



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho Mensal

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Abril 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.....	10
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.....	18
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	19
5. 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 MENSAL**, 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 mensal 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 mês de Abril 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 no mês de **Abril de 2025**:

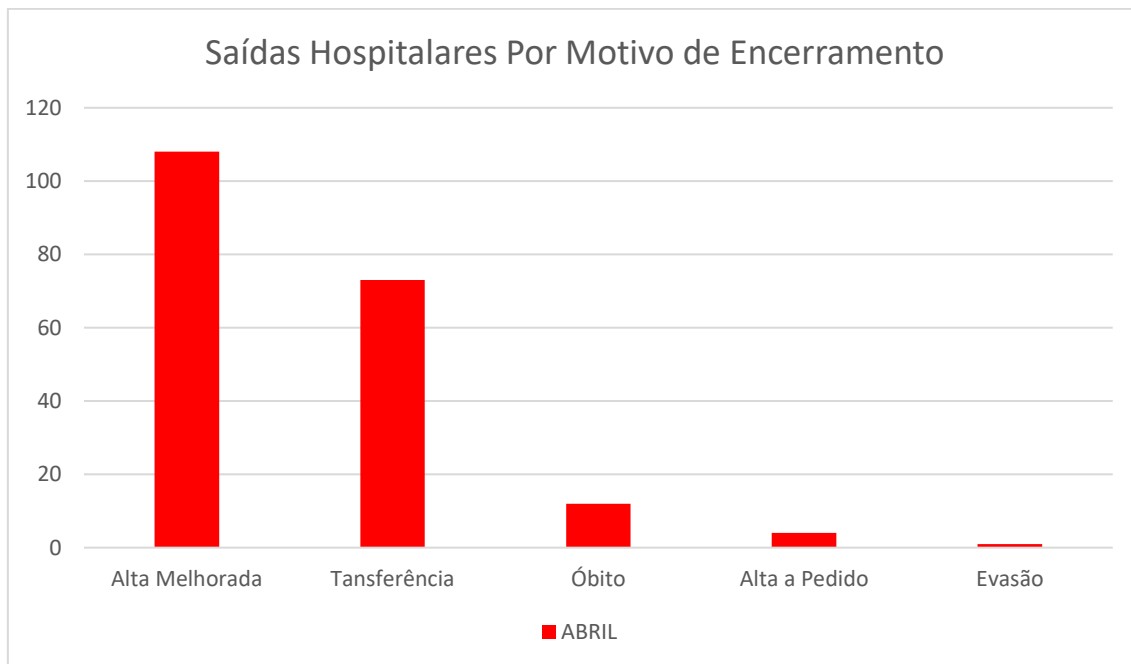
Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Abril

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Abril
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	198
% Alcançado		169%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 2: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total do Mês
Abril	108	73	12	4	1	198



No mês de abril, a meta contratual referente às saídas hospitalares foi superada significativamente, com um índice de cumprimento de 169%.

Esse desempenho reflete a eficiência operacional e a efetividade da assistência prestada ao longo da vigência contratual, evidenciando tanto a capacidade de resolutividade da unidade hospitalar quanto a qualidade dos fluxos assistenciais implementados.

O alcance desse resultado está diretamente relacionado à condução clínica apropriada dos casos, à utilização otimizada dos recursos disponíveis e ao correto encaminhamento dos pacientes para serviços de maior complexidade, conforme critérios técnicos e protocolos estabelecidos.

4.2 PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

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

Tabela 3: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Abril (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Abril
Histectomia total	1
Colecistectomia	2
LTB	4
Herniorrafia	2
Vasectomia	3
Cesariana	15
Total	27

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Abril de 2025

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Abril
Cirurgias	20	27
% Alcançado		135%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês de abril, a produção cirúrgica atingiu 135% da meta estipulada no Contrato de Gestão, demonstrando desempenho acima do esperado no cumprimento das metas pactuadas.

