



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: 2º Semestre 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.....	13
4.3.1 Classificação de Risco.....	15
4.4 Atendimento Ambulatorial.....	17
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	18
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	20
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	21
5. Considerações Finais.....	24

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 Semestral 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 do 2º semestre de 2025, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e assistência integral e interdisciplinar, buscando a promoção da melhoria da qualidade de vida da população, visando o fortalecimento da cidadania, dignidade humana e sua inclusão social. Todas as ações são pautadas no compromisso de uma saúde mais humanizada, mais abrangente, respondendo ainda às necessidades dos profissionais da saúde.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA, registrado no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde sob o nº 2382431, está localizado na Avenida Pernambuco, nº 219, Bairro Eliziário, Município de São Miguel do Araguaia – GO.

O HMAA é um hospital geral da esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e emergência, SADT, de demanda espontânea para a população de São Miguel do Araguaia e municípios pactuados em Programação Pactuada Integral – PPI.

Em sua carteira de serviços realiza os seguintes atendimentos:

- Urgência e Emergência 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Clínica Cirúrgica (cirurgia geral);
- Clínica Médica (35 leitos);
- Atendimento Ambulatorial (cardiologia clínica, cirurgia geral, ortopedia)
- SADT (análises clínicas, raio-x, ultrassonografia, ECG).

O hospital conta com uma estrutura física de 1.785,10 m² de área.

3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA

3.1. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS) é organizada a partir das necessidades da população, a fim de garantir o atendimento aos usuários, com apoio de uma equipe multiprofissional que atua no cuidado e na regulação do acesso, na qualidade da assistência prestada e na segurança do paciente.

A assistência prestada no HMAA compreende o atendimento às urgências e emergências referenciadas e espontâneas, assistência em regime de hospitalização e acompanhamento ambulatorial para egressos e rede referenciada, conforme fluxo de atendimento estabelecido pela Central de Regulação Municipal.

A assistência à saúde prestada aos pacientes internados na unidade compreende o conjunto de atendimentos oferecidos desde sua admissão até a alta hospitalar. Os usuários têm acesso aos procedimentos e terapêuticas necessárias para obter ou completar o diagnóstico e recebem o tratamento e todos os recursos relacionados a ele de forma gratuita, por meio do Sistema Único de Saúde – SUS.

A unidade conta com equipe médica e multiprofissional especializada, para garantir a integralidade da assistência prestada.

O HMAA possui capacidade instalada de 35 leitos bem como outros setores de suporte, distribuídos da seguinte forma: leitos de enfermaria cirúrgica, sala cirúrgica, enfermaria feminina, enfermaria masculino, enfermaria pós-operatório feminino, enfermaria pós-operatório masculino, pediatria, isolamento e reanimação.

No processo de Hospitalização estão incluídos:

- Assistência por equipe médica especializada;
- Procedimentos e cuidados multiprofissionais necessários durante o processo de internação;
- Assistência farmacêutica e tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação;

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação, em conformidade com o perfil da unidade;
- Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) que sejam requeridos durante o processo de internação;
- Alimentação, incluída a assistência nutricional.
- Assistência por equipe médica, equipe multiprofissional especializada, incluído médico diarista para cobertura horizontal no período diurno em todas as áreas de internação do hospital (médico hospitalista);
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- Material descartável necessário para os cuidados multiprofissionais e tratamentos;
- Fornecimento de roupas hospitalares;
- Gestão do mapa de cirurgia do dia;
- Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Tratamento para acompanhamento das diversas patologias que possam vir a ser apresentadas pelos usuários atendidos nas 24h, de acordo com o perfil da unidade.

4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresentamos abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no **9º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 159/2018** e **16º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 159/2018**.

4.1 SAÍDAS HOSPITALARES

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas, transferências externas e óbitos ocorridos no período. O quantitativo mensal de saídas hospitalares é informado estratificado em clínica cirúrgica e clínica médica, de acordo com o número de leitos operacionais da unidade.

