



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho Mensal

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Janeiro 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 Janeiro 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 **Janeiro de 2025**:

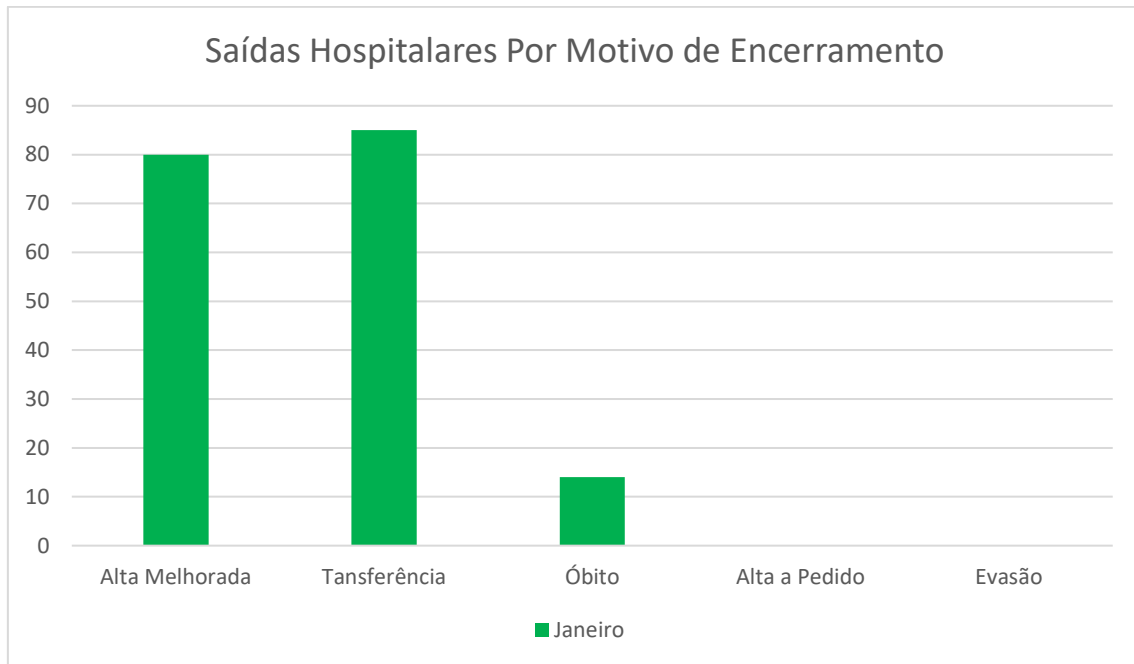
Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Janeiro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Janeiro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	179
% Alcançado		153%

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
Janeiro	80	85	14	0	0	179



A meta contratual de saídas hospitalares para o mês de Janeiro foi extremamente à nível de excelência, atingindo um cumprimento de 153%.

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 Janeiro (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Janeiro
Retirada de corpo estranho	1
Infiltração de queloide de ante braço	1
Retirada de tumor em face	1
Colecistectomia	1
LTB	4
Hernia inguinal	2
Vasectomia	1
Hernia inguinal + LTB	1
Cesariana	9
Total	21

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

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

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Janeiro
Cirurgias	20	21
% Alcançado		105%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas alcançaram 105% da meta estipulada no Contrato de Gestão para o mês de Janeiro. 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 Janeiro ocorreu conforme tabela a seguir:

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

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Janeiro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.782
% Alcançado		139%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês em questão, os atendimentos de urgência ultrapassaram a meta em 39%, perfazendo um total de 2.782 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 Janeiro:

Tabela 6: Classificação de Risco de Janeiro de 2025

	Janeiro
 EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	8
 MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	9
 URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	312
 POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1358
 NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	427

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 Janeiro:

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

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Janeiro	% Alcançado
Cirurgia Geral	100	63	63%
Cardiologia	80	0	0%
Ortopedia	240	0	0%
Serviço Obstétrico	15	29	193%

Fonte: Sistema de Gestão 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 janeiro, tanto a produção em Ortopedia quanto em Cardiologia não atingiu o desempenho desejado. Em contrapartida, os serviços de Obstetrícia se destacaram, apresentando resultados excelentes e evidenciando a qualidade do atendimento prestado.

