



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Janeiro / Fevereiro/ Março 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.....	15
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	17
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	18
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	19
5. Considerações Finais.....	22

APRESENTAÇÃO

SOBRE O IAGS

Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e/ou econômicos, qualificada como Organização Social em Saúde – OSS no município de São Miguel do Araguaia - Go, nos termos da Lei Municipal nº 843/2017 e por força do Decreto nº 402/2018 de 23 de julho de 2018.

O Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS possui uma estrutura administrativa composta por Conselho Administrativo e Fiscal, e pela Diretoria Estatutária e Administrativa, a qual atesta e valida a eficiência e o profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos.

MISSÃO, VISÃO, VALORES

Missão

Promover serviços e obras de dependência exclusiva à saúde da comunidade, com eficiência e qualidade.

Visão

Ser referência em gestão e implementação de respostas resolutivas aos profissionais da saúde e instituições públicas.

Valores

- ✓ Responsabilidade com os recursos públicos
- ✓ Ética
- ✓ Eficiência
- ✓ Valorização dos Colaboradores



- ✓ Humanização
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Profissionalismo
- ✓ Qualidade
- ✓ Transparência
- ✓ Responsabilidade Social

CORPO DIRETIVO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Valdomiro Amaral Garay Naimayer

Jéssica Pereira de Oliveira

Sildson de Oliveira

Miquele Adriano Galan Pascoalim

Fabio de Pina Bandeira

Lorena Estanislau dos Santos

Joselito Carvalho dos Reis

CONSELHO FISCAL

Laurieli Marques Ribeiro

Wesley Costa Kegler

Ana Karolina Goncalves da Silva

Leonardo Rodrigues Pais

Vitória Barbosa do Nascimento

Karine Garcia dos Santos

SUPERINTENDÊNCIA DO INSTITUTO ALCANCE

Ronnie Márcio Silva Cabral – Superintendente Executivo

Rodrigo Timo Carvalho – Superintendente Técnico

DIRETORIA INSTITUTO ALCANCE

Wesley de Abreu Silva Junior

Maria Aparecida Tavares Pinto e Silva

DIRETORIA HMAA

Joselito Carvalho dos Reis - Diretor Geral

Rodrigo Timo Carvalho - Diretor Técnico

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo garantir a transparência e apresentar o **RELATÓRIO DE METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO**, 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 trimestral 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 exercício de janeiro, fevereiro e março 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 Elizário, 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 nos meses de **janeiro, fevereiro e março de 2026**:

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro, Março

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	143	160	145
% Alcançado		122%	137%	124%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

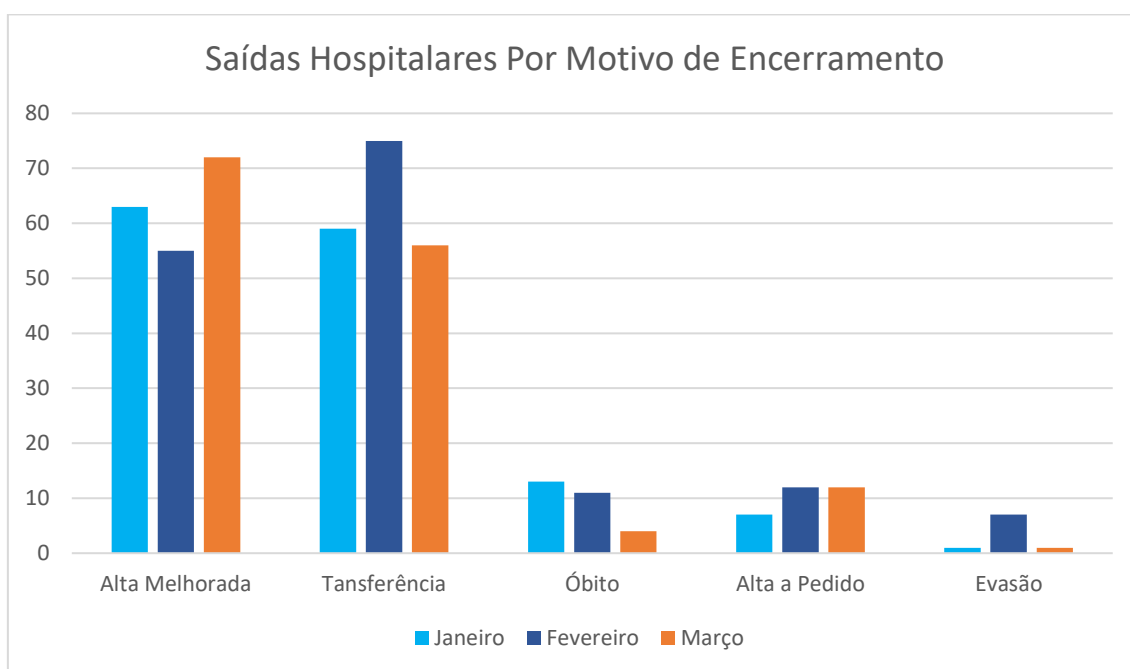
Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	448	128%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Janeiro	63	59	13	7	1	143
Fevereiro	55	75	11	12	7	160
Março	72	56	4	12	1	145
Total	190	190	28	31	9	448