Na tabela a seguir tem-se discriminado a produção da unidade no **2º semestre de 2025**:

Tabela 1: Produção Referente ao 2º semestre de 2025

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	165	159	180	176	140	138
% Alcançado		141%	136%	154%	150%	120%	118%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção Semestral apresentou o seguinte desempenho:

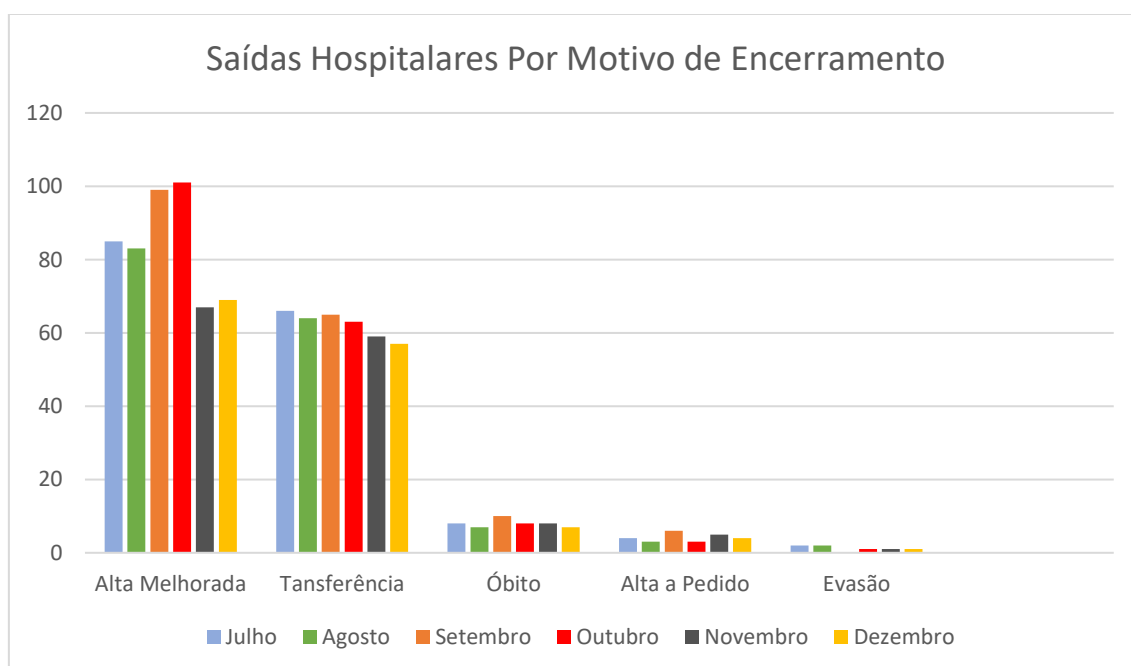
Tabela 2: Consolidado Semestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Semestral	Realizado Semestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	702	958	136%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Julho	85	66	8	4	2	165
Agosto	83	64	7	3	2	159
Setembro	99	65	10	6	0	180
Outubro	101	63	8	3	1	176
Novembro	67	59	8	5	1	140
Dezembro	69	57	7	4	1	138
Total	504	374	48	25	7	958



No 2º semestre de 2025, a meta contratual referente às saídas hospitalares foi superada de forma expressiva, alcançando índice de cumprimento de 136%, o que representa desempenho 36% superior ao parâmetro pactuado no Contrato de Gestão. Esse resultado evidencia a efetividade das diretrizes assistenciais adotadas e a robustez dos processos operacionais conduzidos pelo Instituto Alcance.

O desempenho observado reflete a elevada qualidade técnica da assistência prestada, a fluidez e a integração dos fluxos assistenciais, bem como a adequada aplicação dos protocolos clínicos, sempre com foco na centralidade do cuidado ao paciente e na utilização racional e criteriosa dos recursos disponíveis. A atuação qualificada, integrada e comprometida das equipes multiprofissionais foi determinante para a obtenção de desfechos clínicos satisfatórios, assegurando, adicionalmente, o encaminhamento oportuno e eficiente dos casos que demandaram maior complexidade assistencial.

