



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho Mensal

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Fevereiro 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.....	17
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	18
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 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 Fevereiro 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 **Fevereiro de 2025**:

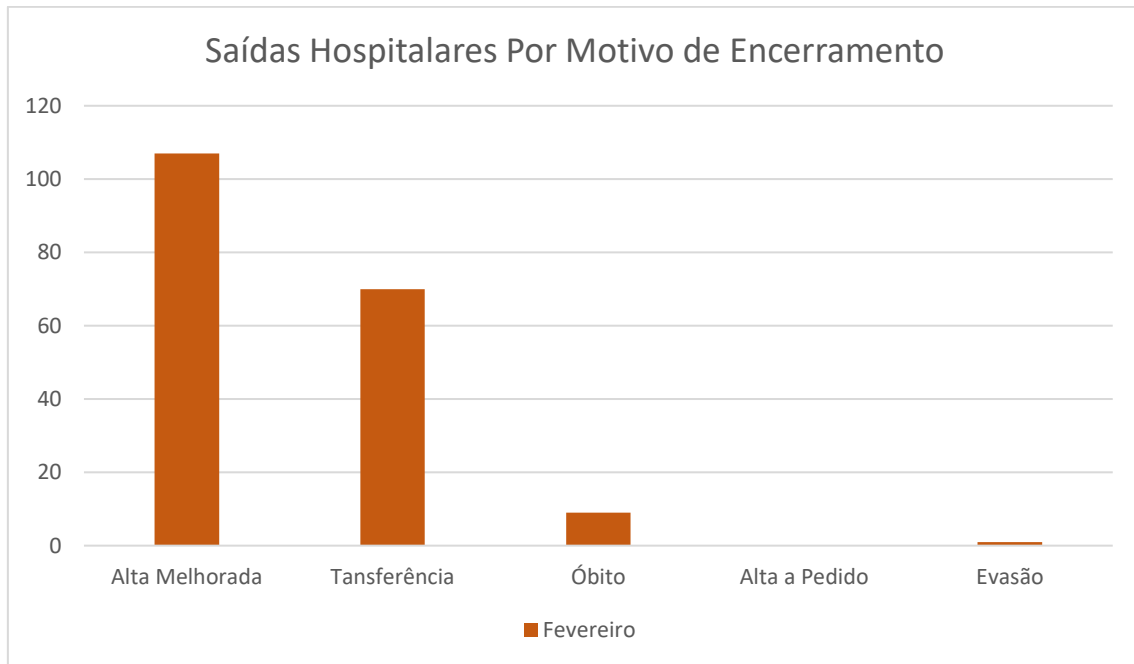
Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Fevereiro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Fevereiro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	187
% Alcançado		160%

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
Fevereiro	107	70	9	0	1	187



A meta contratual de saídas hospitalares para o mês de Fevereiro foi extremamente à nível de excelência, atingindo um cumprimento de 160%.

Esse resultado reforça o exemplar desempenho obtido ao longo de contrato, destacando tanto a abrangência do atendimento no hospital quanto a qualidade da assistência. Isso se deve à abordagem adequada de cada caso, utilizando os recursos disponíveis na unidade e direcionando corretamente os pacientes para serviços de maior complexidade 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 3: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Fevereiro (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Fevereiro
Histerectomia total	2
Colecistectomia	1
Hidrocelectomia	1
Herniorrafia	1
Exérese Cisto de Mão	1
Introdução de Diu	1
Vasectomia	1
Cesariana	14
Total	22

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

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

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Fevereiro
Cirurgias	20	22
% Alcançado		110%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas alcançaram 110% da meta estipulada no Contrato de Gestão para o mês de Fevereiro. A Administração tem demonstrado um bom desempenho na realização dos procedimentos cirúrgicos, de acordo com o encaminhamento dos pacientes pela regulação municipal.

A agenda cirúrgica é organizada para garantir a disponibilidade de equipamentos e especialistas, atendendo assim 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 2.000 atendimentos** (referente ao 9ª aditivo) e a produção referente ao mês de Fevereiro ocorreu conforme tabela a seguir:

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

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Fevereiro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.999
% Alcançado		150%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês em questão, os atendimentos de urgência ultrapassaram a meta em 50%, perfazendo um total de 2.999 atendimentos, garantindo amplo acesso aos cidadãos de São Miguel do Araguaia.