A meta contratual referente às saídas hospitalares no trimestre em análise foi significativamente superada, alcançando índice de cumprimento de 128%, resultado que representa desempenho 28% acima do previsto contratualmente. Esse cenário evidencia a eficiência da gestão conduzida pela Instituto Alcance ao longo de 2024, demonstrando a efetividade das estratégias implementadas na organização dos fluxos assistenciais e na condução das atividades hospitalares.

O desempenho alcançado reflete a qualidade da assistência prestada, a eficiência operacional da unidade e a adequada gestão dos recursos disponíveis, sustentadas por uma abordagem assistencial centrada no paciente e orientada à resolutividade clínica. Destaca-se, ainda, a capacidade técnica das equipes multiprofissionais na condução segura e qualificada dos

casos, assegurando, sempre que necessário, o encaminhamento oportuno dos usuários para serviços de maior complexidade.

Os resultados obtidos reafirmam o compromisso institucional do Instituto Alcance com a excelência na gestão da saúde pública, fortalecendo sua atuação como referência em cuidado qualificado, eficiência operacional, resolutividade assistencial e sustentabilidade na prestação dos serviços hospitalares

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 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente aos Meses de Janeiro, Fevereiro e Março (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Janeiro	Fevereiro	Março
Parto Normal	0	2	0
Colecistectomia	2	0	0
LTB	3	5	5
Herniorrafia	2	0	4
Vasectomia	1	0	1
Cesariana	5	6	9
Histerectomia total	2	0	0
Cisto Sebáceo	0	0	1
Introdução de Diu	2	0	1
Total	17	13	21

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2026

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Cirurgias	20	17	13	21
% Alcançado		85%	65%	105%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	51	85%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No período em análise, os procedimentos cirúrgicos realizados alcançaram 85% da meta estabelecida no Contrato de Gestão, evidenciando desempenho consistente da administração hospitalar na condução das atividades cirúrgicas, em alinhamento com os encaminhamentos definidos pela regulação municipal e com a demanda assistencial apresentada.

O resultado obtido reflete a organização estratégica da agenda cirúrgica, estruturada para assegurar adequada disponibilidade de recursos, equipamentos, insumos e profissionais especializados, garantindo resposta eficiente, segura e qualificada às necessidades da população atendida. A gestão dos fluxos cirúrgicos demonstra capacidade operacional e planejamento técnico voltados à manutenção da continuidade assistencial e à otimização da estrutura hospitalar.

Esse desempenho reafirma o compromisso da Instituto Alcance com a prestação de serviços cirúrgicos pautados na qualidade, eficiência operacional e excelência assistencial, em conformidade com as diretrizes do Sistema Único de Saúde e com os princípios de gestão responsável e resolutiva da saúde pública.