Esse indicador consolida o compromisso do Instituto Alcance com a excelência na gestão pública em saúde, demonstrando sua capacidade de ofertar cuidado seguro, resolutivo e de elevada qualidade, aliado à eficiência administrativa, à responsabilidade na gestão dos recursos e à condução ética e transparente 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 ao 2º semestre (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Cesariana	7	6	7	6	7	16
Colecistectomia	0	0	4	3	1	1
Exérese Cisto de Mão	0	0	1	1	0	0
Herniorrafia	0	0	2	6	1	1
Histerectomia total	0	0	1	1	0	2
Introdução de Diu	0	0	0	1	0	0
LTB	3	2	1	3	1	1
Vasectomia	0	0	0	2	0	1
Total	10	8	16	22	10	22

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao 2º semestre de 2025

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Cirurgias	20	10	8	16	22	10	22
% Alcançado		50%	40%	80%	110%	50%	110%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Semestral

Cirurgias Realizadas	Meta Semestral	Realizado Semestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	120	88	73%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No período avaliado, a produção cirúrgica alcançou 73% da meta estabelecida no Contrato de Gestão, configurando desempenho considerado satisfatório, ainda que aquém do pactuado. Tal resultado deve ser analisado à luz das especificidades inerentes à realização de

procedimentos cirúrgicos, cuja execução está diretamente condicionada à demanda espontânea da população e aos encaminhamentos provenientes da regulação municipal.

O desempenho observado reflete a efetividade da gestão na organização da agenda cirúrgica, estruturada com base em critérios técnicos e operacionais que asseguram a adequada e contínua alocação dos recursos físicos, tecnológicos e humanos, viabilizando a realização dos procedimentos com segurança, qualidade e eficiência assistencial.

A performance registrada reafirma o compromisso do Instituto Alcance com a oferta de serviços cirúrgicos resolutivos e alinhados às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Destaca-se, ainda, o rigor no planejamento assistencial e a condução responsável frente aos desafios operacionais, assegurando a integralidade do cuidado, a equidade no acesso e a continuidade dos serviços disponibilizados à população.

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 12.000 atendimentos semestrais** (referente ao 9º aditivo) e a produção referente ao semestre ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente ao 2º semestre de 2025

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.835	2.965	2.983	3.030	3.049	3.239
% Alcançado		142%	148%	149%	152%	152%	162%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 8: Atendimento de Urgência Consolidado Semestral

Atendimento de Urgência	Meta Semestral	Realizado Semestral	Percentual Alcançado
Atendimento de urgência	12.000	18.101	151%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No semestre em análise, os atendimentos de urgência totalizaram 18.101 registros, correspondendo a 151% de cumprimento da meta contratual e superando em 51% o volume inicialmente pactuado. Esse desempenho expressivo evidencia a efetividade da atuação do Instituto Alcance na linha de frente do cuidado imediato, consolidando sua relevância como principal porta de entrada para os serviços de saúde no município de São Miguel do Araguaia.

Considerando a natureza espontânea e não regulada da demanda por urgência, a manutenção de um atendimento ágil e qualificado exige uma estrutura operacional robusta, composta por equipe multiprofissional capacitada, fluxos assistenciais bem definidos e elevada capacidade institucional de resposta frente à variabilidade e à complexidade clínica dos casos atendidos. Nesse contexto, o Instituto Alcance tem demonstrado elevado grau de organização e efetividade nos processos de triagem, acolhimento e priorização dos atendimentos, assegurando cuidado integral em consonância com os princípios da equidade, universalidade e integralidade do Sistema Único de Saúde (SUS).

Os resultados alcançados reafirmam o compromisso do Instituto Alcance com a ampliação do acesso, a resolutividade clínica e a excelência técnica dos serviços prestados. O modelo de atenção adotado valoriza a humanização, a eficiência e a capacidade de resposta oportuna, fortalecendo o posicionamento institucional como referência na gestão qualificada dos serviços hospitalares no âmbito da saúde pública.

Com base nos resultados apresentados, observa-se que a elevada demanda absorvida pelo setor de urgência reforça a importância do planejamento assistencial contínuo e da gestão estratégica da capacidade instalada. A atuação articulada entre as equipes assistenciais, o monitoramento permanente dos indicadores e a adequação dinâmica dos fluxos de atendimento têm sido fundamentais para sustentar o desempenho alcançado, mesmo em cenários de pressão assistencial. Esse conjunto de ações contribui para a mitigação de riscos, a otimização do tempo de resposta e a manutenção de padrões elevados de segurança do paciente, fortalecendo a capacidade institucional de responder de forma eficaz às necessidades imediatas de saúde da população.

