S3

GESTÃO EM SAÚDE

Mais de 70 anos de assistência

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

CONTRATO 001/2024

S3
GESTÃO EM SAÚDE

Mais de 70 anos de assistência

RELATÓRIO MENSAL COM CUMPRIMENTO DAS METAS

JANEIRO/2026

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 31
4 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES 43
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 45
6 ANEXOS 47

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 16º 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 janeiro de 2026**, 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 janeiro de 2026**, 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 janeiro, foram ofertadas 3.684 consultas da meta geral, representando um percentual maior que 100% da meta estabelecida a partir de março/25 de 3654 consultas médicas, 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 – janeiro/2026

ESPECIALIDADES	Nº DE CONSULTAS DISPONIBILIZADAS
Cardiologia	360
Cirurgia Geral	374
Cirurgia Vascular	240
Coloproctologia	120
Dermatologia	270
Ginecologia	540
Oftalmologia	500

Ortopedia	700
Otorrinolaringologia	490
Urologia	90
Anestesiologia	0
Cirurgia Pediátrica	0
Total	**3.684**

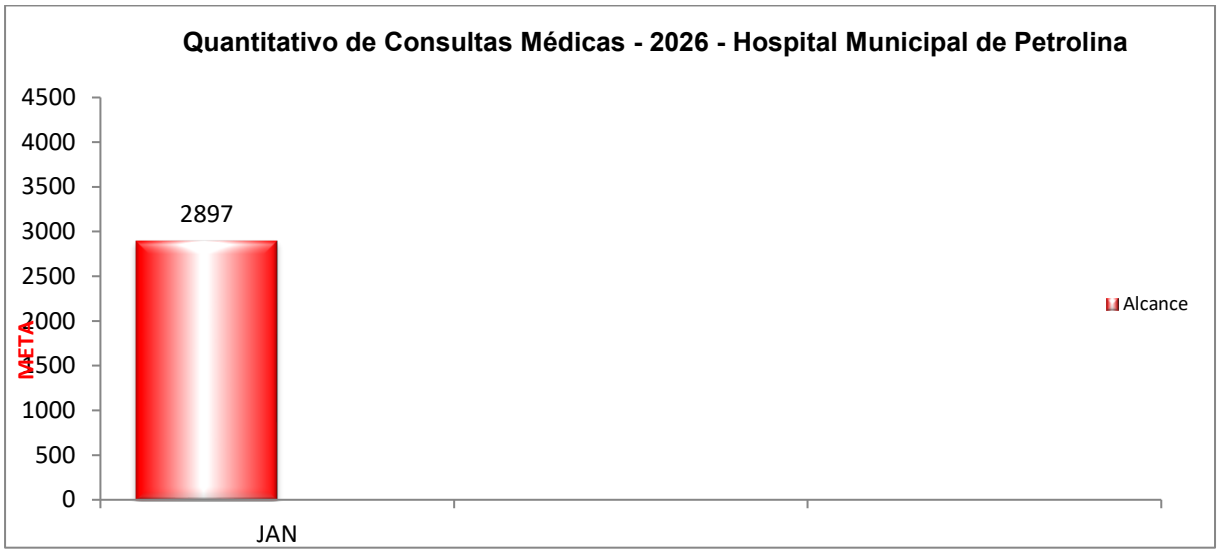
Em relação às vagas zeradas para consultas especializadas nas áreas de Cirurgia Pediátrica (CIPE) e Anestesiologia, informamos que o planejamento ainda está em andamento, devido à ausência de equipamentos e materiais essenciais para a execução das atividades cirúrgicas. Atualmente, essas áreas estão 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 janeiro 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, janeiro 2026



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) apresentou desempenho assistencial **compatível com a meta operacional vigente**, considerando de forma integrada a meta contratual pactuada, a oferta efetivamente disponibilizada e a produção realizada por especialidade, sem distinção entre tipos de consulta médica.

Conforme estabelecido em contrato, a **meta contratual plena (100%) corresponde à realização de 4.500 consultas médicas mensais**, com **flexibilidade na distribuição entre as especialidades**, de acordo com a demanda regulada e definida pela Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina. Desde março de 2025, encontra-se formalmente adotada a meta operacional de referência de 85% da meta plena para o bloco geral entre consultas, sessões, exames e procedimentos.

Ficou registrado como meta, 3.654 consultas mensais (81%), a partir de março, conforme pactuação administrativa vigente, observando-se os princípios da razoabilidade, eficiência e adequação à capacidade assistencial instalada.

No período avaliado, o HMP disponibilizou **3.684 consultas médicas especializadas**, quantitativo que corresponde a **82% da meta geral de 100% e 101% da meta operacional** evidenciando adequada programação da oferta assistencial frente ao parâmetro contratual atualmente adotado.

Do total ofertado, foram **realizadas 2.897 consultas médicas**, o que representa:

- **79,0% de aproveitamento da oferta disponibilizada**;
- **79,3% de cumprimento da meta operacional vigente (3.654 consultas)**;
- **64,4% de alcance da meta contratual plena de 100% (4.500 consultas)**.

O índice global de absenteísmo observado no mês foi de **21%**, percentual inferior aos patamares historicamente registrados, indicando evolução positiva das estratégias de gestão do acesso e da ocupação das agendas assistenciais.

O método de cálculo adotado para aferição do desempenho frente à meta operacional foi:
(Número total de consultas realizadas no mês / 3.654) x 100.

A análise por especialidade demonstra comportamento heterogêneo, compatível com o perfil assistencial, a sazonalidade da demanda e o modelo de regulação adotado:

- **Cardiologia** apresentou oferta de 360 consultas e execução de 301 atendimentos, com **84% de aproveitamento da oferta**, demonstrando equilíbrio entre programação e comparecimento dos usuários.
- **Cirurgia Geral** registrou 249 consultas realizadas frente a 374 ofertadas, alcançando **67% de aproveitamento**, com impacto do absenteísmo sobre uma especialidade de alta rotatividade.
- **Cirurgia Vascular** e **Coloproctologia** apresentaram **73% de aproveitamento da oferta**, mantendo desempenho regular.
- **Dermatologia** executou 200 consultas de um total de 270 ofertadas, correspondendo a **74% de aproveitamento**.
- **Ginecologia**, com elevada oferta (540 consultas), realizou 386 atendimentos, atingindo **71% de aproveitamento**, reforçando a necessidade de ações contínuas de enfrentamento ao absenteísmo.

- **Oftalmologia** destacou-se com **503 consultas realizadas para 500 ofertadas**, superando a programação inicial (**101% de execução**). A execução superior à oferta decorreu de **ajustes operacionais pontuais, overbook**, sem extrapolação contratual ou prejuízo à qualidade assistencial, evidenciando elevada demanda reprimida e eficiência na ocupação das agendas.
- **Ortopedia** e **Otorrinolaringologia** apresentaram **77% de aproveitamento da oferta**, mantendo desempenho satisfatório diante do volume expressivo de consultas disponibilizadas.
- **Urologia** registrou **86% de aproveitamento**, confirmando elevada eficiência assistencial e adequada ocupação das agendas.
- As especialidades de **Anestesiologia** e **Cirurgia Pediátrica** não apresentaram produção no período, em razão da inexistência de meta pactuada e de oferta assistencial programada para o mês avaliado.

De forma consolidada, os resultados de janeiro de 2026 demonstram que o Hospital Municipal de Petrolina:

- Cumpriu integralmente a meta operacional vigente em termos de oferta;
- Apresentou produção assistencial compatível com o parâmetro contratual adotado;
- Manteve gestão eficiente da capacidade instalada, mesmo diante da permanência do absenteísmo como principal fator limitante para o alcance integral da produção planejada.

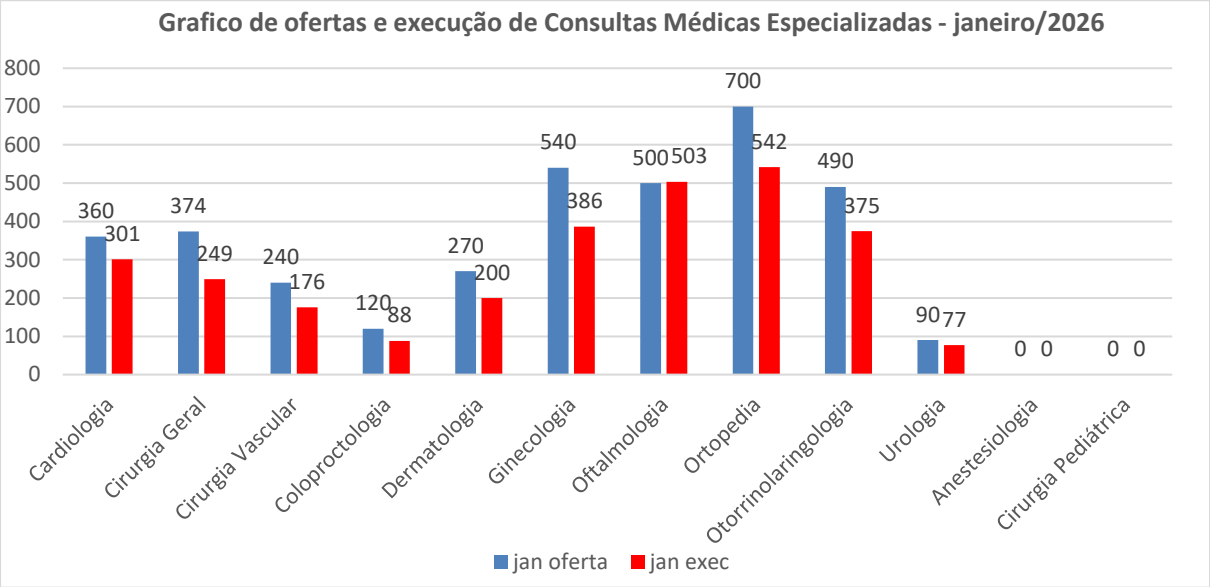
Quando comparado à meta contratual plena de 100% (4.500 consultas), observa-se margem para ampliação da produção, a qual se encontra condicionada, principalmente, à redução do absenteísmo e ao fortalecimento das estratégias de vinculação do usuário ao serviço. O absenteísmo, vem sendo enfrentado de forma articulada pelo Hospital Municipal de Petrolina (HMP) e pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por meio das seguintes ações:

- **Realização mensal de overbooking programado nas agendas assistenciais**, dimensionado com base no histórico de faltas por especialidade, como medida de compensação do absenteísmo e de maximização do aproveitamento da capacidade instalada. Ressalta-se, contudo, que **mesmo com a adoção dessa estratégia, permanece registrado número significativo de faltas**, evidenciando que o absenteísmo não é integralmente mitigável apenas por medidas operacionais internas;
- **Envio sistemático de lembretes aos pacientes**, reforçando data e horário das consultas agendadas;
- **Campanhas de conscientização**, com foco na importância do comparecimento às consultas e tratamentos;
- **Integração com a Atenção Básica**, por meio de reuniões e visitas às Unidades Básicas de Saúde (UBS), com apresentação detalhada dos serviços ofertados pelo HMP, esclarecimento dos fluxos de agendamento e divulgação de novos serviços implantados;
- **Monitoramento contínuo do absenteísmo**, com análise semanal dos indicadores em conjunto com a equipe de regulação e devolutiva técnica às UBS, visando ajustes permanentes nos processos.

Essas medidas evidenciam que, **mesmo com a adoção de estratégias ativas de mitigação, como o overbooking mensal e a ampliação da oferta assistencial**, o absenteísmo permanece como fator relevante que impacta diretamente o alcance da meta plena, sem configurar falha de gestão ou descumprimento contratual por parte do prestador.

Dessa forma, o Hospital Municipal de Petrolina reafirma seu compromisso institucional com a **eficiência assistencial**, a **transparência na gestão dos recursos públicos** e a **ampliação progressiva do acesso às consultas especializadas**, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), mantendo atuação articulada com a

Secretaria Municipal de Saúde para o contínuo aperfeiçoamento dos processos assistenciais.

