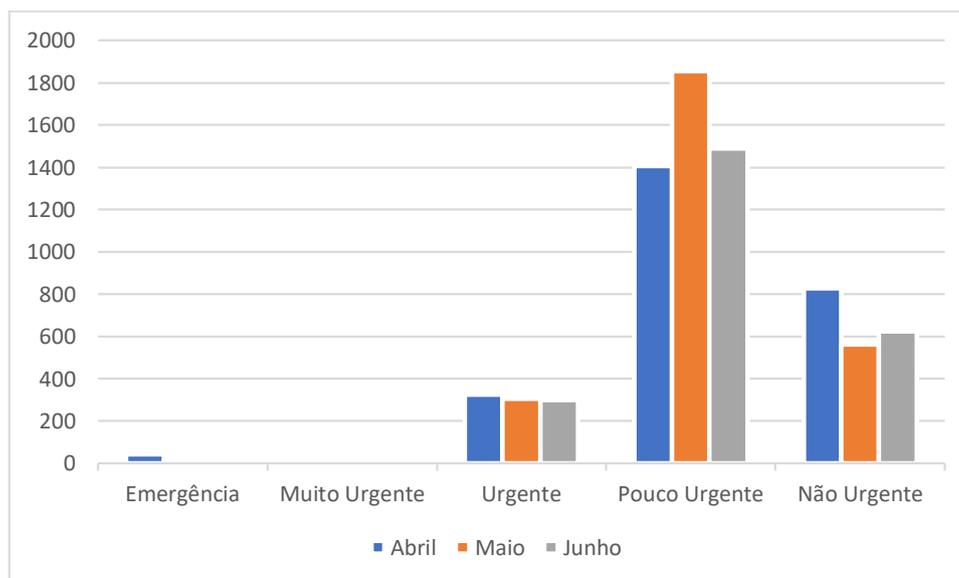
Tabela 8: Classificação de Risco de Abril, Maio e Junho

	Abril	Maio	Junho
 <b>EMERGÊNCIA (vermelho)</b> Necessitam de atendimento imediato	43	21	13
 <b>MUITO URGENTE (laranja)</b> Necessitam de atendimento praticamente imediato	16	17	14

<b>50 min</b> <b>URGENTE (amarelo)</b> Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	324	304	300
<b>120 min</b> <b>POUCO URGENTE (verde)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1408	1854	1491
<b>240 min</b> <b>NÃO URGENTE (azul)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	828	561	623

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

**Gráfico de Classificação de Risco**



A classificação de risco é realizada pela equipe assistencial do HMAA seguindo os protocolos existentes para avaliação dos parâmetros clínicos e estratificação do risco, sendo os pacientes que necessitam de atendimento com maior urgência encaminhados para avaliação médica em menor tempo possível.

#### 4.4 ATENDIMENTO AMBULATORIAL

No HMAA os atendimentos ambulatoriais contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados, conforme os fluxos de regulação local. O serviço oferece consultas de diversas especialidades médicas, de acordo com a demanda de atendimentos: cardiologia clínica, ortopedia e cirurgia geral.

O atendimento ambulatorial visa promover o acesso dos pacientes ao profissional especialista, viabilizando uma melhor análise diagnóstica para definição de tratamento e/ou direcionamento para demais serviços de saúde de acordo com cada caso.

Produção ambulatorial realizada nos meses de abril, maio e junho de 2023:

Tabela 9: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho (9º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Abril	Maio	Junho	Total
Cirurgia Geral	100	53	60	133	246
Cardiologia	80	81	85	89	255
Ortopedia	120	0	90	112	202

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente Aos Meses de Abril, Maio e Junho

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	246	82%
Cardiologia	240	255	106%
Ortopedia	360	202	56%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As consultas especializadas ambulatoriais no HMAA são ofertadas nas especialidades de cirurgia geral, cardiologia e ortopedia.

No trimestre referente ao período de abril, maio e junho o desempenho de produção de consultas de cirurgia geral atingiu 82% da meta contratual, percentual satisfatório e maior que o trimestre anterior.

O total de consultas de cardiologia no trimestre foi de 255 atendimentos, ultrapassando a meta contratual em 06%, perfazendo excelente desempenho no período.

