



GESTÃO EM SAÚDE

70 anos
de assistência

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

CONTRATO 001/2024



GESTÃO EM SAÚDE

70 anos
de assistência

RELATÓRIO MENSAL COM CUMPRIMENTO DAS METAS

DEZEMBRO/2025

www.s3saude.com.br



(71) 4105-1335



contato@s3saude.com.br

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 OBJETIVO	6
3 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	7
3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	7
3.2 INDICADORES QUANTITATIVOS	9
3.3 INDICADORES QUALITATIVOS	28
4 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
6 ANEXOS	45

1

INTRODUÇÃO

A S3 Gestão em Saúde, na condição de gestora do Hospital Municipal de Petrolina, localizada em Petrolina-PE, na Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, bairro Centro, através do Contrato nº 001/2024, com prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contando a partir de 01 de outubro de 2024 (data da assinatura), inaugurado no dia 01 de outubro de 2024, atua desempenhando as melhores práticas de gestão para alcance das metas pactuadas, com foco na garantia do acesso às ações e serviços prestados para produção da saúde, com resolutividade e segurança da assistência ao paciente conforme preconizadas no Sistema Único de Saúde (SUS).

Petrolina está localizada no Estado de Pernambuco, distante da capital Recife, 714 km. Tem uma população estimada de 359.372 mil/hab. Apresenta uma extensão territorial de 4.561.874 km. No Plano Diretor de Regionalização, a IV Macrorregião de Saúde de Pernambuco é composta de 03 regiões de saúde, sendo Petrolina sede da VIII Região de Saúde e referência para 27 municípios pactuados, como também faz parte da REDE Interestadual de Atenção à Saúde do Vale do Médio São Francisco (REDE Interestadual Pernambuco/Bahia 2009 - REDE PEBA).

O Hospital Municipal de Petrolina (HMP) é uma unidade de saúde com perfil de atenção ambulatorial e especializada, público municipal, e oferece atendimento em diversas especialidades médicas e não médicas de forma multidisciplinar e em apoio diagnóstico e terapêutico, além de demais serviços de apoio assistencial e administrativo com ações e serviços de baixa e média complexidade, integrante da rede assistencial de Atenção à Saúde do município de Petrolina.

Por fim, este documento é o 11º Relatório de Prestação de Contas do novo Contrato de Gestão nº 001/2024 onde será possível apresentar o desempenho da equipe no período de **01 a 31 de dezembro de 2025**, avaliar os fatores, sejam eles de doença ou sociais que influenciaram nos resultados e na execução das metas contratuais quantitativas e qualitativas, bem como outros fatos relevantes ocorridos no período.

2

OBJETIVO

O presente Relatório de Prestação de Contas tem como objetivo apresentar as atividades administrativas e operacionais executadas pela gestão no período **de 01 a 31 de dezembro de 2025**, evidenciando as metas qualitativas e quantitativas definidas no âmbito do Contrato de Gestão Nº 001/2024, ratificando o compromisso da S3 Estratégias e Soluções em Saúde com a transparência e qualidade dos serviços prestados.

3

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Em março, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) ampliou suas atividades conforme o cronograma estabelecido na primeira etapa de execução. Nessa segunda etapa, acordou-se através do ofício 009/2025, uma nova capacidade operacional passando de **65% para 85% do total da meta contratual**, levando em consideração a demanda da população municipal identificada pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e a estrutura disponível. Essa expansão segue as diretrizes do **Contrato de Gestão nº 001/2024** e tem como objetivo aprimorar o atendimento à população, oferecendo mais serviços e reduzindo a necessidade de deslocamento para outras unidades de saúde.

De acordo com o **Contrato de Gestão nº 001/2024**, o **Hospital Municipal de Petrolina (HMP)** estabeleceu metas quantitativas e qualitativas para aprimorar os serviços oferecidos à população.

As metas quantitativas abrangem consultas médicas ambulatoriais, consultas especializadas com profissionais de nível superior, sessões de reabilitação, procedimentos cirúrgicos, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico (SADT), exames laboratoriais e ações de orientação e supervisão do cuidado.

Com base nessas diretrizes, o hospital ofertou consultas especializadas em ginecologia, ortopedia, urologia, otorrinolaringologia, cirurgia geral, cirurgia vascular, proctologia, cardiologia, dermatologia e oftalmologia. Além disso, manteve as disponibilidades dos exames e procedimentos, como colposcopia, eletrocardiograma,

fundoscopia, tonometria, otoscopia e diversas ultrassonografias, incluindo transvaginal, articulações, tireoide e abdômen total. Entre uma gama de procedimentos, novos serviços foram oferecidos, destacando as ultrassonografias obstétricas, ecocardiograma e atendimentos na área de bucomaxilofacial, além do aumento na oferta de atendimentos na área da nutrição consultas e sessões de fisioterapia e psicologia.

No âmbito das metas qualitativas, a qualidade do atendimento é monitorada por meio de indicadores essenciais, como índice de satisfação dos usuários, taxa de resolução de reclamações, taxa de cancelamento de consultas e procedimentos, taxa de retorno às consultas médicas, divulgação mensal das agendas dos especialistas e elaboração e implementação de planos de cuidado individualizados, além da execução de um plano de educação contínua para aprimoramento profissional. Essas métricas possibilitam uma avaliação detalhada dos serviços prestados, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às necessidades dos pacientes. Em dezembro, foram ofertadas 3.674 consultas da meta geral estabelecida (100%) por bloco de atendimento, diante da capacidade técnica do serviço.

Essa estratégia visa aprimorar a oferta de serviços e, principalmente, reduzir a taxa de absenteísmo nos atendimentos. A distribuição das consultas foi realizada com base na capacidade instalada e na demanda específica de cada área, assegurando uma melhor organização e eficiência no atendimento.

Tabela 01: Consultas disponibilizadas por especialidade - HMP – Dezembro/2025

ESPECIALIDADES	Nº DE CONSULTAS DISPONIBILIZADAS
Cardiologia	423
Cirurgia Geral	470
Cirurgia Vascular	240
Coloproctologia	270
Dermatologia	324
Ginecologia	415
Oftalmologia	500
Ortopedia	442

Otorrinolaringologia	510
Urologia	80
Anestesiologia	0
Cirurgia Pediátrica	0
Total	3.674

Em relação às vagas zeradas para consultas especializadas nas áreas de Cirurgia Pediátrica (CIPE) e Anestesiologia, informamos que o planejamento ainda está em andamento, devido à ausência de equipamentos e materiais essenciais para a execução das atividades cirúrgicas. Atualmente, essas áreas estão limitadas pela indisponibilidade desses recursos indispensáveis. Simultaneamente, a contratação da equipe de anestesia foi planejada para a segunda fase, considerando tratar-se de uma especialidade altamente específica e voltada ao bloco cirúrgico. Essa contratação também está atrelada à conclusão dos processos de montagem do setor, que depende da chegada dos equipamentos necessários.

A ampliação da oferta não implica ampliação contratual de meta, mantendo-se o parâmetro de avaliação no quantitativo pactuado.

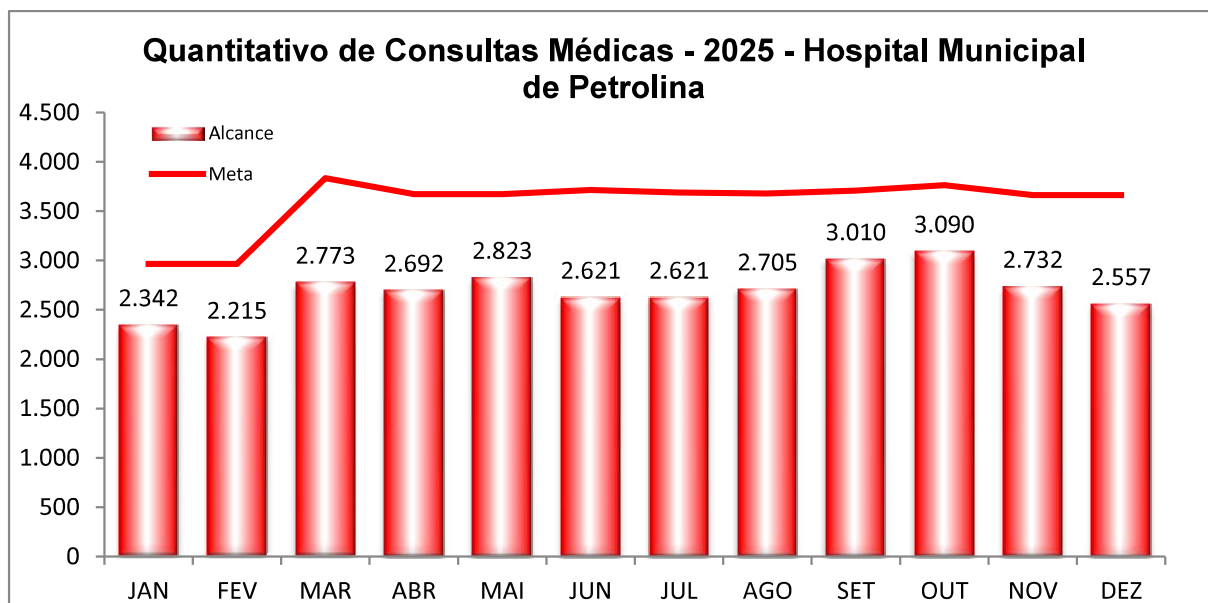
3.2 INDICADOR QUANTITATIVO

A seguir será apresentado o resultado das metas quantitativas, referente ao mês de dezembro conforme Contrato Nº 001/2024, identificando o alcance, os principais problemas, plano de ação e justificativas.

Bloco 01 – Atendimento Ambulatorial Médico;

Indicador 01 – Consultas médicas por especialidade

Gráfico 01 – Quantitativo de Consultas médicas realizadas, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro 2025



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) apresentou desempenho assistencial consistente na execução das consultas médicas especializadas, considerando de forma consolidada a meta contratual pactuada, a oferta disponibilizada e a produção efetivamente alcançada por especialidade, sem distinção entre tipos de consulta.

No período, a meta contratual global estabelecida foi de 3.654 consultas médicas, enquanto a oferta total disponibilizada alcançou 3.674 consultas, correspondendo a 100,5% da meta pactuada, evidenciando ampliação da capacidade assistencial a partir do mês de março. Do total ofertado, foram realizadas 2.557 consultas médicas especializadas, o que representa 70,0% de cumprimento da meta contratual e um aproveitamento global da oferta de 69,6%, refletindo uma taxa de absenteísmo de 30,0%. O método de cálculo adotado para aferição do desempenho foi: $(\text{número total de consultas médicas realizadas no mês} / 3.654) \times 100$.

No detalhamento por especialidade, a Cardiologia, com meta contratual de 480 consultas e oferta de 423 atendimentos, realizou 349 consultas, atingindo 72,7% da meta pactuada e 82,5% de aproveitamento da oferta. A Cirurgia Geral, com meta de 464 consultas e oferta de 470 atendimentos, registrou 283 consultas realizadas, correspondendo a 61,0% de cumprimento da meta e 60,2% de aproveitamento da oferta. A Cirurgia Vascular apresentou meta de 340 consultas, oferta de 240

atendimentos e 160 consultas realizadas, alcançando 47,1% da meta e 66,7% de aproveitamento da oferta.

A Coloproctologia, com meta contratual de 240 consultas e oferta ampliada para 270 atendimentos, realizou 184 consultas, atingindo 76,7% da meta pactuada e 68,1% de aproveitamento da oferta. Na Dermatologia, a meta de 240 consultas foi acompanhada de oferta ampliada para 324 atendimentos, com 229 consultas realizadas, correspondendo a 95,4% de cumprimento da meta e 70,7% de aproveitamento da oferta, configurando um dos melhores desempenhos do período.

A Ginecologia, com meta contratual de 480 consultas e oferta de 415 atendimentos, registrou 271 consultas realizadas, o que representa 56,5% de cumprimento da meta e 65,3% de aproveitamento da oferta. A Oftalmologia apresentou meta de 480 consultas, oferta de 500 atendimentos e 366 consultas realizadas, atingindo 76,3% da meta pactuada e 73,2% de aproveitamento da oferta. Na Ortopedia, com meta de 480 consultas e oferta de 442 atendimentos, foram realizadas 365 consultas, correspondendo a 76,0% da meta e 82,6% de aproveitamento da oferta.

A Otorrinolaringologia, com meta contratual de 360 consultas e oferta ampliada para 510 atendimentos, realizou 270 consultas, alcançando 75,0% de cumprimento da meta e 52,9% de aproveitamento da oferta, indicando impacto relevante do absenteísmo mesmo diante da ampliação da agenda. A Urologia, por sua vez, apresentou meta de 90 consultas, oferta de 80 atendimentos e 80 consultas realizadas, atingindo 88,9% da meta pactuada e 100,0% de aproveitamento da oferta, demonstrando elevada eficiência na ocupação das agendas.

As especialidades de Anestesiologia e Cirurgia Pediátrica não apresentaram produção no período avaliado, em razão da inexistência de meta pactuada e de oferta assistencial no mês de dezembro de 2025.

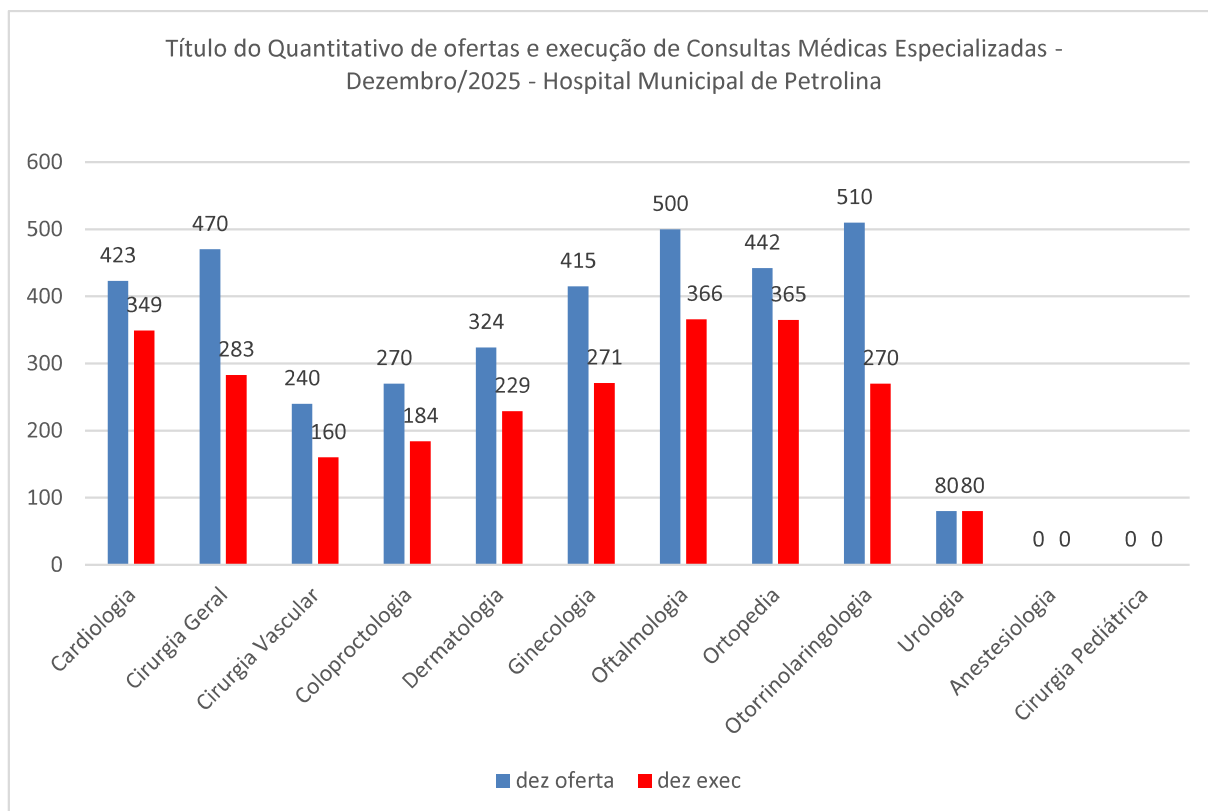
De forma consolidada, os resultados evidenciam que, embora o Hospital Municipal de Petrolina tenha superado a meta contratual em termos de oferta de consultas médicas, o absenteísmo permanece como principal fator limitante para o alcance integral da produção planejada. Ainda assim, observa-se desempenho assistencial

satisfatório, com destaque para especialidades que apresentaram elevado cumprimento da meta e bom aproveitamento da oferta, reforçando a capacidade operacional do HMP, a eficiência da gestão das agendas e o compromisso institucional com a ampliação do acesso às consultas especializadas no âmbito do SUS.

Mesmo com esse resultado de absenteísmo, com o esforço conjunto do HMP e da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) na implementação de estratégias para reduzir as ausências dos pacientes, vem sendo adotada as medidas importantes, destacando-se:

- **Agendamento de lembretes:** Envio de mensagens de texto para lembrar os pacientes das consultas agendadas;
- **Campanhas de conscientização:** Realização de campanhas educativas para sensibilizar a população sobre a importância de comparecer às consultas e tratamentos;
- **Reunião com as equipes da Atenção Básica do município de Petrolina-PE:** Realização de visitas às UBS com o propósito de apresentar aos profissionais uma visão detalhada dos serviços oferecidos pelo HMP. Durante essas visitas, são destacadas as especialidades disponíveis, os novos serviços que estão sendo implantados e as orientações claras sobre como agendar consultas e exames. Essa iniciativa visa fortalecer a integração entre as unidades e garantir um atendimento mais eficiente e acessível para os pacientes;
- **Monitoramento e feedback:** Monitoramento contínuo das taxas de absenteísmo de forma semanal junto a equipe de regulação e fornecimento de feedback para as unidades básicas de saúde, visando ajustes e melhorias nos processos.

Entre as consultas médicas por especialidades, segue abaixo gráfico das ofertas e execuções do bloco em questão, que foram realizados no mês de dezembro no HMP.

