



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Outubro / Novembro / Dezembro 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.....	13
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.....	20
6. Considerações Finais.....	22



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 outubro, novembro e dezembro 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 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 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 outubro, novembro e dezembro de 2024:

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Outubro, Novembro e Dezembro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	117	106	136
% Alcançado		100%	91%	116%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

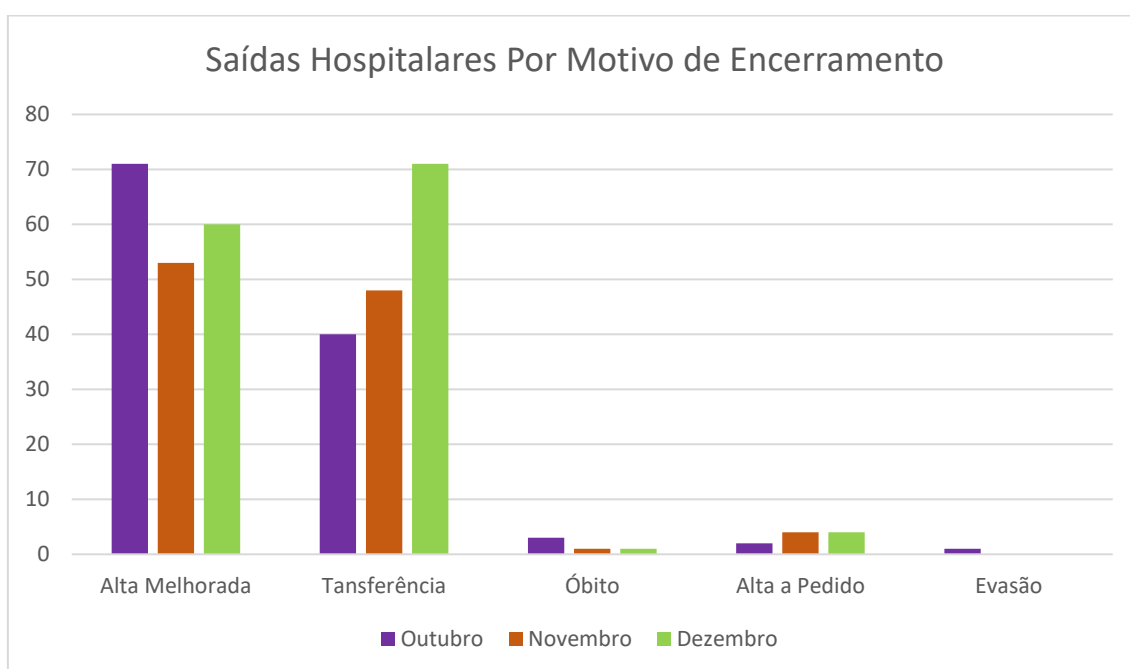
Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	359	102%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Outubro	71	40	3	2	1	117
Novembro	53	48	1	4	0	106
Dezembro	60	71	1	4	0	136
Total	184	159	5	10	1	359



A meta contratual de saídas hospitalares para o trimestre de Outubro, Novembro e Dezembro obteve impacto positivo, atingindo um cumprimento de 102%.

Este resultado destaca o excelente desempenho obtido nos três primeiros trimestres de 2024, evidenciando tanto a abrangência do atendimento quanto a qualidade da assistência oferecida no hospital. Esse êxito é fruto da abordagem eficaz de cada caso, que aproveita os recursos disponíveis na unidade e encaminha os pacientes para serviços mais especializados sempre que 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 Outubro, Novembro e Dezembro (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Outubro	Novembro	Dezembro
Cauterização de Lesões Verrucosas (Diversas)	-	02	-
Cesariana	07	06	07
Cesariana com LTB	01	-	07
Colecistectomia	01	-	-
Herniorrafia	03	-	-
Exérese (Vários Tipos)	03	04	03
Histerectomia	01	-	-
Correção de Laceração em orelha D e E	01	-	-
Infiltração em Queloide	-	01	01
Infiltração no Joelho e Quadril	-	01	-
Total	17	14	18

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de outubro, Novembro e Dezembro de 2024

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Cirurgias	20	17	14	18
% Alcançado		85%	70%	90%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	49	82%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Neste trimestre, como indicado acima, foram realizadas 49 cirurgias, alcançando 82% da meta estabelecida no Contrato de Gestão. A administração tem demonstrado bom desempenho na realização dos procedimentos cirúrgicos, embora alguns processos estejam além do controle do instituto, uma vez que resultam de demanda espontânea da população em geral.

