



# **HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA**

**Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho Mensal**

**Contrato de Gestão nº 159/2018**

**Referência: Março 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.....	11
4.3 Atendimento de Urgências Hospitalares.....	12
4.3.1 Classificação de Risco.....	13
4.4 Atendimento Ambulatorial.....	15
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	16
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	17
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	18
5. Considerações Finais.....	20



## **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 Março 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 m<sup>2</sup> 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 **Março de 2025**:

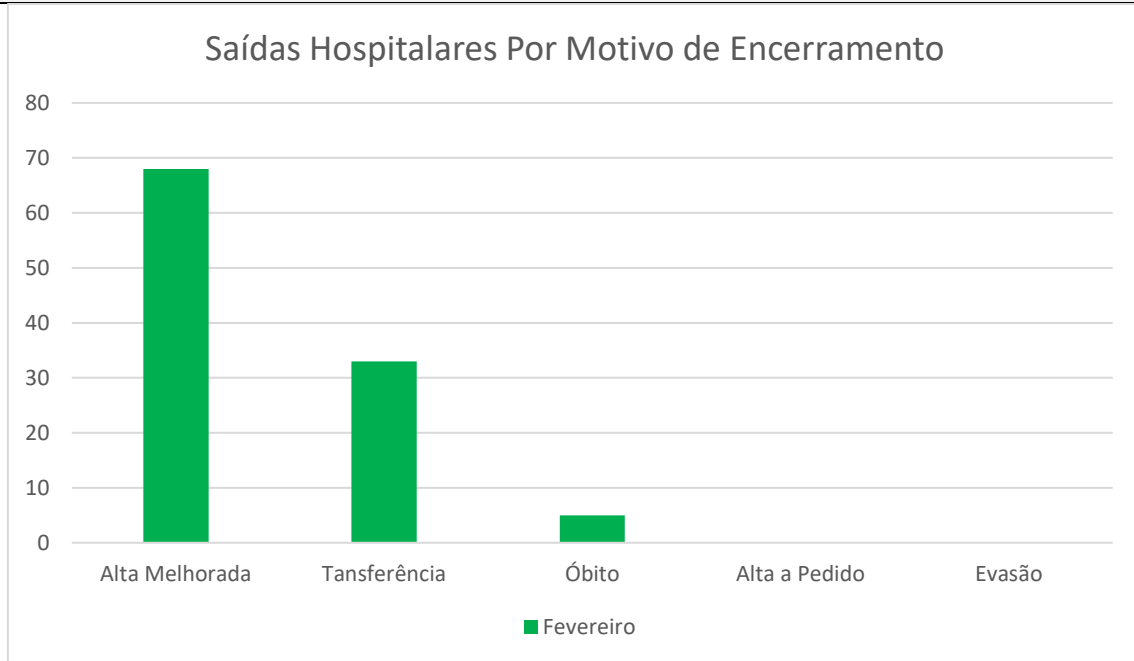
*Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Março*

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Março
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	106
% Alcançado		91%

*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
Março	68	33	5	0	0	106



No mês de março, foi registrado o cumprimento de 91% da meta contratual de saídas hospitalares, configurando um desempenho de nível de excelência dentro dos parâmetros estabelecidos em contrato.

Esse indicador reafirma a efetividade do modelo assistencial implementado, evidenciando a abrangência e resolutividade do atendimento hospitalar. A performance obtida está diretamente associada à condução técnica qualificada dos casos clínicos, à adequada utilização dos recursos disponíveis na unidade e ao encaminhamento oportuno para serviços de maior complexidade, quando indicado.

O resultado também reforça a capacidade de gestão da unidade hospitalar em manter padrões elevados de desempenho assistencial, alinhados às diretrizes contratuais e às expectativas da população usuária do serviço.

## 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 Março (9ª Aditivo)*

Procedimentos Cirúrgicos	Março
Histectomia total	3
Colecistectomia	2
LTB	1
Herniorrafia	1
Exérese de Granuloma	1
Introdução de Diu	1
Vasectomia	1
Cesariana	12
<b>Total</b>	<b>22</b>

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão*

*Tabela 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Março de 2025*

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

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

Em março, as cirurgias realizadas atingiram 110% da meta estabelecida no Contrato de Gestão, superando a previsão pactuada para o período e evidenciando o desempenho eficaz da unidade na execução dos procedimentos cirúrgicos.

Esse resultado reflete a eficiência da gestão cirúrgica, em consonância com os encaminhamentos realizados pela regulação municipal, e demonstra a capacidade da unidade em absorver a demanda assistencial de forma qualificada.