As consultas especializadas em ortopedia teve a produção zerada em abril/2023 em virtude dos entraves relacionados a contrapartida financeira recebida do Parceiro Público para operacionalização dos serviços de saúde na unidade. A situação relacionada ao custeio foi devidamente documenta pelo Instituto através dos ofícios nº 177/2022 e 78/2023.

A partir de maio os atendimentos de ortopedia se normalizaram com a restituição da agenda médica. Dessa forma, com a produção referente aos meses de maio e junho, o alcance da meta contratual foi de 56%.

#### 4.5 SERVIÇOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO – SADT

O Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento contempla a disponibilização de ofertas de exames de análises clínicas, raio-x, ultrassonografia e eletrocardiograma.

No trimestre de abril a junho de 2023, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 11: Serviço De SADT Realizados Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho (9º Aditivo)

SADT	Meta Mensal	Abril	Maio	Junho	Total
Exames Laboratoriais	1.800	896	1154	1040	3090
Raio-X	150	936	1044	1208	3188
E.C.G	80	131	68	101	300
Ultrassonografia	100	75	84	13	172

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente aos Meses De Abril, Maio e Junho

Exames	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	% Alcançado
<b>Laboratoriais e de imagem</b>			
Exames Laboratoriais	5400	3090	57%
Raio-X	450	3188	708%

Eletrocardiograma	240	300	125%
Ultrassonografia	300	172	57%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A oferta dos serviços relacionados a diagnóstico contempla os exames de análises clínicas (laboratório), radiografia eletrocardiograma e ultrassonografia.

Os exames de radiografia e eletrocardiograma ultrapassaram a meta contratual no trimestre.

Em relação ao laboratório, o referido serviço passou por mudanças já referenciadas no relatório do trimestre anterior, tendo o serviço deixado de ser terceirizado, sendo a execução das atividades realizadas diretamente na estrutura do hospital com servidores efetivos vinculados a gestão municipal. No período de abril, maio e junho a produção de laboratório perfaz a quantidade de 3090 exames, o que corresponde a 57% da meta contratual.

As mudanças ora citadas tiveram reflexos na operacionalização do serviço, mas vem sendo gradativamente ajustadas e a produção do trimestre teve significativa melhora em relação aos três meses anteriores.

Ressalta-se que os pacientes em situação de urgência/emergência são priorizados em relação a realização dos exames, não havendo prejuízo assistencial aos pacientes.

Os exames de ultrassom são solicitados pelo médico de acordo com o perfil do paciente e hipótese diagnóstica, no trimestre em análise a produção alcançou o percentual de 57% da meta contratual. O Instituto Alcance coloca o serviço de ultrassom a disposição dos usuários e vem promovendo ajustes para ampliar a oferta deste segmento assistencial.

#### 4.6 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

A taxa de ocupação hospitalar é a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período.

Para o cálculo da taxa de ocupação hospitalar, utiliza-se a fórmula:

$$[Total\ de\ Pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ leitos\ operacionais-dia\ do\ período] \times 100$$

A fórmula indicada atende aos parâmetros estabelecidos na Portaria SAS/MS nº 312/2002.

No trimestre de Abril, Maio e Junho 2023 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 13: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente Aos Meses De Abril, Maio e Junho

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Abril	Maio	Junho
Taxa	70%	25%	23,66%	57,17%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar em unidades de saúde de maior complexidade assistencial tendem a ser mais elevadas em virtude do prolongamento do tempo de permanência do paciente na unidade.

Nas unidades intermediárias de atendimento às urgências, como é o caso do HMAA, a rotatividade dos leitos é maior e o encaminhamento para os hospitais de referência são feitos para viabilizar ao paciente a assistência à saúde de média e alta complexidade, conforme o nível de criticidade e diagnóstico.

A referida taxa geralmente é calculada automaticamente através do sistema de gestão hospitalar ou através do controle manual e registro do número de paciente-dia e leito-dia.

No intuito de apurar de maneira mais fidedigna a taxa de ocupação hospitalar foi implementado registro e controle diário, capacitação da equipe quanto ao mecanismo de registro da informação e ainda quanto às normativas existentes e conceitos padrão utilizados pelo Ministério da Saúde.

No mês de junho verifica-se que houve um maior número de saídas hospitalares, sendo a taxa de ocupação hospitalar de 57, 17%, o que corresponde a 81% da meta contratual do mês.

