



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho Mensal

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Janeiro de 2026

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	2
SOBRE O IAGS.....	2
MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	2
CORPO DIRETIVO.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	5
2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA.....	7
3.1. Assistência Hospitalar.....	7
4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS.....	9
4.1 Saídas Hospitalares.....	9
4.2 Procedimentos Cirúrgicos.....	11
4.3 Atendimento de Urgências Hospitalares.....	12
4.3.1 Classificação de Risco.....	14
4.4 Atendimento Ambulatorial.....	16
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	17
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	19
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	20
5. EVIDÊNCIAS DE ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS.....	23
6. Considerações Finais.....	26



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 2026, 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 2026**:

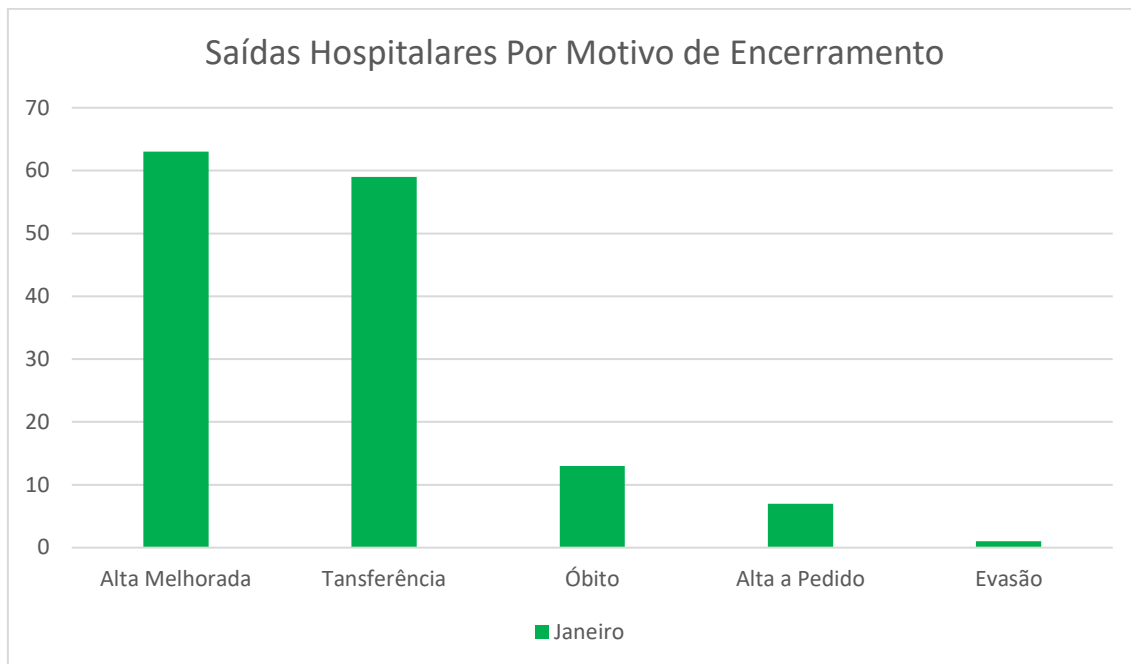
Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Janeiro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Janeiro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	143
% Alcançado		122%

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	63	59	13	7	1	143



A meta contratual de saídas hospitalares referente ao mês de janeiro foi superada de forma expressiva, alcançando 122% de cumprimento, resultado que evidencia um desempenho de excelência.

Esse marco reforça a consistência e a qualidade do trabalho desenvolvido ao longo do contrato, destacando tanto a amplitude do atendimento prestado quanto a efetividade da assistência oferecida. O êxito alcançado decorre da condução adequada de cada caso clínico, com utilização eficiente dos recursos disponíveis na unidade e encaminhamento assertivo dos pacientes para serviços de maior complexidade, sempre que necessário.

O resultado obtido consolida a credibilidade da gestão hospitalar e reafirma o compromisso contínuo com a excelência no cuidado e na eficiência operacional. Além disso, fortalece a confiança dos parceiros institucionais e evidencia a capacidade da equipe em manter padrões elevados de desempenho. Esse avanço contribui diretamente para a sustentabilidade do contrato e para a valorização da imagem institucional perante a comunidade.

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
Histerectomia Total	2
Introdução de DIU	2
Colecistectomia	2
LTB	3
Herniorrafia	2
Vasectomia	1
Cesariana	5
Total	17

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Janeiro de 2026

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Janeiro
Cirurgias	20	17
% Alcançado		85%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas no mês de janeiro alcançaram 85% da meta estipulada no Contrato de Gestão, demonstrando um desempenho consistente na execução dos procedimentos cirúrgicos. Embora a meta não tenha sido integralmente atingida, o resultado

reflete a efetividade da administração hospitalar em atender às demandas encaminhadas pela regulação municipal.