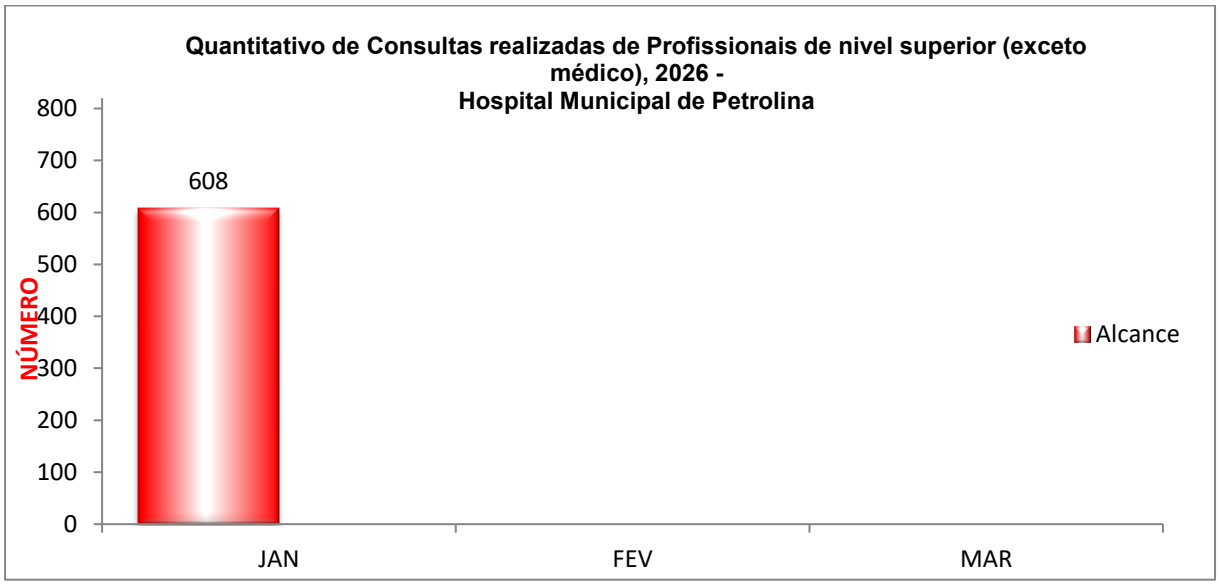


Ainda não foram disponibilizadas consultas com anestesiologista e cirurgião pediátrico, pois as cirurgias de médio porte foram acordadas apenas, após a chegada dos equipamentos cirúrgicos necessários.

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

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

Gráfico 02 – Consultas realizadas de nível superior (exceto médico), Hospital Municipal de Petrolina, janeiro/2026



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) apresentou desempenho assistencial compatível com a capacidade instalada no âmbito das consultas realizadas por profissionais de nível superior não médicos, considerando a análise comparativa entre meta contratual pactuada, oferta assistencial disponibilizada e produção efetivamente executada.

Para o período avaliado, **a meta contratual global estabelecida foi de 820 consultas**. A oferta total disponibilizada **alcançou 924 atendimentos**, correspondendo a 112,7% da meta pactuada, caracterizando ampliação planejada da capacidade assistencial como estratégia de enfrentamento do absenteísmo e absorção da demanda regulada e espontânea. Do total ofertado, foram **608 consultas efetivamente realizadas**, o que representa 74,0% de aproveitamento da oferta e 74,1% de execução da meta contratual global, evidenciando execução assistencial compatível com o perfil da demanda apresentada no período.

A Fisioterapia manteve-se como o serviço de maior volume assistencial. Com meta contratual de 360 consultas, a especialidade ofertou 384 atendimentos, dos quais 270 foram realizados, alcançando 75,0% de execução da meta contratual e 70,3% de aproveitamento da oferta. Apesar do absenteísmo de 29,7%, o volume executado reafirma a relevância do serviço na absorção da demanda regulada, especialmente no contexto da ampliação da equipe pactuada com a Secretaria

Municipal de Saúde, voltada à redução da fila de espera e à ampliação do acesso aos serviços de reabilitação.

A Psicologia apresentou desempenho assistencial estável, com meta e oferta de 40 consultas e 36 atendimentos realizados, correspondendo a 90,0% de execução da meta e 90,0% de aproveitamento da oferta, evidenciando boa adesão dos usuários e adequada organização da agenda assistencial.

O Serviço Social disponibilizou 300 consultas, com 185 atendimentos efetivamente realizados, alcançando 61,7% de execução da meta contratual. O resultado é compatível com a natureza do serviço, cuja atuação inclui, além de atendimentos ambulatoriais, orientações sociais, suporte a processos administrativos, fluxos internos, articulação com a rede assistencial, acolhimento institucional e acompanhamento pré-operatório, não se restringindo exclusivamente à lógica de consulta agendada.

A Cirurgia Bucomaxilofacial manteve 80 consultas disponibilizadas, com 22 atendimentos realizados, correspondendo a 27,5% de execução da meta contratual. O desempenho observado está diretamente relacionado à baixa demanda registrada no período, não sendo identificadas limitações operacionais, de agenda ou de recursos humanos.

Na Nutrição, observou-se ampliação significativa da oferta assistencial. Frente a uma meta contratual de 40 consultas, a especialidade ofertou 120 atendimentos, com 95 consultas efetivamente realizadas, alcançando 237,5% de execução da meta pactuada e 79,2% de aproveitamento da oferta. O desempenho evidencia crescimento da procura pelo acompanhamento nutricional e reforça a importância do serviço no cuidado integral aos usuários, especialmente aqueles com condições clínicas crônicas.

As especialidades de Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional permaneceram sem oferta e sem produção assistencial no período avaliado, em razão da ausência de profissionais contratados, situação já identificada no planejamento assistencial da unidade e que não configura descumprimento contratual.

De forma consolidada, os resultados demonstram que, mesmo diante de absenteísmo relevante em determinadas especialidades, o Hospital Municipal de

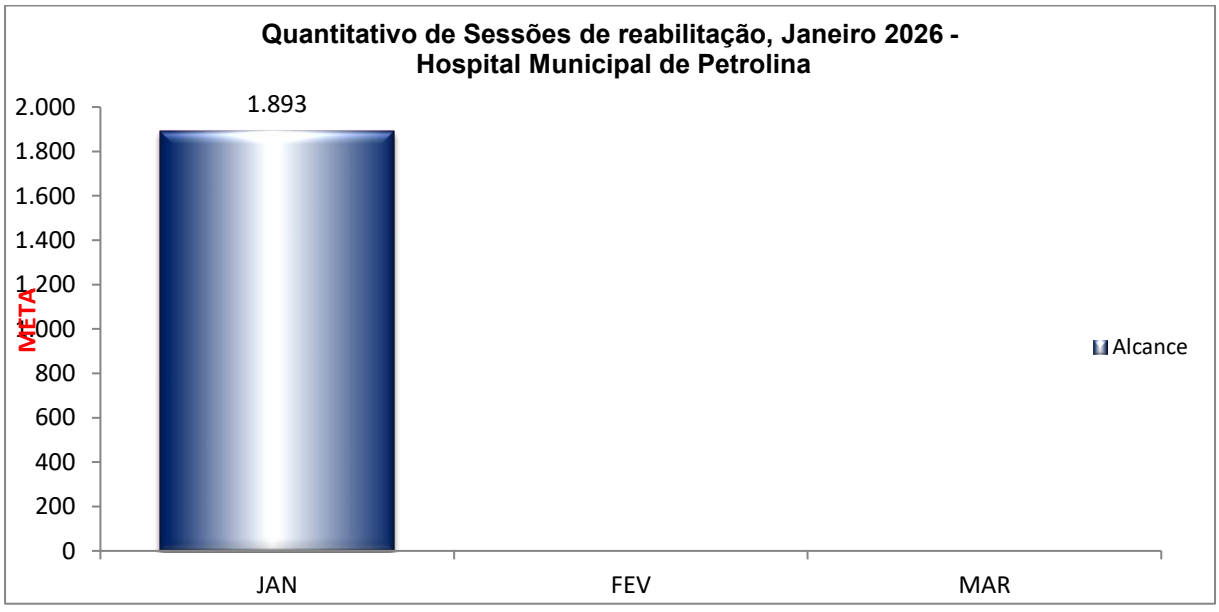
Petrolina manteve execução assistencial compatível com a realidade operacional, com oferta ampliada acima da meta pactuada, sem implicar ampliação contratual de meta. A avaliação do desempenho permanece vinculada exclusivamente aos quantitativos pactuados, em observância aos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e controle da gestão pública em saúde.

Ressalta-se, por fim, que a ampliação da oferta assistencial não implica ampliação da meta contratual, mantendo-se, para fins de avaliação, monitoramento e fiscalização, os quantitativos originalmente pactuados em contrato.

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, janeiro/ 2026



No período analisado, o Hospital Municipal de Petrolina apresentou desempenho assistencial expressivo no âmbito das sessões multiprofissionais realizadas por profissionais de nível superior não médicos, contemplando as especialidades de Fisioterapia e Psicologia. A avaliação foi conduzida a partir da análise objetiva e comparativa entre meta contratual pactuada, oferta assistencial

disponibilizada e produção efetivamente executada, em conformidade com os parâmetros contratuais vigentes.

A meta contratual global estabelecida para as sessões multiprofissionais foi de 1.520 atendimentos**. A oferta total disponibilizada alcançou 2.174 sessões**, correspondendo a 143,3% da meta pactuada, caracterizando ampliação planejada da capacidade assistencial, adotada como estratégia de organização da agenda e absorção da demanda reprimida, sem alteração do quantitativo contratual de referência para fins de avaliação.

Do total ofertado, foram **1.893 sessões efetivamente realizadas**, o que representa 124,5% de execução da meta contratual global e 87,1% de aproveitamento da oferta, evidenciando execução assistencial superior ao pactuado, mesmo diante da dinâmica própria dos serviços terapêuticos e do absenteísmo observado.

A **Fisioterapia** consolidou-se como o serviço de maior impacto assistencial no período. Com **meta contratual de 1.260 sessões**, a especialidade **ofertou 1.974 atendimentos**, equivalente a 156,7% da meta pactuada em termos de oferta, reflexo direto da ampliação da equipe e da reorganização assistencial. **Foram 1.747 sessões efetivamente realizadas**, correspondendo a 138,7% de execução da meta contratual e 88,5% de aproveitamento da oferta, demonstrando elevada capacidade operacional, efetividade das estratégias de ampliação do acesso e absorção da demanda reprimida na área de reabilitação.

A **Psicologia**, frente a uma **meta contratual de 156 sessões**, disponibilizou **200 atendimentos**, **com 146 sessões realizadas**, alcançando 93,6% de execução da meta pactuada e 73,0% de aproveitamento da oferta. O desempenho observado indica regularidade assistencial e adesão satisfatória dos usuários, sendo o absenteísmo compatível com o perfil ambulatorial do serviço e objeto de monitoramento contínuo pela gestão.

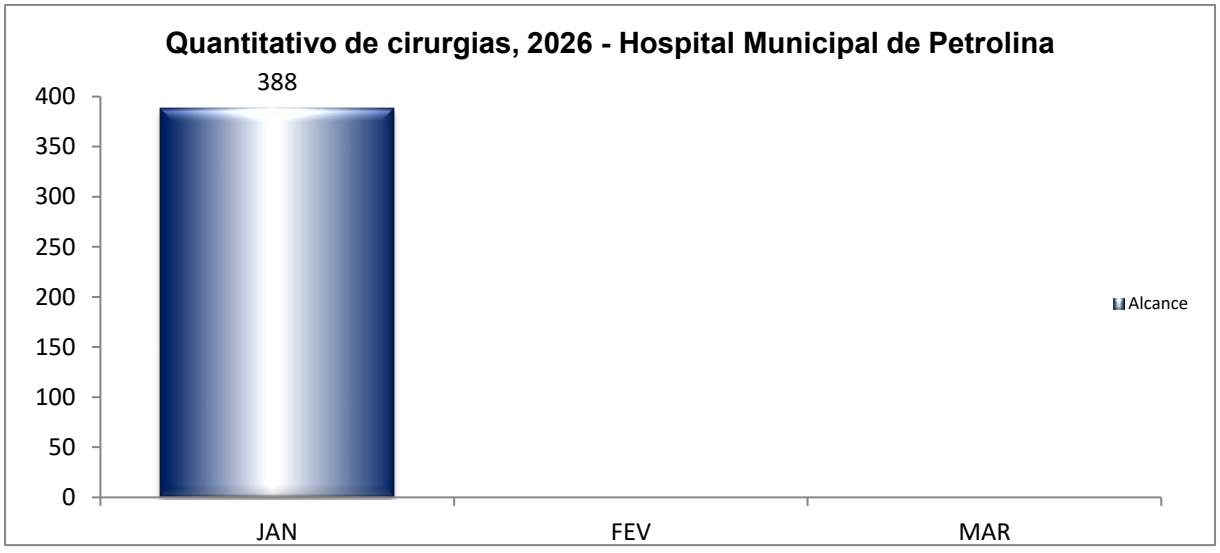
A **Terapia Ocupacional** não apresentou oferta nem produção assistencial no período avaliado, em razão da **ausência de profissional** contratado para a especialidade, situação devidamente identificada no planejamento assistencial da unidade e que não configura descumprimento contratual, tampouco limitação operacional imputável à gestão.

De forma consolidada, os resultados demonstram que a ampliação estratégica da oferta assistencial, especialmente no serviço de Fisioterapia, possibilitou não apenas o cumprimento, mas a superação da meta contratual global, assegurando a continuidade do cuidado, a ampliação do acesso e a adequada utilização dos recursos públicos. Ressalta-se que tal ampliação não implica alteração ou ampliação da meta contratual, mantendo-se a avaliação, o monitoramento e os critérios de desempenho estritamente vinculados aos quantitativos originalmente pactuados, em conformidade com os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e controle da gestão pública em saúde.