4.3.1 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR - se mostra como um instrumento reorganizador dos processos de trabalho no âmbito do Sistema Único de Saúde, visando estratificar o atendimento de acordo com critérios técnicos de prioridade, direcionando o paciente na rede assistencial em conformidade com o perfil de atendimento que necessita.

A estratégia de implantação da sistemática do Acolhimento com Classificação de Risco possibilita abrir processos de reflexão e aprendizado institucional de modo a reestruturar as práticas assistenciais e construir novos sentidos e valores, avançando em ações humanizadas e compartilhadas, pois necessariamente é um trabalho coletivo e cooperativo. Possibilita a ampliação da resolutividade ao incorporar critérios de avaliação de riscos, que levam em conta toda a complexidade dos fenômenos saúde/ doença, o grau de sofrimento dos usuários, a priorização da atenção no tempo, diminuindo o número de mortes evitáveis, sequelas e internações.

Desta forma, a Classificação de Risco deve ser um instrumento para melhor organizar o fluxo de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizado.

Síntese da classificação de risco no 2º semestre de 2025:

Tabela 9: Classificação de Risco de 2º semestre 2025

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
 EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	5	20	3	8	13	8
 MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	8	20	6	9	13	9
 URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	321	408	331	426	444	400
 POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	430	1859	1683	1747	1744	1737
 NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1471	610	707	632	654	561

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco em estrita conformidade com os protocolos assistenciais estabelecidos, fundamentados na avaliação criteriosa dos parâmetros clínicos e na adequada estratificação do grau de risco. Os pacientes que apresentam maior gravidade clínica são prontamente priorizados e encaminhados para avaliação médica no menor tempo possível, assegurando resposta oportuna e segura às situações de urgência e emergência.

Esse processo reflete a excelência na prestação dos serviços assistenciais, evidenciando a atuação técnica qualificada, a organização dos fluxos de atendimento e o compromisso permanente com a segurança do paciente. A condução ética, humanizada e resolutiva dos atendimentos fortalece a confiança dos usuários, contribui para melhores desfechos clínicos e

reafirma o papel do HMAA como referência em cuidado imediato, alinhado aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e às melhores práticas assistenciais.

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 2º semestre de 2025:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente ao 2º semestre de 2025

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Cirurgia Geral	100	0	0	40	43	20	67	170
Ortopedia	240	175	175	211	161	162	87	971
Serviço Obstétrico	15	21	70	72	57	42	77	339

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Semestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Semestral	Total do Semestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	600	170	28%
Ortopedia	1.440	971	67%
Serviço Obstétrico	90	339	377%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Durante o período analisado, as consultas ambulatoriais nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia apresentaram comportamentos distintos em relação às metas estabelecidas no Contrato de Gestão. A produção em Ortopedia manteve-se acima da média contratual,

enquanto a especialidade de Cirurgia Geral registrou desempenho significativamente inferior ao previsto, evidenciando a necessidade de ajustes operacionais voltados à regularização e ao fortalecimento da oferta assistencial.

Ressalta-se que os profissionais alocados nessas especialidades possuem formação compatível e reconhecida qualificação técnica para o pleno exercício das atividades assistenciais. Todavia, o contexto regional impõe desafios estruturais relevantes, especialmente no que se refere à escassez e à dificuldade de fixação de especialistas em áreas de maior complexidade, fator que impacta diretamente a regularidade e a abrangência dos atendimentos ofertados.

Nesse contexto, a previsibilidade e a pontualidade dos repasses financeiros vinculados ao Contrato de Gestão assumem caráter estratégico para a manutenção de uma força de trabalho qualificada, possibilitando a ampliação da cobertura assistencial e o fortalecimento da capacidade de resposta da unidade frente às demandas da população.

Em contrapartida, sobressai-se o desempenho altamente expressivo da especialidade de Obstetrícia, que superou de maneira substancial a meta contratual, alcançando 377% do volume pactuado. Esse resultado evidencia, de forma inequívoca, a efetividade das estratégias estruturadas no eixo materno-infantil, bem como a elevada capacidade institucional de resposta às demandas prioritárias do território, assegurando cuidado qualificado, oportuno e alinhado às diretrizes assistenciais vigentes.