A agenda cirúrgica é organizada para garantir um fluxo eficiente, considerando a disponibilidade de equipamentos, especialistas e a demanda espontânea de atendimento da população, com o objetivo de atender às necessidades existentes.

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^a aditivo) e a produção referente aos meses de outubro, novembro e dezembro ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2024

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.485	2.646	2.430
% Alcançado		124%	132%	122%

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	7.561	126%

No trimestre em questão, os atendimentos de urgência alcançaram 126% da meta contratual, superando-a em 26%, totalizando 7.561 atendimentos, o que garantiu amplo acesso aos cidadãos de São Miguel do Araguaia.

Esses atendimentos são considerados demandas espontâneas, e o instituto não possui uma estratégia específica para gerenciar seu volume. Cabe à Organização Social oferecer um atendimento abrangente, de qualidade e eficiente no serviço de urgência/emergência, sempre considerando 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 Outubro, Novembro e Dezembro:

Tabela 9: Classificação de Risco de Outubro, Novembro e Dezembro de 2024

	Outubro	Novembro	Dezembro
EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	05	02	02
MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	01	01	04
URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	101	121	130
POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	617	642	692
NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	152	164	150

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 Outubro, Novembro e Dezembro:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Outubro, Novembro e Dezembro (9º e 16º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Cirurgia Geral	100	27	16	15	58
Ortopedia	240	0	0	0	0
Serviço Obstétrico	15	08	06	14	28

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	58	19%
Ortopedia	720	0	0%
Serviço Obstétrico	45	28	62%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Os resultados do Serviço Obstétrico foram positivos, levando em conta que se trata de uma demanda específica e espontânea. A procura por esse tipo de atendimento tem aumentado de forma significativa, o que reflete o compromisso da instituição com a qualidade no atendimento prestado.

Por outro lado, as consultas no setor de Cirurgia Geral apresentaram resultados abaixo da média em relação às metas estabelecidas no contrato, e não houve produção em Ortopedia. A região enfrenta dificuldades na contratação desses especialistas, além da necessidade de garantir a regularidade dos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão, o que é essencial para viabilizar a contratação de profissionais médicos especializados. Ademais, esses serviços dependem da demanda espontânea da população.

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 outubro a dezembro de 2024, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês Outubro, Novembro e Dezembro de 2024

SADT	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Exames Laboratoriais	1.800	1.446	1.538	472
Raio-X	150	1.102	1.271	1.037
E.C.G	80	54	53	81
Ultrassonografia	100	0	0	0

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	3.456	64%
Raio-X	450	3.410	758%
Eletrocardiograma	240	188	78%
Ultrassonografia	300	0	0%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de contratação, os exames laboratoriais e eletrocardiogramas apresentaram um desempenho satisfatório, embora ligeiramente abaixo da meta, devido à demanda espontânea da população. Por outro lado, os exames de imagem superaram as expectativas, com destaque para o raio-X, que ultrapassou a meta em 658%, totalizando 2.960 exames a mais do que o previsto. No entanto, a produtividade de ultrassonografias permaneceu em níveis nulos.

Esses exames têm indicações específicas e, em particular, as ultrassonografias precisam ser realizadas por profissionais qualificados. A região enfrenta dificuldades na contratação desses especialistas, além da necessidade de garantir a regularidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, o que é crucial para viabilizar a contratação de profissionais médicos especializados.