Bloco 04 – Procedimentos cirúrgicos;

Indicador 04 – Procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte;

Gráfico 04 – Procedimentos cirúrgicos, Hospital Municipal de Petrolina, janeiro/2026



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) manteve desempenho assistencial satisfatório na produção de cirurgias ambulatoriais, com resultados consistentes com a meta contratual pactuada, da oferta assistencial disponibilizada e da produção efetivamente executada, em conformidade com os parâmetros contratuais vigentes e os princípios que regem a administração pública.

No período avaliado, a meta plena contratual para cirurgias ambulatoriais corresponde a 400 procedimentos mensais. Contudo, para fins de avaliação

operacional vigente a partir de março/2025, adota-se o quantitativo de 365 procedimentos como meta mínima de cumprimento, conforme pactuação administrativa vigente entre as partes.

A **oferta total** disponibilizada **alcançou 410 cirurgias**, correspondendo a 102,5% da meta global e 112,3% da meta contratual vigente, evidenciando ampliação planejada da capacidade cirúrgica instalada, adotada como estratégia de organização assistencial e absorção da demanda eletiva reprimida, sem alteração do quantitativo contratual de referência para fins de avaliação.

Do total ofertado, foram **388 cirurgias efetivamente realizada**s, o que representa 94,6% de aproveitamento da oferta e 97% de execução da meta contratual global, reafirmando a eficiência operacional do serviço, a adequada utilização da capacidade instalada e o compromisso institucional com a ampliação do acesso ao cuidado cirúrgico ambulatorial.

No que se refere às **cirurgias ambulatoriais de médio porte**, realizadas sem a presença de anestesista, a meta contratual estabelecida foi de **5 procedimentos**. No período avaliado, foram ofertadas 10 cirurgias, com **10 procedimentos efetivamente realizados**, correspondendo a 200% de execução da meta contratual e 100% de aproveitamento da oferta. O resultado reflete ampliação assistencial planejada, sem impacto contratual, e evidencia a capacidade técnica das equipes envolvidas, com destaque para a atuação da urologia, responsável pela realização de vasectomias, fortalecendo as ações de planejamento familiar no âmbito do Sistema Único de Saúde (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 400 cirurgias. **Foram 378 procedimentos realizados**, correspondendo a 105,0% de execução da meta pactuada e 94,5% de aproveitamento da oferta, demonstrando elevada resolutividade e adequada organização dos fluxos cirúrgicos ambulatoriais.
No detalhamento da produção das cirurgias ambulatoriais de pequeno porte, observa-se a seguinte distribuição por especialidade:

- Dermatologia: 120 procedimentos ofertados, com 118 cirurgias executadas, refletindo elevado aproveitamento da oferta e resolutividade no tratamento de lesões cutâneas e condições dermatológicas de baixa complexidade;
- Cirurgia Geral: 165 procedimentos ofertados, com 158 cirurgias realizadas, contribuindo de forma significativa para a redução de demandas reprimidas e resolução de condições clínicas de baixa complexidade;
- Oftalmologia: 115 procedimentos ofertados, com 102 cirurgias executadas, predominantemente relacionadas a procedimentos como pterígio, atendendo demanda expressiva da população;
- Urologia: 10 procedimentos de médio porte com anestesia local ofertados, com 10 cirurgias efetivamente realizadas, evidenciando 100% de aproveitamento da oferta nessa especialidade.

As ações cirúrgicas contemplaram, portanto, as especialidades de cirurgia geral, dermatologia, oftalmologia e urologia, evidenciando a diversidade e a capacidade resolutiva da assistência prestada pelo Hospital Municipal de Petrolina no âmbito ambulatorial. A integração entre as equipes cirúrgicas, o suporte administrativo e a articulação com a Rede de Atenção à Saúde foram determinantes para assegurar a continuidade do cuidado, a otimização dos fluxos operacionais e a qualidade dos resultados alcançados.

De forma consolidada, os resultados demonstram que a ampliação da oferta cirúrgica ambulatorial, especialmente nos procedimentos de pequeno e médio porte, possibilitou a superação da meta contratual global, garantindo a ampliação do acesso, a redução das filas de espera e a execução qualificada das ações cirúrgicas, sem implicar ampliação contratual de meta.

Ressalta-se, por fim, que a avaliação do desempenho assistencial permanece vinculada exclusivamente aos quantitativos pactuados em contrato, em observância aos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e controle da gestão pública em saúde.

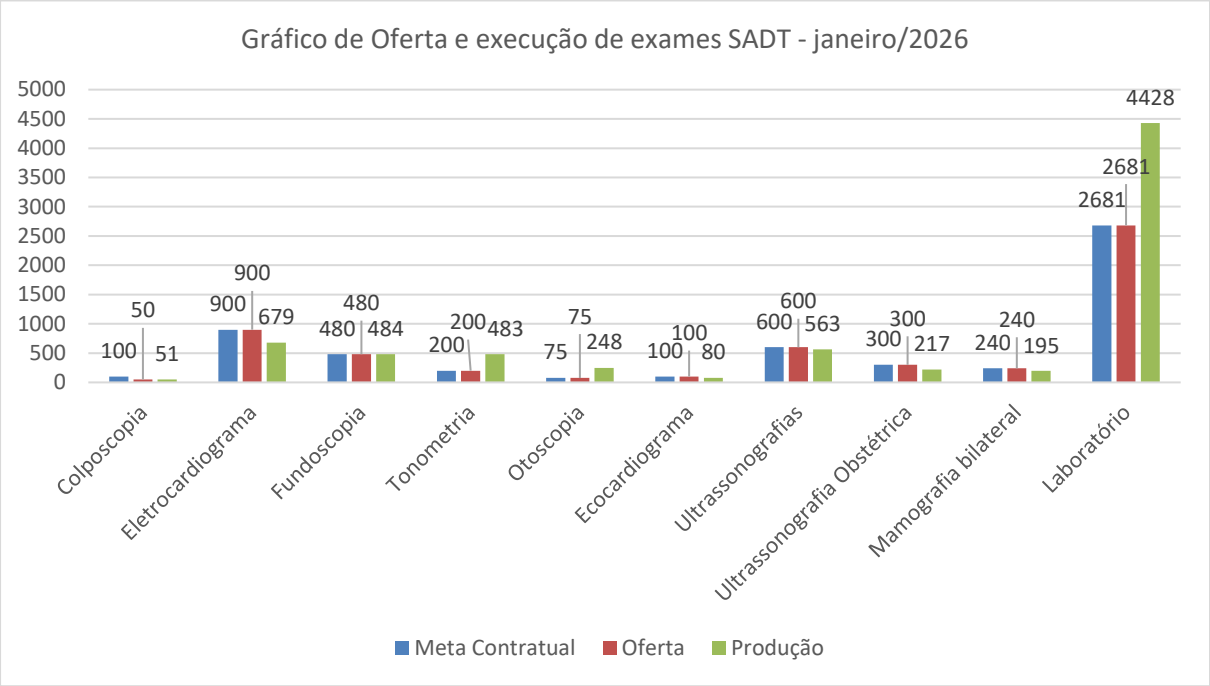
Bloco 05 – Procedimentos SADT;

Indicador 05 – Procedimento de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico;

Tabela 02 – Procedimentos SADT, Hospital Municipal de Petrolina, janeiro/2026

Procedimento	Meta contratual	Oferta	Produção	Percentual Alcançado
Audiometria de Reforço Visual	0	0	0	—
Audiometria em Campo Livre	0	0	0	—
Audiometria Tonal Limiar	0	0	0	—
Logoaudiometria	0	0	0	—
Eletroretinografia	0	0	0	—
Retinografia Colorida Binocular	0	0	0	—
Retinografia Fluorescente Binocular	0	0	0	—
Colposcopia	100	50	51	51,0%
Eletrocardiograma	900	900	679	75,4%
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	—
Fundoscopia	480	484	484	100,8%
Tonometria	200	200	483	241,5%
Campimetria	0	0	0	—
Emissões Otoacústicas – Teste da Orelhinha	0	0	0	—
Estudo de Emissões Otoacústicas Evocadas	0	0	0	—
Emissões Otoacústicas – Reteste	0	0	0	—
Otoscopia	75	75	248	330,7%
Ecocardiografia Transesofágica	0	0	0	—
Ecocardiograma	100	100	80	80,0%
Holter	0	0	0	—
Teste Ergométrico	0	0	0	—
Ultrassonografias	600	600	563	93,8%
Ultrassonografia Obstétrica	300	300	217	72,3%
Mamografia bilateral	240	240	195	81,3%
Laboratório de Análises Clínicas	2.681	2.681	4.428	165,1%
Total de Procedimentos SADT	5.676	5.626	7.428	131%

Nota técnica: O Percentual Alcançado foi calculado com base na relação Produção ÷ Meta Contratual pactuada, quando existente. Procedimentos sem meta pactuada permanecem sem percentual de execução, não configurando descumprimento contratual.



Durante o mês de janeiro de 2026, o Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) do Hospital Municipal de Petrolina apresentou produção assistencial superior à meta contratual pactuada. No período, a meta global estabelecida foi de 5.676 procedimentos, com oferta registrada de 5.626 vagas, correspondente a 99,1% do quantitativo pactuado. A produção efetivamente realizada totalizou 7.428 procedimentos, alcançando 130,9% de execução da meta contratual.

A produção superior à oferta inicialmente programada decorre da aplicação técnica de overbooking para compensação de absenteísmo e da realização de múltiplos procedimentos no mesmo atendimento ambulatorial, conforme indicação clínica especializada. Não houve alteração contratual de meta, tampouco ampliação do objeto pactuado. Essa prática é adotada como medida de racionalização operacional, evitando ociosidade da equipe técnica, reduzindo desperdício de recursos públicos e permitindo que faltas eventuais sejam compensadas por encaixes previamente planejados. Importante destacar que o overbooking é técnico, controlado e dimensionado com base em análise mensal dos indicadores de comparecimento, não configurando ampliação indiscriminada da oferta nem extrapolação contratual indevida, mas sim instrumento de eficiência administrativa.

No que se refere ao absenteísmo nos exames ambulatoriais eletivos em que a oferta foi superior à produção, observam-se as seguintes taxas: eletrocardiograma apresentou absenteísmo aproximado de 24,6% (679 realizados de 900 ofertados); ecocardiograma registrou 20,0% de absenteísmo (80 realizados de 100 ofertados); ultrassonografia obstétrica apresentou 27,7% (217 de 300); e mamografia bilateral 18,7% (195 de 240). Tais percentuais estão associados a fatores parcialmente externos à governabilidade direta do prestador, como dificuldades de deslocamento, remarcações e desistências, sendo continuamente monitorados pela gestão.

No detalhamento da produção por procedimento, a colposcopia apresentou meta de 100 exames, com 51 realizados (51,0% de execução), resultado compatível com a demanda referenciada no período. O eletrocardiograma registrou 679 exames realizados frente à meta de 900 (75,4%). A fundoscopia atingiu 484 exames frente à meta de 480, correspondendo a 100,8% de execução.

Destacam-se os procedimentos de tonometria e otoscopia, que ultrapassaram significativamente a meta pactuada. A tonometria apresentou 483 exames realizados frente à meta de 200 (241,5%), e a otoscopia registrou 248 exames realizados frente à meta de 75 (330,7%). A realização de tonometria e otoscopia depende da avaliação clínica individual realizada pelo especialista no momento da consulta ambulatorial, não constituindo procedimento obrigatório para todos os atendimentos. O volume produzido reflete o perfil epidemiológico da demanda observada no período, não caracterizando ampliação contratual.

O ecocardiograma apresentou 80 exames realizados frente à meta de 100 (80,0%). As ultrassonografias gerais alcançaram 563 exames frente à meta de 600 (93,8%), enquanto a ultrassonografia obstétrica registrou 217 exames frente à meta de 300 (72,3%). A mamografia bilateral contabilizou 195 exames realizados frente à meta de 240 (81,3%).

Procedimentos sem meta pactuada permaneceram sem produção no período, como audiometrias, potenciais evocados, emissões otoacústicas, campimetria, Holter, teste ergométrico e ecocardiografia transesofágica, em razão da indisponibilidade de equipamentos específicos e/ou ausência de profissional habilitado, situação já comunicada à Secretaria Municipal de Saúde.

No caso específico do Laboratório de Análises Clínicas, a meta e a oferta contratual foram de 2.681 exames, enquanto a produção alcançou 4.428 exames, correspondendo a 165,1% de execução da meta pactuada. Essa produção foi realizada em 328 usuários, resultando em média aproximada de 13,5 exames por paciente.

Importa esclarecer que o Hospital Municipal de Petrolina atua com perfil assistencial predominantemente ambulatorial, não possuindo serviço de internação hospitalar no período analisado. Assim, a diferença entre meta e produção não decorre de assistência hospitalar interna, mas da natureza da assistência ambulatorial especializada e do apoio diagnóstico vinculado às consultas realizadas.

