



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Janeiro / Fevereiro/ Março de 2025

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.....	11
4.3 Atendimento de Urgências Hospitalares.....	12
4.3.1 Classificação de Risco.....	14
4.4 Atendimento Ambulatorial.....	15
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	17
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	18
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	19
5. Considerações Finais.....	21

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

Rodrigo Timo Carvalho - 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 posteriores 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 reuniões 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 janeiro, fevereiro e março de 2025, 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, ortopedia)
- SADT (análises clínicas, raio-x, ultrassonografia, ECG).

O hospital conta com uma estrutura física de 1.785,10 m² 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, de acordo com o perfil da unidade.

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** e **16º 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 **janeiro, fevereiro e março de 2025**:

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro, Março

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	179	187	106
% Alcançado		153%	160%	91%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

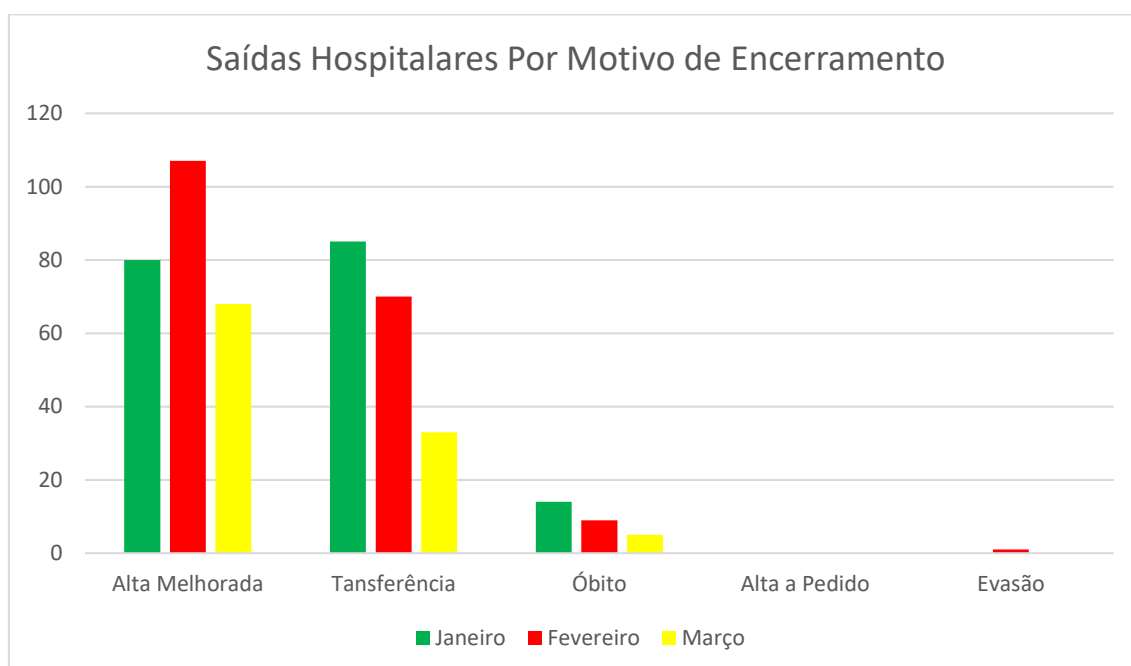
Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	472	134%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Janeiro	80	85	14	0	0	179
Fevereiro	107	70	9	0	1	187
Março	68	33	5	0	0	106
Total	255	188	28	0	1	472



A meta contratual referente às saídas hospitalares no trimestre em análise foi amplamente superada, com um índice de cumprimento de 134%, o que representa um desempenho 34% acima do estabelecido contratualmente. Esse resultado reforça a solidez da atuação do Instituto Alcance ao longo de 2024, evidenciando a efetividade das estratégias adotadas na gestão da unidade hospitalar.