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 6.000 atendimentos** (referente ao 9^a aditivo) e a produção referente aos meses de janeiro, fevereiro e março ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2026

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.965	3.056	3.373
% Alcançado		148%	153%	169%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 8: Atendimento de Urgência Consolidado Trimestral

Atendimento de Urgência	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Atendimento de urgência	6.000	9.394	157%

Durante o trimestre em análise, os atendimentos de urgência apresentaram desempenho expressivamente superior à meta contratual, alcançando resultado 57% acima do previsto, com total de 9.394 atendimentos realizados. Esse desempenho evidencia a elevada capacidade assistencial da unidade e reforça o compromisso da Instituto Alcance com a

ampliação do acesso aos serviços de saúde para a população de São Miguel do Araguaia, especialmente no âmbito da assistência imediata e não programada.

Considerando que os atendimentos de urgência e emergência possuem natureza espontânea e não estão sujeitos à regulação prévia, torna-se indispensável a manutenção de uma estrutura operacional ágil, organizada e tecnicamente qualificada para absorver as demandas assistenciais apresentadas pela população. Nesse contexto, a Organização Social assegura assistência integral aos usuários, observando criteriosamente o quadro clínico dos pacientes, a priorização dos casos e a capacidade operacional da unidade hospitalar.

O resultado alcançado demonstra a efetividade dos fluxos assistenciais e a capacidade de resposta da gestão hospitalar diante de cenários de elevada demanda, reafirmando o compromisso institucional com a prestação de um atendimento resolutivo, humanizado, seguro e alinhado às necessidades da comunidade atendida.

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 nos meses de janeiro, fevereiro e março:

Tabela 9: Classificação de Risco de Janeiro, Fevereiro e Março de 2026

	Janeiro	Fevereiro	Março
0 min EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	8	5	1
10 min MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	10	9	1
50 min URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	417	389	411
120 min POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1859	1887	1882
240 min NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	610	599	498

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco em conformidade com os protocolos assistenciais estabelecidos, por meio da avaliação criteriosa dos parâmetros clínicos e da adequada estratificação do grau de risco dos pacientes. Os casos que demandam atendimento prioritário são prontamente direcionados para avaliação médica, assegurando maior agilidade, segurança e efetividade na assistência prestada.

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 nos meses de janeiro, fevereiro e março:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Janeiro, Fevereiro e Março

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Cirurgia Geral	100	25	0	18	43
Ortopedia	240	132	122	69	323
Serviço Obstétrico	15	60	62	64	186

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	43	14%
Ortopedia	720	323	45%
Serviço Obstétrico	45	186	413%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No período em análise, os atendimentos ambulatoriais das especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram desempenho compatível com o contexto assistencial e operacional da unidade, considerando as particularidades da demanda regional e os desafios inerentes à oferta de especialistas. Os atendimentos em Ortopedia mantiveram-se próximos à média contratual pactuada, demonstrando estabilidade operacional e capacidade de resposta às necessidades assistenciais da população. Já a especialidade de Cirurgia Geral apresentou produção inferior à meta prevista, cenário influenciado, sobretudo, pelas limitações regionais relacionadas à disponibilidade de profissionais especializados.

Em contrapartida, o serviço de Obstetrícia destacou-se de forma expressiva, alcançando 413% da meta contratual estabelecida. Esse resultado evidencia a elevada resolutividade da assistência prestada, a eficiência dos fluxos assistenciais e o fortalecimento das ações desenvolvidas pela Instituto Alcance, consolidando a unidade como referência regional no atendimento obstétrico e na promoção do cuidado humanizado.

Ressalta-se que os profissionais vinculados às especialidades assistenciais possuem qualificação técnica compatível com os padrões exigidos para a prestação de serviços de excelência. Entretanto, o contexto regional ainda impõe desafios estruturais relevantes relacionados à contratação e à fixação de médicos especialistas, impactando diretamente a ampliação da capacidade assistencial e a regularidade da oferta de determinados serviços. Soma-se a isso a importância da manutenção da regularidade dos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão, condição essencial para assegurar a continuidade da contratação de mão de obra qualificada e a sustentabilidade operacional da unidade.