No contexto ambulatorial, é comum que o paciente realize múltiplos exames laboratoriais no mesmo atendimento, conforme avaliação clínica do especialista, sendo tais exames complementares essenciais para definição diagnóstica, monitoramento terapêutico e seguimento clínico. Além disso, a reorganização técnica das agendas e a aplicação controlada de overbooking para compensação de faltas contribuíram para a ampliação da produção sem alteração contratual de meta.

Dessa forma, o volume produzido reflete o perfil assistencial da unidade e a demanda clínica apresentada, não configurando ampliação contratual indevida ou alteração do objeto pactuado.

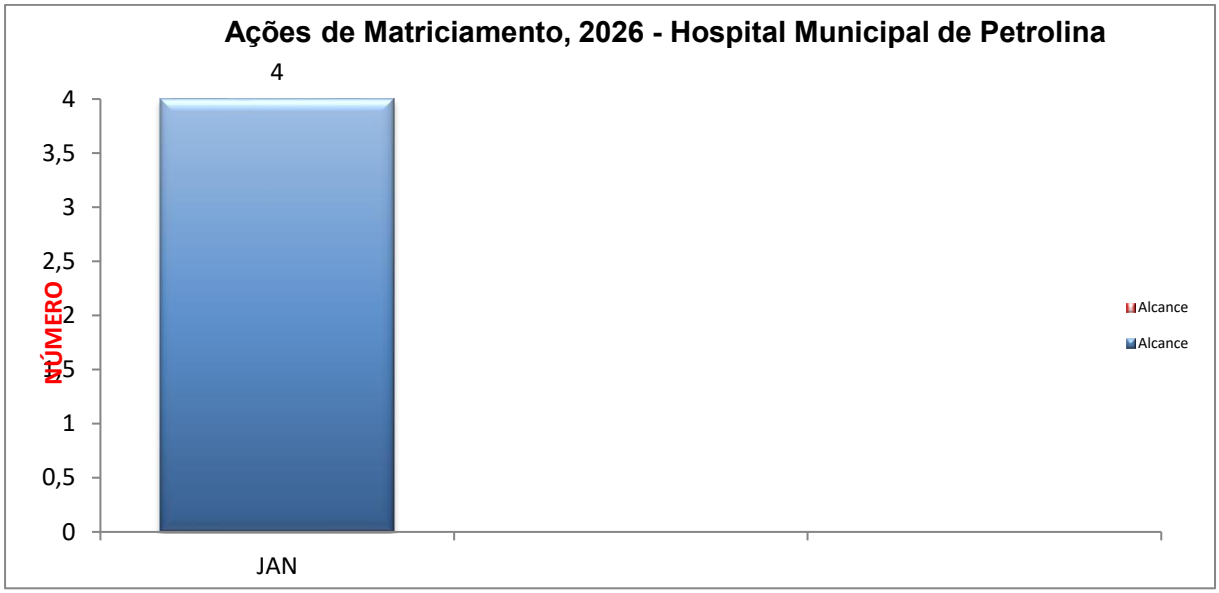
Ressalta-se que a ampliação da produção assistencial não implica ampliação contratual de meta, permanecendo a avaliação vinculada exclusivamente aos quantitativos pactuados, em observância aos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e controle da gestão pública em saúde. A superação da meta observada no período decorre de gestão ativa das agendas, monitoramento contínuo do absenteísmo e aplicação de estratégia técnica de overbooking, não configurando expansão contratual ou alteração do objeto pactuado.

A estratégia encontra-se registrada em protocolo interno de gestão de agendas, disponível para apresentação aos órgãos de controle.

Bloco 06 – Ações Educacionais e Supervisionais;

Indicador 06 – Ações de Matriciamento;

Gráfico 6 – Ações de Matriciamento, Hospital Municipal de Petrolina, janeiro/2026



No mês de janeiro, não foram realizadas ações presenciais formais de matriciamento de rotina diretamente nas unidades da rede. Contudo, o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) manteve atuação institucional contínua de apoio técnico, articulação e parceria permanente com a Secretaria Municipal de Saúde (SESAU), especialmente no que se refere ao alinhamento assistencial, ao acompanhamento dos fluxos regulatórios e à organização dos processos de marcação e acesso aos serviços especializados.

Durante o período, foi realizada reunião técnica com a Secretaria Municipal de Saúde para apresentação e análise dos resultados assistenciais consolidados do exercício de 2025, possibilitando avaliação conjunta do desempenho dos serviços, discussão dos indicadores alcançados e identificação de pontos críticos e oportunidades de aprimoramento para o exercício vigente. Esse espaço de diálogo contribuiu para o fortalecimento da comunicação interinstitucional e para o alinhamento das estratégias assistenciais entre o hospital e a gestão municipal.

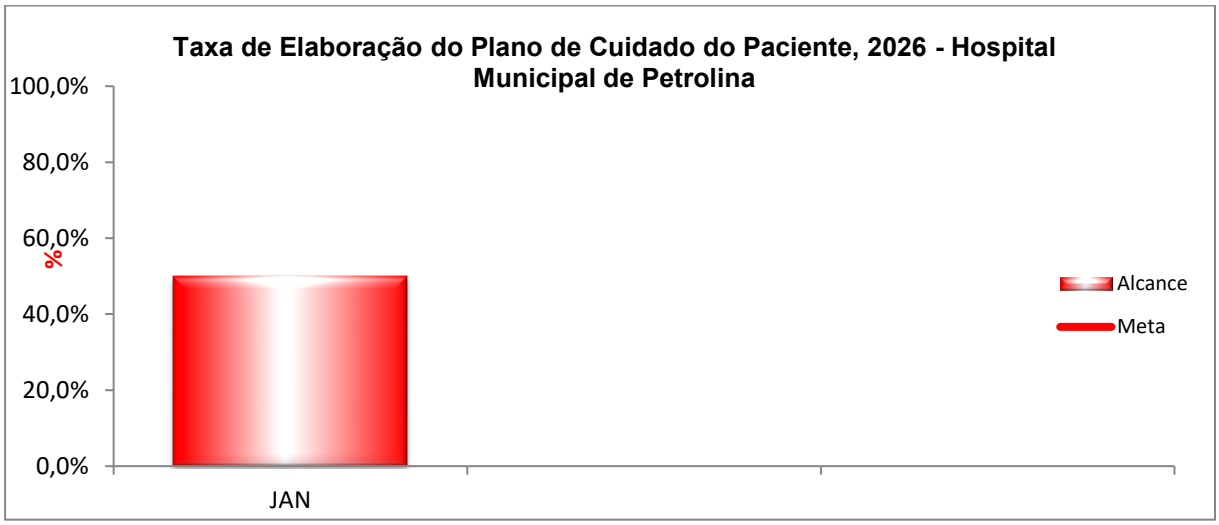
Paralelamente, a Gerência de Enfermagem do HMP manteve contato contínuo com os profissionais responsáveis pela marcação e regulação nas unidades da rede, atuando de forma permanente no esclarecimento de dúvidas, orientação sobre fluxos assistenciais, critérios de encaminhamento e organização das agendas, configurando-

se como ação sistemática de apoio matricial indireto. Essa interlocução cotidiana favoreceu a qualificação dos encaminhamentos, a redução de retrabalho e o fortalecimento da integração entre os pontos da Rede de Atenção à Saúde.

Ressalta-se, ainda, que no mês de janeiro o Hospital Municipal de Petrolina atuou de forma ativa em ações de matriciamento específicas voltadas à organização de mutirões cirúrgicos, em parceria com a SESAU, especialmente nas áreas de oftalmologia e angiologia. Nessas ações, o hospital cedeu sua estrutura física, apoiou tecnicamente a organização dos fluxos e contribuiu diretamente para a captação de pacientes, com foco prioritário na identificação e mobilização de usuários inseridos na fila de espera do próprio HMP, contribuindo para a redução do tempo de espera e a mitigação dos impactos assistenciais associados à demanda reprimida.

Dessa forma, ainda que não tenham ocorrido ações formais e contínuas de matriciamento in loco no mês de janeiro, o Hospital Municipal de Petrolina reafirmou seu papel como parceiro estratégico da Secretaria Municipal de Saúde, exercendo função ativa de apoio técnico, articulador da rede e indutor de soluções assistenciais, por meio de estratégias de comunicação permanente, orientação técnica e ações integradas, em consonância com os princípios da integralidade, resolutividade e qualificação contínua do cuidado prestado à população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS).

Indicador 07 – Ações de Supervisão do Cuidado;
Gráfico 07 – Ações de Supervisão do Cuidado, Hospital Municipal de Petrolina, janeiro/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.

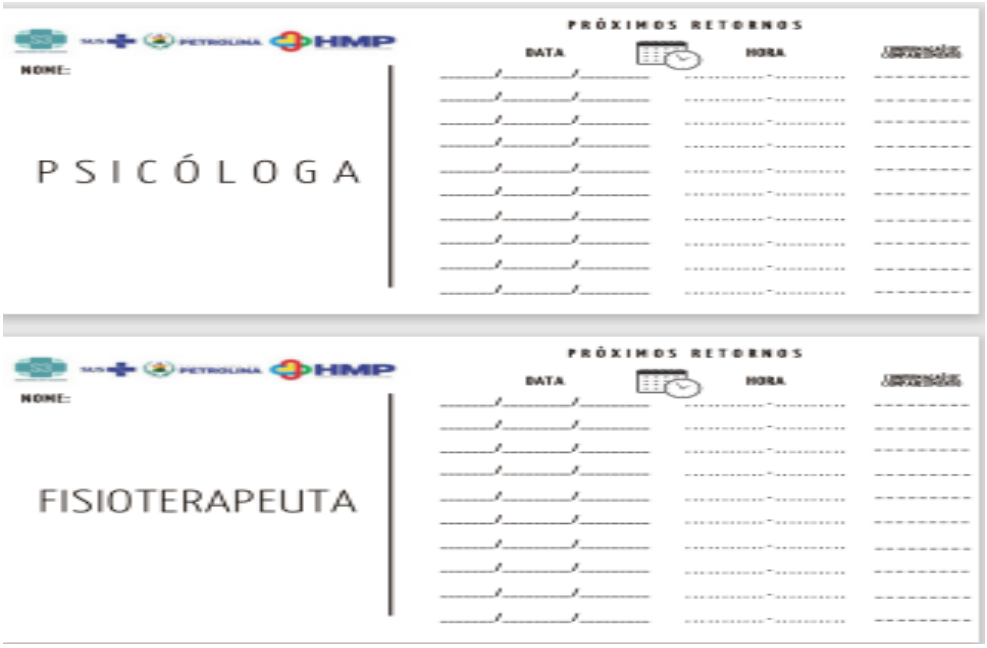
Para fortalecer esse trabalho, mantemos as reuniões e práticas de matriciamento, com o propósito de construir, de forma conjunta, propostas que facilitem a comunicação entre o Hospital Municipal de Petrolina (HMP) e a Atenção Primária à Saúde (APS). Essa interação é fundamental para garantir o acompanhamento 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.



HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA
Endereço:AVENIDA JOSE DE SA MANICOBA, 413 - CENTRO
Bairro..:CENTRO
Cidade..:PETROLINA CNPJ:10.358.190/0001-77
E-mail..: Telefone:(87) 2018-1818

Paciente

PETROLINA, 07/02/2025
Nome: **PACIENTE AMBULATORIO TESTE** CPS: **20**
Matricula: **898002864981248** Nasc: **10/10/2000** Idade: **24** Sexo: **M**
Convênio: **SUS**

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:

- **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

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA
Endereço:AVENIDA JOSE DE SA MANICOBA, 413 - CENTRO
Bairro..:CENTRO
Cidade..:PETROLINA CNPJ:10.358.190/0001-77
E-mail..: 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

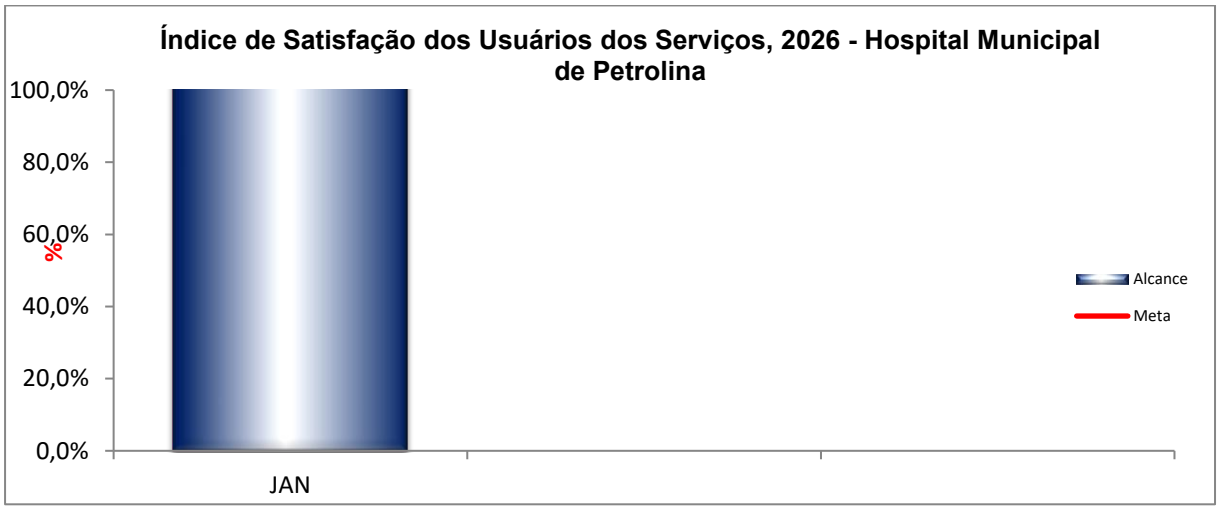
FERNANDA EMILIA XAVIER DE SOUZA
COREN 683069 / PE

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 janeiro de 2026, conforme Contrato Nº 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, janeiro/2026.