A análise integrada dos indicadores reafirma o compromisso do Instituto Alcance com a oferta de uma assistência ambulatorial resolutiva, segura e tecnicamente qualificada, alinhada às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e às necessidades epidemiológicas locais, evidenciando uma gestão orientada pela qualidade, pela equidade e pela excelência na prestação dos serviços à população.

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 2º Semestre de 2025, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao 2º semestre de 2025

SADT	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Exames Laboratoriais	1.800	782	1.280	2.142	1.001	851	1.569
Raio-X	150	1.266	1.010	1.476	1.371	1.410	1.394
E.C.G.	80	103	159	158	104	98	100
Ultrassonografia	100	101	94	115	134	155	150

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 13: Serviço De SADT Consolidado Semestral

Exames	Meta	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem	Semestral	Semestral	
Exames Laboratoriais	10.800	7.625	71%
Raio-X	900	7.927	881%
Eletrocardiograma	480	722	150%
Ultrassonografia	600	749	125%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de produção assistencial pactuadas no Contrato de Gestão, os exames de ultrassonografias, eletrocardiogramas e de Raio-X apresentaram desempenho satisfatório, com destaque para a superação expressiva de metas em diversas modalidades. O exame de Raio-X, em especial, atingiu 881% da meta estabelecida, totalizando 7.927 procedimentos realizados, resultado que evidencia a elevada capacidade operacional da unidade e a eficiência da gestão frente à alta demanda.

Esse desempenho reforça a competência do Instituto Alcance na organização dos fluxos assistenciais e na alocação estratégica de recursos, assegurando a entrega de serviços diagnósticos com resolutividade, agilidade e alinhamento às necessidades da população.

No tocante aos exames laboratoriais, embora a meta ainda não tenha sido integralmente atingida, apresentou um desempenho satisfatório, devido a baixa procura pelos

serviços por parte da população, associada à necessidade de manutenções periódicas nos equipamentos de análise, os quais permaneceram inoperantes em determinados períodos. Tais intercorrências impactaram diretamente a capacidade produtiva do setor, justificando as variações observadas no quantitativo mensal de exames realizados.

Mesmo diante desses desafios, o Instituto Alcance tem atuado de forma estratégica e proativa na busca por soluções sustentáveis que garantam a expansão da oferta de exames. A reestruturação dos fluxos internos, a otimização de recursos e a mobilização contínua para contratação de profissionais qualificados demonstram o comprometimento institucional com o cumprimento integral das metas e com a entrega de serviços de saúde de alta qualidade, pautados pela eficiência, equidade e cuidado centrado no paciente.

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 Semestre referente ao 2º semestre de 2025 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de 2º semestre de 2025

Taxa de							
Ocupação	Meta	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Hospitalar							
Taxa	70%	60,04%	55,38%	71,48%	67,38%	58,52%	40,86%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Ainda que tenham sido identificadas variações ao longo do semestre em análise, a taxa de ocupação hospitalar manteve-se compatível com o perfil assistencial da unidade e com a

lógica de organização da Rede de Atenção à Saúde na qual está inserida. A avaliação dos indicadores evidencia aderência à proposta técnico-operacional institucional, direcionada predominantemente ao atendimento de casos clínicos de menor complexidade.

Em decorrência desse perfil assistencial, aliado à estrutura física disponível, observa-se a manutenção de um tempo médio de permanência hospitalar reduzido, refletindo a efetividade dos protocolos clínico-assistenciais, a eficiência dos fluxos de atendimento e o manejo adequado dos casos assistidos. Tal dinâmica favorece a rotatividade qualificada dos leitos, contribui para a utilização racional dos recursos disponíveis e amplia o acesso hospitalar da população, em consonância com os princípios da integralidade, da resolutividade e da eficiência na gestão do cuidado.