Esse resultado evidencia a eficiência da Administração na realização dos procedimentos cirúrgicos, em consonância com os encaminhamentos realizados pela regulação municipal, respeitando os critérios de prioridade clínica e diretrizes da Rede de Atenção à Saúde.

A organização da agenda cirúrgica tem sido conduzida de forma estratégica, visando garantir a disponibilidade de equipamentos, insumos e equipe especializada, o que tem

permitido o adequado atendimento da demanda reprimida e programada, contribuindo para a redução de filas e tempos de espera.

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 2.000 atendimentos** (referente ao 9ª aditivo) e a produção referente ao mês de Abril ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 5: Atendimentos de Urgência Realizados Referente ao mês de Abril de 2025

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Abril
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	3.697
% Alcançado		185%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês em análise, os atendimentos no setor de urgência/emergência totalizaram 3.697 registros, representando um cumprimento de 185% da meta contratual. Esse desempenho evidencia a ampla acessibilidade ao serviço por parte da população do município de São Miguel do Araguaia, reforçando o papel estratégico da unidade no acolhimento de demandas espontâneas.

Por se tratar de uma porta de entrada de livre acesso, os atendimentos de urgência não estão sujeitos à regulação prévia, o que inviabiliza o controle direto sobre o volume da demanda. Nesse contexto, cabe à Organização Social gestora assegurar a prestação de assistência de forma contínua, eficiente e qualificada, respeitando a capacidade instalada da unidade, os protocolos clínico-assistenciais e as prioridades definidas a partir da avaliação do quadro diagnóstico de cada paciente.

A manutenção da capacidade de resposta frente ao aumento da demanda reforça o compromisso com a garantia do acesso e com a integralidade do cuidado em situações agudas e de risco iminente à saúde.

4.3.1 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

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






A estratégia de implantação da sistemática do Acolhimento com Classificação de Risco possibilita abrir processos de reflexão e aprendizado institucional de modo a reestruturar as

práticas assistenciais e construir novos sentidos e valores, avançando em ações humanizadas e compartilhadas, pois necessariamente é um trabalho coletivo e cooperativo. Possibilita a ampliação da resolutividade ao incorporar critérios de avaliação de riscos, que levam em conta toda a complexidade dos fenômenos saúde/ doença, o grau de sofrimento dos usuários, a priorização da atenção no tempo, diminuindo o número de mortes evitáveis, sequelas e internações.

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

Síntese da classificação de risco no mês de Abril:

Tabela 6: Classificação de Risco de Abril de 2025

	Abril
 0 min EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	14
 10 min MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	13
 50 min URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	313
 120 min POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1754
 240 min NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	518

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco com base nos protocolos institucionalizados, utilizando critérios clínicos padronizados para a estratificação do risco e priorização do atendimento. O processo é conduzido conforme diretrizes estabelecidas, assegurando uma avaliação sistemática dos parâmetros clínicos apresentados por cada paciente. Os casos classificados com maior grau de gravidade são prontamente encaminhados para avaliação médica imediata, conforme preconizado nos fluxos de atendimento de urgência e emergência, garantindo a resposta assistencial oportuna e segura aos pacientes em condições críticas.

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 no mês de Abril:

Tabela 7: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente ao Mês de Abril (16º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Abril	% Alcançado
Cirurgia Geral	100	29	29%
Cardiologia	80	0	0%
Ortopedia	240	150	63%
Serviço Obstétrico	15	78	520%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No âmbito dos parâmetros estabelecidos no Contrato de Gestão, observou-se que a especialidade de Cirurgia Geral apresentou desempenho abaixo do esperado, evidenciando oportunidades de aprimoramento na produção assistencial frente às metas pactuadas. Em contrapartida, a especialidade de Ortopedia superou a média contratual, demonstrando bom desempenho. Já a Cardiologia não atingiu os resultados previstos, o que sinaliza a necessidade de medidas corretivas para reequilíbrio da produção.