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 13.214 atendimentos, englobando consultas, sessões, exames e procedimentos, beneficiando um público estimado de 7.899 usuários distintos. No mesmo período, foram aplicadas 718 pesquisas de satisfação, correspondendo a uma taxa de adesão de 9,1% em relação ao total de atendimentos realizados.

Ressalta-se que, excepcionalmente neste mês, o percentual de aplicação das pesquisas ficou ligeiramente abaixo da meta mínima estabelecida de 10%. Tal variação não compromete a consistência analítica dos dados, uma vez que o volume de respostas obtido mantém representatividade adequada para avaliação dos indicadores de satisfação e percepção da qualidade assistencial. A gestão adotou

medidas de reforço interno junto às equipes responsáveis pela aplicação das pesquisas, com o objetivo de restabelecer o patamar mínimo pactuado nos meses subsequentes.

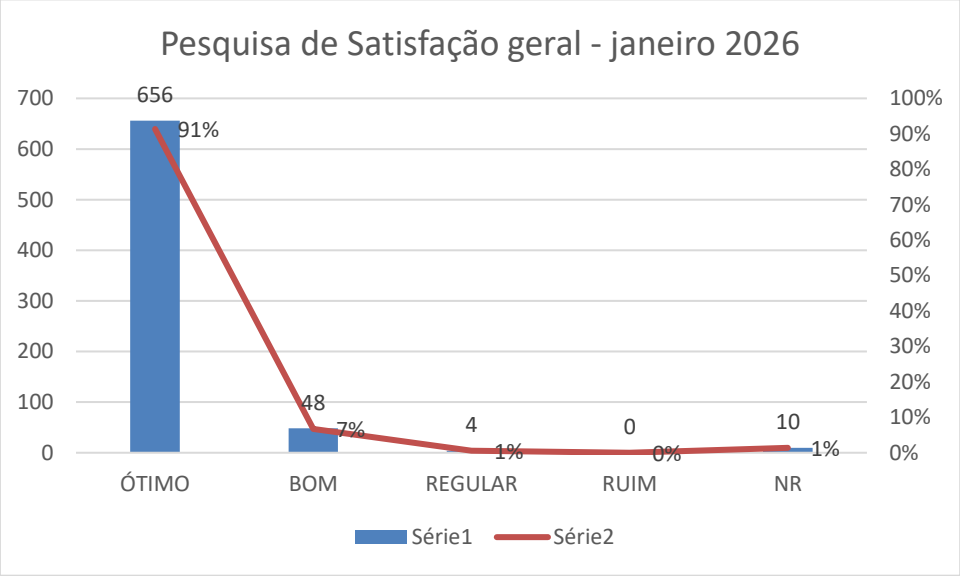
Com base nas avaliações coletadas, o Net Promoter Score (NPS) foi calculado a partir da diferença entre o percentual de promotores (classificações “ÓTIMO” e “BOM”) e o percentual de detratores (classificações “REGULAR” e “RUIM”), alcançando 97%. O resultado supera de forma expressiva a meta mínima pactuada de 90%, posicionando o hospital em zona de excelência no indicador de lealdade e recomendação do usuário. Esse desempenho evidencia elevado grau de satisfação da população atendida e reconhecimento da qualidade técnica, do acolhimento e da humanização praticados pelas equipes assistenciais.

O consolidado das manifestações registradas no mês reafirma o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, participação social e fortalecimento da transparência institucional. As manifestações recebidas indicam reconhecimento significativo do empenho e comprometimento das equipes do Hospital Municipal, especialmente quanto ao atendimento humanizado, à cordialidade dos profissionais, à organização dos serviços e ao cuidado prestado.

Paralelamente, as manifestações também apontaram aspectos que demandam monitoramento e aprimoramento contínuos, notadamente relacionados ao tempo de espera, à organização dos fluxos assistenciais, à comunicação com o usuário e à postura profissional em situações pontuais. Tais apontamentos são tratados como oportunidades de melhoria e são incorporados aos processos internos de avaliação e reestruturação operacional, reforçando o compromisso institucional com a qualificação permanente do cuidado.

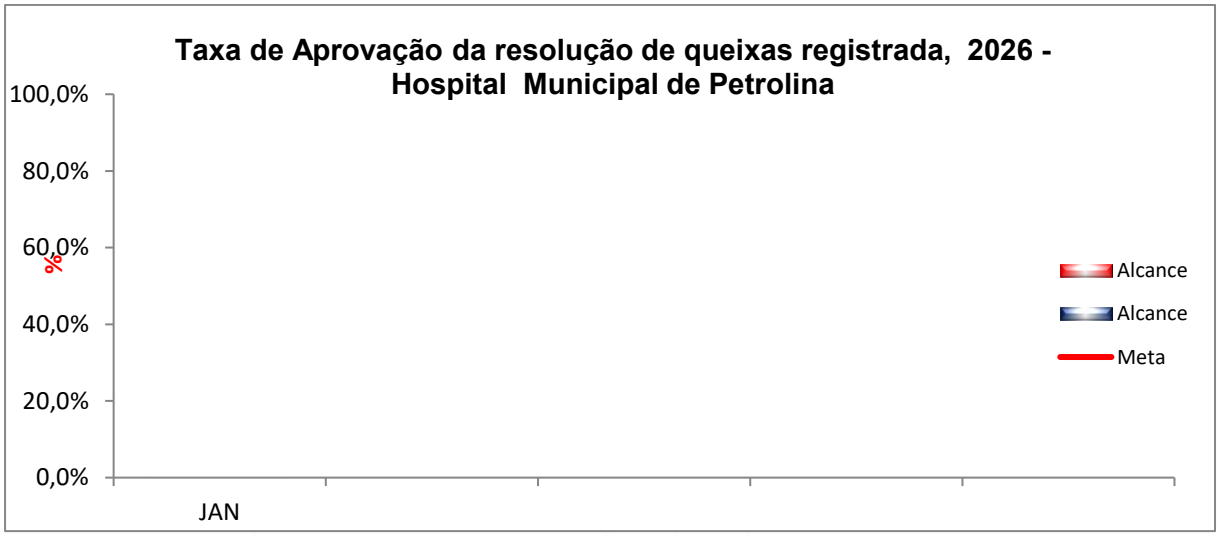
Os resultados alcançados refletem o esforço coletivo das equipes, alinhado a princípios éticos, técnicos e humanitários que norteiam o serviço público de saúde. O elevado índice de elogios consolida a percepção de avanço consistente na qualidade da assistência ofertada e demonstra a efetividade das estratégias adotadas para fortalecimento da experiência do usuário.

Este relatório traduz, de forma objetiva e sistematizada, a percepção da comunidade usuária acerca dos serviços prestados. A Ouvidoria permanece comprometida com a manutenção da escuta ativa, com o diálogo transparente e com a promoção de boas práticas institucionais, contribuindo para a ampliação, qualificação e humanização contínua dos serviços oferecidos à população no âmbito do Sistema Único de Saúde.



Indicador 02 – Taxa de Aprovação da resolução das queixas;

Gráfico 09 - Taxa de Aprovação da resolução das queixas, janeiro/2026.



Ao longo do mês de janeiro, 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

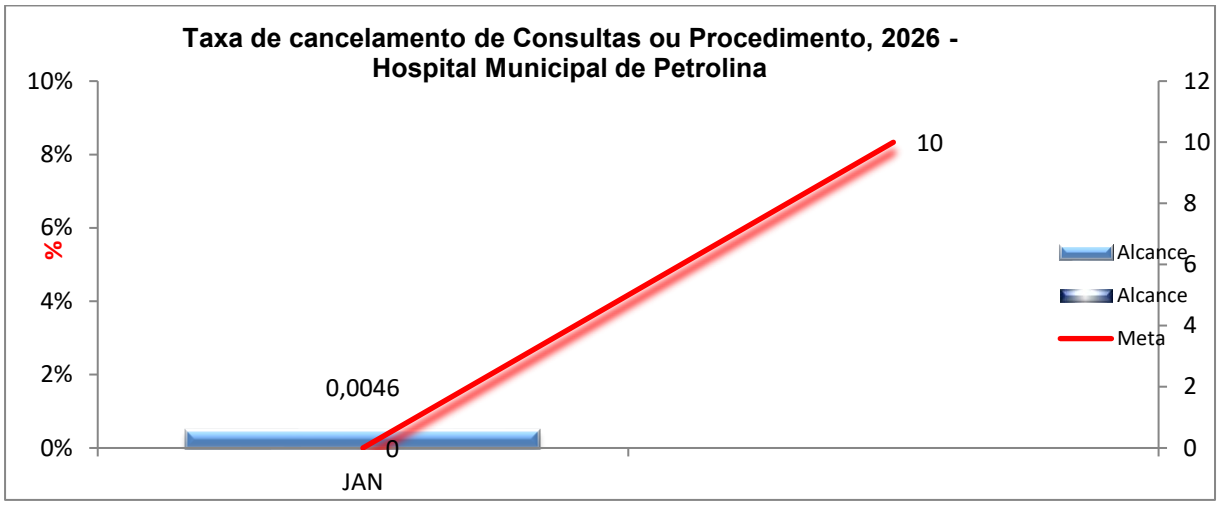
Se tratando deste indicador, não houve glosas.

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, janeiro/2026.



No mês de janeiro, os cancelamentos de consultas e procedimentos por motivos alheios ao paciente apresentaram impacto reduzido sobre a programação assistencial do Hospital Municipal de Petrolina. No período, foram registrados 70 cancelamentos, sendo 25 consultas de Ortopedia, relacionadas à agenda do profissional, e 45 exames de Ultrassonografia Geral, correspondentes à necessidade de compensação da agenda remanescente do mês de dezembro/25.

Considerando o total de 13.214 entre consultas, exames e procedimentos no mês, o índice de cancelamento por motivos institucionais correspondeu a 0,46%, percentual baixo e compatível com a dinâmica operacional dos serviços de saúde, não caracterizando comprometimento da organização das agendas nem da capacidade assistencial da unidade.

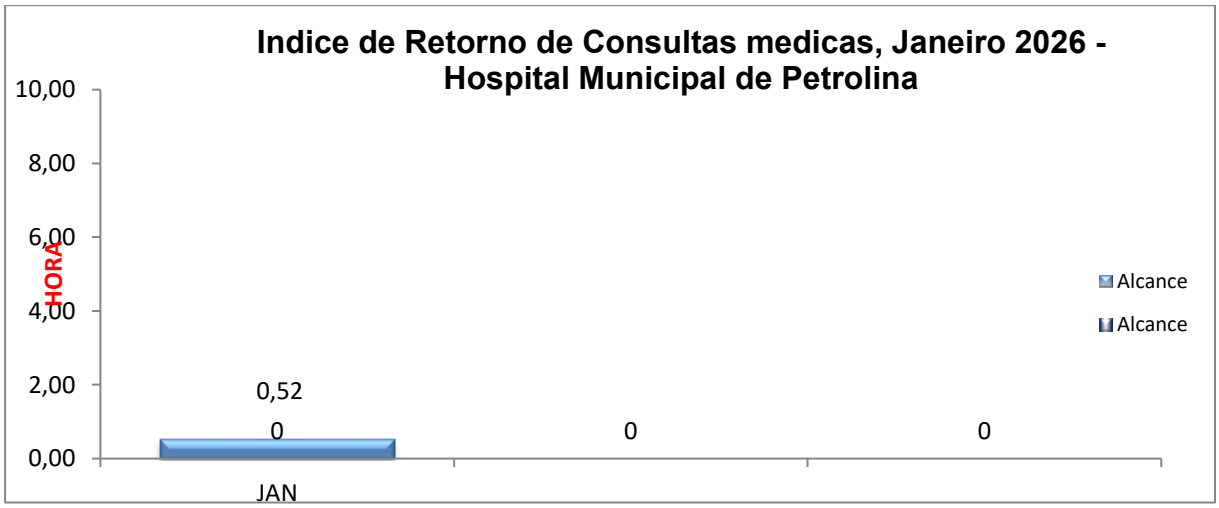
Ressalta-se que os cancelamentos ocorreram de forma pontual, associados a ajustes operacionais e à reorganização da oferta assistencial, tendo sido adotadas medidas para reagendamento dos usuários, priorizando a continuidade do cuidado e a minimização de impactos no acesso aos serviços. A gestão manteve monitoramento contínuo das agendas e articulação entre os setores assistenciais e administrativos, assegurando resposta oportuna às intercorrências identificadas.