Esse tipo de atendimento é considerado uma demanda espontânea, e o instituto não possui uma estratégia específica para regular o número de atendimentos. À Organização Social cabe oferecer atendimento aos pacientes no serviço de urgência/emergência de maneira abrangente, com qualidade e eficiência, levando em conta o quadro diagnóstico 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, 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 Fevereiro:

Tabela 6: Classificação de Risco de Fevereiro de 2025

	Fevereiro
 EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	3
 MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	10
 URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	396
 POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1657
 NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	425

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 no mês de Fevereiro:

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

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Fevereiro	% Alcançado
Cirurgia Geral	100	66	66%
Cardiologia	80	0	0%
Ortopedia	240	80	33%
Serviço Obstétrico	15	25	167%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Nos parâmetros de contratação, observamos que as consultas nas especialidades de Cardiologia e Ortopedia apresentaram oportunidades de aprimoramento em relação às metas estabelecidas no contrato. Em fevereiro, a produção em Ortopedia esteve ligeiramente abaixo da média, enquanto os resultados em Cardiologia não alcançaram o desempenho esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia apresentaram excelentes resultados, destacando a qualidade do atendimento.

É importante ressaltar que os profissionais dessas áreas possuem as habilidades e conhecimentos necessários, mas a região enfrenta desafios na contratação de especialistas. Para garantir o sucesso contínuo, é essencial assegurar a regularidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, possibilitando a contratação de mão de obra médica especializada e o fortalecimento do atendimento de saúde.

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 Fevereiro de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

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

SADT	Meta Mensal	Fevereiro
Exames Laboratoriais	1.800	2.324
Raio-X	150	872
E.C.G	80	106
Ultrassonografia	100	154

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	2.324	129%
Raio-X	150	872	581%
Eletrocardiograma	80	106	133%
Ultrassonografia	100	154	154%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Os exames laboratoriais, ultrassom, eletrocardiograma e de imagem apresentaram excelentes resultados, superando as metas estabelecidas no contrato.

É importante destacar que os exames, como o ultrassom, exigem indicação específica e devem ser realizados por profissionais qualificados. A região enfrenta desafios na contratação desses especialistas, além da necessidade de garantir a regularidade nos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, a fim de viabilizar a contratação de mão de obra médica especializada.

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 trimestre referente aos meses de Fevereiro, Fevereiro e Março de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

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

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Fevereiro
Taxa	70%	65,08%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora o mês de Fevereiro não tenha atingido a meta, a taxa de ocupação hospitalar permanece alinhada ao perfil assistencial do hospital e à rede de atenção à saúde da qual faz parte, ainda assim, sempre prestando um serviço de atendimento com excelência e qualidade, conforme compromisso firmado com a população.

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 estruturadas e implementados os ciclos de melhorias e projetos.

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

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

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

- Respostas de 0 a 6 - Detratores. Clientes insatisfeitos, quanto aos serviços/atendimentos recebidos.
- Respostas de 7 a 8 - Neutros. Clientes satisfeitos, mas que se mantêm indiferentes aos serviços/atendimentos.

- Respostas de 9 a 10 - Promotores. Clientes satisfeitos que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos que receberam.

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

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

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 mês analisado, as pesquisas de satisfação mostraram que a instituição permaneceu na Zona de Qualidade, com um NPS de 68%. Uma proporção significativa de clientes "promotores" considera a experiência na unidade positiva e está satisfeita com o atendimento e o tratamento recebido.

Apesar da avaliação positiva, o Instituto permanece atento aos pontos de melhoria identificados a partir da percepção dos usuários. As sugestões são analisadas pela gestão, que utiliza essas informações para tomar decisões sobre o alinhamento dos processos assistenciais, o treinamento da equipe e ajustes no fluxo de trabalho.

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 **Fevereiro 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 e Taxa de ocupação hospitalar.

Nos parâmetros de contratação, verificamos que as consultas nas especialidades de Cardiologia e Ortopedia apresentaram oportunidades de melhoria em relação às metas estabelecidas no contrato. Em fevereiro, a produção em Ortopedia ficou ligeiramente abaixo da média, enquanto os resultados em Cardiologia não atingiram o desempenho esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia superaram as expectativas, evidenciando a qualidade do atendimento, lembrando que todos os serviços dependem de demanda espontânea por parte da população.

A produção de exames de ultrassom ganhou destaque, devido aumento crescente de procura pelo exame, demanda essa, espontânea devido ao excelente trabalho do instituto em proporcionar qualidade nos seus atendimentos.

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 extremamente positiva por parte dos pacientes e acompanhantes em relação ao atendimento na unidade, o que reflete o empenho da gestão na qualidade dos serviços assistenciais prestados aos munícipes.

A instituição se dedica a proporcionar um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, com o objetivo de reduzir os sentimentos de vulnerabilidade que surgem durante o processo de internação. Para alcançar esse objetivo, foram implementadas diversas ações no hospital,



promovendo momentos de descontração, valorização e acolhimento tanto para os pacientes quanto para os colaboradores.

O desempenho do Instituto Alcance em fevereiro 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