Vale destacar que os profissionais dessas especialidades possuem as competências necessárias, mas a região enfrenta desafios na contratação de especialistas. Para garantir o êxito contínuo, é fundamental assegurar a regularidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, possibilitando a contratação de médicos especializados e o aprimoramento do atendimento à 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 Janeiro de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

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

SADT	Meta Mensal	Janeiro
Exames Laboratoriais	1.800	2.129
Raio-X	150	1262
E.C.G	80	104
Ultrassonografia	100	64

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	2.129	118%
Raio-X	150	1262	841%
Eletrocardiograma	80	104	130%
Ultrassonografia	100	64	64%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Nos parâmetros de contratação, os exames laboratoriais, eletrocardiogramas e de imagem apresentaram resultados excelentes, superando as metas estipuladas no contrato. Porém, observou-se que a produção de ultrassonografias se manteve um pouco acima da média, o que reflete o empenho em atender as metas de contrato em relação aos trimestres anteriores e a demanda dessa modalidade de exame.

Vale ressaltar que as ultrassonografias são exames com indicações específicas e devem ser realizados por profissionais altamente qualificados. A região enfrenta desafios na contratação desses especialistas, o que reforça a importância da regularidade nos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão, garantindo a contratação de médicos especializados.

Apesar dos desafios, o Instituto Alcance está comprometido em buscar soluções criativas e eficientes para ampliar a realização dos exames, com o objetivo de atender plenamente à meta contratual e continuar oferecendo serviços de saúde de qualidade.

4.6 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

A taxa de ocupação hospitalar é a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período.

Para o cálculo da taxa de ocupação hospitalar, utiliza-se a fórmula:

$$[Total\ de\ Pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ leitos\ operacionais-dia\ do\ período] \times 100$$

A fórmula indicada atende aos parâmetros estabelecidos na Portaria SAS/MS nº 312/2002.

No trimestre referente aos meses de Janeiro, Janeiro e Janeiro de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

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

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Janeiro
Taxa	70%	62,90%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora a meta de janeiro não tenha sido alcançada, a taxa de ocupação hospitalar segue compatível com o perfil assistencial do hospital e com a rede de atenção à saúde à qual está integrado. Mesmo assim, o hospital continua a oferecer um atendimento de excelência e qualidade, conforme o compromisso assumido com a população.

Em virtude da capacidade estrutural da instituição, o tempo de permanência dos pacientes tende a ser reduzido, já que são atendidos casos de menor complexidade, que demandam 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:

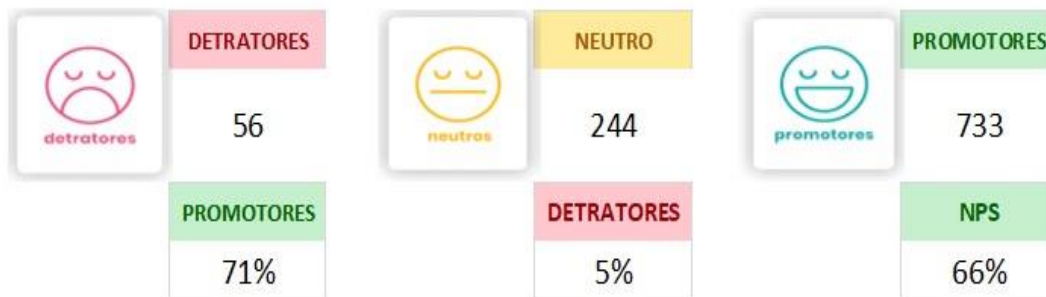
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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 66%. 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 **Janeiro 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 de janeiro de 2025 marca um período de desempenho satisfatório em várias áreas, como saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias, eletrocardiogramas, serviços obstétricos e taxa de ocupação hospitalar.

Nos parâmetros de contratação, observamos 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 e Cardiologia não atingiram o desempenho esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia superaram as expectativas atingindo 193% da meta contratual, destacando a qualidade do atendimento, lembrando que todos os serviços dependem da demanda espontânea da população.

A produção de exames de ultrassom teve um aumento significativo na procura, reflexo da excelente qualidade dos atendimentos prestados pelo instituto.

A taxa de ocupação hospitalar durante o período manteve-se alinhada ao perfil assistencial do hospital e aos registros de paciente-dia por leito, evidenciando um bom desempenho na utilização dos recursos disponíveis.

Os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários demonstram uma percepção extremamente positiva por parte dos pacientes e acompanhantes em relação ao atendimento na unidade, refletindo o esforço da gestão em manter a qualidade dos serviços assistenciais prestados à comunidade.

A instituição se dedica a criar um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, com o objetivo de reduzir a vulnerabilidade sentida pelos pacientes durante a internação. Para alcançar esse objetivo, diversas ações foram implementadas, promovendo momentos de descontração, valorização e acolhimento tanto para os pacientes quanto para os colaboradores.

O desempenho do Instituto Alcance em janeiro de 2025 confirma o cumprimento satisfatório das metas contratuais, demonstrando que a execução dos serviços assistenciais é fundamentada na 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 em conformidade com os princípios legais e éticos que orientam 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