Dessa forma, o indicador evidencia adequado controle dos cancelamentos por motivos alheios ao paciente, reafirmando a eficiência da gestão das agendas, a

previsibilidade operacional e o compromisso institucional com a qualidade e a regularidade da assistência prestada à população usuária do SUS.

Indicador 07 – Índice de retorno de consultas médicas;

Gráfico 11 - Índice de retorno de consultas médicas, janeiro/2026.



No período avaliado, o Índice de Retorno de Consultas Médicas (IRCM) do Hospital Municipal de Petrolina apresentou resultado compatível com os parâmetros pactuados, refletindo adequada resolutividade assistencial e organização dos fluxos de atendimento médico. O indicador, que mensura a relação entre consultas de retorno e o volume total de primeiras consultas somadas às interconsultas, tem como objetivo avaliar a capacidade do serviço em resolver as demandas apresentadas, evitando retornos desnecessários e promovendo maior efetividade do cuidado.

No período, foram registradas 989 consultas de retorno, 1.526 primeiras consultas e 382 interconsultas, totalizando 1.908 atendimentos considerados para o cálculo do indicador. A partir desses dados, o IRCM apurado foi de 0,52, permanecendo inferior ao valor máximo pactuado de 1,0, o que indica desempenho satisfatório e alinhado às diretrizes contratuais.

O resultado evidencia que o volume de retornos manteve-se proporcional e adequado em relação às consultas iniciais e interconsultas realizadas, demonstrando

boa condução clínica, assertividade nas decisões médicas e adequada orientação aos usuários quanto à necessidade real de reavaliação. Ressalta-se que o monitoramento contínuo desse indicador contribui para o fortalecimento do acesso, a otimização da capacidade assistencial e a melhoria da experiência do usuário, ao reduzir deslocamentos desnecessários e ampliar a disponibilidade de vagas para novos atendimentos.

Dessa forma, o desempenho observado no Índice de Retorno de Consultas Médicas reafirma a eficiência da organização assistencial do Hospital Municipal de Petrolina e o compromisso institucional com a qualidade, a resolutividade e o uso racional dos recursos assistenciais disponibilizados à população usuária do SUS.

Fórmula aplicada:
Nº de consultas de retorno ÷ (Nº de primeiras consultas + Total de interconsultas) × 100

Dados informados:

- Consultas de retorno: **989**
- Primeiras consultas: **1.526**
- Interconsultas: **382**

Cálculo:
989 ÷ (1.526 + 382) × 100
989 ÷ 1.908 × 100 = **51,8%**

Resultado do IRCM: 0,52 (valor absoluto)

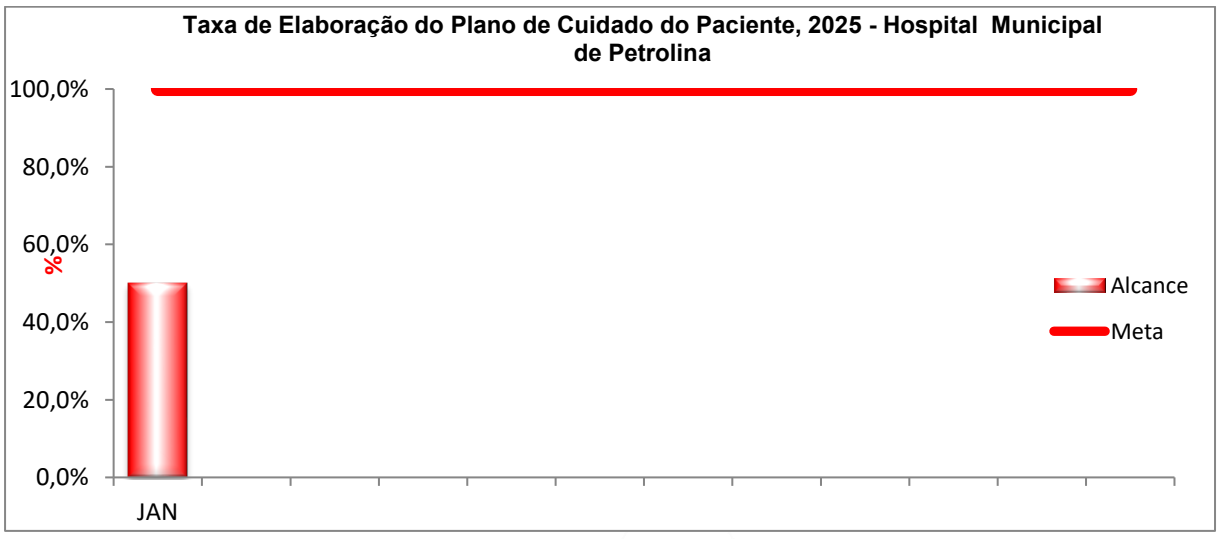
Indicador 08 – Apresentação das Agendas de Profissionais

Gráfico 12 - Apresentação das Agendas de Profissionais, janeiro/2026.

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, janeiro/2026.



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.

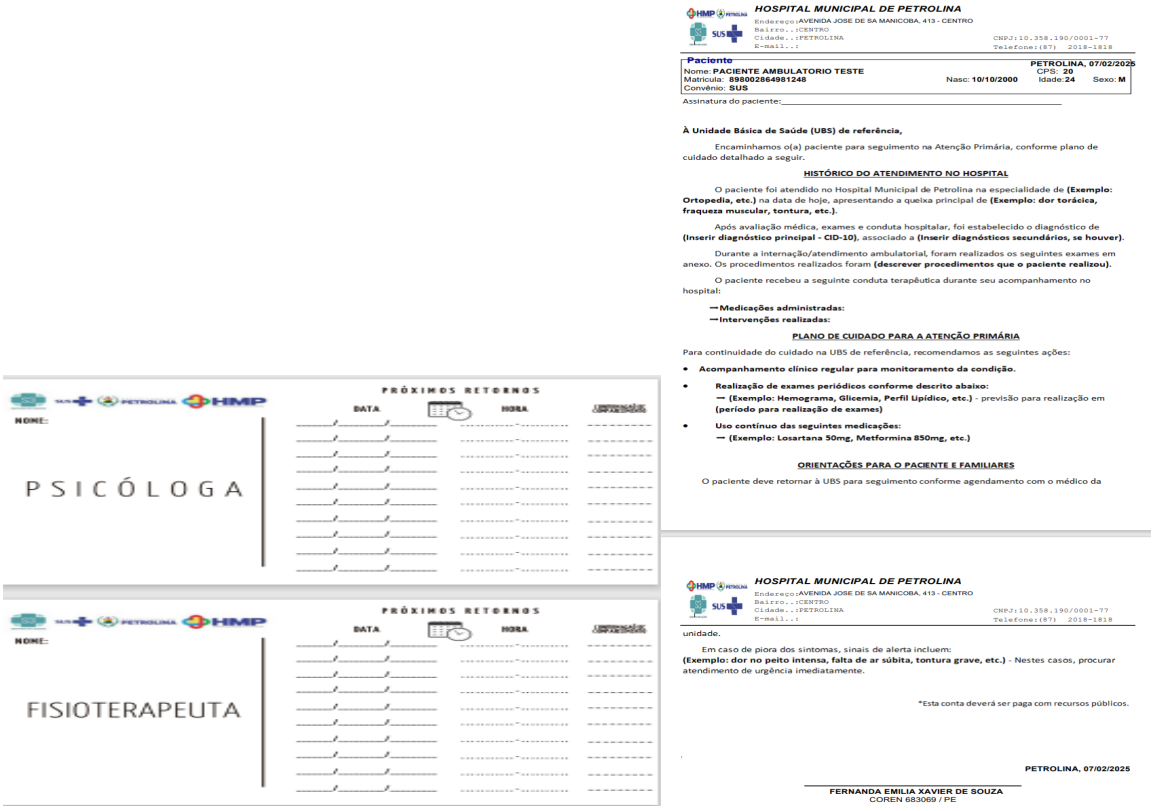
Mantemos as reuniões de matriciamento, a fim de juntos construirmos propostas que facilitem essa comunicação do HMP com a APS. Buscando uma comunicação efetiva e eficiente.

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.



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:

- **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 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

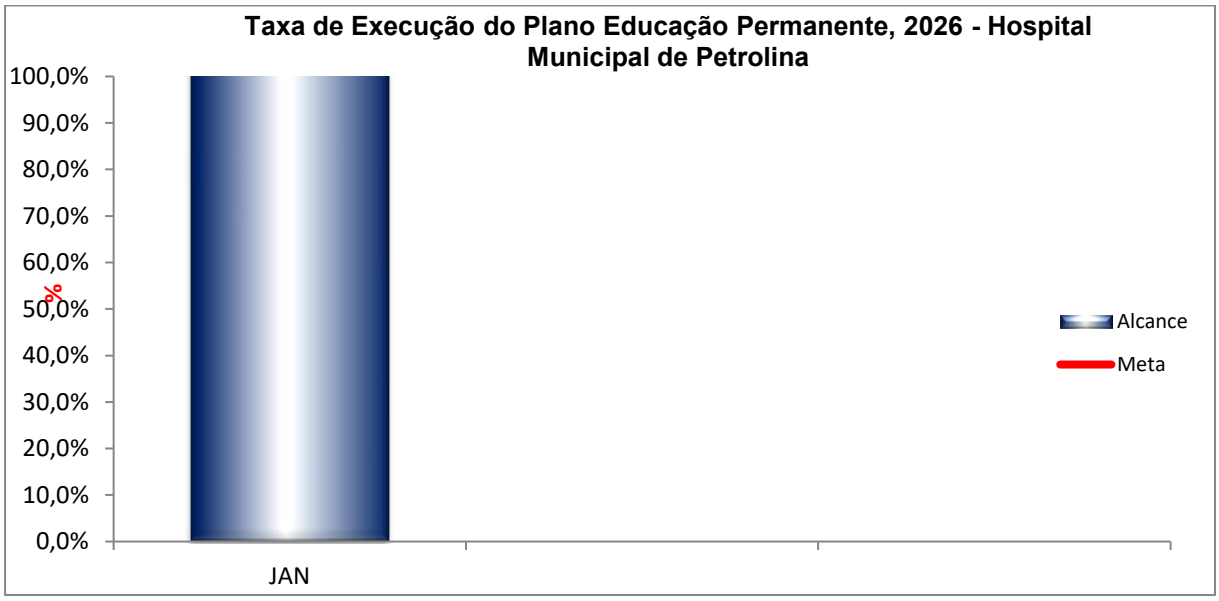
FERNANDA EMILIA XAVIER DE SOUZA
COREN 683069 / PE

NOME:
PSICÓLOGA
PRÓXIMOS RETORNOS
DATA
HORA

NOME:
FISIOTERAPEUTA
PRÓXIMOS RETORNOS
DATA
HORA

Indicador 10 – Educação Permanente

Gráfico 14 – Educação Permanente, janeiro/2026.



No mês de janeiro, as ações de Educação Permanente em Saúde no Hospital Municipal de Petrolina foram retomadas de forma objetiva e alinhada às prioridades assistenciais do início do exercício, com foco no fortalecimento das práticas seguras e na qualificação contínua das equipes. No período, foi realizada uma atividade educativa institucional, conduzida pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), reafirmando o compromisso da unidade com a segurança do paciente e a prevenção de riscos assistenciais.

A atividade desenvolvida teve como temática central a lavagem das mãos na prática, abordando de forma didática e aplicada os princípios da higiene das mãos como medida essencial para a prevenção e o controle das infecções relacionadas à assistência à saúde. A capacitação contemplou orientações técnicas atualizadas, demonstração prática e reforço das condutas preconizadas pelas normativas vigentes, promovendo a padronização dos procedimentos e a sensibilização dos profissionais quanto à sua responsabilidade individual e coletiva na segurança do cuidado.

A ação contou com a participação de profissionais de diferentes setores da unidade, favorecendo a integração multiprofissional e o fortalecimento da cultura de segurança institucional. Além do caráter educativo, o momento possibilitou troca de experiências, esclarecimento de dúvidas e reforço da vigilância permanente quanto à adesão às práticas de prevenção de infecções no ambiente hospitalar.

Embora quantitativamente pontual, a atividade realizada em janeiro apresentou relevância estratégica, ao reforçar fundamentos essenciais da assistência segura logo no início do ano, contribuindo para a consolidação de boas práticas e para a redução de riscos assistenciais ao longo dos meses subsequentes. Dessa forma, a Educação Permanente em Saúde manteve-se como instrumento fundamental para a qualificação das equipes, o aprimoramento dos processos de trabalho e a sustentação da qualidade da atenção prestada à população usuária do SUS.

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, 18 de fevereiro de 2026.