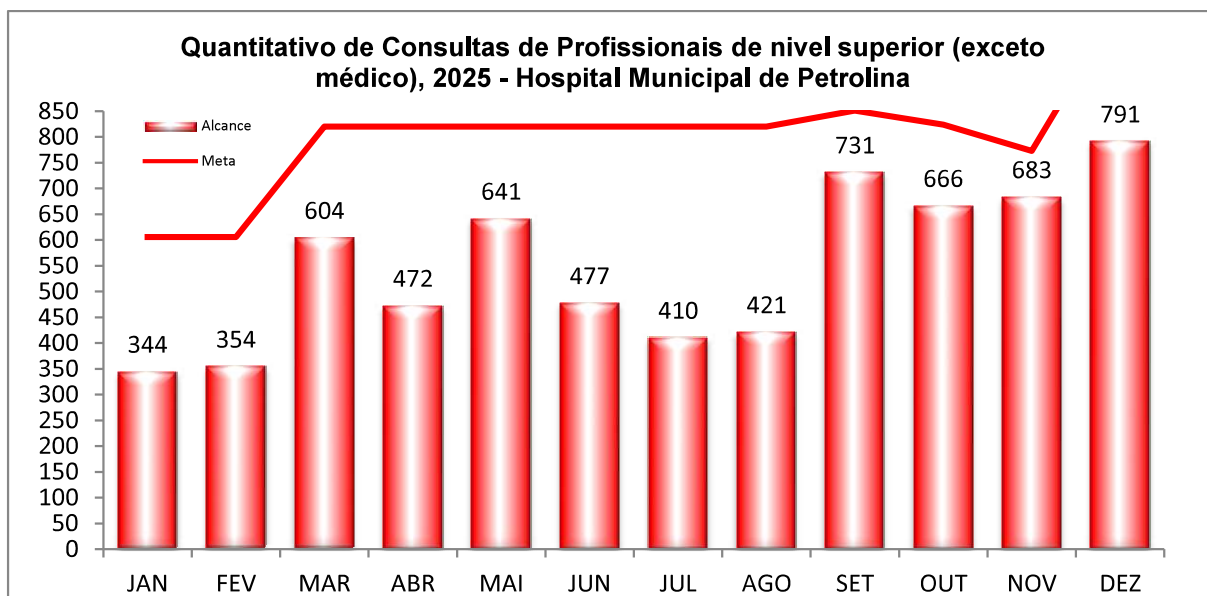


Ainda não foram disponibilizadas consultas com anestesiolista e cirurgião pediátrico, pois as cirurgias de médio porte foram acordadas apenas, após a chegada dos equipamentos cirúrgicos necessários.

Bloco 02 – Atendimento Ambulatorial com Profissionais de Nível Superior (Exceto Médico);

Indicador 02 – Consultas com Profissionais de Nível Superior, (exceto médico);

Gráfico 02 – Consultas de nível superior (exceto médico), Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/2025



No mês de dezembro de 2025, o setor multiprofissional do Hospital Municipal de Petrolina (HMP) apresentou desempenho assistencial globalmente satisfatório, com análise consistente entre meta contratual pactuada, oferta disponibilizada e produção efetivamente alcançada nas consultas realizadas por profissionais de nível superior (exceto médicos).

No período avaliado, a meta contratual global estabelecida para as especialidades multiprofissionais foi de 820 consultas, enquanto a oferta total disponibilizada alcançou 1.059 atendimentos, evidenciando ampliação da capacidade assistencial em relação ao pactuado. Do total ofertado, foram 791 consultas efetivamente realizadas, correspondendo a um aproveitamento global de 74,8% da oferta e a 96,6% de cumprimento da meta contratual, demonstrando adequada execução assistencial frente ao planejamento estabelecido.

O Serviço Social apresentou desempenho de destaque. Com meta contratual de 300 consultas, o serviço realizou 407 atendimentos, atingindo 135,7% da meta pactuada. Considerando que a oferta foi equivalente ao total executado, houve 100% de aproveitamento da oferta. A atuação contemplou demandas internas e externas, incluindo apoio a processos administrativos, orientações para Tratamento Fora do Domicílio (TFD), encaminhamentos e suporte pré-operatório, reforçando a relevância estratégica do serviço na linha de cuidado hospitalar.

A Cirurgia Bucomaxilofacial, com meta e oferta de 80 consultas, realizou 37 atendimentos, correspondendo a 46,3% de cumprimento da meta e 46,3% de aproveitamento da oferta, desempenho diretamente relacionado à baixa demanda registrada no período, não indicando restrição operacional ou de agenda.

Na Fisioterapia, a meta contratual foi de 360 consultas, com 387 atendimentos ofertados, dos quais 237 foram realizados, resultando em 65,8% de cumprimento da meta e 61,2% de aproveitamento da oferta. Ressalta-se que, conforme previsto em contrato, a equipe mínima pactuada para o serviço de Fisioterapia era composta por dois profissionais. Contudo, diante da demanda apresentada pela Secretaria Municipal de Saúde e pelo próprio serviço, bem como da necessidade identificada no município, especialmente relacionada à fila de espera existente no setor de regulação e à ausência de profissionais nas especialidades de Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia, foi realizada, em articulação com a Secretaria Municipal de Saúde, a ampliação da equipe com a contratação de mais dois fisioterapeutas. Essa medida teve como objetivo reorganizar e reduzir a fila de espera regulada, ampliar o acesso aos atendimentos de reabilitação e garantir a continuidade do cuidado assistencial à população.

A Psicologia apresentou meta contratual de 40 consultas e oferta de 41 atendimentos, com 16 consultas realizadas, o que representa 40,0% de cumprimento da meta e 39,0% de aproveitamento da oferta. O desempenho observado esteve limitado, possivelmente em decorrência de restrições de recursos humanos no período avaliado.

Na Nutrição, observou-se crescimento expressivo da demanda assistencial. Frente a uma meta contratual de 40 consultas, a especialidade ampliou sua oferta para 144 atendimentos, com 95 consultas efetivamente realizadas, correspondendo a 237,5% de cumprimento da meta pactuada e 66,0% de aproveitamento da oferta, reforçando a importância do acompanhamento nutricional no cuidado integral, especialmente para pacientes com condições crônicas e necessidades clínicas específicas.

As especialidades de Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional não registraram produção no mês de dezembro de 2025, em razão da ausência de profissionais

contratados, permanecendo, portanto, sem oferta ou execução assistencial no período.

De forma consolidada, os resultados evidenciam que a gestão eficiente das agendas, o alinhamento institucional com a Secretaria Municipal de Saúde e as estratégias de reorganização assistencial, incluindo o reforço planejado e pactuado da equipe de Fisioterapia, contribuíram significativamente para o elevado cumprimento da meta global, com destaque para os serviços de Serviço Social, Fisioterapia e Nutrição, que concentraram maior volume de atendimentos.

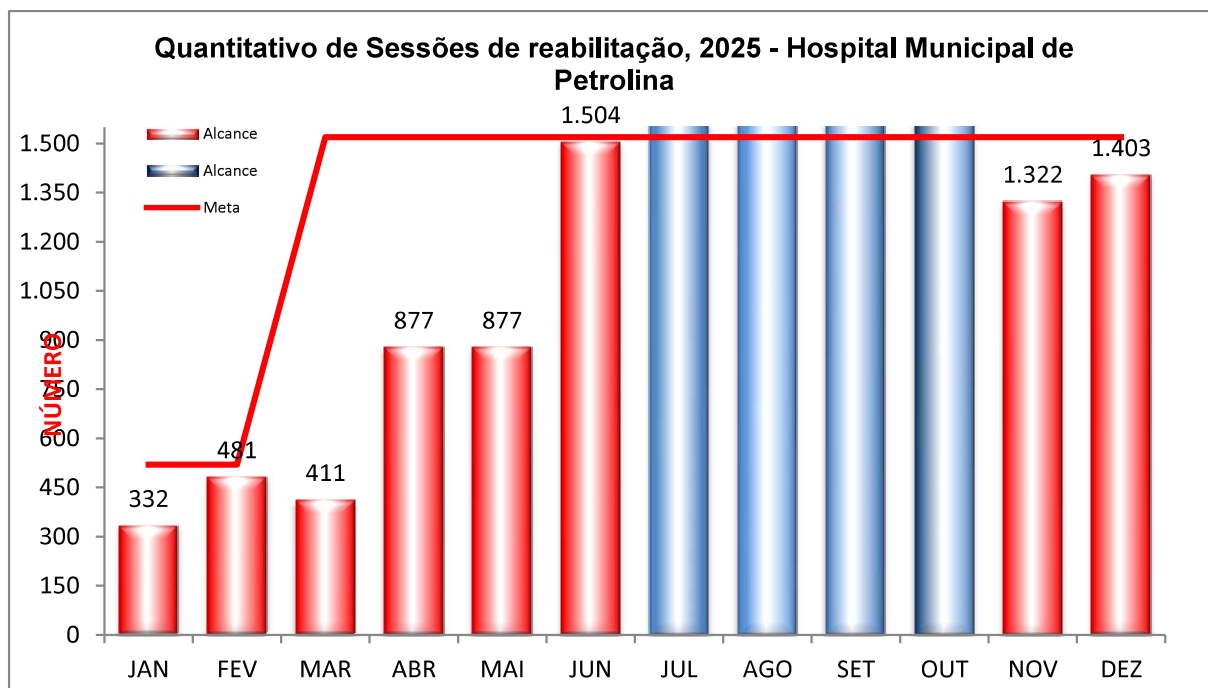
O desempenho multiprofissional do Hospital Municipal de Petrolina em dezembro de 2025 reafirma a eficiência da gestão assistencial, o equilíbrio entre planejamento, oferta e execução e o compromisso institucional com a qualidade da atenção prestada à população usuária do SUS.

A ampliação da oferta não implica ampliação contratual de meta, mantendo-se o parâmetro de avaliação no quantitativo pactuado.

Bloco 03 – Sessões de Reabilitação;

Indicador 03 – Sessões de reabilitação com Profissionais de Nível Superior, exceto médico;

Gráfico 03 – Sessões de reabilitação, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/ 2025



No período analisado, o setor multiprofissional do Hospital Municipal de Petrolina apresentou produção assistencial referente às sessões realizadas por profissionais de nível superior (exceto médicos) nas especialidades de Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional, considerando de forma integrada a meta contratual pactuada, a oferta disponibilizada e a produção efetivamente alcançada.

A meta contratual global estabelecida para o conjunto das especialidades multiprofissionais foi de 1.520 sessões, enquanto a oferta total disponibilizada alcançou 2.636 sessões, correspondendo a 173,4% da meta pactuada, evidenciando ampliação significativa da capacidade assistencial. Do total ofertado, foram realizadas 1.402 sessões, o que representa 92,2% de cumprimento da meta contratual global e 53,2% de aproveitamento da oferta, refletindo impacto do absenteísmo e da dinâmica de adesão dos usuários aos atendimentos terapêuticos.

A Fisioterapia manteve-se como o principal serviço em volume assistencial no período. Com meta contratual de 1.260 sessões, a especialidade ofertou 2.412 sessões, em decorrência da ampliação do quantitativo de profissionais e da expansão da oferta de serviços, alcançando 191,4% da meta pactuada em termos de oferta. Foram realizadas 1.261 sessões, correspondendo a 100,1% de execução da meta contratual e 52,3% de aproveitamento da oferta.

Ressalta-se que a ampliação da oferta de Fisioterapia teve caráter estratégico, suprimindo parcialmente a ausência de atendimentos em Terapia Ocupacional, de modo a garantir a continuidade do cuidado, ampliar o acesso dos usuários às ações de reabilitação e mitigar impactos assistenciais decorrentes da indisponibilidade de profissional naquela especialidade.

Na Psicologia, a meta contratual estabelecida foi de 156 sessões, com 224 sessões ofertadas e 141 sessões realizadas, o que corresponde a 90,4% de cumprimento da meta pactuada e 62,9% de aproveitamento da oferta. O desempenho manteve-se estável e satisfatório, evidenciando boa adesão dos usuários aos atendimentos psicológicos, ainda que o índice de absenteísmo demande monitoramento contínuo para otimização da ocupação das agendas.

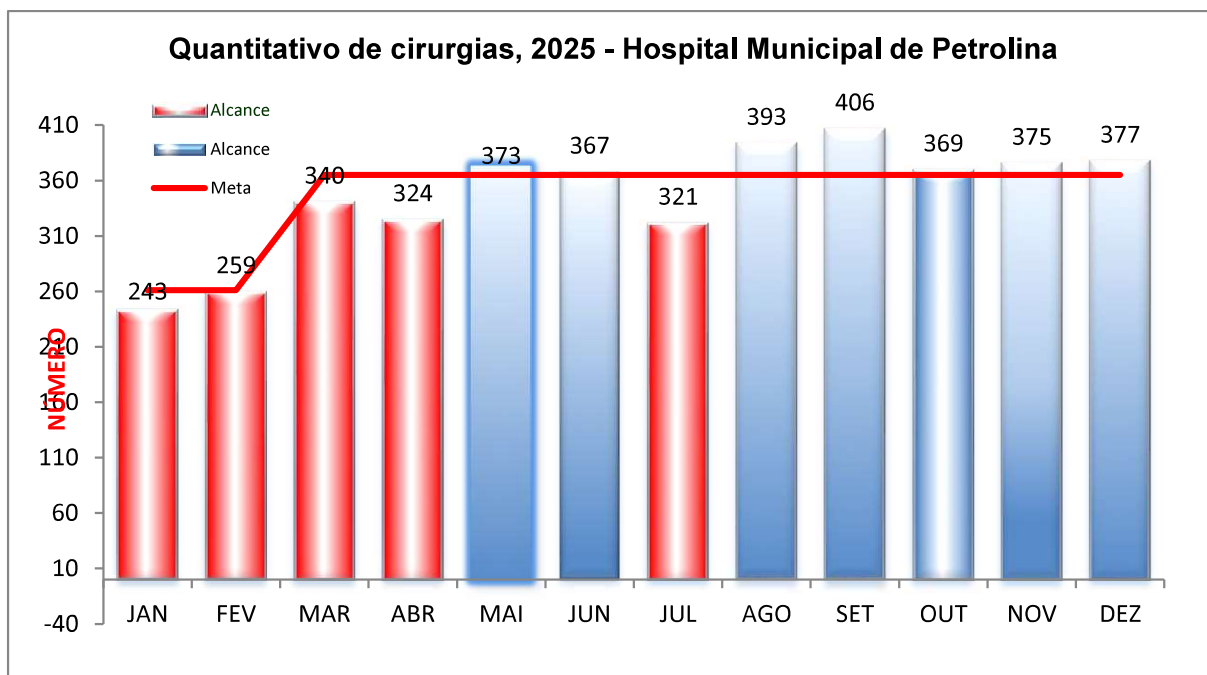
A Terapia Ocupacional apresentou meta contratual de 104 sessões, porém não houve oferta nem realização de atendimentos no período avaliado, em razão da ausência de profissional contratado para a especialidade, permanecendo, portanto, sem produção assistencial.

De forma consolidada, os resultados demonstram que o conjunto das sessões multiprofissionais apresentou oferta significativamente superior à meta contratual pactuada, impulsionada principalmente pela ampliação da Fisioterapia, com execução global satisfatória da produção prevista. O desempenho observado reflete a capacidade de adaptação da gestão assistencial, a eficiência na reorganização dos serviços e o comprometimento institucional do Hospital Municipal de Petrolina com a continuidade do cuidado, o fortalecimento das ações de reabilitação e a adequada utilização dos recursos disponíveis, mesmo diante de limitações estruturais pontuais.

Bloco 04 – Procedimentos cirúrgicos;

Indicador 04 – Procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte;

Gráfico 04 – Procedimentos cirúrgicos, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/2025



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) manteve desempenho satisfatório na produção de cirurgias ambulatoriais, com resultados consistentes quando analisados à luz da meta contratual pactuada, da oferta disponibilizada e da produção efetivamente alcançada.

No período, a meta contratual global para cirurgias ambulatoriais foi de 365 procedimentos, enquanto a oferta total disponibilizada alcançou 421 cirurgias, evidenciando ampliação da capacidade cirúrgica instalada. Do total ofertado, foram realizadas 377 cirurgias, correspondendo a 89,5% de aproveitamento da oferta e a 103,3% de cumprimento da meta contratual, reafirmando o compromisso institucional com a ampliação do acesso e a manutenção de um cuidado cirúrgico seguro, eficiente e de qualidade.

No que se refere às cirurgias ambulatoriais de médio porte, com presença de anestesista, a meta contratual estabelecida foi de 5 procedimentos, com oferta de 5 cirurgias e execução integral da produção, totalizando 5 procedimentos realizados, o que representa 100% de cumprimento da meta pactuada e 100% de aproveitamento da oferta. Destaca-se, nesse contexto, a atuação da equipe de urologia, responsável pela realização de 5 vasectomias, todas conduzidas com êxito, fortalecendo as ações de planejamento familiar e ampliando o escopo assistencial da unidade, em

consonância com os princípios da integralidade e da garantia dos direitos reprodutivos dos usuários do SUS.

Em relação às cirurgias ambulatoriais de pequeno porte, com anestesia local, a meta contratual foi de 360 procedimentos, frente a uma oferta ampliada de 416 cirurgias. Desse total, foram realizados 372 procedimentos, correspondendo a 103,3% de cumprimento da meta pactuada e 89,4% de aproveitamento da oferta. A elevada produtividade reflete a boa organização dos fluxos cirúrgicos e a capacidade resolutiva das equipes envolvidas.

As ações cirúrgicas contemplaram as especialidades de cirurgia geral, dermatologia, oftalmologia, urologia e otorrinolaringologia, evidenciando a diversidade e a resolutividade da assistência prestada pelo HMP. No detalhamento da produção, destaca-se a cirurgia geral, com a realização de 166 procedimentos, contribuindo de forma significativa para a redução de demandas clínicas reprimidas. A dermatologia registrou 116 procedimentos, voltados principalmente ao tratamento de lesões cutâneas e condições dermatológicas de baixa complexidade, enquanto a oftalmologia realizou 90 cirurgias de pterígio, atendendo demanda crescente da população por esse tipo de intervenção.

