



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

**Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho**

**Contrato de Gestão nº 159/2018**

**Referência: Julho / Agosto / Setembro de 2024**

## 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.....	16
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar .....	17
4.7 Índice de satisfação do usuário .....	18
5. Atividades Realizadas no trimestre .....	21
6. Considerações Finais .....	25

## 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 julho, agosto e setembro de 2024, 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 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, 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 e 16º Termos Aditivos 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 julho, agosto e setembro de 2024:

*Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Julho, Agosto e Setembro*

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	133	126	119
% Alcançado		114%	108%	102%

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

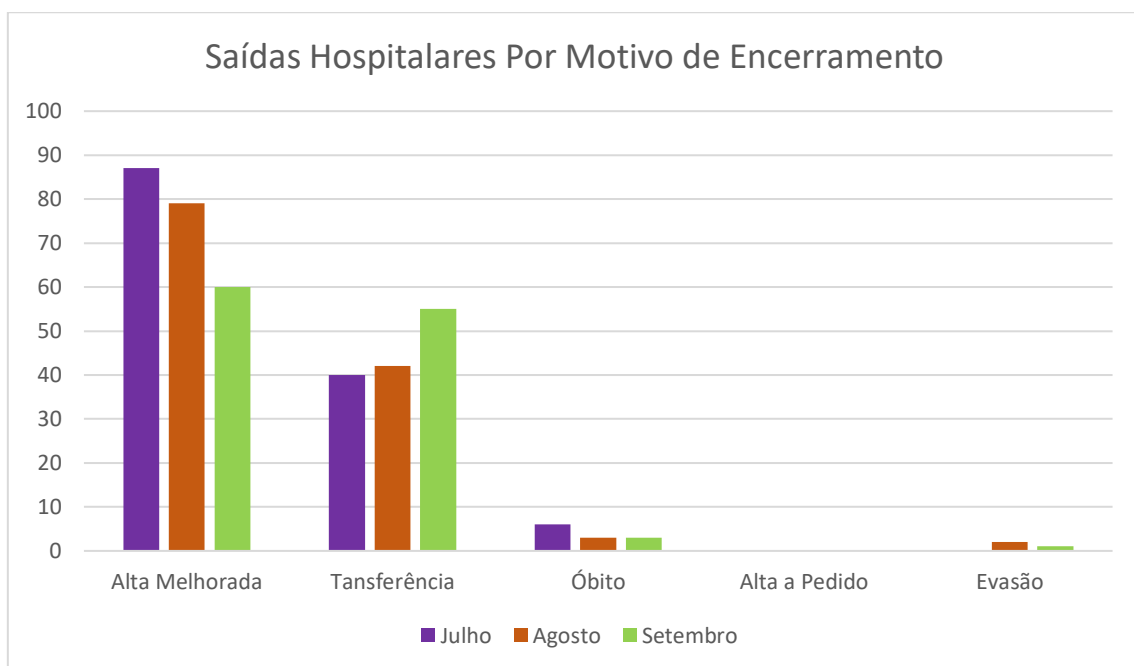
*Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares*

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	378	108%

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Julho	87	0	6	0	0	133
Agosto	79	42	3	0	2	126
Setembro	60	55	3	0	1	119
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>137</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>378</b>



A meta contratual de saídas hospitalares para o trimestre de julho, agosto e setembro obteve impacto positivo, atingindo um cumprimento de 108%.

Esse resultado destaca o excelente desempenho alcançado no primeiro e segundo trimestre de 2024, evidenciando tanto a abrangência do atendimento quanto a qualidade da assistência prestada no hospital. Isso é resultado da abordagem adequada de cada caso, que utiliza os recursos disponíveis na unidade e encaminha os pacientes para serviços mais complexos quando necessário.