Adicionalmente, destaca-se que parcela significativa desses atendimentos está diretamente relacionada à demanda espontânea da população, característica que influencia naturalmente as oscilações nos volumes assistenciais registrados ao longo dos períodos analisados. Ainda assim, a gestão hospitalar mantém atuação estratégica e eficiente, voltada à otimização dos recursos disponíveis, à qualificação contínua da assistência e à manutenção de elevados padrões de qualidade, segurança e humanização no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único 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 trimestre de Janeiro a Março de 2026, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2026

SADT	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Exames Laboratoriais	1.800	1.858	1.706	2.246
Raio-X	150	1.285	1.033	1.119
E.C.G	80	118	103	231
Ultrassonografia	100	150	130	147

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 13: Serviço De SADT Consolidado Trimestral

Exames	Meta	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem	Trimestral	Trimestral	
Exames Laboratoriais	5400	5.810	108%
Raio-X	450	3.437	764%
Eletrocardiograma	240	452	188%
Ultrassonografia	300	427	142%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de contratação relacionadas aos serviços diagnósticos, os exames laboratoriais, eletrocardiogramas, ultrassonografias e exames de imagem apresentaram desempenho expressivo em relação às metas pactuadas no Contrato de Gestão, com alguns indicadores superando de forma significativa os resultados previstos. Esse cenário evidencia a elevada capacidade operacional da unidade e reafirma a excelência da atuação da Instituto Alcance na condução dos serviços assistenciais e diagnósticos.

Os resultados alcançados demonstram a eficiência dos fluxos internos, a qualificação das equipes multiprofissionais e a capacidade de resposta da gestão hospitalar diante de contextos de alta demanda assistencial. A atuação integrada dos setores permitiu assegurar atendimento resolutivo, ágil e humanizado, alinhado às necessidades da comunidade e aos princípios de qualidade e segurança assistencial preconizados pelo Sistema Único de Saúde.

Mesmo diante dos desafios operacionais enfrentados, o Instituto Alcance permanece adotando medidas estratégicas voltadas à ampliação da capacidade diagnóstica, à otimização dos processos de trabalho e ao fortalecimento da estrutura assistencial, com foco no cumprimento integral das metas contratuais e na melhoria contínua da assistência prestada à população.

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, Fevereiro e Março de 2026 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2026

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Janeiro	Fevereiro	Março
Taxa	70%	36,38%	35,56%	46,06%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora tenha havido variações entre janeiro e março de 2026, a taxa de ocupação hospitalar permanece alinhada ao perfil assistencial do hospital e à rede de atenção à saúde da qual faz parte.

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 retomo 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:

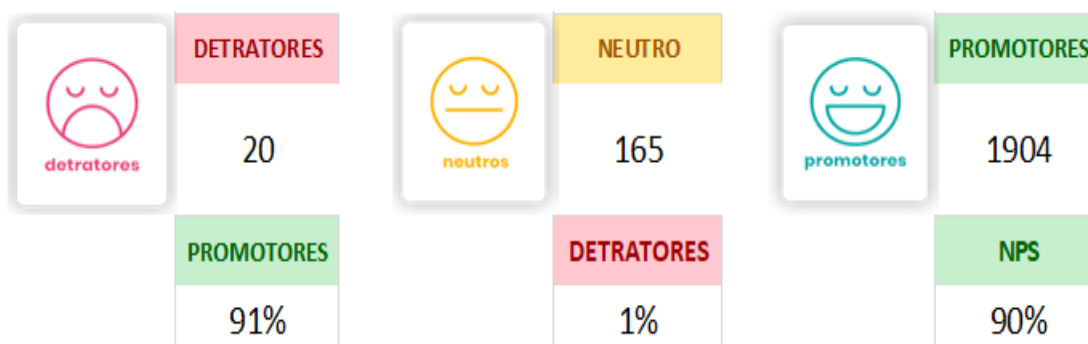
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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 1º trimestre referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2026 foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No trimestre em análise, os resultados das pesquisas de satisfação evidenciaram o elevado padrão de excelência alcançado pela instituição na prestação dos serviços assistenciais. Com índice NPS de 90%, a unidade consolidou sua posição na Zona de Excelência, refletindo alto grau de confiança, satisfação e reconhecimento por parte dos usuários. A expressiva participação de clientes classificados como promotores reforça a percepção positiva em relação à experiência vivenciada na unidade, destacando aspectos como acolhimento, humanização, qualidade da assistência e eficiência no atendimento prestado.