A integração entre as equipes cirúrgicas, o suporte administrativo adequado e a articulação com a Rede de Atenção à Saúde foram determinantes para assegurar a continuidade da assistência, a otimização dos fluxos operacionais e a qualidade dos resultados alcançados.

Dessa forma, o Hospital Municipal de Petrolina reafirma seu compromisso com o aprimoramento do acesso cirúrgico ambulatorial, a redução das filas de espera e o fortalecimento de práticas assistenciais pautadas na integralidade, segurança e humanização do cuidado, consolidando-se como referência regional na atenção cirúrgica ambulatorial.

A ampliação da oferta não implica ampliação contratual de meta, mantendo-se o parâmetro de avaliação no quantitativo pactuado.

Bloco 05 – Procedimentos SADT;

Indicador 05 – Procedimento de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico;

Tabela 02 – Procedimentos SADT, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/2025

Durante o mês de dezembro de 2025, o Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) do Hospital Municipal de Petrolina apresentou desempenho assistencial expressivo, desempenhando papel estratégico no suporte às áreas clínicas e cirúrgicas da unidade, a partir da análise integrada entre meta contratual pactuada, oferta disponibilizada e produção efetivamente realizada.

No período avaliado, a meta contratual global estabelecida para o SADT foi de 5.676 procedimentos, enquanto a oferta total disponibilizada alcançou 6.579 vagas, demonstrando ampliação da capacidade operacional. Do total ofertado, foram realizados 5.757 procedimentos, o que corresponde a 101,4% de cumprimento da meta contratual e a 87,5% de aproveitamento da oferta, reafirmando a eficiência operacional do serviço e o comprometimento das equipes técnicas na garantia do acesso aos exames diagnósticos, mesmo diante de limitações estruturais e operacionais pontuais.

Entre os procedimentos realizados, o eletrocardiograma destacou-se pelo elevado volume assistencial, com meta e oferta de 900 exames e 661 procedimentos realizados, correspondendo a 73,4% de execução, mantendo-se como ferramenta essencial para o acompanhamento clínico dos pacientes assistidos. O ecocardiograma apresentou bom desempenho, com meta e oferta de 100 exames e 86 procedimentos realizados, alcançando 86,0% de execução, refletindo adequada organização da agenda e boa adesão dos usuários.

Na área de diagnóstico por imagem, as ultrassonografias gerais registraram meta e oferta de 600 exames, com 316 procedimentos realizados, correspondendo a 52,7% de execução, enquanto as ultrassonografias obstétricas contabilizaram 300 exames ofertados e 226 realizados, atingindo 75,3% de execução, desempenho compatível com a capacidade operacional disponível no período. A mamografia bilateral apresentou meta e oferta de 240 exames, com 179 procedimentos realizados, correspondendo a 74,6% de aproveitamento, mantendo contribuição relevante para as ações de rastreamento e diagnóstico precoce do câncer de mama.

Os procedimentos oftalmológicos mantiveram desempenho expressivo. A fundoscopia apresentou meta e oferta de 480 exames, com 347 procedimentos realizados, alcançando 72,3% de execução. A tonometria destacou-se pelo crescimento significativo da oferta e da produção, com meta contratual de 200 exames, oferta ampliada para 340 procedimentos e 340 exames realizados, correspondendo a 170% de cumprimento da meta pactuada e 100% de aproveitamento da oferta, evidenciando elevada demanda e alta resolutividade do serviço.

A otoscopia também demonstrou expansão relevante, com meta contratual de 75 exames, oferta de 246 procedimentos e 246 exames realizados, alcançando 328% de execução da meta, reforçando a efetividade da linha diagnóstica em otorrinolaringologia.

A colposcopia manteve produção compatível com o perfil de atendimento especializado, com meta contratual de 100 exames, oferta de 50 procedimentos e 33 exames realizados, correspondendo a 33,0% de execução da meta e 66,0% de aproveitamento da oferta, resultado diretamente relacionado à demanda referenciada apresentada no período.

O Laboratório de Análises Clínicas consolidou-se como o principal componente da produção global do SADT, com meta contratual de 2.681 exames, oferta de 3.323 procedimentos e 3.323 exames realizados, alcançando 124,0% de cumprimento da meta pactuada e 100% de aproveitamento da oferta, configurando-se como eixo estratégico para a tomada de decisões clínicas em toda a unidade hospitalar.

Alguns procedimentos permaneceram sem produção no período, a exemplo das audiometrias, potenciais evocados, Holter, teste ergométrico, ecocardiografia transesofágica, campimetria e emissões otoacústicas, em razão da indisponibilidade de equipamentos específicos e/ou ausência de profissionais habilitados. Tal situação já foi devidamente comunicada à Secretaria Municipal de Saúde, com previsão de regularização conforme planejamento técnico e orçamentário.

De forma geral, o SADT apresentou resultado amplamente positivo, com superação da meta contratual global, manutenção da oferta de serviços essenciais e fortalecimento do apoio diagnóstico à assistência hospitalar. Esse desempenho é fruto

da articulação entre as equipes assistenciais, da melhoria contínua dos fluxos internos e da adoção de estratégias de gestão voltadas à qualificação do acesso e à ampliação da resolutividade diagnóstica.

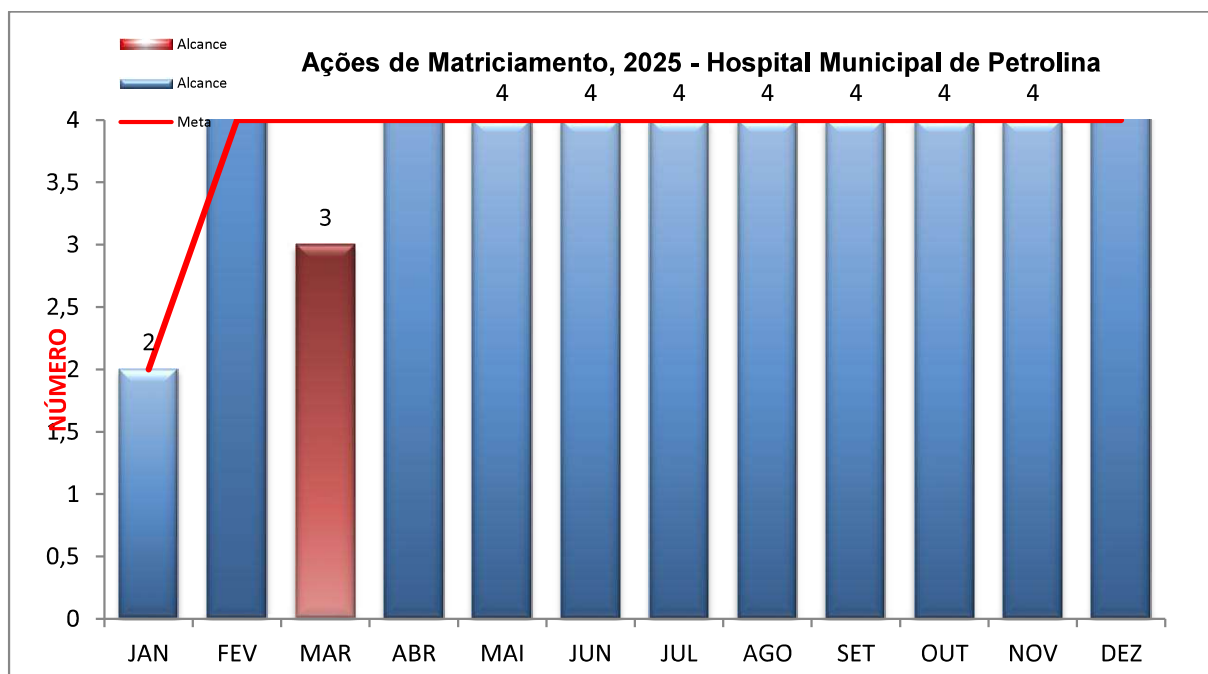
Em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, a gestão hospitalar segue implementando ações de aprimoramento, como readequação de agendas, confirmação prévia de exames, atualização tecnológica e fortalecimento das rotinas operacionais, com o objetivo de reduzir perdas, otimizar recursos e garantir assistência diagnóstica qualificada, consolidando o Hospital Municipal de Petrolina como referência regional em serviços de apoio diagnóstico de média complexidade.

A ampliação da oferta não implica ampliação contratual de meta, mantendo-se o parâmetro de avaliação no quantitativo pactuado.

Bloco 06 – Ações Educacionais e Supervisionais;

Indicador 06 – Ações de Matriciamento;

Gráfico 6 – Ações de Matriciamento, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/2025



Durante o mês de dezembro, não foram realizadas atividades presenciais de matriciamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), em virtude da pausa temporária nas reuniões de equipe da Atenção Primária. No entanto, a Gerência de

Enfermagem do Hospital Municipal de Petrolina manteve o acompanhamento contínuo das equipes por meio de canais de comunicação remota, especialmente via grupos institucionais de WhatsApp, garantindo o suporte técnico e o alinhamento dos fluxos assistenciais e de agendamento.

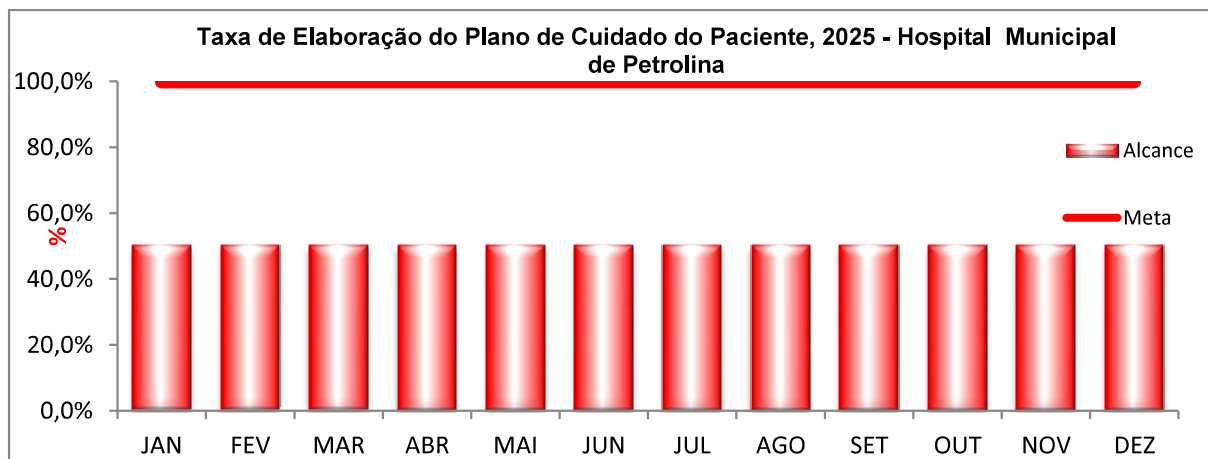
Nesse período, foram realizados ajustes e esclarecimentos de dúvidas relacionados à regulação de pacientes, protocolos de retorno e contrarreferência, além de orientações referentes aos agendamentos prioritários e à organização dos atendimentos multiprofissionais.

Também ocorreu um encontro estratégico com representantes da Secretaria Municipal de Saúde (SESAU), com o objetivo de alinhar o programa Aqui Tem Especialistas junto ao Ministério da Saúde e revisar a organização interna da unidade, fortalecendo a articulação entre os níveis de atenção e assegurando a conformidade com as diretrizes ministeriais.

Para os próximos meses, está em fase de planejamento uma nova proposta de matriciamento, que visa ampliar o alcance e a participação das UBS, incorporando encontros virtuais e momentos híbridos de troca de conhecimento. Essa estratégia permitirá maior integração entre as equipes, otimizando a comunicação e promovendo a educação permanente em serviço, em consonância com os princípios da rede de atenção à saúde e com as metas institucionais de qualificação do cuidado.

Indicador 07 – Ações de Supervisão do Cuidado;

Gráfico 07 – Ações de Supervisão do Cuidado, Hospital Municipal de Petrolina, dezembro/2025



O indicador tem como objetivo avaliar e monitorar as práticas de cuidado realizadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), assegurando a qualidade do atendimento aos pacientes e o cumprimento das metas estabelecidas. Esse processo é essencial para identificar lacunas no atendimento, acompanhar o estado de saúde dos pacientes e implementar ações corretivas sempre que necessário.

Para fortalecer esse trabalho, mantemos as reuniões e práticas de matriciamento, com o propósito de construir, de forma conjunta, propostas que facilitem a comunicação entre o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) e a Atenção Primária à Saúde (APS). Essa interação é fundamental para garantir o acompanhamento efetivo dos usuários. No entanto, a comunicação com as UBS ainda representa um desafio crítico, devido à ausência de um canal estruturado e regular. Essa lacuna dificulta a supervisão das ações de cuidado e o acompanhamento em tempo real das condições de saúde dos pacientes, evidenciando a necessidade de intensificar o relacionamento com as UBS, que desempenham um papel essencial na prestação do cuidado primário.

Com o objetivo de superar esses desafios, algumas ações corretivas já estão em andamento. Em dezembro/2024, foi iniciada a instalação e operacionalização de uma ferramenta tecnológica para facilitar a comunicação entre as equipes de supervisão e as UBS. Além disso, estão sendo implementados protocolos e canais regulares de comunicação, assegurando um fluxo contínuo e eficiente de informações. As equipes envolvidas também estão sendo capacitadas para realizar as ações de supervisão com maior eficácia.

Adicionalmente, a equipe da coordenação multiprofissional do ambulatório tem buscado, internamente, estratégias para melhorar a supervisão dos cuidados aos pacientes atendidos no HMP. Essas iniciativas incluem a elaboração de planos de cuidado e o controle sobre os atendimentos multidisciplinares.

Uma das medidas adotadas foi a implementação de carteirinhas de identificação para registro e organização das sessões realizadas. Essa prática, já consolidada na área da psicologia, foi ampliada em janeiro para os atendimentos de

fisioterapia, representando um avanço na organização e na qualidade do cuidado prestado aos usuários. Paralelamente, foi desenvolvido e implantado no sistema do HMP um documento específico de contra-referência, destinado ao preenchimento pelos médicos para orientar o retorno dos pacientes à Atenção Primária e garantir a continuidade do cuidado na Rede.



The image shows two identical forms for 'PRÓXIMOS RETORNOS' (Next Returns). Each form has a header with logos (S3, SUS, Petrolina, HMP) and a section for 'NOME:' (Name). The top form is for a 'PSICÓLOGA' (Psychologist) and the bottom form is for a 'FISIOTERAPEUTA' (Physiotherapist). Both forms have a table with columns for 'DATA' (Date), 'HORA' (Time), and 'ASSINATURA' (Signature). The table has 8 rows for each form.

DATA	HORA	ASSINATURA



HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

Endereço: AVENIDA JOSE DE SA MANICOBA, 413 - CENTRO
Bairro: CENTRO
Cidade: PETROLINA
E-mail: ...

CNPJ: 10.358.190/0001-77
Telefone: (87) 2018-1818

Paciente

Nome: PACIENTE AMBULATORIO TESTE
Matrícula: 898002864981248
Convênio: SUS

Nasc: 10/10/2000

PETROLINA, 07/02/2025

CPS: 20

Idade: 24

Sexo: M

Assinatura do paciente: _____

À Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência,

Encaminhamos o(a) paciente para seguimento na Atenção Primária, conforme plano de cuidado detalhado a seguir.

HISTÓRICO DO ATENDIMENTO NO HOSPITAL

O paciente foi atendido no Hospital Municipal de Petrolina na especialidade de (Exemplo: Ortopedia, etc.) na data de hoje, apresentando a queixa principal de (Exemplo: dor torácica, fraqueza muscular, tontura, etc.).

Após avaliação médica, exames e conduta hospitalar, foi estabelecido o diagnóstico de (Inserir diagnóstico principal - CID-10), associado a (Inserir diagnósticos secundários, se houver).

Durante a internação/atendimento ambulatorial, foram realizados os seguintes exames em anexo. Os procedimentos realizados foram (descrever procedimentos que o paciente realizou).

O paciente recebeu a seguinte conduta terapêutica durante seu acompanhamento no hospital:

→ Medicamentos administrados:

→ Intervenções realizadas:

PLANO DE CUIDADO PARA A ATENÇÃO PRIMÁRIA

Para continuidade do cuidado na UBS de referência, recomendamos as seguintes ações:

- Acompanhamento clínico regular para monitoramento da condição.
- Realização de exames periódicos conforme descrito abaixo:
 - (Exemplo: Hemograma, Glicemia, Perfil Lipídico, etc.) - previsão para realização em (período para realização de exames)
- Uso contínuo das seguintes medicações:
 - (Exemplo: Losartana 50mg, Metformina 850mg, etc.)

ORIENTAÇÕES PARA O PACIENTE E FAMILIARES

O paciente deve retornar à UBS para seguimento conforme agendamento com o médico da



HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

Endereço: AVENIDA JOSE DE SA MANICOBA, 413 - CENTRO
Bairro: CENTRO
Cidade: PETROLINA
E-mail: ...

CNPJ: 10.358.190/0001-77
Telefone: (87) 2018-1818

unidade.

Em caso de piora dos sintomas, sinais de alerta incluem:

(Exemplo: dor no peito intensa, falta de ar súbita, tontura grave, etc.) - Nestes casos, procurar atendimento de urgência imediatamente.

*Esta conta deverá ser paga com recursos públicos.