## 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 Julho, Agosto e Setembro (9ª Aditivo)*

Procedimentos Cirúrgicos	Julho	Agosto	Setembro
Correção por Rafia devido Cesariana	-	-	01
Cesariana	04	04	02
Cesariana com LTB	06	-	01
LTB	02	-	-
Retirada de Corpo Estranho	01	-	-
Colecistectomia	03	02	-
Herniorrafia	02	02	01
Exérese (Vários Tipos)	02	05	-
Introdução de DIU	01	-	-
Histerectomia	-	02	-
Troca de Sonda	01	-	-
Infiltração em Queloide	-	01	-
Postectomia	01	-	-
Vasectomia	-	01	-
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>05</b>

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Julho, Agosto e Setembro de 2024

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Cirurgias	20	23	17	5
% Alcançado		115%	85%	25%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	45	75%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Neste trimestre, conforme apontamento acima, foram realizadas um total de 45 cirurgias, atingindo 75% da meta estabelecida no Contrato de Gestão. A administração tem mostrado um bom desempenho na execução dos procedimentos cirúrgicos, mas certos processos fogem ao controle do instituto, pois são provenientes de demanda espontânea da população como um todo.

A agenda cirúrgica é estruturada para assegurar um fluxo eficiente, levando em consideração a disponibilidade de equipamentos e especialistas e a procura de atendimento por parte da população, a fim de atender à demanda existente.

### 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 9<sup>a</sup> aditivo) e a produção referente aos meses de abril, maio e junho ocorreu conforme tabela a seguir:

*Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2024*

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.819	2.982	2.709
% Alcançado		141%	149%	135%

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	8.510	142%

No trimestre em questão, os atendimentos de urgência superaram a meta em 42%, totalizando 8.510 atendimentos, o que garantiu amplo acesso aos cidadãos de São Miguel do Araguaia.

Esses atendimentos são classificados como demandas espontâneas, e o instituto não tem uma estratégia definida para gerenciar seu volume. Cabe à Organização Social proporcionar um atendimento abrangente, de qualidade e eficiente no serviço de urgência/emergência, sempre levando em conta o quadro clínico dos pacientes e a capacidade estrutural da unidade.

### 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 Julho, Agosto e Setembro:

Tabela 9: Classificação de Risco de Julho, Agosto e Setembro de 2024

	Julho	Agosto	Setembro
 <b>EMERGÊNCIA (vermelho)</b> Necessitam de atendimento imediato	04	00	01
 <b>MUITO URGENTE (laranja)</b> Necessitam de atendimento praticamente imediato	02	00	05
 <b>URGENTE (amarelo)</b> Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	171	114	177

<b>POUCO URGENTE (verde)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	605	692	651
<b>NÃO URGENTE (azul)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	173	177	139

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco conforme os protocolos estabelecidos, avaliando os parâmetros clínicos e estratificando o risco dos pacientes. Aqueles que necessitam de atendimento urgente são encaminhados para avaliação médica com a maior rapidez 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 Julho, Agosto e Setembro:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Julho, Agosto e Setembro (9º e 16º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta	Julho	Agosto	Setembro	Total
<b>Mensal</b>					
Cirurgia Geral	100	35	25	58	118
Ortopedia	240	128	79	0	207
Serviço Obstétrico	15	11	4	9	24

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	118	39%
Ortopedia	720	207	29%
Serviço Obstétrico	45	24	53%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Os níveis do Serviço Obstétrico apresentaram bons resultados, considerando que se trata de um serviço que requer uma demanda específica e espontânea. A procura por esse tipo de atendimento tem se mostrado crescente e com um aumento significativo na demanda, o que reflete o compromisso da instituição com a excelência no atendimento.

Em contrapartida, as consultas no setor de Cirurgia Geral mostraram resultados abaixo da média em relação às metas estabelecidas no contrato. A produção em Ortopedia também ficou aquém dos níveis desejados, dependendo tanto do repasse financeiro quanto da demanda espontânea da população pelo serviço.

É essencial que os profissionais possuam as habilidades e conhecimentos necessários, mas a região enfrenta desafios na contratação de especialistas. Além disso, é fundamental garantir a regularidade dos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão para viabilizar a contratação de mão de obra médica especializada.