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:

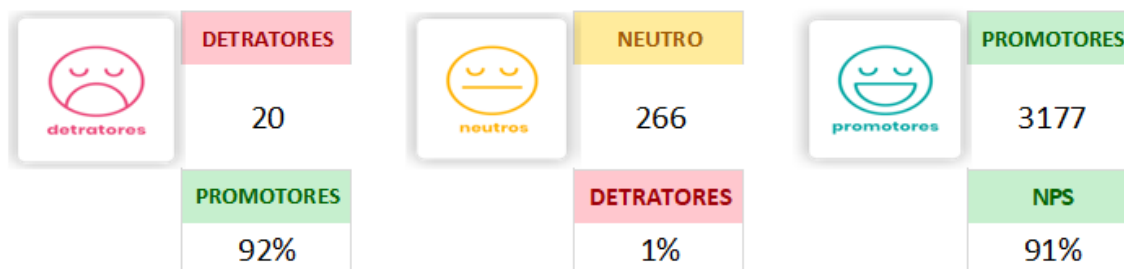
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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.

Referente ao 2º semestre de 2025, foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No semestre em análise, os resultados das pesquisas de satisfação reforçaram de forma consistente o compromisso do Instituto Alcance com a excelência na prestação dos serviços de saúde. O Net Promoter Score (NPS) de 91% posicionou a unidade de maneira sólida na Zona de Excelência, evidenciando elevado grau de confiança, credibilidade e reconhecimento por parte dos usuários.

A expressiva predominância de avaliações positivas, com relevante participação de usuários classificados como promotores, ratifica a efetividade das práticas de acolhimento, a resolutividade clínica e a humanização do cuidado como pilares estruturantes da atuação institucional. Esses indicadores refletem uma experiência assistencial centrada no usuário, fortalecendo o posicionamento do Instituto como referência em qualidade percebida e segurança do cuidado.

Ainda diante de resultados altamente satisfatórios, a gestão da unidade adota postura proativa e estratégica, orientada à melhoria contínua dos serviços. As manifestações espontâneas dos usuários, coletadas por meio de processos sistematizados de escuta qualificada, são analisadas de forma criteriosa e incorporadas ao processo decisório, subsidiando o aprimoramento dos fluxos operacionais, a qualificação permanente das equipes e a inovação dos processos assistenciais.

Esse desempenho consolida o compromisso do Instituto Alcance com uma gestão baseada em evidências, focada na experiência do usuário e alinhada aos princípios da eficiência, da equidade e da humanização, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

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 **2º semestre 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 2º Semestre em análise marca mais um ciclo de 2025, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, atendimentos de urgência, serviços obstétricos, exames laboratoriais, radiografias, ultrassonografias e eletrocardiogramas.

No período analisado, a produção cirúrgica alcançou 73% da meta contratual estabelecida. Ainda que o percentual não tenha atingido integralmente o pactuado, o desempenho apresentado revela resultado satisfatório e coerente com as especificidades do serviço, cuja execução está diretamente condicionada à demanda espontânea da população e aos fluxos regulatórios municipais. Esse resultado reflete a eficácia da gestão do Instituto Alcance na condução técnico-operacional da agenda cirúrgica, assegurando a alocação eficiente dos recursos disponíveis e a realização dos procedimentos com elevados padrões de segurança, qualidade assistencial e rigor no cumprimento dos protocolos institucionais.

No âmbito das especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia, observou-se desempenho abaixo das metas pactuadas, com maior impacto na Cirurgia Geral, demandando ajustes operacionais para o fortalecimento da oferta assistencial. Ressalta-se que a qualificação técnica das equipes se encontra plenamente assegurada; contudo, desafios estruturais do contexto regional — especialmente relacionados à escassez e à dificuldade de fixação de especialistas — interferem na regularidade da produção. Nesse cenário, a previsibilidade e a continuidade dos

repasse financeiros previstos no contrato assumem papel estratégico para a manutenção e ampliação da cobertura assistencial. A Ortopedia, embora tenha se mantido ligeiramente acima da média, também sofre influência das mesmas condicionantes. Em contrapartida, a especialidade de Obstetrícia apresentou desempenho extraordinário, superando amplamente a meta contratual, evidenciando a efetividade das estratégias adotadas no eixo materno-infantil e a elevada capacidade de resposta do Instituto Alcance às demandas prioritárias do território.

No que se refere aos exames laboratoriais, embora a meta não tenha sido integralmente atingida, o desempenho observado foi considerado satisfatório. As variações registradas decorreram, principalmente, da necessidade de manutenções periódicas nos equipamentos de análise — que permaneceram inoperantes em determinados períodos — e da baixa procura pelos serviços por parte da população. Tais intercorrências impactaram pontualmente a capacidade produtiva do setor, justificando as oscilações no quantitativo mensal de exames realizados, sem prejuízo à continuidade do cuidado.