O desempenho alcançado reflete a qualidade da assistência prestada e a eficiência na condução dos fluxos assistenciais, com uma abordagem clínica centrada no paciente e na utilização criteriosa dos recursos disponíveis. Destaca-se, ainda, a capacidade técnica das equipes em promover o cuidado adequado em cada situação, assegurando, sempre que necessário, o encaminhamento oportuno dos usuários para serviços de maior complexidade.

Tais resultados reafirmam o compromisso institucional do Instituto Alcance com a excelência na gestão da saúde pública, fortalecendo sua posição como referência em cuidado qualificado, resolutividade e gestão eficiente dos serviços hospitalares.

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 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente aos Meses de Janeiro, Fevereiro e Março (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Janeiro	Fevereiro	Março
Retirada de corpo estranho	1	0	0
Infiltração de queloide de ante braço	1	0	0
Retirada de tumor em face	1	0	0
Colecistectomia	1	1	2
LTB	4	0	1
Herniorrafia	2	1	1
Vasectomia	1	1	1
Hernia inguinal + LTB	1	0	0
Cesariana	9	14	12
Histerectomia total	0	2	3
Hidrocelectomia	0	1	0
Exérese Cisto de Mão	0	1	0
Exérese de granuloma	0	0	1
Introdução de Diu	0	1	1
Total	21	22	22

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Cirurgias	20	21	22	22
% Alcançado		105%	110%	110%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	65	108%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No período em análise, as cirurgias realizadas atingiram 108% da meta estipulada no Contrato de Gestão, evidenciando mais uma vez o desempenho positivo da Administração na condução dos procedimentos cirúrgicos, em consonância com os encaminhamentos definidos pela regulação municipal.

A superação da meta contratual reflete a organização estratégica da agenda cirúrgica, que é estruturada de forma a assegurar a disponibilidade de recursos, equipamentos e profissionais especializados, garantindo assim a efetiva resposta à demanda apresentada.

Esse resultado reafirma o compromisso do Instituto Alcance com a entrega de serviços cirúrgicos de qualidade, pautados pela eficiência, planejamento técnico e alinhamento com as diretrizes do sistema de saúde pública.

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** (referente ao 9º aditivo) e a produção referente aos meses de julho, agosto e setembro ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.782	2.999	3.322
% Alcançado		139%	150%	166%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 8: Atendimento de Urgência Consolidado Trimestral

Atendimento de Urgência	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Atendimento de urgência	6.000	9.103	152%

Durante o trimestre em análise, os atendimentos de urgência apresentaram um desempenho expressivo, superando em 52% a meta estabelecida e totalizando 9.103 atendimentos realizados. Esse resultado reforça o compromisso do Instituto Alcance com a ampliação do acesso à saúde para a população de São Miguel do Araguaia, especialmente no contexto da atenção imediata e não programada.

Por se tratar de uma demanda espontânea, este tipo de atendimento não está sujeito a regulação prévia, o que exige da Organização Social uma estrutura de resposta ágil, abrangente e tecnicamente qualificada. Assim, cabe ao Instituto assegurar a assistência integral aos usuários que buscam o serviço de urgência/emergência, considerando o quadro clínico apresentado e os recursos disponíveis na unidade.

O resultado alcançado evidencia a capacidade de resposta da gestão em contextos de alta demanda, reafirmando o compromisso com um atendimento resolutivo, humanizado e alinhado às necessidades da comunidade local.

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, direcionado 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.

Síntese da classificação de risco nos meses de janeiro, fevereiro e março:

Tabela 9: Classificação de Risco de Janeiro, Fevereiro e Março 2025

	Janeiro	Fevereiro	Março
 EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	8	3	6
 MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	9	10	20
 URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	312	396	372
 POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1358	1657	1387
 NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	427	425	447

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco de acordo com os protocolos estabelecidos para a avaliação dos parâmetros clínicos e a estratificação do risco. Os pacientes que precisam de atendimento mais urgente são encaminhados para avaliação médica o mais rapidamente 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 janeiro, fevereiro e março:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Janeiro, Fevereiro e Março