#### 4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Sob o ponto de vista institucional, a realização da pesquisa se constitui como referencial para a participação dos usuários do SUS, assim contribuindo com a identificação de possíveis gargalos nos serviços oferecidos para a prática de ações que oportunizem mudanças.

A pesquisa é uma forma da participação do usuário na gestão dos serviços e de controle social. Neste contexto, três requisitos sustentam a importância e a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

No âmbito da administração pública, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No que concerne às definições do Contrato de Gestão nº 159/2018 em que estabelece a realização de avaliação da satisfação dos usuários em contemplando no mínimo 10% do total de pacientes internados, pacientes atendidos em consultas ambulatoriais, pacientes atendidos no serviço de diagnóstico e imagem e pacientes atendidos no serviço de urgência e emergência.

Um dos objetivos do Planejamento Estratégico do Instituto Alcance, que por meio dos resultados e oportunidades de melhorias evidenciados pelo retorno do usuário, são estruturadas e implementados os ciclos de melhorias e projetos.

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção dos pacientes e acompanhantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela unidade de saúde.

A metodologia utilizada atualmente para a pesquisa de satisfação é a Net Promoter Score- NPS a qual objetiva, segundo Duarte (2022), realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade.

De acordo com Reichheld (2011) para se obter avanço no NPS é necessário “fazer da avaliação dos clientes partes das atividades diárias regulares [...]”. As respostas dos usuários/acompanhantes são consolidadas e estes são classificados como:

- Respostas de 0 a 6 - Detratores. Clientes insatisfeitos, quanto aos serviços/atendimentos recebidos.
- Respostas de 7 a 8 - Neutros. Clientes satisfeitos, mas que se mantêm indiferentes aos serviços/atendimentos.
- Respostas de 9 a 10 - Promotores. Clientes satisfeitos que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos que receberam.

Após a tabulação das respostas, nos três grupos, deve ser calculado o NPS que possui a seguinte fórmula:

$NPS = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$

De acordo com o resultado do Net Promoter Score é possível estabelecer uma classificação em 4 Zonas de Classificação. que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência — NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade — NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento — NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica — NPS entre 0 e 49

A Ouvidoria tem se consolidado como um facilitador do acesso à instituição, ao promover a participação social, além de ser um instrumento de gestão e poder auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição e de seus servidores.

No trimestre referente aos meses de abril, maio e junho foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



Pelos dados apresentados verifica-se que no período avaliado o Instituto Alcance manteve-se na Zona de Qualidade com NPS de 63%, com grande quantidade de pacientes/acompanhantes “promotores” que consideram a experiência na unidade positiva e estão satisfeitos com o atendimento recebido.

Os usuários são estimulados a avaliar o atendimento, de modo a contribuir para a identificação dos pontos de melhoria.

Os apontamentos feitos são avaliados pela gestão para a tomada de decisões referentes ao alinhamento de processos assistenciais, treinamento da equipe e ajustes no fluxo de trabalho.

## 5. ATIVIDADES REALIZADAS NO TRIMESTRE

### PÁSCOA

A Páscoa é uma celebração da vida e do amor, a qual celebramos a ressurreição de Jesus Cristo e a promessa de vida eterna. É um momento para reflexão, agradecimento e renovação da fé e da esperança. Sendo assim, com o intuito de materializar o atendimento humanizado, sabendo da importância, foi visto a necessidade de desenvolver uma ação na unidade com entrega de chocolates e mensagens de paz, tendo como público-alvo as crianças em atendimento na emergência, internação e colaboradores.



### ATIVIDADE DE INTEGRAÇÃO

Com o início dos serviços de segurança do trabalho desenvolvido pela empresa na unidade, foi realizado dois momentos de integração de segurança, o qual foi passado para os colaboradores sobre a prática do diálogo de segurança e qual o papel e importância da segurança do trabalho no ambiente laboral dos funcionários.