_____

Diretor Geral

_____

Diretoria Administrativa Financeira

_____

Diretoria Médica

_____

Enfermeira Gerencial

_____

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:

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 JANEIRO- 2026

Atendimento Ambulatorial Medico

	Especialidades	Tipo da Consulta	Meta Contratual	Oferta	Alcançado	Percentual Alcançado
Consultas Médicas	Anestesiologia	Primeira Consulta	0	0	0	78%
		Consulta subsequente			0	
		Interconsulta			0	
	Cardiologia	Primeira Consulta	480	360	74	
		Consulta subsequente			139	
		Interconsulta			88	
	Cirurgia Geral	Primeira Consulta	464	374	183	
		Consulta subsequente			39	
		Interconsulta			27	
	Cirurgia Pediátrica	Primeira Consulta	0	0	0	
		Consulta subsequente			0	
		Interconsulta			0	
	Cirurgia Vascular	Primeira Consulta	340	240	93	
		Consulta subsequente			68	
		Interconsulta			15	
	Coloproctologia	Primeira Consulta	240	120	59	
		Consulta subsequente			18	
		Interconsulta			11	
	Dermatologia	Primeira Consulta	240	270	94	
		Consulta subsequente			74	
		Interconsulta			32	
	Ginecologia	Primeira Consulta	480	540	211	
		Consulta subsequente			149	
		Interconsulta			26	
	Oftalmologia	Primeira Consulta	480	500	304	
		Consulta subsequente			115	
		Interconsulta			84	
	Ortopedia	Primeira Consulta	480	700	283	
		Consulta subsequente			202	
		Interconsulta			57	
	Otorrinolaringologia	Primeira Consulta	360	490	199	
		Consulta subsequente			158	
		Interconsulta			18	
	Urologia	Primeira Consulta	90	90	26	
		Consulta subsequente			27	
		Interconsulta			24	
Total de Consultas Médicas			3864	3884	2897	

Atendimento Ambulatorial com Profissionais de Nível Superior (Exceto Médico)

	Especialidades	Meta Contratual	Oferta	Alcançado	
Consulta de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)	Assistência Social	300	300	185	74%
	Cirurgia Bucomaxilofacial	80	80	22	
	Fisioterapia	360	384	270	
	Fonoaudiologia	0	0	0	
	Psicologia	40	40	36	
	Nutrição	40	120	95	
	Terapia Ocupacional	0	0	0	
Total de Consultas com Profissionais de Nível Superior (Exceto Médico)		820	924	608	

Sessões de Reabilitação

	Especialidades	Meta Contratual	Oferta	Alcançado	
Sessões de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)	Fisioterapia	1.260	1974	1747	126%
	Psicologia	156	200	146	
	Terapia Ocupacional	104	0	0	
Total de Consultas de Profissional de Nível Superior (Exceto Médico)		1.520	2174	1893	

Procedimentos cirúrgicos

	Meta Contratual	Oferta	Alcançado	
Cirurgia Ambulatorial de Médio Porte (com presença de anestesista)	6	10	10	106%
Cirurgia Ambulatorial de Pequeno Porte (com anestesia local)	380	400	378	
Total de Cirurgias Ambulatoriais	386	410	388	

Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

	Procedimentos	Meta Contratual	Oferta	Produção	Percentual Alcançado
Procedimentos de SADT	Audiometria de Reforço Visual	0	0	0	131%
	Audiometria em Campo Livre	0	0	0	
	Audiometria Tonal Limiar	0	0	0	
	Logoaudiometria	0	0	0	
	Eletroretinografia	0	0	0	
	Retinografia Colorida Binocular	0	0	0	
	Retinografia Fluorescente Binocular	0	0	0	
	Colposcopia	100	51	51	
	Eletrocardiograma	900	950	679	
	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	
	Fundoscopia	480	484	484	
	Tonometria	200	483	483	
	Campimetria	0	0	0	
	Emissões Otoacústicas Evocadas para Triagem Auditiva - Teste da Orelhinha	0	0	0	
	Estudo de Emissões Otoacústicas Evocadas Transitórias e Produtos de Distorção	0	0	0	
	Emissões Otoacústicas Evocadas para Triagem Auditiva (Reteste) - Teste da Orelhinha	0	0	0	
	Otoscopia	75	248	248	
	Ecocardiografia Transesofagica	0	0	0	
	Ecocardiograma	100	112	80	
	Holter	0	0	0	
	Teste Ergométrico	0	0	0	
	Ultrassonografias	600	626	563	
	Ultrassonografia Obstétrica	300	300	217	
	Mamografia bilateral	240	240	195	
	Laboratório	2681	4428	4428	
Total de Procedimentos SADT		6878	7921	7428	

Ações Educacionais e Supervisionais

	Meta Contratual	Alcançado	
Ações de Matriciamento	4	4	75%
Ações de Supervisão do Cuidado	4	2	
Total de Ações Educacionais e Supervisionais	8	6	

ANEXO 2

AÇÕES DE MATRICIAMENTO

Hospital Municipal de Petrolina JANEIRO/2026

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 janeiro de 2026:

No mês de janeiro, não foram realizadas ações presenciais de matriciamento diretamente nas unidades da rede. Contudo, o Hospital Municipal de Petrolina manteve atuação institucional contínua de apoio técnico e articulação com a Secretaria Municipal de Saúde, especialmente no que se refere ao alinhamento assistencial e ao acompanhamento dos fluxos regulatórios e de marcação.

Durante o período, foi realizada reunião com a Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) para apresentação e análise dos resultados assistenciais consolidados do ano de 2025, possibilitando avaliação conjunta do desempenho dos serviços, discussão dos indicadores alcançados e identificação de pontos críticos e oportunidades de aprimoramento para o exercício vigente. Esse momento contribuiu para o fortalecimento da comunicação interinstitucional e para o alinhamento das estratégias assistenciais entre o hospital e a gestão municipal.

Paralelamente, a Gerência de Enfermagem manteve contato contínuo com os profissionais responsáveis pela marcação nas unidades da rede, atuando de forma permanente no esclarecimento de dúvidas, orientação sobre fluxos assistenciais,

critérios de encaminhamento e organização das agendas, configurando-se como importante ação de apoio matricial indireto. Essa interlocução cotidiana favoreceu a qualificação dos encaminhamentos, a redução de retrabalho e o fortalecimento da integração entre os pontos da rede de atenção.

Dessa forma, ainda que não tenham ocorrido ações formais de matriciamento in loco no mês de janeiro, o hospital exerceu papel ativo de apoio técnico e articulador da rede, por meio de estratégias de comunicação, orientação e alinhamento institucional, reafirmando o compromisso com a integração dos serviços, a resolutividade assistencial e a qualificação contínua do cuidado prestado à população usuária do SUS.

ANEXO 3

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Hospital Municipal de Petrolina

JANEIRO – 2026

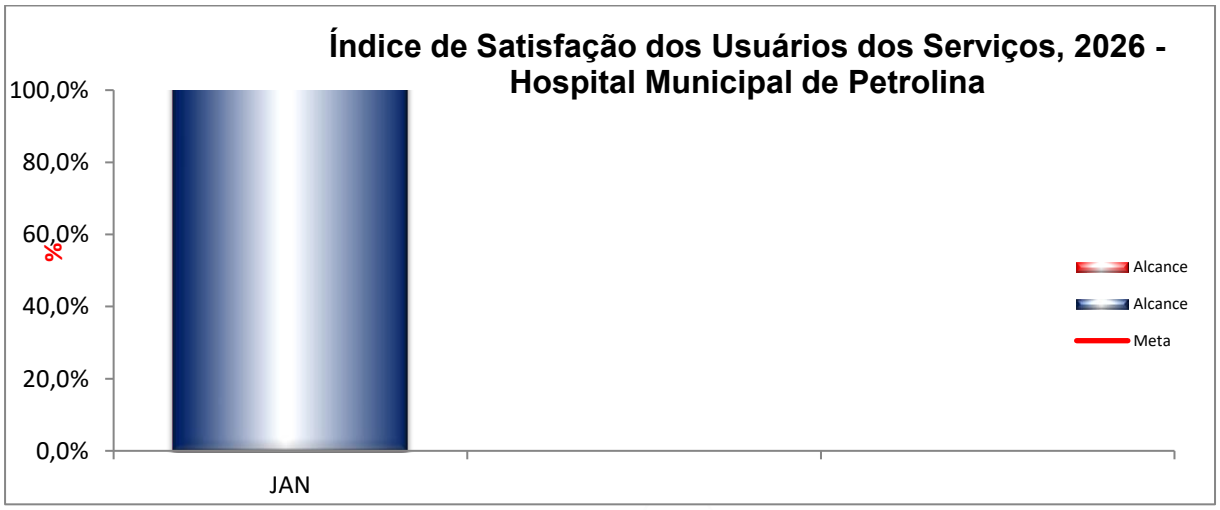
Apresentação dos resultados obtidos por meio da pesquisa de satisfação do usuário, no Hospital Municipal de Petrolina, referente ao mês de janeiro de 2026.

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 janeiro de 2026, **registramos 718 pesquisas de satisfação** aplicadas aos usuários dos serviços da Hospital Municipal de Petrolina, o que reflete um esforço contínuo de 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, janeiro/2026.



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 13.214 atendimentos, englobando consultas, sessões, exames e procedimentos, beneficiando um público estimado de 7.899 usuários distintos. No mesmo período, foram aplicadas 718 pesquisas de satisfação, correspondendo a uma taxa de adesão de 9,1% em relação ao total de atendimentos realizados.

Ressalta-se que, excepcionalmente neste mês, o percentual de aplicação das pesquisas ficou ligeiramente abaixo da meta mínima estabelecida de 10%. Tal variação não compromete a validade estatística da amostra obtida, mantendo-se quantitativo suficiente para análise consistente dos indicadores de satisfação e percepção da qualidade assistencial. A gestão já reforçou as orientações internas para retomada do patamar mínimo pactuado nos meses subsequentes.

Com base nas avaliações coletadas, o Net Promoter Score (NPS) foi calculado a partir da diferença entre o percentual de promotores (classificações “ÓTIMO” e “BOM”) e o percentual de detratores (classificações “REGULAR” e “RUIM”), alcançando 97%. O resultado supera de forma expressiva a meta mínima pactuada de 90%, evidenciando elevado grau de satisfação dos usuários e reconhecimento da qualidade técnica e do acolhimento prestado.

O desempenho observado reforça o compromisso institucional do Hospital Municipal de Petrolina com o monitoramento sistemático da experiência do usuário, a transparência na divulgação dos indicadores e o alinhamento às diretrizes de melhoria contínua da qualidade assistencial no âmbito do Sistema Único de Saúde.

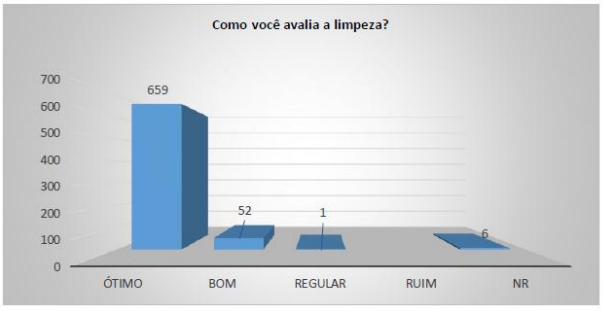
GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

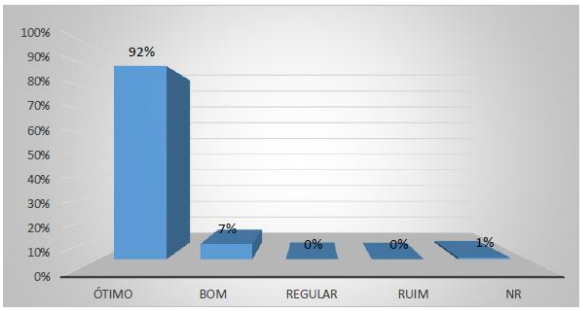
1. **Como você avalia a limpeza?**

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?

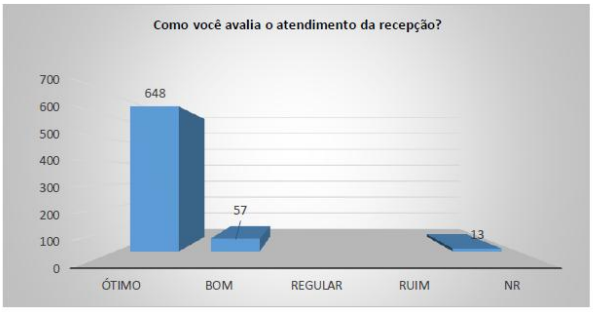


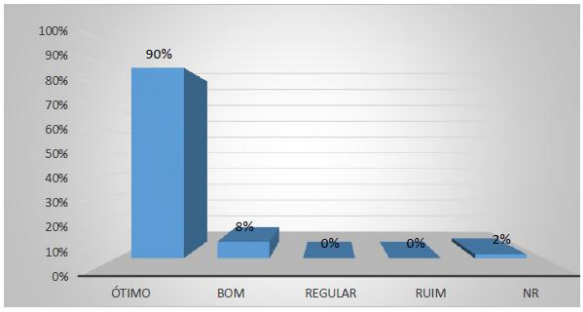


2. **Como você avalia o atendimento da recepção?**

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?