Considerando que tais procedimentos dependem de demanda espontânea da população, o Instituto Alcance mantém sua atuação com excelência, assegurando atendimento de qualidade a todos os usuários do SUS de forma exemplar. A agenda cirúrgica é cuidadosamente organizada para garantir a disponibilidade de equipamentos e especialistas, assegurando que a demanda existente seja atendida com eficiência.

Esse desempenho evidencia o compromisso da instituição em aprimorar continuamente seus processos e reforça a credibilidade da gestão hospitalar. Além disso, demonstra a capacidade da equipe em adaptar-se às variações de demanda, mantendo elevados padrões de qualidade e fortalecendo a confiança da comunidade e dos parceiros institucionais.

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 9^a 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 2026

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Janeiro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.965
% Alcançado		148%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês em questão, os atendimentos de urgência superaram a meta em 48%, totalizando 2.965 atendimentos e assegurando amplo acesso aos cidadãos de São Miguel do Araguaia. Esse desempenho evidencia a capacidade da unidade em responder de forma ágil e eficiente às necessidades da população.

Por se tratar de uma demanda espontânea, não há estratégia específica para regular o número de atendimentos. Ainda assim, a Organização Social cumpre seu papel de oferecer assistência abrangente, com qualidade e eficiência, considerando o quadro diagnóstico de cada paciente e a capacidade estrutural da unidade.

Esse resultado reforça o compromisso institucional com a excelência no cuidado emergencial e demonstra a solidez da gestão hospitalar. Além de garantir acesso imediato aos

serviços, a atuação da equipe fortalece a confiança da comunidade e consolida a credibilidade do Instituto Alcance como referência em atendimento de urgência.

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 no mês de Janeiro:

Tabela 6: Classificação de Risco de Janeiro de 2026

Janeiro		
	EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	8
	MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	10
	URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	417
	POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1859
	NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	610

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco em conformidade com os protocolos estabelecidos, assegurando uma avaliação criteriosa dos parâmetros clínicos e a correta estratificação do risco. Esse processo garante que os pacientes em condição mais urgente sejam encaminhados para avaliação médica com a máxima prioridade, promovendo agilidade e segurança no atendimento.

A adoção rigorosa desses protocolos reforça o compromisso da instituição com a qualidade assistencial e a eficiência operacional. Além de assegurar a organização dos fluxos de atendimento, essa prática fortalece a confiança da comunidade na unidade hospitalar, consolidando o HMAA como referência em cuidado emergencial e gestão responsável dos recursos disponíveis.

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	25	25%
Ortopedia	240	132	55%
Serviço Obstétrico	15	60	400%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Conforme os parâmetros definidos no Contrato de Gestão, a especialidade de Ortopedia apresentou desempenho satisfatório, ainda que abaixo da meta contratual, mantendo regularidade e consistência nos indicadores assistenciais monitorados. Em contrapartida, a especialidade de Obstetrícia superou de forma amplamente expressiva o volume pactuado, alcançando 400% da meta prevista. Esse resultado evidencia, de maneira inequívoca, a elevada qualidade, a resolutividade e a excelência dos serviços prestados à população, especialmente por se tratar de uma área fortemente influenciada pela demanda espontânea.

A especialidade de Cirurgia Geral, por sua vez, registrou produção inferior à média contratual, embora também absorva significativa demanda espontânea. Diante desse cenário, a gestão do Instituto Alcance vem implementando estratégias corretivas e de reorganização da oferta assistencial, com foco na ampliação do acesso, na adequação das agendas e no fortalecimento da capacidade operacional dos serviços.

Destaca-se positivamente a atuação do Instituto Alcance na gestão e execução dos serviços, com ênfase na elevada resolutividade clínica, na qualidade técnica e na confiabilidade da assistência ofertada. Esse desempenho reafirma o compromisso institucional com a excelência assistencial e com o fortalecimento de um modelo de atenção integral, humanizado e centrado no usuário.

Ressalta-se, ainda, que os profissionais vinculados às especialidades possuem formação compatível e comprovada competência técnica para o pleno exercício das atividades assistenciais. Contudo, o contexto regional impõe desafios estruturais relevantes, sobretudo no que se refere à escassez e à dificuldade de fixação de especialistas em áreas de maior complexidade. Nesse sentido, a regularidade e a previsibilidade dos repasses financeiros previstos no Contrato de Gestão mostram-se essenciais para assegurar a sustentabilidade da força de trabalho qualificada, ampliar a cobertura assistencial e fortalecer a capacidade de resposta da unidade às necessidades de saúde da população atendida.