PETROLINA, 07/02/2025

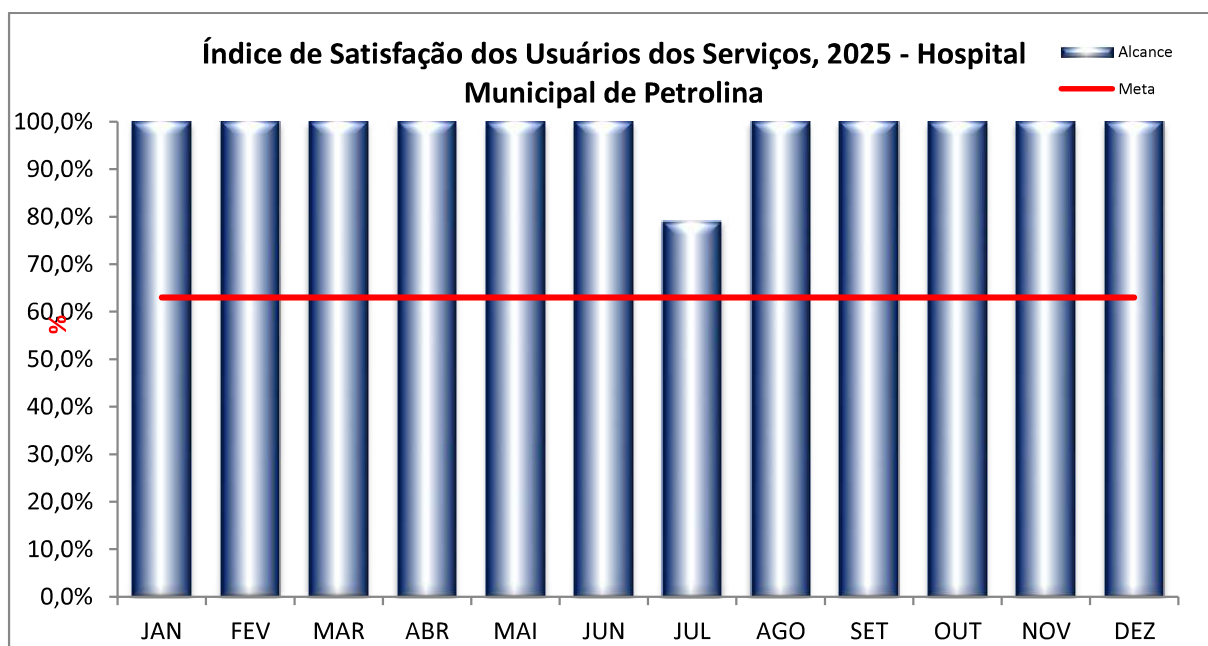
FERNANDA EMILIA XAVIER DE SOUZA
COREN 683069 / PE

3.3 INDICADORES QUALITATIVOS

Os Indicadores qualitativos estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. A seguir serão apresentados os indicadores referentes ao mês de dezembro, conforme Contrato N° 001/2024, identificando o alcance, os principais problemas, plano de ação e justificativas quando necessário.

Indicador 01 – Índice de Satisfação do Usuário;

Gráfico 08 – Índice de Satisfação dos Usuários do Serviço, dezembro/2025.

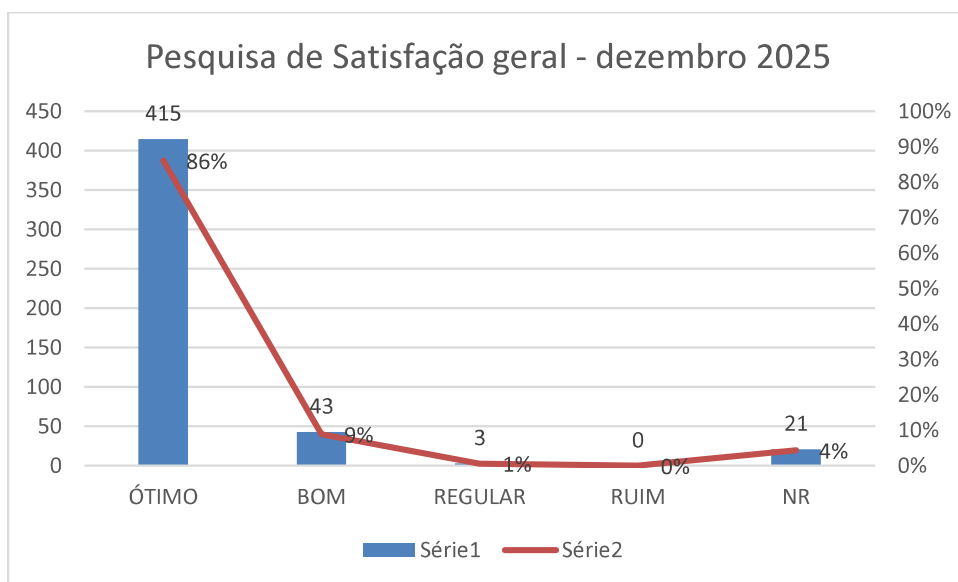


No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 10.885 atendimentos, englobando consultas, sessões e procedimentos, que beneficiaram um público estimado de 4.473 usuários. Nesse período, foram aplicadas 482 pesquisas de satisfação, o que corresponde a um índice de adesão de 10,8% em relação ao total de atendimentos, superando a meta mínima estabelecida de 10%, mesmo diante da redução do fluxo assistencial característica do período festivo.

Os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários evidenciaram elevado grau de aprovação dos serviços prestados. Do total de participantes, 86% (415

usuários) classificaram o atendimento como “Ótimo” e 9% (43 usuários) como “Bom”, totalizando 95% de avaliações positivas. As avaliações “Regular” corresponderam a 1% (3 respostas), não havendo registros de avaliações “Ruim”, enquanto 4% (21 usuários) optaram por não responder (NR).

Com base nesses dados, o Net Promoter Score (NPS), calculado pela diferença entre o percentual de promotores (avaliações “Ótimo” e “Bom”) e detratores (avaliações “Regular” e “Ruim”), alcançou 94%, superando de forma expressiva a meta mínima pactuada de 90%. Esse resultado reforça o compromisso institucional do hospital com o monitoramento sistemático da satisfação dos usuários, a transparência dos processos e o alinhamento às diretrizes de qualidade no atendimento.



No mesmo período, a Ouvidoria do Hospital Municipal de Petrolina registrou 482 manifestações, incluindo elogios, sugestões e reclamações, refletindo o engajamento da população usuária e a relevância desse canal como instrumento de participação social e aprimoramento contínuo dos serviços de saúde. As manifestações evidenciam, de forma predominante, o reconhecimento ao atendimento prestado, ao mesmo tempo em que apontam oportunidades de melhoria, especialmente relacionadas à postura profissional, tempo de espera e organização do fluxo assistencial.

Ressalta-se que, habitualmente, a Ouvidoria realiza mais de 800 pesquisas mensais, com o objetivo de assegurar o cumprimento do índice mínimo de 10% dos atendimentos realizados. Contudo, em razão do período festivo, marcado por feriados e consequente redução no volume de atendimentos, houve necessidade de adequação na quantidade de pesquisas aplicadas, resultando em número inferior ao praticado nos meses anteriores. Ainda assim, as atividades da Ouvidoria foram mantidas de forma contínua, garantindo o acompanhamento das manifestações recebidas e a observância dos princípios da escuta ativa, transparência e melhoria contínua.

A análise setorial das pesquisas de satisfação demonstra que, de modo geral, os percentuais de avaliação “Ótimo” e “Bom” superaram 90% na maioria dos setores avaliados, evidenciando eficiência operacional, acolhimento adequado e comprometimento das equipes com a qualidade da assistência. Destacam-se de forma expressiva os serviços de portaria, recepção, pontualidade do atendimento e limpeza, que não apresentaram registros de avaliações negativas, refletindo organização, cordialidade e cuidado com o ambiente e com o usuário.

O atendimento médico, bem como os serviços relacionados a consultas, exames, procedimentos e atuação da equipe multiprofissional, também apresentaram resultados satisfatórios, ainda que com pequenos percentuais de avaliações regulares e maior índice de não respondentes, indicando oportunidades pontuais de aprimoramento e fortalecimento contínuo da escuta ativa.

De forma global, os dados confirmam que a unidade mantém um padrão elevado de qualidade e humanização, contribuindo positivamente para a experiência do usuário e para a confiança da população nos serviços ofertados.

Contudo, o consolidado das manifestações registradas no mês de dezembro de 2025 reafirma o papel essencial da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, participação social e fortalecimento da transparência institucional. Os resultados demonstram que a população reconhece, de maneira expressiva, o empenho e o comprometimento das equipes que compõem o Hospital Municipal de Petrolina, evidenciado pelos elevados índices de satisfação relacionados ao

atendimento humanizado, à cordialidade dos profissionais, à organização dos serviços e ao cuidado prestado.

Ao mesmo tempo, as manifestações apontam aspectos sensíveis que demandam atenção contínua, como questões relacionadas à postura profissional, comunicação interna, fluxos assistenciais e tempo de espera. Embora não predominantes, esses fatores impactam diretamente a experiência do paciente e devem ser tratados como prioridades no processo permanente de qualificação do cuidado.

Destaca-se que os resultados positivos alcançados são fruto do esforço coletivo de equipes comprometidas com a ética, o acolhimento e a busca pela excelência no serviço público de saúde. O elevado índice de elogios e a satisfação evidenciada nos indicadores reforçam a efetividade das práticas adotadas e consolidam a percepção de avanço contínuo na qualidade da assistência ofertada.

Assim, este relatório ultrapassa a apresentação de dados quantitativos e traduz a voz da comunidade usuária — uma voz que reconhece, valoriza, aponta caminhos e contribui diretamente para o aprimoramento dos serviços. O compromisso da Ouvidoria permanece alinhado ao fortalecimento dessa escuta ativa, ao diálogo transparente e ao incentivo permanente às boas práticas institucionais, servindo de base sólida para a manutenção das conquistas já alcançadas e para o direcionamento das ações estratégicas voltadas à ampliação, qualificação e humanização do cuidado prestado à população.

Indicador 02 – Taxa de Aprovação da resolução das queixas;

Gráfico 09 - Taxa de Aprovação da resolução das queixas, dezembro/2025.



Ao longo do mês de dezembro, o Hospital Municipal de Petrolina se dedicou a proporcionar a melhor experiência possível aos pacientes e seus acompanhantes, o que inclui ouvir com atenção suas demandas e atuar com empenho na busca por soluções. A elevada taxa de aprovação na resolução das queixas reflete diretamente nosso compromisso com a qualidade e a constante melhoria dos serviços prestados.

Esse resultado é consequência do trabalho conjunto da nossa equipe multidisciplinar, que atua com empatia, profissionalismo e responsabilidade. As manifestações, quando registradas, são encaradas não como falhas, mas como importantes oportunidades de aprendizado e aprimoramento. A escuta ativa e a resposta ágil aos apontamentos reforçam o respeito que temos por cada pessoa que recorre à nossa unidade em busca de atendimento.

Mantemos nosso compromisso com um cuidado cada vez mais humanizado, transparente e eficaz, consolidando o Hospital Municipal de Petrolina como referência em atendimento público de excelência na região.

Indicador 3 – Percentual de glosas decorrentes da falta de profissional registrado no Cadastro de Estabelecimento Nacional em Saúde (CNES)

Se tratando deste indicador, não houve glosas.

Indicador 04 – Percentual de glosas no SIA/SUS

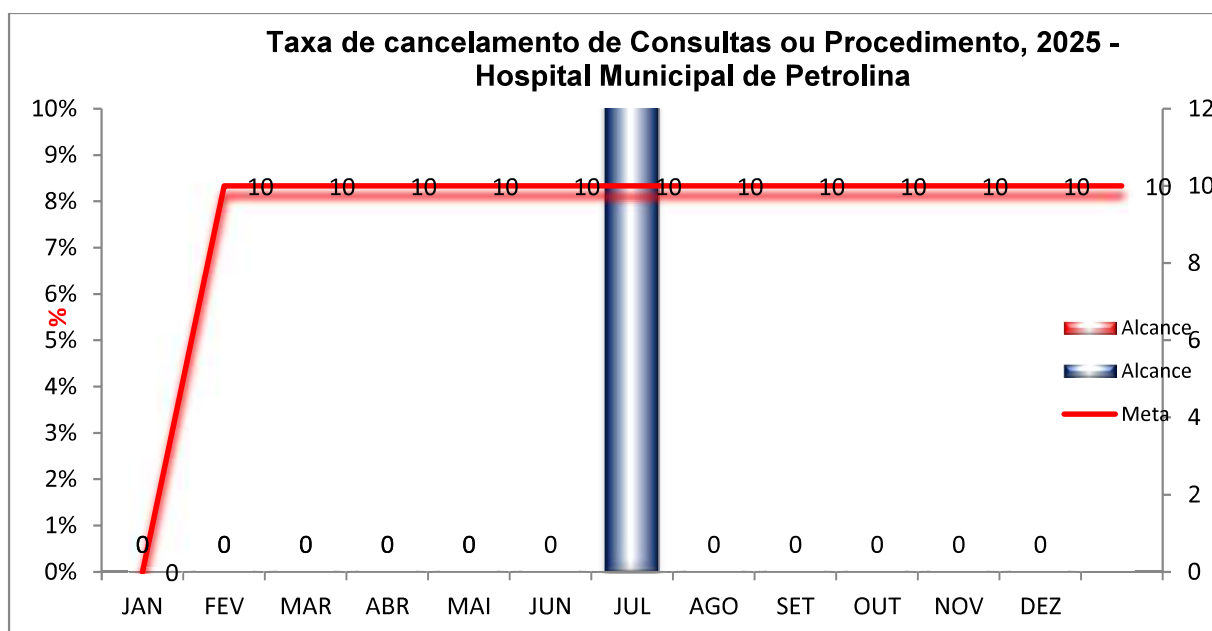
Se tratando deste indicador, não houve glosas.

Indicador 05 – Percentual de glosas no SIH/SUS

No que se trata de percentual de glosas no SIH/SUS, não houve glosas.

Indicador 06 – Taxa de Cancelamento de consultas;

Gráfico 10 - Taxa de Cancelamento de consultas, dezembro/2025.



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 10.885 atendimentos, englobando consultas ambulatoriais, sessões multiprofissionais e procedimentos diversos. No período analisado, foram identificados 60 cancelamentos, correspondentes exclusivamente a exames de ultrassonografia, ocasionados por falha no preenchimento da agenda médica, caracterizando motivo administrativo, não imputável ao paciente.

A taxa de cancelamento apurada foi de 0,55%, percentual considerado baixo e compatível com uma gestão assistencial organizada, evidenciando a manutenção da regularidade dos atendimentos e a efetividade dos fluxos operacionais da unidade. Ressalta-se que não houve cancelamento de consultas médicas ou multiprofissionais, restringindo-se o evento aos exames supracitados.

A situação identificada foi prontamente corrigida, mediante ajuste nos processos de organização e preenchimento das agendas médicas, com o objetivo de evitar recorrência nos períodos subsequentes.

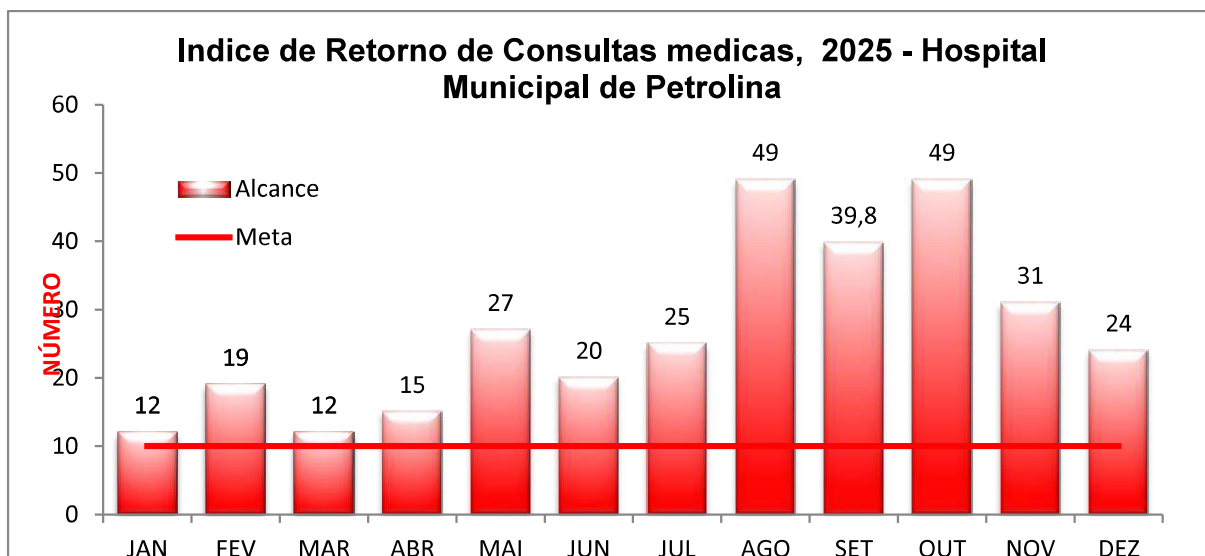
Apesar do desempenho positivo observado, a gestão reconhece a existência de fatores de risco potenciais que podem impactar a taxa de cancelamento, tais como ausência ou afastamento inesperado de profissionais, falhas operacionais nos sistemas de agendamento, interrupções no fornecimento de insumos, aumento súbito da demanda assistencial e eventuais intercorrências estruturais ou logísticas.

Com o objetivo de mitigar esses riscos, o Hospital adota medidas preventivas contínuas, incluindo o monitoramento sistemático das agendas, a organização de escalas com previsão de cobertura assistencial, a articulação entre os setores assistenciais e administrativos, a comunicação ativa com os usuários quanto a horários e orientações, bem como o acompanhamento permanente dos indicadores assistenciais.

Essas ações visam preservar a regularidade dos atendimentos, reduzir a possibilidade de cancelamentos e assegurar a manutenção dos padrões de qualidade, eficiência e conformidade exigidos pela gestão pública e pelos órgãos de controle externo.

Indicador 07 – Índice de retorno de consultas médicas;

Gráfico 11 - Índice de retorno de consultas médicas, dezembro/2025.



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) registrou a realização de 2.557 consultas médicas, distribuídas entre 1.723 primeiras consultas, 338 interconsultas e 496 consultas de retorno.

Com base nesses quantitativos, e conforme a fórmula de cálculo estabelecida no edital, o índice de retorno apurado foi de 24%, evidenciando redução significativa em relação ao mês anterior, que apresentou taxa de 31%.

O percentual observado está diretamente relacionado ao perfil assistencial do Hospital Municipal de Petrolina, caracterizado pela atuação ambulatorial especializada e cirúrgica, o que, por natureza, demanda retornos programados para acompanhamento pós-operatório, reavaliação clínica, revisão de condutas terapêuticas e análise de exames complementares. Assim, a ocorrência de consultas de retorno está inserida no fluxo assistencial adequado e necessário à segurança do cuidado.