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Cirurgia Geral	100	63	66	39	168
Ortopedia	240	0	80	80	160
Serviço Obstétrico	15	29	25	22	76

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	168	56%
Ortopedia	720	160	22%
Serviço Obstétrico	45	76	169%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No período em questão, as consultas ambulatoriais nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram variações em relação às metas estipuladas no Contrato de Gestão. Enquanto os atendimentos em Cirurgia Geral mantiveram-se em patamar próximo à média contratual, a especialidade de Ortopedia apresentou produção abaixo do esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia registraram desempenho positivo, destacando-se dentro do escopo de atendimentos.

Cabe destacar que os profissionais vinculados às referidas especialidades detêm as competências técnicas necessárias para a prestação dos serviços. No entanto, a realidade da região impõe desafios estruturais à contratação e fixação de médicos especialistas, o que impacta diretamente a capacidade de oferta regular desses atendimentos. Soma-se a isso a necessidade de regularidade nos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão, fator essencial para garantir a continuidade da contratação de mão de obra qualificada.

Além dos aspectos estruturais e financeiros, é importante ressaltar que parte significativa desses serviços depende diretamente da procura da população, sendo caracterizados como demanda espontânea, o que pode influenciar a variação nos volumes assistenciais ao longo dos trimestres.

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, radiografia, ultrassonografia e eletrocardiograma.

No trimestre de Janeiro a Março de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025

SADT	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Exames Laboratoriais	1.800	2.129	2.324	1.986
Raio-X	150	1.262	872	1.337
E.C.G	80	104	106	132
Ultrassonografia	100	64	154	178

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 13: Serviço De SADT Consolidado Trimestral

Exames	Meta	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem	Trimestral	Trimestral	
Exames Laboratoriais	5400	6.439	119%
Raio-X	450	3.471	771%
Eletrocardiograma	240	342	143%
Ultrassonografia	300	396	132%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de contratação relacionadas, os exames laboratoriais, eletrocardiograma, ultrassonografia e de imagem, obtiveram excelentes resultados referentes

a meta do contrato, alguns superam expressivamente as metas estipuladas. Isso demonstra a excelente performance do Instituto. O resultado alcançado evidencia a capacidade de resposta da gestão em contextos de alta demanda, reafirmando o compromisso com um atendimento resolutivo, humanizado e alinhado às necessidades da comunidade local.

Apesar dos obstáculos enfrentados, o Instituto Alcance tem trabalhado em soluções para aumentar a realização dos exames e cumprir a meta contratual na íntegra.

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 referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Janeiro	Fevereiro	Março
Taxa	70%	62,90%	65,08%	67,92%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora tenha havido variações entre janeiro e março de 2025, a taxa de ocupação hospitalar permanece alinhada ao perfil assistencial do hospital e à rede de atenção à saúde da qual faz parte.

Considerando a capacidade estrutural da instituição, o tempo de permanência dos pacientes tende a ser reduzido, pois são atendidos casos de menor complexidade que exigem menos tempo de internação.

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 estruturados 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:

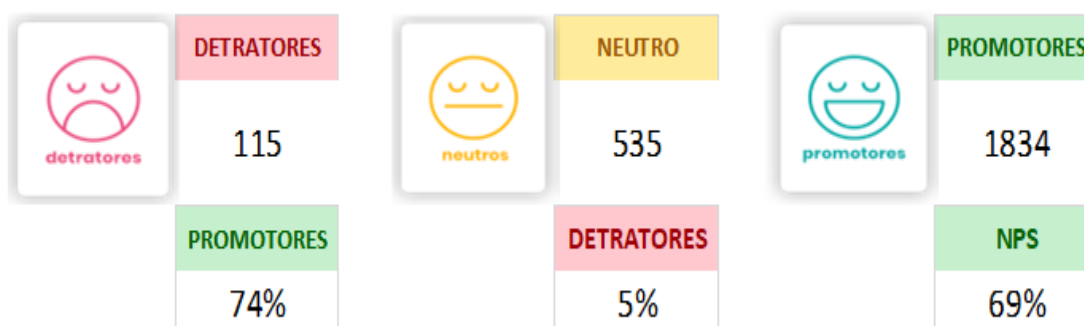
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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 outubro, novembro e dezembro de 2023 foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No trimestre em análise, os resultados das pesquisas de satisfação evidenciaram o compromisso contínuo da Instituição com a excelência nos serviços prestados. Com um NPS de 69%, a unidade manteve-se na Zona de Qualidade, demonstrando alto grau de confiança e satisfação por parte dos usuários. A expressiva presença de clientes promotores reforça a percepção positiva em relação à experiência na unidade, ao acolhimento e à qualidade do atendimento oferecido.