## PROMOÇÃO A SAÚDE

A promoção da saúde é uma das estratégias do setor de saúde para buscar a melhoria da qualidade de vida da população. Ações como essas devem considerar os determinantes sociais da saúde e de que maneira estes causam impacto na qualidade de vida da população. Sabendo da importância, foi oportunizando o desenvolvimento das campanhas: Dia Mundial da Atividade Física, Dia Nacional de Mobilização pela Promoção da Saúde e Qualidade e Dia

Mundial da Saúde. Tendo como objetivo, colocar em prática a humanização, foi realizada uma ação de incentivo aos cuidados com a saúde, como: alimentação saudável e a prática de atividade física e saúde emocional, a qual foi realizada orientações aos pacientes, com as profissionais de nutrição, educação física e serviço social.



## DIA DAS MÃES

Sendo uma data comemorativa que homenageia anualmente a figura familiar materna e a maternidade, notando a importância de realizar uma homenagem as mães colaboradoras e usuárias do Hospital HMAA foi realizada atividade em foram entregues lembrancinhas e ainda um bate-papo sobre os desafios da maternidade e empoderamento feminino.



## DIA DA ENFERMAGEM

Além do dia do enfermeiro, entre os dias 12 e 20 de maio, comemora-se a Semana da Enfermagem. Sendo esta, uma unidade hospitalar a qual é composta pela maioria por profissionais de enfermagem, tendo em vista o trabalho prestado por esses colaboradores, vendo a importância da classe, foi desenvolvido ações para a enfermagem no Hospital Municipal Adailton do Amaral. Tendo como objetivo reconhecer a importância desses profissionais da área da saúde, especificamente atuantes desta unidade, demonstrando assim a valorização da classe.

Na ocasião foram realizadas homenagens aos profissionais, tendo dois dias com café da manhã, entregas de lembrancinhas e momentos religiosos.



## CAMPANHA AO NÃO USO DE ADORNOS- SEGURANÇA DO TRABALHO

Foi desenvolvida uma ação na unidade pelo técnico de segurança do trabalho da empresa Planejar sobre a importância de medidas de segurança do não uso de adornos, na ocasião foi tido um diálogo com orientações e esclarecimento sobre o objetivo da campanha, mostrando que o objetivo é proteger o trabalhador de riscos biológicos devido à possibilidade de aderência de microrganismos nas superfícies dos objetos.





## MÊS JUNINO

Sendo notável a importância de ser comemorada data na unidade, para que seja colocado em prática a humanização e valorização cultural, foi proposto um momento de descontração para os profissionais, pacientes e acompanhantes. Pois, neste momento em que aprendemos o “novo normal” nas relações humanas, entendemos mais do que nunca a importância de reconhecer o quanto gestos de cuidado, atenção e carinho são importantes no dia a dia. Na oportunidade, foi proporcionado para os profissionais e usuários um almoço junino com comidas típicas e muita alegria.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstrou os resultados de produção de metas e indicadores de desempenho do Hospital Municipal Adailton do Amaral-HMAA no período de Abril, Maio e Junho de 2023.

Os dados foram avaliados e comparados com as metas contratuais estabelecida no Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos posteriores, estabelecendo-se a análise de quantitativo da produção e as situações fáticas e técnicas que estão correlacionadas com o desempenho apresentado.

Para consolidação das informações foi realizado o acompanhamento e monitoramento da produção da unidade ao longo do trimestre, com levantamento dos dados, discussão dos ajustes assistenciais necessários e alinhamento de ações a serem implementadas com projeção já no desempenho dos próximos meses.

Os números demonstraram um desempenho positivo do Instituto Alcance no trimestre avaliado em relação ao cumprimento das metas contratuais, evidenciando que a operacionalização dos serviços assistenciais tem ocorrido sempre com foco na eficiência, qualidade e humanização.

O Instituto Alcance ratifica o compromisso em realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, e nos colocamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HMAA.

JOSELITO CARVALHO  
DOS REIS:33696330191

Assinado de forma digital por  
JOSELITO CARVALHO DOS  
REIS:33696330191  
Dados: 2023.11.07 14:16:32 -03'00'

---

Hospital Municipal Adailton do Amaral - HMAA  
Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS  
Joselito Carvalho dos Reis  
Diretor Geral

WESLEY DE ABREU  
SILVA  
JUNIOR:00469540150

Assinado de forma digital por  
WESLEY DE ABREU SILVA  
JUNIOR:00469540150  
Dados: 2023.11.07 11:41:56 -03'00'

---

Hospital Municipal Adailton do Amaral - HMAA  
Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS  
Wesley de Abreu Silva Junior  
Diretor Presidente