Adicionalmente, o HMP é unidade executora do Programa Aqui Tem Especialistas, nas especialidades de Ortopedia e Cardiologia, iniciativa vinculada ao Governo Federal em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde. Conforme diretrizes normativas do programa, é obrigatória a realização de consulta de retorno para todos os pacientes atendidos, como etapa final do protocolo assistencial, sendo o retorno condição indispensável para validação do atendimento, conclusão do cuidado e rastreabilidade das ações no âmbito do OCI.

Ressalta-se ainda que o Hospital atua com linhas de cuidado especializadas, nas quais o acompanhamento longitudinal do paciente é elemento essencial para a efetividade terapêutica e a segurança assistencial. Dessa forma, o percentual de retornos identificado não configura excesso, mas reflete a natureza resolutive da unidade, comprometida com a condução clínica completa dos casos até sua finalização.

Esse acompanhamento sistemático contribui diretamente para a qualidade da assistência, redução de riscos e complicações, além de reafirmar o compromisso institucional do Hospital Municipal de Petrolina com a integralidade do cuidado, a segurança do paciente e a conformidade com as normativas vigentes, pilares fundamentais da assistência prestada.

Indicador 08 – Apresentação das Agendas de Profissionais

Gráfico 12 - Apresentação das Agendas de Profissionais, dezembro/2025.

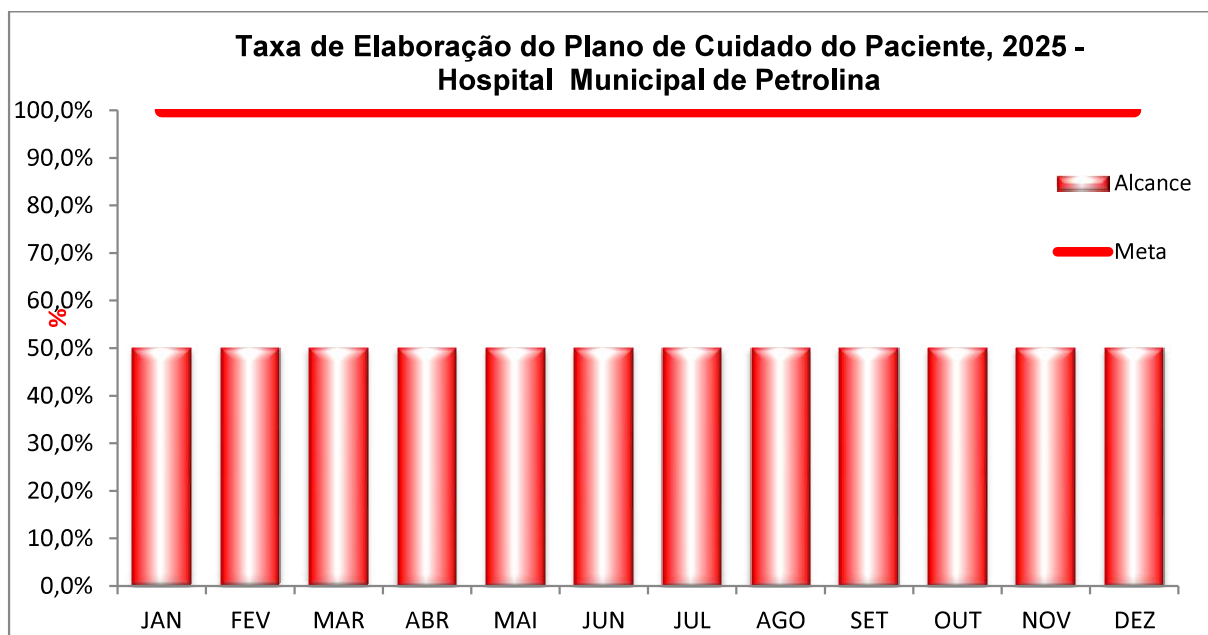


Durante o período avaliado, foi alcançada a marca de 100% de conformidade no envio das agendas dos profissionais de saúde à Secretaria de Saúde. Todas as agendas foram apresentadas integralmente à equipe de regulação, garantindo a

comunicação de toda a oferta de vagas disponíveis para consultas, exames e procedimentos. Esse desempenho reflete uma gestão eficiente e transparente, promovendo o alinhamento necessário para a organização e distribuição dos serviços à população.

Indicador 09 – Plano de cuidado do paciente

Gráfico 13 - Plano de cuidado do paciente, dezembro/2025.



Esse indicador tem como objetivo avaliar e monitorar as práticas de cuidado realizadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), garantindo a qualidade do atendimento prestado aos pacientes e o cumprimento das metas estabelecidas. Sendo essencial para identificar lacunas no atendimento, acompanhar o estado de saúde dos pacientes e implementar ações corretivas quando necessário.

Mantemos as reuniões de matriciamento, a fim de juntos construirmos propostas que facilitem essa comunicação do HMP com a APS. Buscando uma comunicação efetiva e eficiente.

A comunicação com as UBS ainda é um ponto crítico, pela inexistência de um canal estruturado e regular, dificultando a supervisão das ações de cuidado e o acompanhamento das condições de saúde dos pacientes em tempo real. Com isso

fica evidente a necessidade de fortalecimento do relacionamento com as UBS, que desempenham papel fundamental na prestação do cuidado primário.

Sem a comunicação adequada, torna-se inviável supervisionar e acompanhar de forma eficiente o quadro geral dos pacientes, especialmente em relação a doenças prevalentes como hipertensão, diabetes e doenças respiratórias, por exemplo. A ausência de dados de dados e o acesso a informações essenciais em tempo real, dificultando o monitoramento e a gestão de indicadores de saúde, como a incidência de doenças crônicas e infecciosas.

A equipe de coordenação, em parceria com os multiprofissionais do ambulatório do Hospital Municipal de Petrolina (HMP), implementou medidas internas com o objetivo de aprimorar a supervisão e o cuidado aos pacientes. Buscando maior eficiência na organização e no controle dos atendimentos multidisciplinares, foi desenvolvido um plano de cuidado detalhado. Como parte desse plano, confeccionaram-se carteirinhas de identificação para os pacientes, permitindo o registro e acompanhamento das sessões e atendimentos realizados. Essa iniciativa visa assegurar uma oferta de serviços mais estruturada e um atendimento que atenda de forma precisa às necessidades dos usuários.

Paralelamente, a gestão do hospital vem aplicando o mecanismo de contrarreferência, com a colaboração da equipe médica e dos demais profissionais que realizam atendimentos aos pacientes. A contrarreferência desempenha um papel estratégico no fortalecimento do sistema de saúde, ao integrar de maneira eficiente os diferentes níveis de atenção, como o hospitalar e a atenção básica. Essa prática é fundamental para assegurar a continuidade e a integralidade do cuidado, promovendo um atendimento mais humanizado, eficiente e centrado no paciente.

[illegible]



HMD - PETROLINA

Endereço: AVENIDA JOSE DE SA MANCORA, 413 - CENTRO
HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA
 BALEDON - CENTRO
 CIDADE - PETROLINA
 MA - 55.000-000

CRNP: 10.358.190/0001-77
 Telefone: (87) 2018-1818

Paciente

Nome: **PACIENTE AMBULATORIO TESTE**

Matrícula: **98802864991248**

Convênio: **SUS**

PETROLINA, 07/02/2020

CP: **28**

Idade: **24** Sexo: **M**

Assinatura do paciente:

À Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência,

Encaminhamos o(a) paciente para seguimento na atenção Primária, conforme plano de cuidado detalhado a seguir.

HISTÓRICO DO ATENDIMENTO NO HOSPITAL

O paciente foi atendido no Hospital Municipal de Petrolina na especialidade de **(Exemplo: Ortopedia, etc.)** na data de hoje, apresentando a queixa principal de **(Exemplo: dor torácica, fraqueza muscular, tontura, etc.)**.

Após avaliação médica, exame e conduta hospitalar, foi estabelecida e diagnosticada de **(Insierir diagnóstico principal - CID-10)**, associado a **(Insierir diagnósticos secundários, se houver)**.

Durante a internação/atendimento ambulatorial, foram realizados os seguintes exames em anexo. Os procedimentos realizados foram **(descrever procedimentos que o paciente realizou)**.

O paciente recebeu a seguinte conduta terapêutica durante seu acompanhamento no hospital:

- Medicações administradas:
- Intervenções realizadas:

PLANO DE CUIDADO PARA A ATENÇÃO PRIMÁRIA

Para continuidade do cuidado na UBS de referência, recomendamos as seguintes ações:

- **Acompanhamento clínico regular para monitoramento da condição.**
- **Realização de exames periódicos conforme descrito abaixo:**
 — (Exemplo: Hemograma, Glicemia, Perfil Lipídico, etc.) - previsão para realização em (período para realização de exames)
- **Uso contínuo das seguintes medicações:**
 — (Exemplo: Losartana 50mg, Metformina 850mg, etc.)

ORIENTAÇÕES PARA O PACIENTE E FAMILIARES

O paciente deve retornar à UBS para seguimento conforme agendamento com o médico da



HMD - PETROLINA

Endereço: AVENIDA JOSE DE SA MANCORA, 413 - CENTRO
HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA
 BALEDON - CENTRO
 CIDADE - PETROLINA
 MA - 55.000-000

CRNP: 10.358.190/0001-77
 Telefone: (87) 2018-1818

unidade.

Em caso de piora dos sintomas, sinais de alerta, incluíam: **(Exemplo: dor no peito intensa, falta de ar súbita, tontura grave, etc.)**. Nestes casos, procurar atendimento de emergência imediatamente.

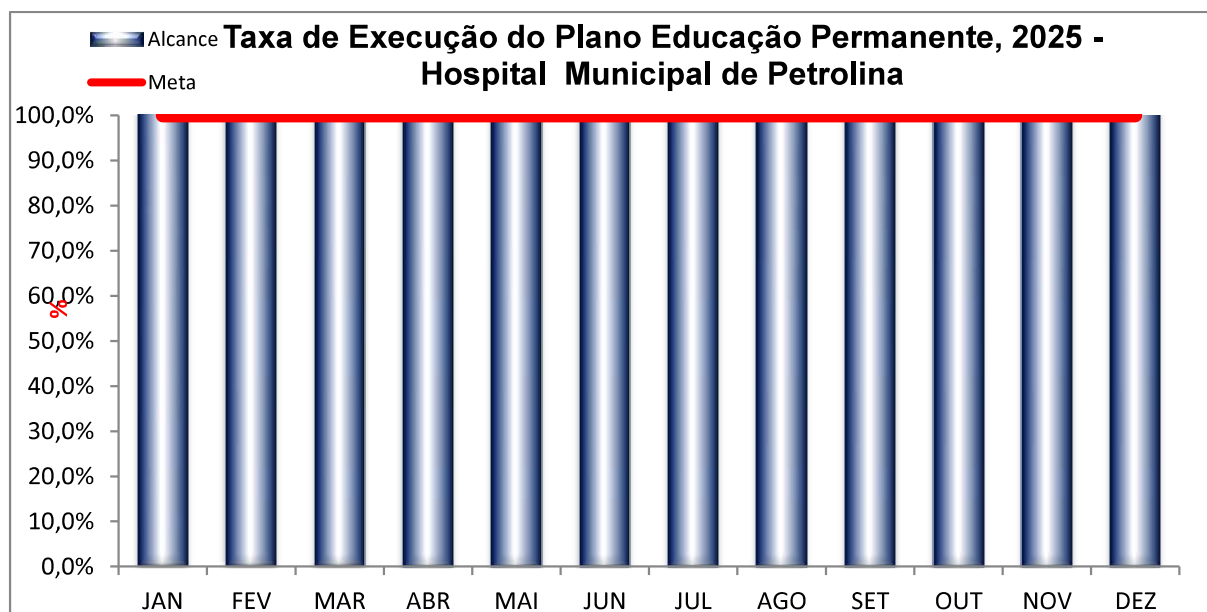
*Esta conta deverá ser paga com recursos públicos.

PETROLINA, 07/02/2020

FERNANDA EMÍLIA XAVIER DE SOUZA
 COREN 063009 / PE

Indicador 10 – Educação Permanente

Gráfico 14 – Educação Permanente, dezembro/2025.



No mês de dezembro de 2025, período tradicionalmente marcado por datas festivas, as ações de Educação Permanente em Saúde no Hospital Municipal de Petrolina foram direcionadas tanto para o fortalecimento dos vínculos institucionais quanto para a avaliação crítica dos processos assistenciais e gerenciais desenvolvidos ao longo do ano.

Durante o período, foram realizados encontros institucionais com foco no estreitamento dos laços entre as equipes, valorização dos profissionais e fortalecimento do trabalho em equipe, reconhecendo a importância do engajamento coletivo para a sustentabilidade dos serviços de saúde.

Paralelamente, ocorreu capacitação conduzida pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), com a apresentação de um compilado das ações desenvolvidas ao longo de 2025, contemplando a análise das metas alcançadas e não alcançadas, a avaliação dos indicadores relacionados à prevenção e controle de infecções, bem como a identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria nos processos assistenciais.

A atividade também possibilitou a construção coletiva de propostas e estratégias para o ano de 2026, com definição de ações prioritárias, reforço das práticas seguras, alinhamento com as normativas vigentes e fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

Essas ações reafirmam o compromisso institucional com a Educação Permanente como ferramenta estratégica para a qualificação das equipes, a melhoria contínua da assistência e o alcance dos objetivos assistenciais e gerenciais pactuados.

4

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O Hospital Municipal, em sua missão de oferecer um atendimento de qualidade e com eficiência, vem desenvolvendo atividades que vão além das metas pactuadas contratualmente, reafirmando o compromisso com a saúde pública e a excelência na prestação de serviços.

São realizadas reuniões das comissões internas, como da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), a Comissão de Ética Médica e de Enfermagem, Comissão de Óbito, Comissão de Farmácia Terapêutica, Comissão de Revisão do Prontuário, Comissão de Qualidade e Segurança do Paciente e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), iniciando a confecção dos Regimentos Internos, colocando em prática de acordo com o plano de ação do hospital, afim de manter a qualidade e segurança do paciente e colaboradores. Essas comissões veem apresentar avanços no controle de infecções, na organização dos prontuários e na adesão aos protocolos éticos e de segurança, fortalecendo o compromisso com a melhoria contínua.

Durante o período, o hospital atendeu prontamente às solicitações da Secretaria Municipal de Saúde, ajustando fluxos e processos conforme as necessidades locais. Essa parceria permitirá a ampliação do acesso a serviços e a integração com outros níveis de atenção, promovendo um cuidado mais eficaz e integrado.

A escuta ativa das equipes de saúde foi um ponto central para o aprimoramento das atividades. Problemas como o alto índice de faltas de pacientes, a necessidade de otimização dos processos manuais e a maior integração entre setores foram identificados e estão sendo tratados com estratégias específicas, incluindo o fortalecimento da comunicação, capacitações internas.

Essas ações refletem o compromisso do Hospital Municipal em buscar continuamente a excelência na assistência prestada, com foco na inovação, no planejamento integrado e na humanização do cuidado. Por meio de uma gestão ativa e alinhada às demandas da população, o hospital se consolida como um importante instrumento de fortalecimento do sistema de saúde local.

5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A S3 Estratégia e Soluções em Saúde, gestora do Hospital Municipal de Petrolina, vem continuamente direcionando esforços para oferecer um atendimento de qualidade com utilização adequada dos recursos públicos destinados ao contrato.

O Hospital Municipal, inaugurado em 1º de outubro de 2024, iniciou suas atividades com o compromisso de atender às demandas de saúde da comunidade, oferecendo serviços especializados com foco na qualidade, eficiência e humanização. Neste período de funcionamento, a unidade mostrou resultados promissores, apesar dos desafios inerentes a um serviço recém-implementado. No que tange as ações de saúde, foram dados continuidade as atividades de matriciamento, promovendo a integração entre os diferentes níveis de atenção e qualificando os fluxos assistenciais.

Por fim, o Hospital Municipal vem atendendo às necessidades locais, otimizando recursos e garantindo um cuidado mais próximo e contínuo, e que todo resultado positivo, vem da eficiência do serviço e de todos que fazem o Hospital Municipal de Petrolina com a integração junto com a Rede de atenção à saúde do município.

Ressaltando a disponibilidade da instituição em prestar quaisquer esclarecimentos ou detalhamentos adicionais que se façam necessários, firmamo-nos cordialmente.

Petrolina, 19 de janeiro de 2025.

ZENALDO PRUDENTE Assinado de forma digital por
SANTOS:44720980406 ZENALDO PRUDENTE
SANTOS:44720980406
Dados: 2026.01.23 15:07:46 -03'00'

Diretor Geral

VLADSON CRUZ DE Assinado de forma digital por
SOUSA:0239189752 VLADSON CRUZ DE
SOUSA:0239189752
Dados: 2026.01.23 11:47:03
-03'00'

Diretoria Administrativa Financeira

Diretoria Médica



Documento assinado digitalmente
MARIA EDUARDA DOS SANTOS BATISTA
Data: 23/01/2026 12:09:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Enfermeira Gerencial



Documento assinado digitalmente
ANA CAROLINA SANTOS FREIRE
Data: 23/01/2026 12:05:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assessora Técnica

6

ANEXOS

Os Anexos apresentados a seguir demonstram as evidências das metas, as devidas justificativas comprovadas, bem como o Plano de Ação para os próximos períodos de vigência do Contrato de Nº 001/2024, com vistas ao cumprimento da sua integralidade.

A seguir estão apresentados os seguintes anexos:

Anexo 01:

Faturamento;

Anexo 02:

Ações de Matriciamento – Relatório

Anexo 03:

Índice de Satisfação do Usuário - Relatório

Anexo 04:

Aprovação da Resolução das Queixas - Relatório

Anexo 05:

Taxa de Cancelamento de consultas - Relatório

Anexo 06:

Apresentação das Agendas de Profissionais – Planilha

Anexo 07:

Educação Permanente – Relatório

Anexo 08:

Nota - Comissão Interna de Prevenção à Acidentes (CIPA);

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH;

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão de Ética de Enfermagem;

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão Núcleo de Segurança do Paciente;

Nota - Comissão de Ética Médica;

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão de Revisão de Óbitos;

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão de Revisão de Prontuários;

Ata, Relatório e Regimento Interno da Comissão de Farmácia.