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 Outubro, Novembro e Dezembro de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2024

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Outubro	Novembro	Dezembro
Taxa	70%	46,95%	41,94%	50,72%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora tenha havido variações nas taxas de ocupação hospitalar entre Outubro, Novembro e Dezembro 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:

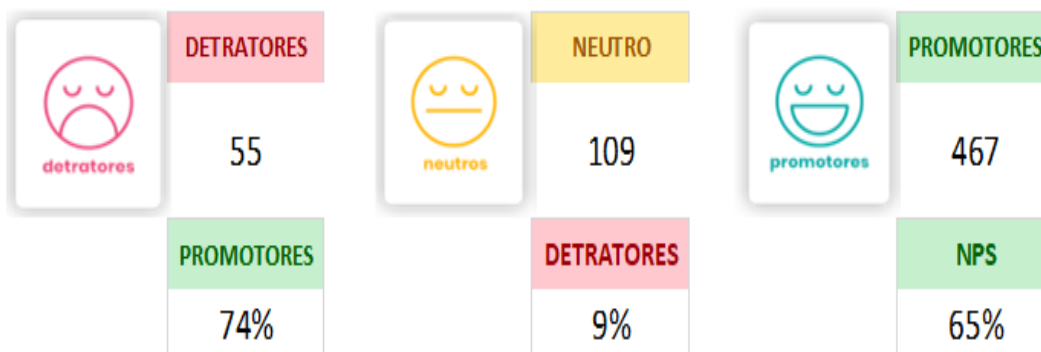
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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 75 e 100
- Zona de Qualidade — NPS entre 50 e 74
- Zona de Aperfeiçoamento — NPS entre 0 e 49
- Zona Crítica — NPS entre -100 e -1

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 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 mostraram que a instituição se encontra na Zona de Qualidade, com um NPS de 65%. Esse índice teve um pequeno crescimento em relação ao trimestre anterior, mas, devido à falta de alguns profissionais, ainda permanecemos na Zona de Qualidade, situação que está relacionada à redução dos repasses financeiros à instituição. A maioria dos clientes "promotores" avaliou 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 do feedback 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

DEZEMBRO 2024 - CEIA DE NATAL

Comemorado no dia 25 de dezembro, o Natal é um período marcado por muitas tradições que incluem as decorações natalinas, a decoração da Árvore de Natal, a troca de

presentes e a realização da Ceia de Natal. Sendo notável a importância de ser comemorado essa data na unidade hospitalar, foi realizada uma ceia natalina em dois plantões para os colaboradores e usuários da desta unidade. Tendo como principal objetivo: fortalecer a prática da ação humanizada para os pacientes e colaboradores do HMAA e conscientiza-los quanto aos valores enfatizados nesta data, como a união e o amor ao próximo, proporcionando também um bem-estar emocional através de um momento de lazer.





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 outubro, novembro e dezembro 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 corresponde ao 4º trimestre de 2024, evidenciando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias e eletrocardiogramas.

Os resultados dos serviços de Obstetrícia, Ortopedia e Cirurgia Geral ficaram abaixo do esperado, devido à demanda espontânea da população e às dificuldades na contratação de especialistas na região, em razão do atraso nos repasses financeiros.

A produção de exames de ultrassom foi inexistente, uma vez que esses exames têm indicações específicas e precisam ser realizados por profissionais qualificados. A região enfrenta dificuldades na contratação desses especialistas, além da necessidade de garantir a regularidade

dos repasses financeiros, o que é essencial para possibilitar a contratação de médicos especializados.

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 mostram uma percepção extremamente positiva dos pacientes e acompanhantes em relação ao atendimento na unidade, refletindo o compromisso da gestão com a qualidade dos serviços assistenciais oferecidos à população. A instituição se dedica à criação de um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, com o objetivo de minimizar os sentimentos de vulnerabilidade associados à internação. Para isso, foram implementadas iniciativas no hospital que promovem momentos de relaxamento, valorização e acolhimento, tanto para os usuários quanto para os colaboradores.

O 4º trimestre de 2024 confirma o desempenho positivo do Instituto Alcance no cumprimento das metas contratuais, destacando a execução eficiente, de qualidade e humanizada dos serviços assistenciais, mesmo diante dos desafios relacionados à contrapartida financeira dos repasses para a gestão do hospital.

O Instituto Alcance reafirma seu compromisso em conduzir suas atividades de acordo com os preceitos legais e éticos que garantem uma boa gestão. Estamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para implementar melhorias contínuas 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