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 2026, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 8: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Janeiro de 2026

SADT	Meta Mensal	Janeiro
Exames Laboratoriais	1.800	1.858
Raio-X	150	1.285
E.C.G	80	118
Ultrassonografia	100	150

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 9: Serviço De SADT Consolidado Mensal

Exames	Meta Mensal	Realizado Mensal	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem			
Exames Laboratoriais	1.800	1.858	103%
Raio-X	150	1.285	857%
Eletrocardiograma	80	118	148%
Ultrassonografia	100	150	150%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Nos parâmetros de contratação, os exames laboratoriais, de imagem, eletrocardiogramas e ultrassonografias apresentaram resultados de excelência, superando as metas estipuladas no contrato. Esse desempenho evidencia a eficiência operacional da unidade e reforça a capacidade da equipe em atender de forma ampla e qualificada às necessidades da população.

O Instituto Alcance demonstra compromisso contínuo em buscar soluções criativas e eficientes para ampliar a realização dos exames, garantindo o cumprimento das metas contratuais e assegurando a oferta de serviços de saúde de elevada qualidade. Além disso, a

performance alcançada fortalece a credibilidade institucional e reafirma a dedicação em promover acesso integral e resolutivo aos usuários do SUS.

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 de Janeiro, unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 10: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente ao mês de Janeiro de 2026

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Janeiro
Taxa	70%	36,38%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora a meta contratual de janeiro não tenha sido integralmente alcançada, a taxa de ocupação hospitalar manteve-se compatível com o perfil assistencial da instituição e com a rede de atenção à saúde na qual o hospital está integrado. Esse desempenho demonstra equilíbrio na utilização da capacidade instalada e reforça a adequação do serviço às necessidades regionais.

Mesmo diante desse cenário, o hospital segue oferecendo atendimento de excelência e qualidade, em consonância com o compromisso assumido junto à população. Em virtude da capacidade estrutural da unidade, o tempo médio de permanência dos pacientes tende a ser reduzido, uma vez que são predominantemente atendidos casos de menor complexidade, que demandam internações mais breves.

Esse resultado evidencia a eficiência operacional da instituição, ao mesmo tempo em que reafirma sua vocação para prestar assistência resolutiva, humanizada e centrada no usuário. Além disso, a gestão hospitalar demonstra capacidade de adaptação às demandas, garantindo sustentabilidade dos serviços e fortalecendo a confiança da comunidade na qualidade da atenção oferecida.

4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Sob o ponto de vista institucional, a realização da pesquisa se constitui como referencial para a participação dos usuários do SUS, assim contribuindo com a identificação de possíveis gargalos nos serviços oferecidos para a prática de ações que oportunizem mudanças.

A pesquisa é uma forma da participação do usuário na gestão dos serviços e de controle social. Neste contexto, três requisitos sustentam a importância e a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

No âmbito da administração pública, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No que concerne às definições do Contrato de Gestão nº 159/2018 em que estabelece a realização de avaliação da satisfação dos usuários em contemplando no mínimo 10% do total de pacientes internados, pacientes atendidos em consultas ambulatoriais, pacientes atendidos no serviço de diagnóstico e imagem e pacientes atendidos no serviço de urgência e emergência.

Um dos objetivos do Planejamento Estratégico do Instituto Alcance, que por meio dos resultados e oportunidades de melhorias evidenciados pelo retorno do usuário, são estruturados e implementados os ciclos de melhorias e projetos.

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

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

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

- Respostas de 0 a 6 - Detratores. Clientes insatisfeitos, quanto aos serviços/atendimentos recebidos.
- Respostas de 7 a 8 - Neutros. Clientes satisfeitos, mas que se mantêm indiferentes aos serviços/atendimentos.
- Respostas de 9 a 10 - Promotores. Clientes satisfeitos que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos que receberam.

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

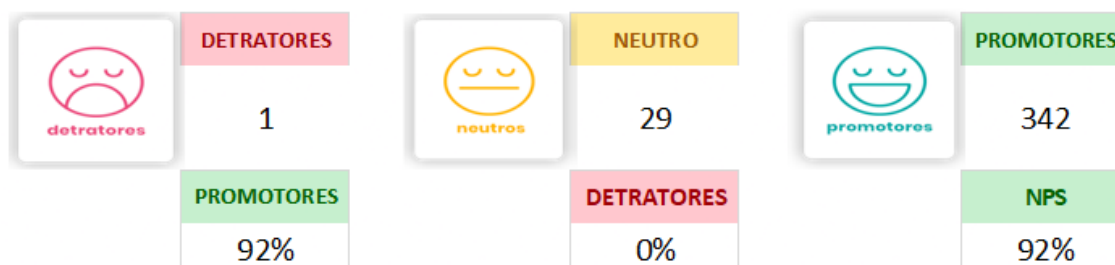
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

De acordo com o resultado do Net Promoter Score é possível estabelecer uma classificação em 4 Zonas de Classificação que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência — NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade — NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento — NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica — NPS entre 0 e 49

A Ouvidoria tem se consolidado como um facilitador do acesso à instituição, ao promover a participação social, além de ser um instrumento de gestão e poder auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição e de seus servidores.