ANEXO 1

Hospital Municipal de Petrolina
Produção do Mês de DEZEMBRO - 2025

Atendimento Ambulatorial Médico									
	Especialidades	Tipo da Consulta	Meta Contratual	Oferta	Alcançado		Percentual Alcançado		
Consultas Médicas	Anestesiologia	Primeira Consulta			0				
		Consulta subsequente	0	0	0				
		Interconsulta			0				
	Cardiologia	Primeira Consulta			119				
		Consulta subsequente	480	423	124				
		Interconsulta			106				
	Cirurgia Geral	Primeira Consulta			252				
		Consulta subsequente	464	470	16				
		Interconsulta			15				
	Cirurgia Pediátrica	Primeira Consulta			0				
		Consulta subsequente	0	0	0				
		Interconsulta			0				
	Cirurgia Vascular	Primeira Consulta			105				
		Consulta subsequente	340	240	36				
		Interconsulta			19				
	Coloproctologia	Primeira Consulta			153				
		Consulta subsequente	240	270	16				
		Interconsulta			15				
	Dermatologia	Primeira Consulta			162				
		Consulta subsequente	240	324	35				
		Interconsulta			32				
	Ginecologia	Primeira Consulta			238				
		Consulta subsequente	480	415	22				
		Interconsulta			11				
	Oftalmologia	Primeira Consulta			216				
		Consulta subsequente	480	500	113				
		Interconsulta			37				
	Ortopedia	Primeira Consulta			240				
		Consulta subsequente	480	442	66				
		Interconsulta			59				
	Otorrinolaringologia	Primeira Consulta			210				
		Consulta subsequente	360	510	49				
		Interconsulta			14				
	Urologia	Primeira Consulta			28				
		Consulta subsequente	90	80	22				
		Interconsulta			30				
Total de Consultas Médicas			3654	3674	2657				
Atendimento Ambulatorial com Profissionais de Nível Superior (Exceto Médico)									
Consulta de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)	Especialidades		Meta Contratual		Oferta	Alcançado			
	Assistência Social		300		407		97%		
	Cirurgia Bucomaxilofacial		80		80	37			
	Fisioterapia		360		387	237			
	Fonoaudiologia		0		0	0			
	Psicologia		40		41	16			
	Nutrição		40		144	95			
Terapia Ocupacional		0		0	0				
Total de Consultas com Profissionais de Nível Superior (Exceto Médico)			820		1059	792			
Sessões de Reabilitação									
Sessões de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)	Especialidades		Meta Contratual		Oferta	Alcançado			
	Fisioterapia		1.260		2412		92%		
	Psicologia		156		224	141			
Terapia Ocupacional		104		0	0				
Total de Sessões de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)			1.520		2638	1402			
Procedimentos cirúrgicos									
Cirurgia Ambulatorial de Médio Porte (com presença de anestesista)			Meta Contratual		Oferta	Alcançado			
			5		5	5	100%		
			360		416	372			
Cirurgia Ambulatorial de Pequeno Porte (com anestesia local)					416	372			
Total de Cirurgias Ambulatoriais			365		421	377			
Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico									
Procedimentos de SADT	Procedimentos		Meta Contratual	Oferta	Produção	Percentual Alcançado			
	Audiometria de Reforço Visual		0	0	0		101%		
	Audiometria em Campo Livre		0	0	0				
	Audiometria Tonal Linear		0	0	0				
	Logaudiometria		0	0	0				
	Eletroneurografia		0	0	0				
	Retinografia Colorida Binocular		0	0	0				
	Retinografia Fluorescente Binocular		0	0	323				
	Colposcopia		100	50	33				
	Electrocardiograma		900	900	661				
	Potencial Evocado Auditivo		0	0	0				
	Potencial Evocado Auditivo p/ Triagem Auditiva		0	0	0				
	Retirada de Corpo Estranho da Cavidade Auditiva e Nasal		0	0	0				
	Funfoscopia		480	480	347				
	Tonometria		200	340	340				
	Campimetria		0	0	0				
	Emissões Otoacústicas Evocadas para Triagem Auditiva - Teste da Orelhinha		0	0	0				
	Estudo de Emissões Otoacústicas Evocadas Transitorias e Produtos de Distorção		0	0	0				
	Emissões Otoacústicas Evocadas para Triagem Auditiva (Retesle) - Teste da Orelhinha		0	0	0				
	Otoscopia		75	246	246				
	Ecocardiografia Transesofágica		0	0	0				
	Ecocardiograma		100	100	88				
	Holter		0	0	0				
	Teste Ergométrico		0	0	0				
	Ultrassonografias		600	600	316				
	Ultrassonografia Obstétrica		300	300	226				
	Mamografia bilateral		240	240	179				
	Laboratório		2651	3123	3123				
	Total de Procedimentos SADT			6676	6570	5757			
	Ações Educacionais e Supervisionais								
	Ações de Matriciamento			Meta Contratual		Alcançado			
				4		4			75%
				4		2			
	Total de Ações Educacionais e Supervisionais			8		6			

ANEXO 2

AÇÕES DE MATRICIAMENTO

Hospital Municipal de Petrolina DEZEMBRO/2025

O matriciamento em saúde é uma metodologia de trabalho que promove a articulação entre diferentes equipes, de forma colaborativa e interdisciplinar. Trata-se de uma construção conjunta de saberes e práticas voltada à qualificação do cuidado, por meio de intervenções pedagógicas e terapêuticas que ampliam a resolutividade dos serviços.

No âmbito do Hospital Municipal de Petrolina, o matriciamento com a Atenção Primária em Saúde (APS) do município tem como propósito fortalecer a integração entre os níveis de atenção, otimizando o cuidado prestado à população. A proposta visa garantir que os usuários recebam um atendimento mais integral e contínuo, articulando o serviço especializado com os cuidados básicos de saúde.

Esse processo possibilita o compartilhamento de conhecimentos, a definição de fluxos mais eficazes e a corresponsabilidade no cuidado, reduzindo internações prolongadas, melhorando a linha de cuidado dos pacientes e qualificando o trabalho em rede. Para viabilizar essa integração, foi estruturado um plano baseado em sete eixos estratégicos, que orientam a atuação conjunta e definem claramente as responsabilidades de cada serviço:

- Estabelecimento de Parcerias e Definição de Responsabilidades
- Mapeamento dos profissionais e gestores da APS e do Hospital Municipal envolvidos no processo de matriciamento;
- Definição clara de papéis e responsabilidades, assegurando que cada nível de atenção compreenda seu papel na linha de cuidado;
- Formalização da parceria por meio de um termo de cooperação firmado entre as instâncias de gestão.

- Criação de Protocolos de Referência e Contrarreferência
- Elaboração de protocolos objetivos para encaminhamento e retorno de pacientes entre a APS e o Hospital Municipal;
- Estruturação de um fluxo eficiente de contrarreferência, com informações clínicas detalhadas e plano de cuidado;
- Implementação de ferramentas de comunicação, como prontuário eletrônico integrado, para compartilhamento seguro das informações.
- Reuniões Técnicas e Rodas de Conversa Interinstitucionais
- Realização periódica de encontros entre equipes da APS e do hospital para discutir casos, alinhar condutas e rever fluxos;
- Promoção de rodas de conversa e espaços de troca de experiências, fortalecendo o aprendizado coletivo;
- Apoio da equipe hospitalar na discussão de casos de maior complexidade, orientando e qualificando a atenção básica.
- Educação Permanente e Capacitação Profissional
- Oferta contínua de capacitações para os profissionais da APS, com suporte técnico do hospital;
- Treinamentos focados em temas prioritários como manejo de doenças crônicas, cuidados pós-operatórios, entre outros;
- Apoio técnico e consultorias especializadas, fortalecendo a autonomia e resolutividade da atenção básica.
- Ferramentas de Monitoramento e Avaliação
- Criação de indicadores para mensurar a efetividade do matriciamento e a satisfação dos usuários;
- Implantação de mecanismos de feedback entre os serviços, promovendo ajustes contínuos nas práticas;
- Monitoramento de resultados, como redução de complicações, tempo de espera e uso adequado dos recursos hospitalares.
- Comunicação com o Paciente e Acompanhamento Pós-Alta

- Produção de materiais informativos para orientar os pacientes sobre os papéis da APS e do hospital em sua jornada de cuidado;
- Implementação de estratégias de acompanhamento pós-alta hospitalar, assegurando a continuidade do tratamento na APS;
- Apoio ao paciente em seu retorno à comunidade, com foco na prevenção de agravos e na adesão ao cuidado.
- Planejamento Integrado entre APS e Hospital
- Alinhamento dos planejamentos anuais das duas esferas de atenção, com metas e estratégias conjuntas;
- Desenvolvimento de planos terapêuticos integrados, especialmente para pacientes com condições crônicas ou de alta recorrência hospitalar;
- Envolvimento da APS em campanhas, mutirões e outras ações de saúde promovidas pelo hospital, fortalecendo a atuação em rede.

Ações Realizadas em dezembro de 2025:

Durante o mês de dezembro, não foram realizadas atividades presenciais de matriciamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), em virtude da pausa temporária nas reuniões de equipe da Atenção Primária. No entanto, a Gerência de Enfermagem do Hospital Municipal de Petrolina manteve o acompanhamento contínuo das equipes por meio de canais de comunicação remota, especialmente via grupos institucionais de WhatsApp, garantindo o suporte técnico e o alinhamento dos fluxos assistenciais e de agendamento.

No período analisado, foram realizados ajustes operacionais e esclarecimentos técnicos relacionados aos fluxos de regulação de pacientes, protocolos de retorno e contrarreferência, bem como orientações quanto aos critérios de agendamento prioritário e à organização dos atendimentos multiprofissionais, visando à padronização dos processos assistenciais e à otimização do acesso aos serviços.

Paralelamente, ocorreram encontros estratégicos com representantes da Secretaria Municipal de Saúde (SESAU), com foco no fortalecimento do Programa Aqui Tem Especialistas junto ao Ministério da Saúde. Essas reuniões contemplaram a revisão

da organização interna da unidade, o aprimoramento da articulação entre os diferentes níveis de atenção e a garantia de conformidade com as diretrizes ministeriais vigentes.

Adicionalmente, foram desenvolvidas ações de planejamento e alinhamento institucional para a realização de mutirões de saúde promovidos pela SESAU no Hospital Municipal de Petrolina, com o objetivo de ampliar a oferta assistencial, reduzir demandas reprimidas e assegurar a execução das ações de forma integrada, resolutiva e segura.

Para os próximos meses, está em fase de planejamento uma nova proposta de matriciamento, que visa ampliar o alcance e a participação das UBS, incorporando encontros virtuais e momentos híbridos de troca de conhecimento. Essa estratégia permitirá maior integração entre as equipes, otimizando a comunicação e promovendo a educação permanente em serviço, em consonância com os princípios da rede de atenção à saúde e com as metas institucionais de qualificação do cuidado.

ANEXO 3

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Hospital Municipal de Petrolina

DEZEMBRO – 2025

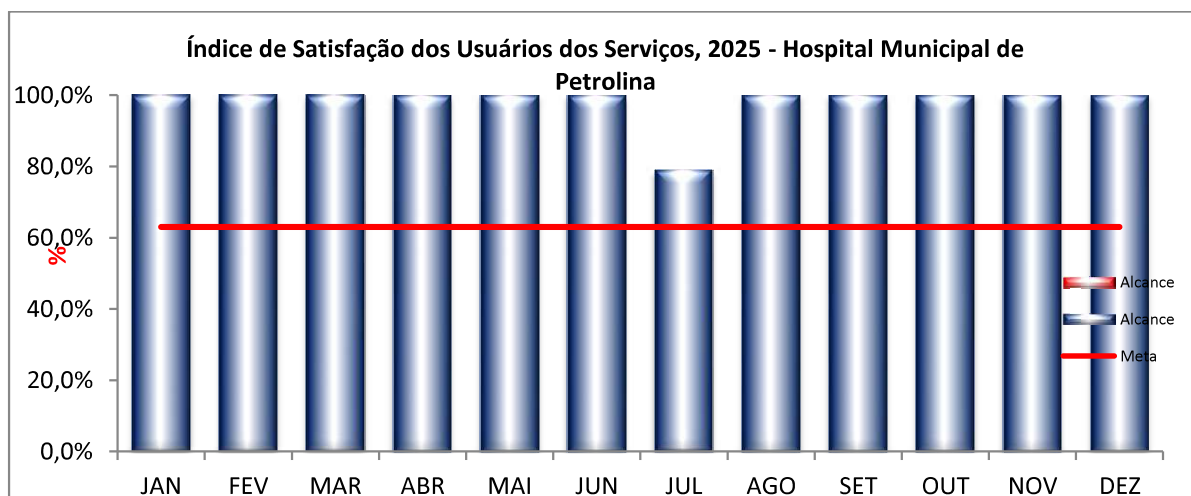
Apresentação dos resultados obtidos por meio da pesquisa de satisfação do usuário, no Hospital Municipal de Petrolina, referente ao mês de dezembro de 2025.

Para monitorar o total de pesquisas realizadas mensalmente, utilizamos a plataforma Google Forms (<https://forms.gle/USi7mZBoKcWAqbKa7>) e contamos com o suporte de um profissional dedicado à tabulação dos dados e ao incentivo da participação dos usuários dentro da unidade. Esse processo contribui para uma análise mais precisa da experiência do usuário e para identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Em dezembro de 2025, **registramos 482 pesquisas de satisfação** aplicadas aos usuários dos serviços da Hospital Municipal de Petrolina, o que reflete um esforço contínuo em manter um nível de engajamento e coleta de feedback para a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

Indicador 01 – Índice de Satisfação do Usuário;

Gráfico 08 – Índice de Satisfação dos Usuários do Serviço, dezembro/2025.



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 10.885 atendimentos, englobando consultas, sessões e procedimentos, que beneficiaram um público estimado de 4.473 usuários. Nesse período, foram aplicadas 482 pesquisas de satisfação, o que corresponde a um índice de adesão de 10,8% em relação ao total de atendimentos, superando a meta mínima estabelecida de 10%, mesmo diante da redução do fluxo assistencial característica do período festivo.

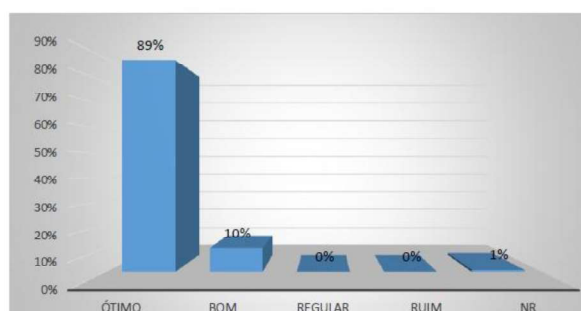
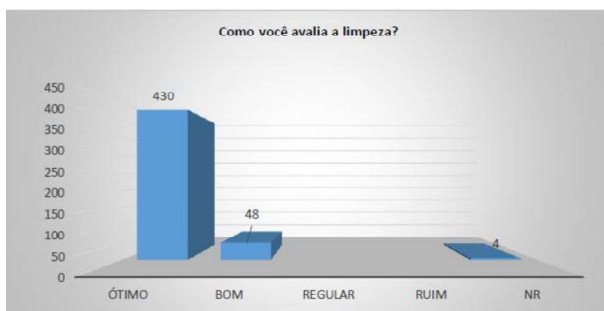
Com base nesses dados, o Net Promoter Score (NPS), calculado pela diferença entre o percentual de promotores (avaliações “Ótimo” e “Bom”) e detratores (avaliações “Regular” e “Ruim”), alcançou 94%, superando de forma expressiva a meta mínima pactuada de 90%. Esse resultado reforça o compromisso institucional do hospital com o monitoramento sistemático da satisfação dos usuários, a transparência dos processos e o alinhamento às diretrizes de qualidade no atendimento.

GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

1. Como você avalia a limpeza?

Analisando o gráfico referente à limpeza, percebe-se uma alta incidência de avaliações classificadas como 'Ótimo' e 'Bom'. Ciente da importância de um ambiente limpo e organizado, a gestão reforça diariamente as práticas de cuidado e manutenção, assegurando um espaço sempre agradável e acolhedor para todos.

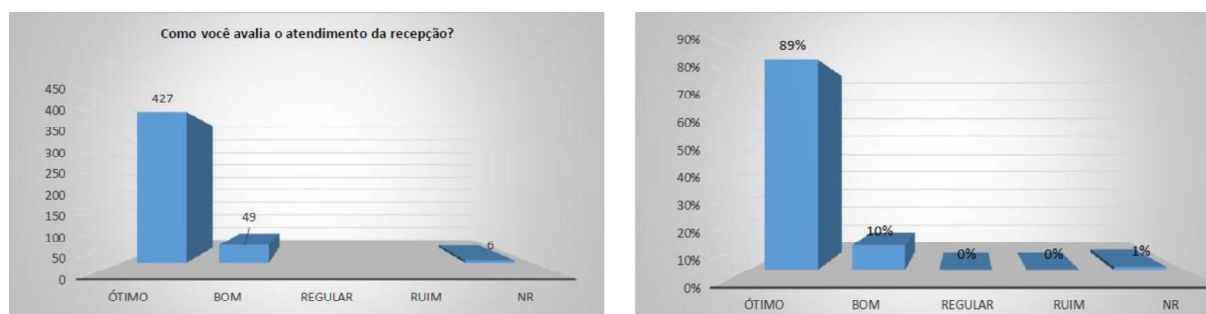
Gráfico 1 - Item 01 - Como você avalia a limpeza?



2. Como você avalia o atendimento da recepção?

Com base na análise dos números apresentados no gráfico sobre o atendimento na recepção, nota-se um elevado percentual de avaliações classificadas como 'Ótimo' e 'Bom' (99%). Apesar desses resultados positivos, a Gestão S3 reafirma seu compromisso diário em capacitar e humanizar continuamente a equipe de recepcionistas. Essa dedicação tem como objetivo aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento, priorizando agilidade, empatia e acolhimento para proporcionar uma experiência excepcional aos usuários.