Mesmo com esse desempenho altamente favorável, a Instituição permanece atenta às oportunidades de aprimoramento identificadas a partir da escuta ativa dos usuários. As sugestões recebidas são criteriosamente avaliadas pela gestão e utilizadas como base para decisões estratégicas voltadas à qualificação dos processos assistenciais, ao fortalecimento do treinamento das equipes e à otimização dos fluxos de trabalho. Essa abordagem reafirma o compromisso institucional com a melhoria contínua e a centralidade no cuidado ao paciente.

5. 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 **janeiro, fevereiro e março de 2025**.

Os dados foram analisados e comparados com as metas contratuais estabelecidas no Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos subsequentes, permitindo a avaliação da produção e das condições fáticas e técnicas relacionadas ao desempenho observado.

O trimestre em análise marca o início do ciclo de 2025, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, serviços obstétricos, exames laboratoriais, radiografias, ultrassonografias e eletrocardiogramas.

No período em questão, as consultas ambulatoriais nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram variações em relação às metas estipuladas no Contrato de Gestão. Enquanto os atendimentos em Cirurgia Geral mantiveram-se em patamar próximo à média contratual, a especialidade de Ortopedia apresentou produção abaixo do esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia registraram desempenho positivo, destacando-se dentro do escopo de atendimentos, lembrando que esse tipo de atendimentos depende da demanda espontânea por parte da população.

A taxa de ocupação durante o período está alinhada ao perfil assistencial do hospital e aos registros de paciente-dia por leito.

Os resultados da pesquisa de satisfação demonstram que a percepção dos pacientes e acompanhantes em relação ao atendimento prestado na unidade é amplamente positiva. Esse reconhecimento reflete diretamente o comprometimento da gestão na condução qualificada dos serviços assistenciais oferecidos à população, evidenciando o alinhamento entre a prática assistencial e os princípios de humanização, eficiência e qualidade que norteiam a atuação institucional.

A instituição tem como premissa oferecer um ambiente hospitalar pautado na humanização e no acolhimento, com o objetivo de minimizar os sentimentos de vulnerabilidade comumente associados ao processo de internação. Alinhado a esse princípio, foram desenvolvidas e implementadas iniciativas que promovem momentos de valorização, bem-estar e cuidado, direcionadas tanto aos usuários quanto aos colaboradores da unidade hospitalar.

Os resultados alcançados no 1º trimestre do ano reafirmam o desempenho positivo do Instituto Alcance no cumprimento das metas previstas no Contrato de Gestão, refletindo uma atuação comprometida com a entrega de serviços assistenciais eficientes, qualificados e centrados no cuidado humanizado. Esse desempenho é ainda mais significativo quando se considera o cenário desafiador relacionado à regularidade dos repasses financeiros, o que evidencia a capacidade de gestão da instituição frente às adversidades.

O Instituto Alcance reafirma seu compromisso de realizar suas atividades em conformidade com os preceitos legais e éticos que definem uma boa gestão. Estamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para implementar melhorias na gestão do HMAA.

Documento assinado digitalmente
 JOSELITO CARVALHO DOS REIS
Data: 30/04/2025 13:58:54-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

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: 2025.04.29 17:05:19 -03'00'

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