#### 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 julho a setembro de 2024, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês Julho, Agosto e Setembro de 2024

SADT	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Exames Laboratoriais	1.800	1.918	1.792	2.020
Raio-X	150	960	1.197	1.110

E.C.G	80	90	89	80
Ultrassonografia	100	5	4	5

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	5.730	106%
Raio-X	450	3.267	726%
Eletrocardiograma	240	259	108%
Ultrassonografia	300	14	5%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de contratação, os exames laboratoriais, eletrocardiogramas e de imagem alcançaram excelentes resultados em relação à meta estabelecida no contrato, inclusive o raio-x superou a meta em 626% com um total de 2.817 exames acima da meta. No entanto, a produtividade de ultrassonografias se manteve em níveis baixos.

Esses exames possuem indicações específicas, e as ultrassonografias, em particular, devem ser realizadas por profissionais com as competências adequadas. A região enfrenta desafios na contratação desses especialistas, além da necessidade de assegurar a regularidade dos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão, o que é fundamental para viabilizar a contratação de mão de obra médica especializada.

Apesar dessas dificuldades, o Instituto Alcance está se empenhando em encontrar soluções para aumentar a realização dos exames e cumprir integralmente a meta contratual.

#### 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 julho, agosto e setembro de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

*Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2024*

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Julho	Agosto	Setembro
Taxa	70%	50,90%	50,54%	55,37%

*Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar*

Embora tenha havido variações nas taxas de ocupação hospitalar entre julho, agosto e setembro de 2024, esses índices permanecem alinhados ao perfil assistencial do hospital e à rede de atenção à saúde à qual está vinculado.

De acordo com a capacidade estrutural da instituição, o tempo de permanência dos pacientes tende a ser reduzido, uma vez que o hospital atende principalmente casos de menor complexidade, que requerem 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:

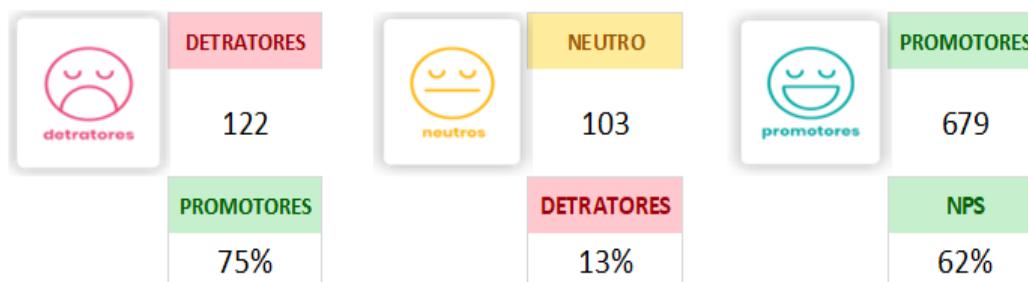
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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 Julho, Agosto e Setembro de 2024 foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No trimestre em questão, as pesquisas de satisfação indicaram que a instituição se encontra na Zona de Qualidade, com um NPS de 62%. No entanto, houve uma redução nesse índice devido à ausência de alguns profissionais, situação relacionada à diminuição dos repasses financeiros à instituição. A maioria dos clientes "promotores" avalia positivamente a experiência na unidade, destacando a satisfação com o atendimento e o tratamento recebido.

Embora a avaliação geral seja positiva, o Instituto continua atento aos pontos de melhoria identificados a partir da percepção dos usuários. As sugestões são constantemente analisadas pela gestão, que utiliza essas informações para tomar decisões sobre o

aprimoramento dos processos assistenciais, o treinamento da equipe e ajustes no fluxo de trabalho.