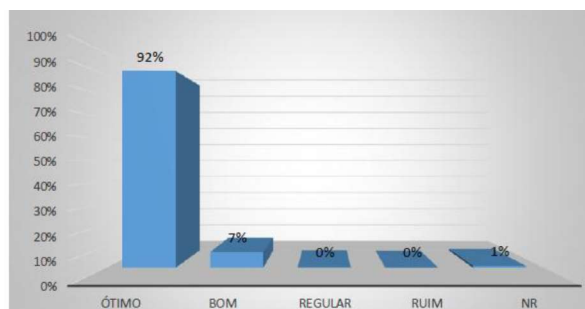
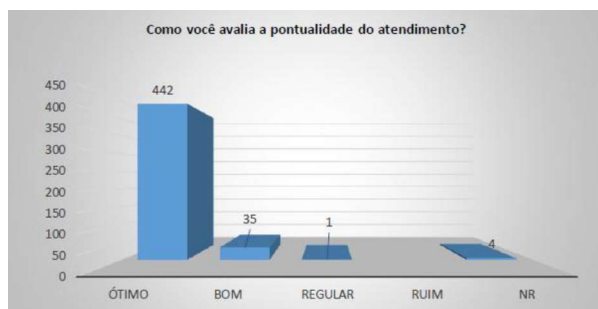
Gráfico 2 - Item 02 – Como você avalia o Atendimento da recepção?



3. Como você avalia a pontualidade do atendimento?

Em relação à avaliação da pontualidade dos profissionais médicos, embora um percentual significativo seja positivo (99%), identificamos que alguns usuários classificaram este aspecto como não respondeu (1%). A diretoria valoriza o diálogo com os médicos, buscando compreender as razões para eventuais atrasos. Além disso, reforça seu compromisso com o cumprimento rigoroso dos horários estipulados na agenda, com o objetivo de minimizar atrasos no atendimento e reduzir o tempo de espera dos pacientes.

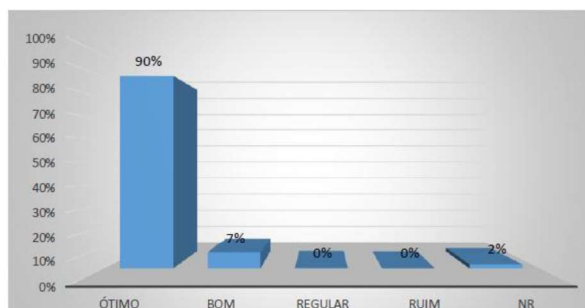
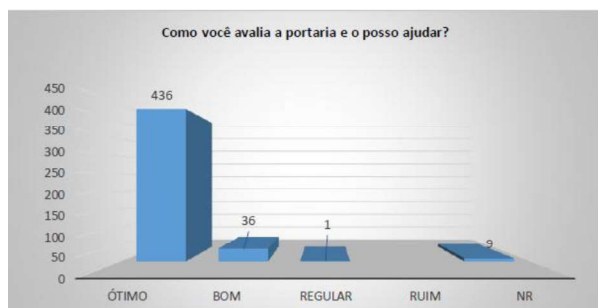
Gráfico 3 - Item 03 – Como você avalia a Pontualidade do atendimento?



4. Como você avalia o atendimento da portaria e do posso ajudar?

Nas avaliações referentes ao atendimento dos porteiros e ao serviço 'Posso Ajudar'. Apesar de pontos positivos (97%), intensificamos nossos esforços em capacitações focadas em acolhimento, humanização e treinamentos específicos. Nosso objetivo é aprimorar as abordagens desses profissionais, garantindo interações mais empáticas e eficientes com os usuários do serviço.

Gráfico 4 - Item 04 – Como você avalia o atendimento da portaria e do posso ajudar?

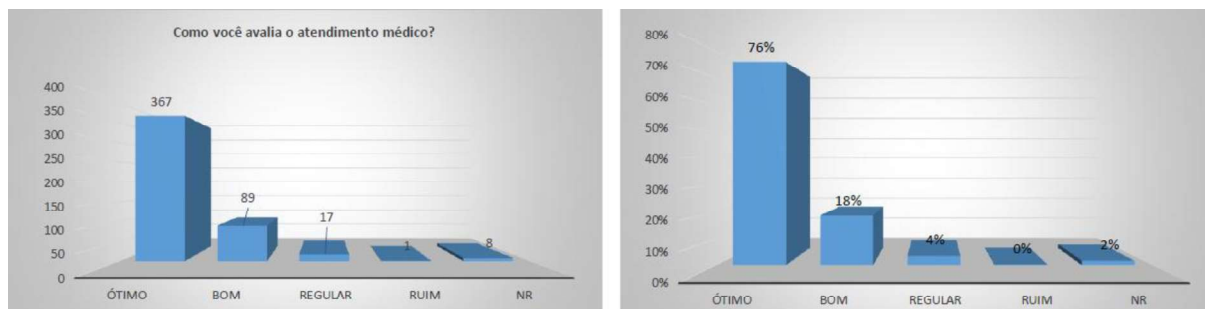


5. Como você avalia o atendimento médico?

Constatamos um excelente índice de avaliações positivas (94%) quanto ao atendimento médico, o que reforça a excelência e a humanização que nossa equipe oferece. Reforçamos a importância do diálogo frequente com a equipe médica para buscar soluções conjuntas. Reafirmamos que, nossos atendimentos têm se destacado não apenas pela eficiência técnica, mas pela atenção cuidadosa e acolhedora aos pacientes. Estamos empenhados em reorganizar os fluxos de atendimento com foco na redução significativa do tempo de espera,

garantindo uma experiência ainda mais ágil, respeitosa e satisfatória para todos.

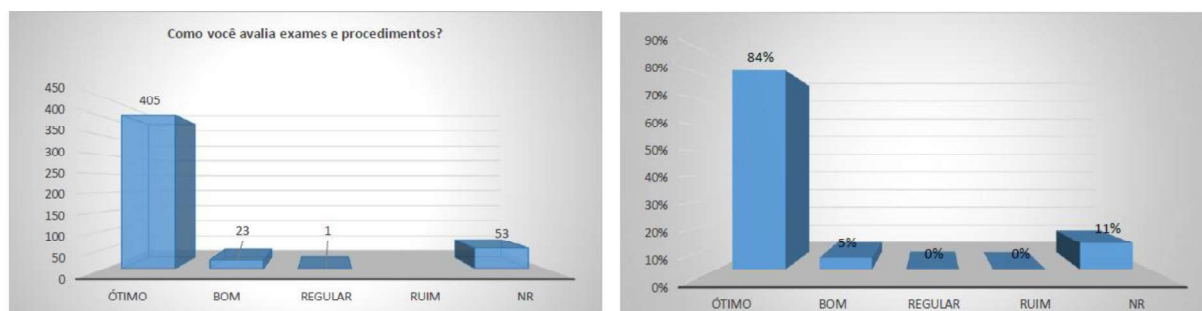
Gráfico 5 - Item 05 – Como você avalia o atendimento médico?



6. Como você avalia as consultas, exames e procedimentos?

O HMP tem trabalhado incansavelmente para oferecer serviços de qualidade, respeitando sua capacidade instalada e cumprindo as metas estabelecidas em edital. A oferta de exames, consultas e atendimentos tem apresentado resultados excepcionais (89%). Entretanto, com foco contínuo em potencializar a oferta e melhorar o atendimento, a gestão analisa cuidadosamente as pesquisas realizadas, buscando identificar oportunidades para elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados aos munícipes de Petrolina.

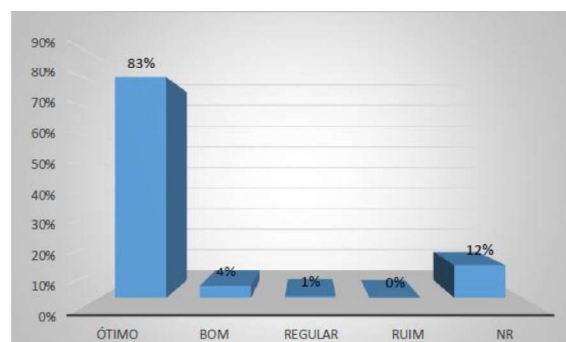
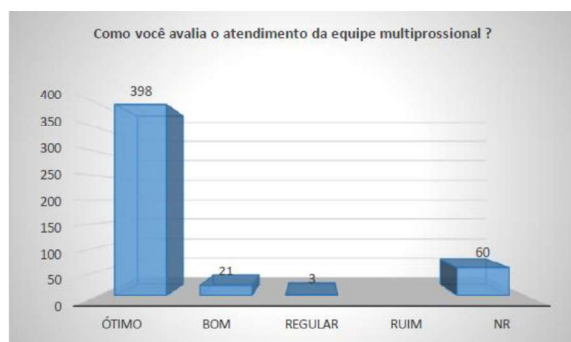
Gráfico 6 - Item 06 – Como você avalia as consultas, exames e procedimentos?



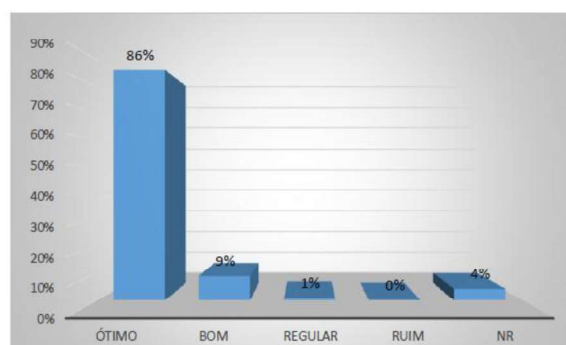
7. Como você avalia os atendimentos com da equipe multidisciplinar (Assistente social, Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia e Bucomaxilofacial)?

Os dados apontam que **87% dos usuários avaliaram o atendimento da equipe multidisciplinar como “Ótimo” ou “Bom”**, demonstrando elevado nível de satisfação e evidenciando o **comprometimento, acolhimento e qualidade técnica** dos profissionais envolvidos. Observa-se que **1% dos usuários (3 pacientes)** classificaram o atendimento como “Regular”, sinalizando a necessidade de **reforçar ações de escuta qualificada e aprimorar fluxos assistenciais** para garantir maior integralidade no cuidado. Já os 12% (60 pacientes) correspondem a usuários que **ainda não tiveram contato com os serviços da equipe multidisciplinar ou optaram por não responder à avaliação**, o que deve ser considerado no planejamento das próximas coletas e na ampliação da oferta desses atendimentos.

Gráfico 7 - Item 7 – Como você avalia o atendimento da equipe multidisciplinar?



8. Gráfico de Análise geral da Pesquisa de Satisfação - dezembro/2025



Os resultados demonstram um elevado nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Hospital Municipal de Petrolina. Ao todo, 95% dos participantes avaliaram o atendimento como “Ótimo” ou “Bom”, evidenciando o comprometimento das equipes com a qualidade assistencial, a humanização e a resolutividade do cuidado.

As avaliações classificadas como “Regular” (1%) e “Ruim” (0%) representam uma minoria estatisticamente pouco significativa, mas que ainda assim merece análise e intervenções pontuais, visando o aprimoramento contínuo dos processos assistenciais e administrativos.

O índice de “NR” (Não Respondeu), correspondente a 4%, demonstra alta taxa de engajamento dos usuários, reforçando a confiabilidade da amostra e o interesse da população em contribuir com a melhoria dos serviços.

De forma geral, os resultados da Pesquisa de Satisfação Geral de dezembro de 2025 refletem a confiança da comunidade nos serviços ofertados, e indicam que os investimentos em infraestrutura, capacitação profissional e integração das linhas de cuidado têm produzido impactos positivos e perceptíveis na experiência do usuário.

ANEXO 4

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE APROVAÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS

Hospital Municipal de Petrolina

DEZEMBRO/2025

Indicador 02 – Taxa de Aprovação da resolução das queixas;

Gráfico 09 - Taxa de Aprovação da resolução das queixas, dezembro/2025.



No mês de dezembro, a equipe do Hospital Municipal não recebeu queixas. O cálculo para obtenção do percentual foi realizado utilizando a fórmula: (número de queixas com resoluções aprovadas no mês / número de queixas tratadas) x 100, garantindo que a meta mínima de 80% de queixas sanadas fosse superada.

ANEXO 5

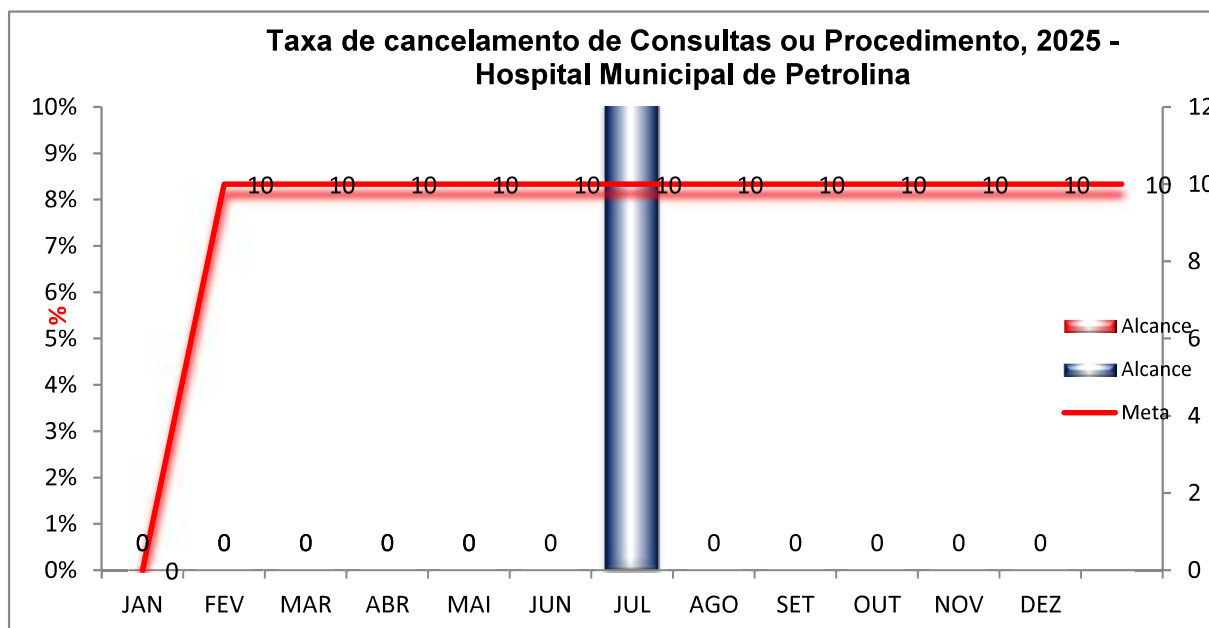
TAXA DE CANCELAMENTO DE CONSULTAS E PROCEDIMENTOS

Hospital Municipal de Petrolina

DEZEMBRO/2025

Indicador 06 – Taxa de Cancelamento de consultas;

Gráfico 10 - Taxa de Cancelamento de consultas, dezembro/2025.



No mês de dezembro de 2025, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 10.885 atendimentos, englobando consultas ambulatoriais, sessões multiprofissionais e procedimentos diversos. No período analisado, foram identificados 60 cancelamentos, correspondentes exclusivamente a exames de ultrassonografia, ocasionados pela ausência de preenchimento da agenda médica, caracterizando motivo alheio ao paciente.

A taxa de cancelamento apurada no período foi de 0,55%, percentual considerado baixo e compatível com uma gestão assistencial organizada, demonstrando manutenção da regularidade dos atendimentos e efetividade dos fluxos operacionais da unidade.

ANEXO 6

APRESENTAÇÃO DAS AGENDAS DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR

Hospital Municipal de Petrolina

AGENDAS - DEZEMBRO/2025

PREFEITURA DE
PETROLINA

HMP
HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - DEZEMBRO 2025 - VAGAS TOTAIS

FUNÇÃO E TAC MÉDICAS

FUNÇÃO	TAC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455
--------	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

[illegible][illegible]

TOTAL	301
-------	-----

[illegible]

LEGENDA

VAIGAS SESAU

VAIGAS HMF

FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - DEZEMBRO 2025

[illegible]

LEGENDA

- VAGAS SECAU
- VAGAS HMP
- FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - DEZEMBRO 2025 - VAGAS TOTAIS

[illegible]

LEGENDA
 VAGAS SESAU
 VAGAS HMP
 FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - DEZEMBRO 2025 - VAGAS TOTAIS

[illegible]

LEGENDA

- VAGAS SESAU
- VAGAS HMP
- FERIADO
- BLOQUEIO DE AGENDA

S3

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

SUS



GESTÃO EM SAÚDE





191





HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

AGENDA PSICOLOGA - DEZEMBRO 2025 - VAGAS TOTAIS

PSICOLOGIA

PROFISSIONAL	HORÁRIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	CRITERIOS PARA NAO ATENDIMENTO			
PSICOLOGA	DORALICE CAROLINA RODRIGUES FARIAS	07:00																																5	TEA GRAU 3		
		08:00	1	1			1																											2			
		09:00																																		3	
		10:00																																		1	
		11:00										1																								4	
		12:00	1	1	1	1																														3	
	THATYANNE SILVA CASTRO	07:00							1																										1	2	TEA GRAU 3
		08:00							1																										2		
		09:00							1																										2		
		10:00																																	1		
		11:00								1																									2		
		11:30							1																										2		
	THATYANNE SILVA CASTRO	13:00											1																						1	TEA GRAU 3	
		14:00																														1			1		
		15:00																																	0		
		16:00																														1			2		
		17:00											1	1																		1			5		
	18:00											1													1									1			
																																40					

LEGENDA

VAGAS SESAU

VAGAS HMP

FERIADO

BLOQUEIO DE AGENDA

AGENDA NUTRIÇÃO - DEZEMBRO 2025 - VAGAS TOTAIS

[illegible]

LEGENDA

- VAGAS SESAU
- VAGAS HMP
- FERIADO
- BLOQUEIO DE AGENDA
- JÁ TEM PACIENTE MARCADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - DEZEMBRO 2025 - VAGAS INTERNAS HMP

[illegible]

LEGENDA
 FERLADO

TOTAL 411

ANEXO 7

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DOS TREINAMENTOS
REALIZADOS PELA GESTÃO DE PESSOAS (DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS/EDUCAÇÃO PERMANENTE)

Hospital Municipal de Petrolina

DEZEMBRO/2025

O Núcleo de Educação Permanente do Hospital Municipal de Petrolina tem um papel crucial na qualificação contínua dos seus colaboradores. As iniciativas de educação permanente são planejadas com base nas necessidades apontadas pelos indicadores de qualidade e desempenho assistencial, além das discussões em reuniões das comissões e auditorias diárias nos setores.