Destaca-se, de forma positiva, o desempenho da especialidade de Obstetrícia, que alcançou um índice expressivo de 520% da meta contratual, reforçando a qualidade, a resolutividade e a confiabilidade da assistência prestada pelo Instituto Alcance nessa linha de cuidado.

É importante salientar que os profissionais alocados nas respectivas especialidades possuem formação adequada e competência técnica, contudo, a região enfrenta dificuldades estruturais na contratação e retenção de especialistas, especialmente em áreas de maior demanda. Para assegurar a continuidade e a evolução dos resultados assistenciais, torna-se imprescindível a regularidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, o que possibilitará não apenas a manutenção da força de trabalho médica especializada, como também o fortalecimento dos serviços de saúde ofertados à 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 mês de Abril de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 8: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Abril de 2025

SADT	Meta Mensal	Abril
Exames Laboratoriais	1.800	2.337
Raio-X	150	1.571
E.C.G.	80	115
Ultrassonografia	100	0

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 9: Serviço De SADT Consolidado Mensal

Exames	Meta Mensal	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem		Mensal	
Exames Laboratoriais	1.800	2.337	130%
Raio-X	150	1.571	1047%
Eletrocardiograma	80	115	144%
Ultrassonografia	100	0	0%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Os exames laboratoriais e os eletrocardiogramas apresentaram desempenho superior ao pactuado, ultrapassando as metas estabelecidas no Contrato de Gestão e demonstrando a eficiência operacional dos fluxos assistenciais. Destaca-se, de forma notável, a produção de exames de Raio-X, que atingiu 1.047% da meta contratual, refletindo o elevado grau de resolutividade da unidade e o comprometimento da equipe técnica sob gestão do Instituto Alcance.

Por outro lado, os exames de ultrassonografia não alcançaram os níveis de produção esperados. Isso se deve à sua natureza específica, que exige indicação clínica precisa e a realização por profissionais médicos com habilitação técnica na área, cuja disponibilidade na região é limitada. A dificuldade na contratação de especialistas em diagnóstico por imagem

representa um desafio estrutural, que se soma à necessidade da regularidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão. A manutenção desses repasses é fundamental para viabilizar a alocação de profissionais qualificados, garantindo a ampliação da oferta de exames especializados e o fortalecimento da capacidade diagnóstica da unidade.

Apesar desses desafios, o Instituto Alcance tem adotado soluções eficazes para aumentar a realização dos exames e atender integralmente às metas contratuais.

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 mês referente a Abril de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 10: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente ao mês de Abril de 2025

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Abril
Taxa	70%	54,26%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora a meta de taxa de ocupação hospitalar não tenha sido integralmente alcançada no mês de abril, o indicador manteve-se compatível com o perfil assistencial da unidade e com sua inserção na Rede de Atenção à Saúde, respeitando as diretrizes estabelecidas no Contrato de Gestão. A unidade continua a prestar atendimento com qualidade, eficiência e resolutividade, em conformidade com o compromisso institucional firmado com a população usuária do SUS.

Considerando a capacidade física e funcional do hospital, bem como seu perfil voltado ao atendimento de casos de menor complexidade clínica, observa-se uma tendência de redução do tempo médio de permanência hospitalar, o que impacta diretamente na taxa de ocupação. Tal característica é coerente com o modelo assistencial adotado, priorizando o cuidado em tempo oportuno e a rotatividade eficiente dos leitos, sem prejuízo à segurança e à integralidade do atendimento prestado.