Apesar das variações observadas ao longo do semestre, a taxa de ocupação hospitalar manteve-se compatível com o perfil assistencial da unidade e com sua função estratégica na Rede de Atenção à Saúde. A estrutura física e os recursos disponíveis estão direcionados, majoritariamente, ao atendimento de casos de menor complexidade, o que favorece tempos médios de permanência reduzidos e índices de ocupação alinhados aos parâmetros esperados.

Essa dinâmica está plenamente alinhada ao modelo assistencial adotado, que privilegia a resolutividade clínica associada à alta rotatividade qualificada de leitos, promovendo o uso racional dos recursos e assegurando a continuidade do cuidado por meio de encaminhamentos oportunos quando necessário. A performance institucional demonstra eficiência na gestão dos leitos hospitalares e reafirma o compromisso do Instituto Alcance com uma assistência segura, ágil e centrada nas necessidades do paciente.

Ao longo do semestre analisado, o Instituto Alcance evidenciou elevado padrão de qualidade e expressivo empenho na execução dos serviços de saúde, reafirmando seu compromisso institucional com uma assistência segura, resolutiva, humanizada e centrada no usuário. Os indicadores consolidados refletem esse compromisso, com destaque para o Net Promoter Score (NPS) de 91%, que posiciona a unidade em patamar de excelência e traduz a percepção amplamente positiva dos usuários quanto à experiência assistencial oferecida.

Esse resultado é fruto de uma atuação pautada na excelência técnica, no acolhimento ético e empático e na qualificação contínua das equipes multiprofissionais. A escuta ativa da população, aliada ao investimento permanente em processos de melhoria contínua, fortaleceu a confiança da comunidade e ampliou a efetividade das respostas às suas demandas. Dessa forma, o Instituto Alcance consolida-se como referência na gestão de serviços públicos de saúde, promovendo cuidado integral, acessível e alinhado aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

Mesmo diante de desafios estruturais e da variabilidade da demanda, a gestão do Instituto Alcance manteve postura proativa e estratégica, implementando ações voltadas ao aprimoramento contínuo, à eficiência dos fluxos assistenciais e à valorização dos profissionais. Essa atuação evidencia não apenas competência técnica, mas também profundo compromisso institucional com os princípios do SUS, priorizando o cuidado centrado no paciente e a sustentabilidade da qualidade na saúde pública.

A instituição adota como premissa fundamental a oferta de um ambiente hospitalar pautado na humanização, no acolhimento e no respeito à dignidade humana, buscando minimizar os sentimentos de vulnerabilidade inerentes ao processo de adoecimento e internação. Em consonância com esse propósito, foram desenvolvidas e implementadas diversas iniciativas voltadas à promoção do bem-estar, da valorização e do cuidado, direcionadas tanto aos usuários quanto aos colaboradores, fortalecendo uma cultura organizacional baseada na ética, na excelência e no cuidado integral.

Os resultados alcançados no segundo semestre de 2025 reafirmam o desempenho amplamente positivo do Instituto Alcance no cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Gestão, evidenciando uma atuação consistente, responsável e comprometida com a oferta de serviços assistenciais eficientes, tecnicamente qualificados e orientados pelo cuidado humanizado. Esse compromisso materializa-se na manutenção de elevados padrões de qualidade, na escuta ativa e qualificada das necessidades da população e na busca permanente por inovação, aperfeiçoamento e excelência nos processos assistenciais.

Tal desempenho adquire relevância ainda maior diante do contexto desafiador relacionado à regularidade dos repasses financeiros, evidenciando não apenas a capacidade da gestão em assegurar a continuidade e a estabilidade dos serviços, mas também o engajamento e a dedicação das equipes na garantia de uma assistência segura, resolutiva e alinhada às

diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma, o Instituto Alcance demonstra elevado grau de maturidade institucional na condução de um modelo de cuidado sustentável, ético e genuinamente centrado nas pessoas, consolidando-se como referência em gestão pública de saúde orientada pela qualidade e pela responsabilidade social.

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