No mês de janeiro de 2026, foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No mês analisado, as pesquisas de satisfação confirmaram que a instituição permaneceu na Zona de Excelência, com um NPS de 92%. Uma proporção significativa de usuários classificados como “promotores” avaliou positivamente sua experiência na unidade, demonstrando elevado nível de satisfação com o atendimento e o tratamento recebidos.

Apesar da avaliação altamente favorável, o Instituto Alcance mantém postura proativa e atenta aos pontos de melhoria identificados a partir da percepção dos usuários. As sugestões coletadas são sistematicamente analisadas pela gestão e utilizadas como subsídio para decisões estratégicas relacionadas ao alinhamento dos processos assistenciais, ao treinamento contínuo da equipe e aos ajustes nos fluxos de trabalho.

Esse resultado reforça o compromisso institucional com a excelência assistencial, a humanização do cuidado e a busca permanente pela melhoria contínua, consolidando a credibilidade da unidade perante a comunidade e fortalecendo a confiança dos usuários nos serviços prestados.

5. EVIDÊNCIAS DE ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS

A campanha Janeiro Branco é um movimento nacional voltado à promoção da saúde mental e emocional, com o objetivo de incentivar a reflexão, o diálogo e o cuidado com a mente. A iniciativa busca, ainda, contribuir para a prevenção de transtornos como ansiedade e depressão, bem como para a redução do estigma relacionado à saúde mental.

Em alusão ao mês de conscientização sobre a saúde mental, o Hospital Municipal Adailton do Amaral realizou ações educativas voltadas à temática, que incluíram palestras, rodas de conversa e momentos de escuta qualificada. As atividades foram conduzidas pelo Dr. Dalcio

Lacerda Tolentino, com o propósito de oferecer um espaço de acolhimento, orientação e reflexão aos participantes.

As iniciativas reforçam o compromisso do Hospital Municipal Adailton do Amaral com a promoção da saúde integral e o bem-estar da população, contribuindo para a disseminação de informações e práticas que favorecem a saúde mental tanto no ambiente institucional quanto na comunidade.







6. 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 2026**.

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 2026 marca um período de desempenho satisfatório em várias áreas, como saídas hospitalares, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias, eletrocardiogramas, ultrassonografias, serviços obstétricos e taxa de ocupação hospitalar.

No mês de janeiro, as cirurgias realizadas alcançaram 85% da meta estipulada no Contrato de Gestão, refletindo um desempenho consistente da administração hospitalar na

execução dos procedimentos encaminhados pela regulação municipal. Apesar de dependerem da demanda espontânea da população, o Instituto Alcance manteve sua atuação com excelência, assegurando atendimento de qualidade aos usuários do SUS. A agenda cirúrgica foi organizada de forma estratégica, garantindo a disponibilidade de equipamentos e especialistas e assegurando que a demanda existente fosse atendida com eficiência.

Nos parâmetros de contratação, observou-se que as consultas nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram oportunidades de melhoria em relação às metas estabelecidas, com produção aquém do desempenho esperado. Em contrapartida, os serviços de Obstetrícia superaram amplamente as expectativas, atingindo 400% da meta contratual, resultado que evidencia a qualidade do atendimento prestado, especialmente considerando que todas as especialidades dependem da demanda espontânea da população.

A taxa de ocupação hospitalar manteve-se alinhada ao perfil assistencial da unidade e aos registros de paciente-dia por leito, demonstrando eficiência na utilização dos recursos disponíveis.

Os resultados das pesquisas de satisfação revelaram uma percepção extremamente positiva por parte dos pacientes e acompanhantes, refletindo o esforço da gestão em assegurar a qualidade dos serviços assistenciais.

A instituição segue dedicada à construção de um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, com o objetivo de reduzir a vulnerabilidade dos pacientes durante a internação. Para alcançar esse propósito, diversas ações vêm sendo implementadas, promovendo momentos de descontração, valorização e acolhimento tanto para os pacientes quanto para os colaboradores, fortalecendo o compromisso institucional com a excelência e a humanização do cuidado.



O desempenho do Instituto Alcance em janeiro de 2026 confirma o cumprimento satisfatório das metas contratuais, demonstrando que a execução dos serviços assistenciais está alicerçada na eficiência, qualidade e humanização. Mesmo diante dos desafios relacionados à regularidade dos repasses financeiros, a gestão hospitalar manteve resultados consistentes, reafirmando o compromisso institucional com a excelência e a sustentabilidade dos serviços prestados à população.

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