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:

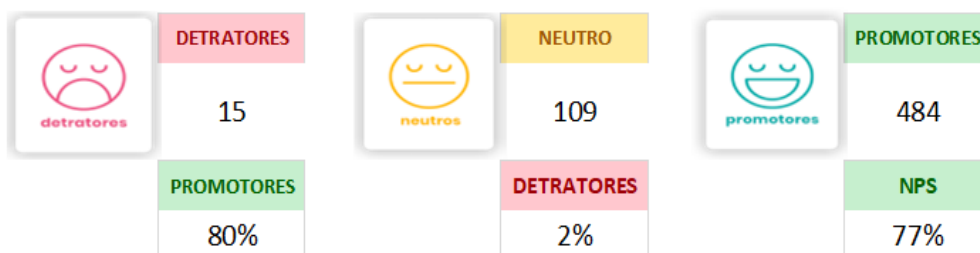
$NPS = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$

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 mês abril de 2025 foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No período analisado, os resultados das pesquisas de satisfação demonstraram avanço significativo na percepção dos usuários, com o Net Promoter Score (NPS) atingindo 77%, posicionando a instituição na Zona de Excelência em relação à experiência assistencial.

Esse desempenho reflete a alta proporção de usuários classificados como "promotores", os quais relataram satisfação com o atendimento prestado, a qualidade do acolhimento e a resolutividade do tratamento recebido na unidade.

Apesar da avaliação positiva, o Instituto Alcance mantém uma postura proativa frente aos pontos de melhoria identificados nas manifestações dos usuários. As sugestões e críticas são sistematicamente analisadas pela equipe de gestão, servindo como subsídio estratégico para a revisão de processos assistenciais, capacitação contínua das equipes multiprofissionais e readequação dos fluxos operacionais, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços ofertados.

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 mês de **Abril 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 mês em análise traz um marco em 2025, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias, eletrocardiogramas, Serviços obstétricos, Pesquisas de satisfação e Taxa de ocupação hospitalar.

Sob a ótica da qualidade, a análise de desempenho das especialidades evidencia tanto desafios quanto avanços relevantes. Cirurgia Geral e Cardiologia apresentaram produção abaixo das metas estabelecidas, sinalizando oportunidades de melhoria na gestão assistencial. Em contrapartida, Ortopedia superou a média contratual, demonstrando eficiência. O grande destaque foi para a Obstetrícia, que atingiu 520% da meta, refletindo um alto grau de resolutividade, confiança e qualidade no cuidado ofertado pelo Instituto Alcance, reforçando o compromisso institucional com a excelência na prestação dos serviços de saúde, lembrando que todos os serviços dependem de demanda espontânea por parte da população.

A produção de exames de ultrassonografia ficou abaixo do previsto, devido à necessidade de indicação clínica específica e à escassez de profissionais habilitados na região. Essa limitação estrutural impacta diretamente a oferta do serviço. Para manter a qualidade e ampliar a capacidade diagnóstica da unidade, é essencial garantir a regularidade dos repasses financeiros, viabilizando a contratação de especialistas e assegurando a continuidade da assistência com excelência.

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 evidenciam uma percepção altamente positiva dos pacientes e acompanhantes quanto ao atendimento prestado na unidade, refletindo o comprometimento da gestão com a qualidade assistencial e com a experiência do usuário no serviço público de saúde.

A instituição adota uma abordagem centrada no paciente, promovendo um ambiente hospitalar humanizado, seguro e acolhedor, fundamental para minimizar os impactos emocionais e a sensação de vulnerabilidade durante a internação. Nesse sentido, foram implementadas ações voltadas ao bem-estar, valorização e escuta ativa, tanto para os pacientes

quanto para os colaboradores, consolidando uma cultura de cuidado pautada na empatia, no respeito e na excelência assistencial.

O desempenho do Instituto Alcance em Abril de 2025 confirma o cumprimento satisfatório das metas contratuais, evidenciando que a execução dos serviços assistenciais é pautada pela eficiência, qualidade e humanização, mesmo diante dos desafios relacionados à contrapartida financeira dos repasses para a gestão do hospital.

O Instituto Alcance reafirma seu compromisso com a realização de suas atividades de acordo com os princípios legais e éticos que norteiam uma gestão de excelência. 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