Esse desempenho demonstra a efetividade das estratégias institucionais voltadas à qualificação contínua dos serviços, ao fortalecimento da cultura centrada no paciente e à

promoção de uma assistência segura, resolutiva e humanizada. As manifestações e sugestões apresentadas pelos usuários são analisadas de forma criteriosa pela gestão e incorporadas aos processos de melhoria contínua, subsidiando decisões estratégicas relacionadas ao aprimoramento dos fluxos assistenciais, à capacitação permanente das equipes multiprofissionais e à otimização operacional da unidade.

A postura proativa adotada pela Instituto Alcance reafirma o compromisso institucional com a excelência assistencial, a inovação na gestão da qualidade e a centralidade do cuidado ao paciente. Além de fortalecer a credibilidade da instituição perante a comunidade e os parceiros institucionais, os resultados alcançados consolidam a unidade como referência regional em atendimento humanizado, eficiência operacional e elevado desempenho assistencial.

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 período de **janeiro, fevereiro e março 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 trimestre em análise marca o início do ciclo de 2026, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, serviços obstétricos, exames laboratoriais, radiografias, ultrassonografias e eletrocardiogramas.

No período em questão, as consultas ambulatoriais nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram variações em relação às metas estipuladas no Contrato de Gestão. Enquanto os atendimentos em Ortopedia mantiveram-se em patamar próximo à média contratual, a especialidade de Cirurgia Geral apresentou produção abaixo do esperado. Por outro lado, os serviços de Obstetrícia registraram desempenho positivo, destacando-se dentro do escopo de atendimentos, lembrando que esse tipo de atendimentos depende da demanda espontânea por parte da população.

A taxa de ocupação hospitalar observada no período manteve-se alinhada ao perfil assistencial da unidade e aos indicadores de paciente-dia por leito, evidenciando adequada gestão da capacidade instalada, equilíbrio operacional e eficiência na utilização dos recursos disponíveis. Esse cenário demonstra a efetividade dos fluxos assistenciais e a capacidade da instituição em manter a organização dos serviços de forma compatível com as demandas da rede de atenção à saúde.

No trimestre em análise, os resultados das pesquisas de satisfação reafirmaram o elevado padrão de excelência assistencial da Instituto Alcance, que alcançou índice NPS de 90%, consolidando sua posição na Zona de Excelência. O elevado percentual de usuários classificados como promotores evidencia a confiança da população nos serviços prestados e reforça a percepção positiva em relação ao acolhimento, à humanização, à qualidade da assistência e à eficiência dos atendimentos realizados pela unidade.

Esse desempenho reflete a efetividade das estratégias institucionais voltadas à melhoria contínua dos processos assistenciais, à valorização da experiência do paciente e ao fortalecimento de uma cultura organizacional centrada no cuidado humanizado e seguro. As manifestações dos usuários são utilizadas de forma estratégica pela gestão para aprimorar fluxos operacionais, qualificar continuamente as equipes multiprofissionais e fortalecer a excelência dos serviços prestados, consolidando a instituição como referência regional em qualidade assistencial, eficiência operacional e cuidado centrado no paciente.

A instituição mantém como premissa a promoção de um ambiente hospitalar acolhedor, humanizado e centrado nas necessidades do usuário, buscando minimizar os sentimentos de vulnerabilidade inerentes ao processo de internação. Nesse contexto, foram desenvolvidas e implementadas iniciativas voltadas à valorização das pessoas, ao bem-estar e ao fortalecimento do cuidado humanizado, beneficiando tanto os usuários quanto os colaboradores da unidade hospitalar.

Os resultados alcançados no 1º trimestre do ano reafirmam o desempenho positivo da Instituto Alcance no cumprimento das metas previstas no Contrato de Gestão, evidenciando uma atuação pautada na eficiência, qualidade assistencial, resolutividade e humanização do cuidado. Esse desempenho torna-se ainda mais relevante diante dos desafios relacionados à regularidade dos repasses financeiros, demonstrando a capacidade técnica e gerencial da



instituição em manter a sustentabilidade operacional e a excelência dos serviços prestados à população.

O Instituto Alcance reafirma seu compromisso de realizar suas atividades em conformidade com os preceitos legais e éticos que definem uma boa gestão. Estamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para implementar melhorias 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