As capacitações, abordam temas essenciais para o atendimento, sempre promovendo um ambiente de aprendizado dinâmico, onde teoria e prática se complementam. A implantação e o gerenciamento dos protocolos assistenciais, em conjunto com as práticas de segurança do paciente, visam padronizar os cuidados e minimizar os riscos. Essas ações envolvem toda a equipe multidisciplinar, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêutica e outros profissionais diretamente ligados ao cuidado dos pacientes. Também se estendem aos colaboradores de áreas de suporte, como recepção, motorista e equipe de higienização, promovendo a integração de todos os setores da unidade.

Portanto, a unidade reafirma o compromisso do atendimento humanizado com excelência e qualidade, conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 001/2024, onde visa promover os processos de qualificação profissional e reflexão das equipes, correlacionando os principais assuntos a serem abordados.

Nesse sentido, segue abaixo o treinamento e capacitação promovida no mês de dezembro/2025 e validadas coletivamente pelos profissionais da unidade, melhorando a qualidade da assistência prestada.

   			
LISTA DE PRESENÇA			
Setor responsável: CCIH	Responsável pela emissão: Renata Evelyn Batista Queiroz	Data: 24/12/2025	Página: 1
Nome do Evento: Treinamento mensal CCIH- Dezembro/ 2025			
Facilitador: Renata Queiroz		Empresa/Consultoria: S3	
Conteúdo: Avaliar os aprendizados, ouvir os profissionais, apresentar resultados das ações da CCIH e realizar planejamento.			
Data: 24/12/2025	Horário: 16 ^h .h	Carga Horária Total: 1:00h	
Local: Hospital Municipal de Petrolina		Tipo: Palestra	
NOME	SETRO/CARGO	ASSINATURA/VISTO	
1. Renata Queiroz de A. Queiroz	Tec. Enf.		
2. Maria Luíza de Brito	Enfermeira		
3. Maria Sônia de Jesus	Enfermeira		
4. Gláucia Tábata S. Silva	Tec. Enfermagem		
5. Maria Eduarda dos S. Batista	Enf. geral		
6. Marcos Soares de Sousa	Tec. enfermagem		
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			

Total de participantes: 06

Visto do responsável:

www.s3saude.org.br

(71) 4105-1385 contato@s3saude.com.br



ANEXO 8

NOTA EXPLICATIVA

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio - CIPA

A **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA - S3 Gestão em Saúde**, sociedade civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob o nº 14.284.483/0001-08, sediada à Rua Antônio Della Cella, s/n, Centro, CEP 45.310-000, Ubaíra/BA, na condição de gestora do Hospital Municipal de Petrolina, por meio do Contrato de Gestão nº 001/2024, que tem por objeto o gerenciamento, a operacionalização e a execução de ações e serviços de saúde a serem prestados pela **CONTRATADA** no **HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA**, localizado na Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Centro, Petrolina - PE, CEP 56304-917, vem por meio deste, informar:

Considerando que a unidade iniciou suas atividades em 01/10/2024, a constituição da CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio, encontra-se em processo de elaboração conforme rege a Legislação, para iniciar os trâmites de implantação. Enquanto a CIPA não é oficializada, a instituição vem realizando treinamentos e ações de prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho.

Petrolina, 19 de janeiro de 2025.

Atenciosamente,

VLADSON CRUZ DE SOUSA:02391897529
Assinado de forma digital por
VLADSON CRUZ DE
SOUSA:02391897529
Dados: 2026.01.23 11:48:02
+03'00'

Vladson Cruz de Sousa

Diretor Administrativo e Financeiro

Controle de Infecção Hospitalar CCIH ATA DE REUNIÃO					
Tipo de Reunião	Modalidade	Responsável	Data	Hora Início	Hora Término
Mensal – Dezembro	Presencial	Renata Queiroz	30/12/2025	10:00	11:00
PAUTA					
- Notificação no mês (dezembro) de ISC; - Visita e adequações; - Vacinação-aguarda liberação do laboratório para HBsAg; - Construção dos POP's; - Implementação de prescrições médicas via sistema MedMais; - Gerência Operacional; - Construção dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) pelo setor de Nutrição; - Bloco Cirúrgico; - Planejamento das atividades do CCIH-2026					
ATA DA REUNIÃO/DELIBERAÇÕES					
A pauta da reunião seguiu os seguintes pontos: Notificação e acompanhamento de infecção de sítio cirúrgico; Sem notificações registradas em dezembro/25. Visita e adequações; A CCIH continuará realizando visitas técnicas aos setores, visando verificar as condições de estrutura, processos e rotinas, e será necessário emissão de relatório com recomendações e medidas corretivas necessárias. Vacinação-acompanhamento; Aguarda liberação do laboratório terceirizado para coleta dos profissionais (HBsAg), para posteriormente realizar a atualizações das carteiras. Construção dos POP's; Realizado pelos setores que compõe a comissão. Disponibilizado padrão no grupo de Whatsapp. Implementação de prescrições médicas via sistema MedMais; Aguarda a implementação da prescrição via sistema, em articulação com a equipe de TI e o setor farmácia. Após a implementação, caberá à equipe de TI, em conjunto com o setor de Farmácia, realizar a análise do funcionamento do sistema, bem como organizar a capacitação destinada às equipes médica e de enfermagem para correta utilização da ferramenta. Adicionalmente, o setor de Farmácia será responsável por elaborar e disponibilizar os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) correspondentes ao novo fluxo de prescrição via sistema. Gerência Operacional; Foi debatido em reunião a possível solicitação de uma empresa terceirizada para higienização, ficando definido que o gerente operacional, Sr. Célio, entrará em contato com Vladson para tratar do assunto. Construção dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) pelo setor de Nutrição; Foi solicitado, em reunião, ao Sr. Wellington, nutricionista, que proceda com a entrega de 03 (três) POPs por mês, com início a partir de janeiro de 2026, devendo os referidos documentos ser encaminhados via e-mail a gerência do Hospital, aos cuidados do Sr. Vladson Cruz.					

8. Bloco Cirúrgico;

Foi solicitado, em reunião, à enfermeira do Bloco Cirúrgico, Nathalia, a criação de 02 (dois) POPs por semana, devendo os referidos documentos ser encaminhados via e-mail à Gerência Ambulatorial, aos cuidados da Sra. Maria Eduarda.

9. Planejamento das atividades do CCIH-2026;

O planejamento das atividades do CCIH para o ano de 2026 foi elaborado e previamente encaminhado à equipe via WhatsApp, sendo posteriormente debatido em reunião com os membros do Comitê. Após as discussões, foi definido e aprovado o cronograma de atividades, abrangendo o período de janeiro a julho de 2026, com o objetivo de orientar e otimizar a execução das ações previstas.
O documento encontra-se devidamente assinado e arquivado na pasta do CCIH, estando disponível para consulta por qualquer membro do Comitê.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 11h. Eu, Renata Evelyn Batista Queiroz, lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada por mim e pelos demais presentes.

PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR

Implementação de prescrições médicas via sistema MedMais;
Vacinação-acompanhamento;
Aguardando chegada de TR;
Construção de POP'S;
Vacinação;
NOTIVISA.

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

NOME	CARGO/FUNÇÃO	STATUS
1. Maria Eduarda dos S. Batista	Enf. gerencial	Presente
2. Maria Cruz de Jesus	Sr. Port/EI	Presente
3. Carlos Alcantara de Aguiar do Vale	Supervisor Operacional	Presente
4. Ana Carolina F. de A. Cavalcanti	Enfermeira	Presente
5. Renata Evelyn Batista Queiroz	Presidente do CCIH	Presente
6. Mariana R. de S. Santos	Tec. Enf.	Presente
7.		
8.		
9.		
10.		

REGISTRO DA REUNIÃO

Assinatura acima dos participantes da reunião.

Renata E. B. Queiroz

Renata Evelyn Batista Queiroz
Presidente da CCIH



DECLARAÇÃO

A Gerência de Enfermagem do Hospital Municipal de Petrolina declara, para os devidos fins, que no momento não possui Comissão de Enfermagem formalmente instituída e credenciada junto ao Conselho Regional de Enfermagem (COREN).

Ressaltamos que, embora ainda não tenhamos estrutura mínima de profissionais de enfermagem exigida para a obrigatoriedade da comissão, realizamos reuniões periódicas de equipe com o objetivo de discutir melhorias na assistência, revisar processos de trabalho e promover a segurança do cuidado.

Informamos ainda que, tão logo haja ampliação do quadro de profissionais de enfermagem e seja identificada a necessidade conforme a legislação vigente, serão iniciados os trâmites para instituição e credenciamento formal da Comissão de Enfermagem junto ao COREN, seguindo as normas e diretrizes da autarquia.

Sem mais para o momento.

Petrolina, 30 de dezembro de 2025.



Maria Eduarda dos Santos Batista
Enfermeira Gerencial
Méd. 5084758
Hospital Municipal de Petrolina
14.12.2025

Maria Eduarda dos Santos Batista
Gerente de Enfermagem
Hospital Municipal de Petrolina

Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente						
ATA DE REUNIÃO						
Tipo de Reunião	Modalidade	Responsável	Data	Hora Início	Hora Término	
Mensal	Presencial	Mayara Moura	28/12/2025	10:00	11:00	
PAUTA						
- Plano de Ações 2026 - Outras deliberações que surgirem						
ATA DA REUNIÃO/DELIBERAÇÕES						
A pauta da reunião seguiu os seguintes pontos: 1. Plano de Ações do NQSP para o ano de 2026 Na presente reunião, foi elaborado o plano de ações do NQSP para o ano de 2026, baseado nas necessidades assistenciais da unidade e nas demandas solicitadas pela sede. O plano foi apresentado para a gerência de enfermagem, bem como para o NQSP da sede para aprovação e validação. Não houve outra pauta. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 11:00h. Eu, Mayara Castro L M Granja, lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada por mim e pelos demais presentes.						
PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR						
Checklist de Auditoria interna do NQSP Fluxo de recebimento de queixas de paciente pela Ouvidoria						
PARTICIPANTES DA REUNIÃO						
NOME	CARGO/FUNÇÃO	STATUS				
1. Mayara Castro L. M. Granja	Enfermeira / presidente					
2. Equides Anderson Santos	tec. anal.					
3. Wilson Victor F. de A. Peres	Coordenador Técnico					
4. Theresi Marcelle Lima Silva	BSG					
5. Maria Eduarda dos Santos Batista	Rep. gerencial					
6.						
REGISTRO DA REUNIÃO						
Assinaturas dos participantes						

Mayara Castro Lustosa Moura Granja
Presidente do NQSP

NOTA EXPLICATIVA
FATURAMENTO

A **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA - S3 Gestão em Saúde**, sociedade civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob o nº 14.284.483/0001-08, sediada à Rua Antônio Della Cella, s/n, Centro, CEP 45.310-000, Ubaíra/BA, na condição de gestora do Hospital Municipal de Petrolina, por meio do Contrato de Gestão nº 001/2024, que tem por objeto o gerenciamento, a operacionalização e a execução de ações e serviços de saúde a serem prestados pela **CONTRATADA** no **HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA**, localizado na Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Centro, Petrolina - PE, CEP 56304-917, vem por meio deste, informar:

Considerando que a unidade não iniciou o processo legal de implantação da **Comissão de Ética Médica** junto ao CREMEPE, devido principalmente pela quantidade de profissionais insuficientes para a implantação da comissão, porém a Diretoria Médica, por excesso de zelo e extrema cautela iniciou o processo de elaboração do Regimento Interno para avaliar as necessidades da implantação da comissão, em conjunto com os médicos prestadores de serviço. Estaremos seguindo o procedimento de praxe em conformidade com a legislação vigente.

Petrolina, 19 de janeiro de 2025.

Atenciosamente,

Avner Victor Ferreira de Alencar

Diretor Médico



ATA DE REUNIÃO

Área Emissora: Comissão de Revisão de Óbitos	Responsável pela Emissão: AVNER VICTOR FERREIRA	Data da Emissão: 30/12/2025
---	--	--------------------------------

TIPO DE REUNIÃO: 12ª Reunião ordinária da comissão de Revisão de Óbitos	REDATOR: AVNER VICTOR FERREIRA	DATA: 30/12/2025	INÍCIO: 16:00	TÉRMINO: 17:00
--	-----------------------------------	---------------------	------------------	-------------------

PAUTAS

1. Avaliar óbitos ocorridos no mês de novembro HMUP.

PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR

Não houve.

PARTICIPANTES

NOME/FUNÇÃO	STATUS (presente/ausente)	ASSINATURA
Avner Victor Ferreira de Alencar Carvalho	PRESENTE	<i>Avner Victor Ferreira de Alencar Carvalho</i>
Maria Eduarda dos Santos Batista	PRESENTE	<i>Maria Eduarda dos Santos Batista</i>
Leonardo Cordeiro Mendes	PRESENTE	<i>Leonardo Cordeiro Mendes</i>
Wanderson Mariano Machado	PRESENTE	<i>Wanderson Mariano Machado</i>

ATA DA REUNIÃO

ITEM	ASSUNTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Não houve óbitos registrados no período avaliado.		



Avner Alencar
Presidente da Comissão de Óbitos

Petrolina, 30 de dezembro de 2025.

Presidente da Comissão de Óbitos

Digitalizado com CamScanner



RELATÓRIO DA REUNIÃO

- Revisão dos óbitos registrados:
Não houve óbitos no período de dezembro de 2025 no HMUP.
- Decisões e Encaminhamentos
Não houve.

Petrolina, 30 de dezembro de 2025.



Avner Alencar
Presidente da Comissão de Óbitos

Presidente da Comissão de Óbitos

Digitalizado com CamScanner



ATA DE REUNIÃO

Área Emissora: Comissão de Revisão de Prontuários	Responsável pela Emissão: Avner Victor ferreira	Data da Emissão: 30/12/2025
---	---	-----------------------------

TIPO DE REUNIÃO: 12ª Reunião ordinária da comissão de Revisão de Prontuários	REDATOR: Yan Lucas Lubarino dos Santos	DATA: 30/12/2025	INÍCIO: 16:00	TÉRMINO: 17:00
--	--	------------------	---------------	----------------

PAUTAS

1. Analisar prontuários dos pacientes, considerando aspectos técnicos, éticos e legais;
2. Elaborar relatórios sobre a qualidade dos registros;
3. Identificação sobre oportunidade de melhorias.

PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR

Não houve.

PARTICIPANTES

NOME/FUNÇÃO	STATUS (presente/ausente)	ASSINATURA
Avner Victor Ferreira Alencar Carvalho	PRESENTE	Avner Victor F. de Alencar Carvalho
Yan Lucas Lubarino dos Santos	PRESENTE	Yan Lucas Lubarino dos Santos
Ana Carolina Freire	PRESENTE	Ana Carolina Freire
Leonardo Cordeiro Mendes	PRESENTE	Leonardo Cordeiro Mendes

ATA DA REUNIÃO

ITEM	ASSUNTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Verificar após a seleção de alguns prontuários, problemas relativos a aspectos técnicos, éticos e legais no prontuários avaliados.		
2	Foi elaborado relatório sobre a qualidade dos registros avaliados.		
3	Sugestão para eventuais problemas encontrados.		



Avner Alencar
Diretor Médico
Hospital Municipal de Petrolina
CPF nº 14.234.433-0009-60

Petrolina, 30 de dezembro de 2025.

Presidente da Comissão de Revisão de Prontuários

Digitalizado com CamScanner



1. Revisão dos Prontuários

Foram avaliados os seguintes prontuários, selecionados de forma aleatória: nº 78754, 79231, 79717, 80074, 80485, 80798, 81212, 81206, 81511, 81494, 82141, 82109, 82103, 82863, 82833.

- Não foram identificadas lacunas no preenchimento dos prontuários analisados.
- A qualidade do preenchimento prontuários foi considerada boa.

2. Decisões e Encaminhamentos

Não houve.



Avner Alencar
Diretor Médico
Hospital Municipal de Petrolina
CPF nº 14.234.433-0009-60

Petrolina, 30 de dezembro de 2025.

Presidente da Comissão de Revisão de Prontuários

Digitalizado com CamScanner

Comissão de Farmácia e Terapia					
ATA DE REUNIÃO					
Tipo de Reunião	Modalidade	Responsável	Data	Hora Início	Hora Término
Ordinária	Presencial	Maria Carmeliana Leite	30/12/2025	10:00	11:00

PAUTA

1 - Discussão sobre cadastro dos kits medicamentos do centro cirúrgico;
2 - Planejamento expansão assistencial para 2026;

ATA DA REUNIÃO/DELIBERAÇÕES

1- Continua pendente a situação da prescrição individualizada de medicamento. Demanda repassada para equipe T.I. Status em andamento;

2- Reunião agendada para primeira semana de Janeiro 2026, sobre padronização dos insumos que serão necessários para a expansão assistencial do HMP.

PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR

Pendências anteriores resolvidas

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

NOME	CARGO/FUNÇÃO	STATUS
1. Maria Carmeliana Leite	Farmacêutica RT	Presente
2. Mariana Machado	Farmacêutica substituta	Presente
3. Karla C. D. Passos	Enfermeira	Presente
4. Ana Eduarda de S. Costa	Enf. geral	Presente
5. Alvan Victor F. de A. Cavalcanti	Coord. Médico	Presente
6. Laila de Souza Costa	Coord. Farmácia	Presente

REGISTRO DA REUNIÃO



Maria Carmelinda Leite
Enfermeira
Mat. 548748 / C.R.E. PE 3625
Hospital Municipal de Petrolina
41294. 433/0038-68



GESTÃO EM SAÚDE