A organização da agenda cirúrgica, com planejamento adequado de recursos físicos, equipamentos e equipe especializada, tem sido fundamental para assegurar a continuidade do cuidado e a resolutividade dos casos, mantendo a unidade em conformidade com os indicadores de desempenho contratual.

#### 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<sup>a</sup> aditivo) e a produção referente ao mês de Março ocorreu conforme tabela a seguir:

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

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Março
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	3.322
% Alcançado		166%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês de março, os atendimentos de urgência alcançaram 166% da meta contratual, totalizando 3.322 atendimentos. O resultado demonstra a alta demanda espontânea por assistência imediata e a capacidade da unidade em garantir amplo acesso à população de São Miguel do Araguaia.

Por se tratar de um serviço de demanda não regulada, os atendimentos de urgência não estão sujeitos a mecanismos de controle prévio de fluxo. Nessa modalidade, cabe à Organização Social a responsabilidade de manter a porta de entrada do hospital operando de forma contínua, com qualidade, resolutividade e segurança, observando tanto a gravidade clínica dos casos quanto a estrutura física e assistencial disponível.

O desempenho expressivo reforça o compromisso da gestão com o acolhimento ágil e eficaz das urgências, mesmo em contextos de demanda elevada.

#### 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 Março:

Tabela 6: Classificação de Risco de Março de 2025

	Março
<b>EMERGÊNCIA (vermelho)</b> Necessitam de atendimento imediato	6
<b>MUITO URGENTE (laranja)</b> Necessitam de atendimento praticamente imediato	20
<b>URGENTE (amarelo)</b> Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	372
<b>POUCO URGENTE (verde)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1387
<b>NÃO URGENTE (azul)</b> Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	447

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 Março:

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

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Março	% Alcançado
Cirurgia Geral	100	39	39%
Cardiologia	80	0	0%
Ortopedia	240	80	33%
Serviço Obstétrico	15	22	147%

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

No mês de março, observou-se que a produção de consultas especializadas em Cardiologia permaneceu abaixo da meta contratual, evidenciando oportunidades de aprimoramento nesse eixo assistencial. As especialidades de Ortopedia e Cirurgia Geral também apresentaram desempenho ligeiramente inferior à média histórica, enquanto os atendimentos em Obstetrícia se destacaram positivamente, com resultados acima do esperado, reforçando a qualidade e efetividade do serviço prestado nessa área.

É relevante destacar que os profissionais atuantes nas especialidades citadas possuem qualificação técnica compatível com as exigências do serviço, entretanto, a escassez de especialistas na região impõe desafios à composição completa das equipes médicas.

Para assegurar a continuidade e o aprimoramento da assistência especializada, torna-se fundamental a regularidade dos repasses financeiros pactuados no Contrato de Gestão, viabilizando a contratação e retenção de profissionais médicos e o fortalecimento das linhas de cuidado, especialmente nas áreas com menor cobertura.

#### 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 Março de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

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

SADT	Meta Mensal	Março
Exames Laboratoriais	1.800	1.986
Raio-X	150	1337
E.C.G	80	132
Ultrassonografia	100	178

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

*Tabela 9: Serviço De SADT Consolidado Mensal*

Exames	Meta Mensal	Realizado Mensal	% Alcançado
<b>Laboratoriais e de imagem</b>			
Exames Laboratoriais	1.800	1.986	110%
Raio-X	150	1.337	891%
Eletrocardiograma	80	132	165%
Ultrassonografia	100	178	178%

*Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar*

No mês de março, os exames laboratoriais, ultrassonografias, eletrocardiogramas e exames de imagem apresentaram desempenho superior às metas estabelecidas no Contrato de Gestão, evidenciando excelente performance da unidade na área diagnóstica.

A execução de exames como a ultrassonografia demanda indicação clínica precisa e a atuação de profissionais especializados, cuja disponibilidade na região ainda representa um desafio relevante. Soma-se a isso a necessidade da manutenção regular dos repasses financeiros contratualmente previstos, fator essencial para a contratação e retenção de mão de obra médica qualificada.

Apesar das limitações regionais, o Instituto Alcance tem implementado estratégias eficazes de gestão, o que tem permitido a ampliação da capacidade diagnóstica e o cumprimento integral das metas pactuadas, assegurando a continuidade e qualidade da assistência prestada.

#### 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:

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

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

No trimestre referente aos meses de Março, Março 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 Março de 2025*

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Março
Taxa	70%	67,92%

*Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar*

Embora a meta contratual de taxa de ocupação hospitalar não tenha sido integralmente atingida em março, o indicador permaneceu próximo do esperado e compatível com o perfil assistencial da unidade e com as diretrizes da Rede de Atenção à Saúde na qual o hospital está inserido.