## 5. ATIVIDADES REALIZADAS NO TRIMESTRE

### JULHO

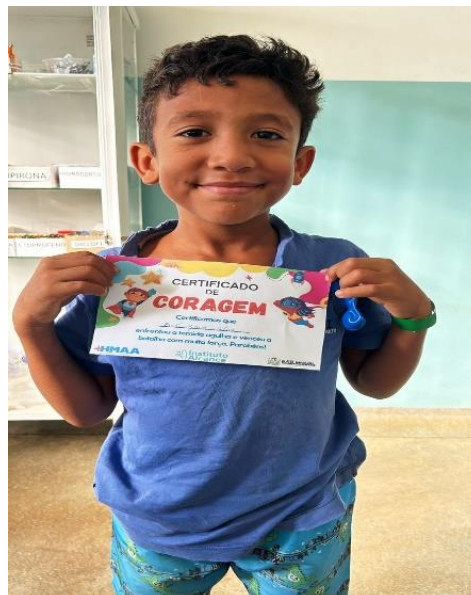
Realizado manutenções e retoque na pintura, sendo feitas pinturas nas paredes e portas em toda unidade. Foi realizado também instalação de alarme de incêndio.



### AGOSTO - PROJETO CORAGEM

Entendendo a importância de reconhecermos o quanto os gestos de cuidado, atenção e carinho são importantes em no dia a dia, sendo notável a necessidade de acolhida, tendo como público alvo as crianças, está sendo desenvolvida uma ação durante coleta de sangue e medicação, tendo como forma de encorajamento e acolhimento a entrega de balões e certificado de coragem para estes usuários.





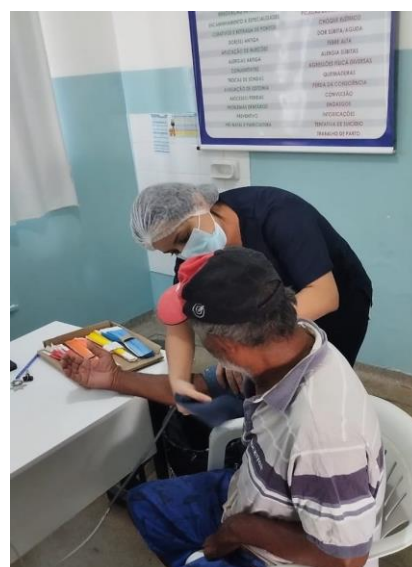
### AGOSTO – ALMOÇO COLABORADORES

Foi realizado um almoço para os profissionais com o intuito de demonstrar valorização dos mesmos, na oportunidade foi servido uma refeição com um cardápio vareado ao ar livre, o qual sai da rotina.





**AGOSTO – ATENDIMENTO HUMANIZADO**



## SETEMBRO – SETEMBRO AMARELO



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta os resultados de produção de metas e indicadores de desempenho do Hospital Municipal Adailton do Amaral (HMAA) para o período de julho, agosto e setembro de 2024. Os dados foram analisados e comparados com as metas contratuais estabelecidas no Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos subsequentes, possibilitando a avaliação da produção e das condições fáticas e técnicas relacionadas ao desempenho observado.

O trimestre em análise se refere ao 3º trimestre de 2024, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias e eletrocardiogramas.

Os níveis do Serviço Obstétrico, Ortopedia e Cirurgia Geral ficaram abaixo do esperado, por conta da demanda espontânea da população e a dificuldades na contratação de especialistas na região, devido ao atraso nos repasses das verbas.

A produção de exames de ultrassom foi baixa devido às condições situacionais já mencionadas neste relatório.

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 dos usuários revelam uma percepção altamente positiva dos pacientes e acompanhantes sobre o atendimento na unidade, o que reflete o compromisso da gestão na prestação dos serviços assistenciais aos munícipes. A instituição foca na criação de um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, visando reduzir os sentimentos de vulnerabilidade gerados pela internação. Nesse sentido, foram implementadas iniciativas no hospital para promover momentos de relaxamento, valorização e acolhimento tanto para os usuários quanto para os colaboradores.

O 3º trimestre do ano confirma o desempenho positivo do Instituto Alcance no cumprimento das metas contratuais, evidenciando que a execução dos serviços assistenciais se destaca pela eficiência, qualidade e humanização, mesmo diante dos desafios associados à contrapartida financeira dos repasses para a gestão do hospital.



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.

---

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

---

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