A variação observada está relacionada, em grande parte, à natureza dos casos atendidos, predominantemente de baixa complexidade, o que impacta diretamente no tempo médio de permanência reduzido dos pacientes, sem comprometer a qualidade da assistência prestada.

Ainda assim, a unidade manteve o padrão de excelência no atendimento, cumprindo com o compromisso assumido junto à população, com foco na eficiência operacional, segurança do paciente e resolutividade clínica, dentro dos limites da capacidade estrutural disponível.

#### **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:

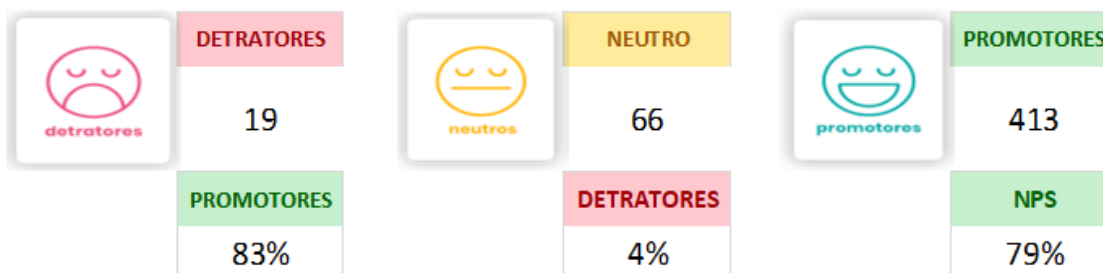
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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, a pesquisa de satisfação apontou um Net Promoter Score (NPS) de 79%, posicionando a instituição dentro da Zona de Qualidade. Esse resultado reflete uma alta proporção de usuários promotores, que avaliam positivamente a experiência na unidade, demonstrando satisfação com o atendimento recebido e a condução do tratamento.

Apesar do desempenho favorável, o Instituto Alcance mantém um posicionamento proativo quanto à melhoria contínua, utilizando os dados das pesquisas como ferramenta estratégica de gestão. As sugestões e observações levantadas pelos usuários são sistematicamente analisadas, servindo de base para ajustes nos processos assistenciais, programas de capacitação das equipes e aperfeiçoamentos nos fluxos operacionais.

Esse modelo de escuta ativa e resposta ágil fortalece o compromisso da instituição com a qualidade percebida e a segurança do paciente, consolidando uma cultura de excelência no atendimento.

## 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 **Março 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, ultrassom, Serviços obstétricos e Taxa de ocupação hospitalar.

Em março, a unidade apresentou bom desempenho assistencial, com destaque para a Obstetrícia, que superou as metas previstas. Cardiologia, Ortopedia e Cirurgia Geral ficaram abaixo do esperado, indicando áreas de atenção para ajustes operacionais. A instituição segue comprometida com a melhoria contínua, visando a eficiência, qualidade e segurança no atendimento à população, lembrando que todos os serviços dependem de demanda espontânea por parte da população.

No mês de março, a Instituição Alcance demonstrou uma performance excepcional, com destaque para a produção de exames de ultrassom, que apresentou um aumento significativo na demanda espontânea. Este crescimento é um reflexo claro da excelência no atendimento oferecido, consolidando o instituto como referência na qualidade dos serviços prestados à comunidade.

A taxa de ocupação hospitalar manteve-se dentro dos parâmetros esperados, evidenciando um alinhamento perfeito ao perfil assistencial da unidade e à capacidade de otimização dos recursos disponíveis, com índices de paciente-dia por leito que atestam a eficiência operacional.

Os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários evidenciam uma percepção extremamente positiva da população, com pacientes e acompanhantes destacando a qualidade do atendimento, o compromisso com a segurança e a humanização no processo de cuidado. Esse feedback é um reflexo direto do empenho contínuo da gestão em proporcionar uma assistência de excelência, cumprindo com o compromisso de atender às necessidades de saúde de maneira integral e eficaz.

Além disso, a instituição tem demonstrado um alto grau de comprometimento com a criação de um ambiente hospitalar humanizado, promovendo ações específicas que não apenas

visam a recuperação clínica, mas também o bem-estar emocional dos pacientes, o que se traduz em um atendimento de excelência e em altos níveis de satisfação entre a população atendida.

O desempenho do Instituto Alcance em março de 2025 reafirma o cumprimento satisfatório das metas contratuais, demonstrando que a execução dos serviços assistenciais é realizada com eficiência, qualidade e humanização, mesmo diante dos desafios associados à regularidade dos repasses financeiros necessários para a gestão hospitalar.

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