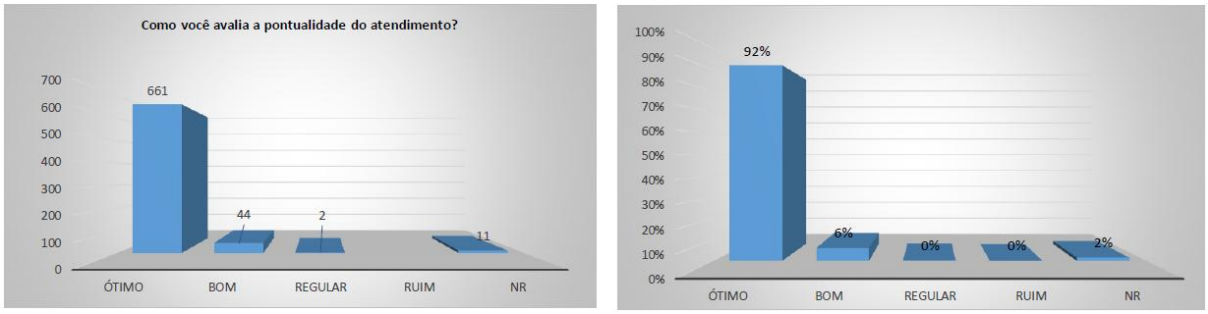


3. **Como você avalia a pontualidade do atendimento?**

Em relação à avaliação da pontualidade dos profissionais médicos, embora um percentual significativo seja positivo (98%), identificamos que alguns usuários classificaram este aspecto como não respondeu (2%). 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.

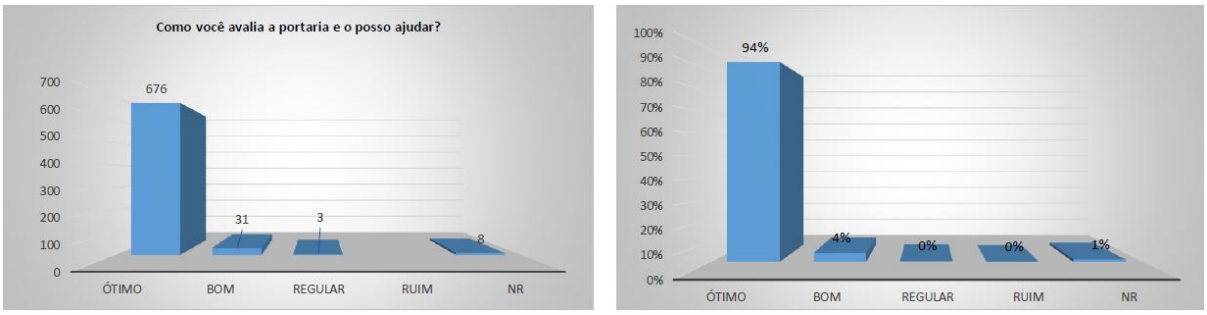
Gráfico 3 - Item 03 – Como você avalia a Pontualidade do atendimento?



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 (98%), 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?



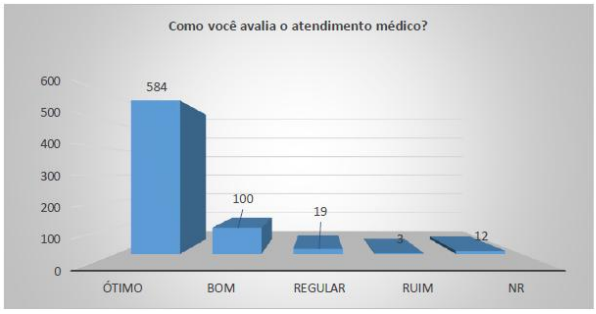
5. Como você avalia o atendimento médico?

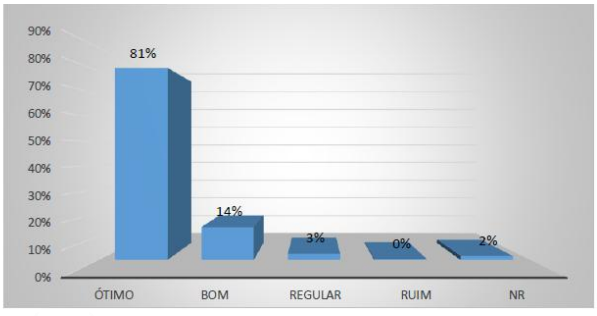
Os resultados da avaliação de satisfação dos usuários demonstraram elevado índice de aprovação quanto ao atendimento médico prestado no período analisado. Constatou-se que 95% dos respondentes classificaram o atendimento como “ÓTIMO” ou “BOM”, evidenciando elevado grau de satisfação e reconhecimento da qualidade técnico-assistencial e da postura humanizada da equipe médica.

Os 19 usuários que atribuíram a classificação “REGULAR”, correspondendo a 3% do total de avaliações, foram devidamente considerados na análise gerencial. Embora não representem percentual significativo, esses registros são tratados como oportunidade de aprimoramento contínuo, reforçando a importância do diálogo permanente com a equipe médica e da revisão sistemática dos fluxos assistenciais, com vistas à identificação de eventuais fragilidades e implementação de melhorias.

Destaca-se que o desempenho observado reflete não apenas a eficiência técnica do corpo clínico, mas também o compromisso institucional com o acolhimento, a escuta qualificada e o respeito ao usuário do Sistema Único de Saúde. A gestão permanece empenhada na reorganização e qualificação dos fluxos de atendimento, especialmente no que se refere à redução do tempo de espera, buscando garantir uma experiência assistencial cada vez mais ágil, resolutiva e satisfatória para a população atendida.

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

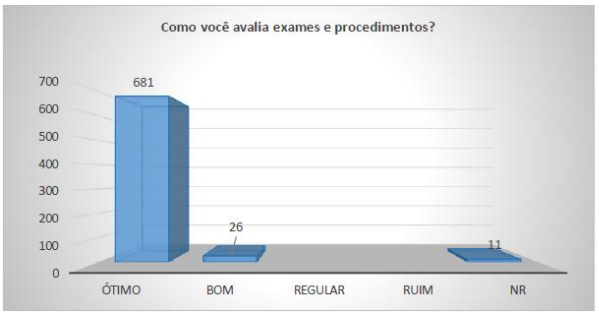


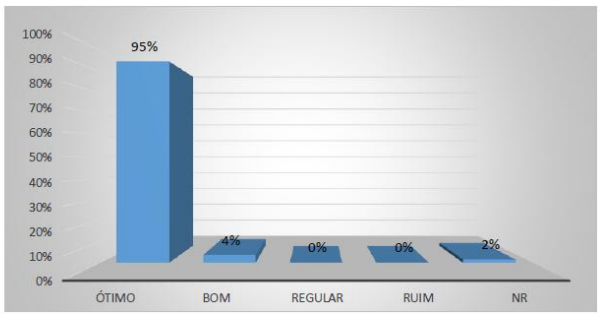


6. **Como você avalia as consultas, exames e procedimentos?**

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 (99%). 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.

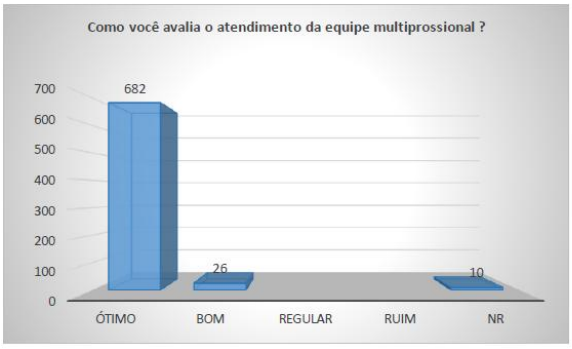
Gráfico 6 - Item 06 – Como você avalia as consultas, exames e procedimentos?

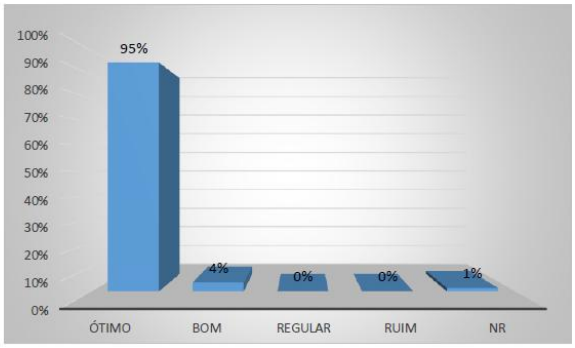




7. **Como você avalia os atendimentos com da equipe multidisciplinar (Assistente social, Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia e Bucomaxilofacial)?**

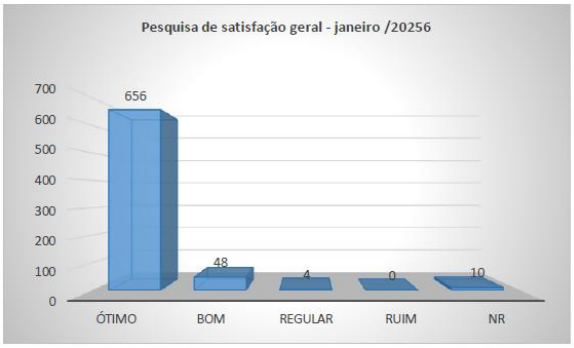
Gráfico 7 - Item 7 – Como você avalia o atendimento da equipe multidisciplinar?

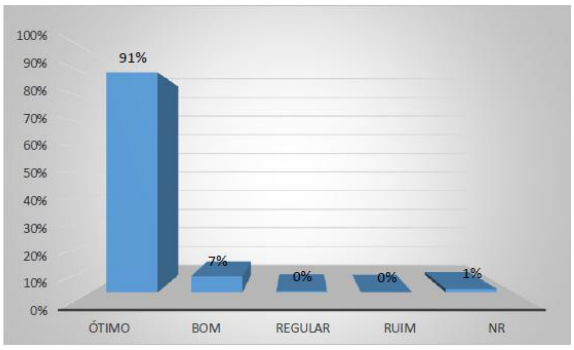




Os dados apontam que **99% dos usuários avaliaram o atendimento da equipe multidisciplinar como "Ótimo" ou "Bom"**, demonstrando elevado nível de satisfação e evidenciando o **comprometimento, acolhimento e qualidade técnica** dos profissionais envolvidos. Observa-se que **1% dos usuários (10 pacientes)** classificaram o atendimento como "Nenhuma resposta – NR" o que 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.

8. Gráfico de Análise geral da Pesquisa de Satisfação - janeiro/2026





Os resultados demonstram um elevado nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Hospital Municipal de Petrolina. Ao todo, 98% 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 1%, 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 janeiro de 2026 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

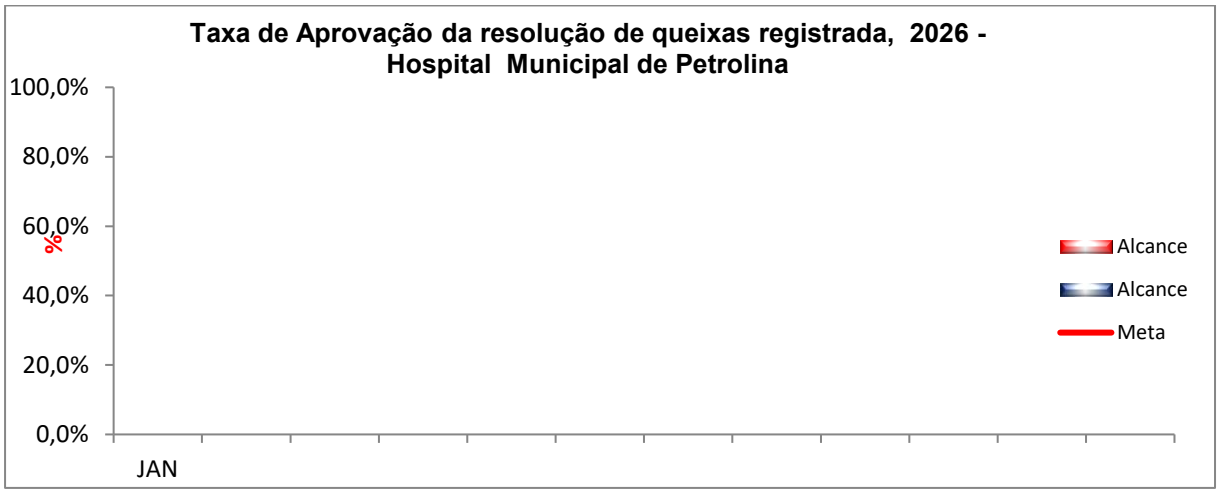
RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE APROVAÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS

Hospital Municipal de Petrolina

JANEIRO/2026

Indicador 02 – Taxa de Aprovação da resolução das queixas;

Gráfico 09 - Taxa de Aprovação da resolução das queixas, janeiro/2026.



No mês de janeiro, 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

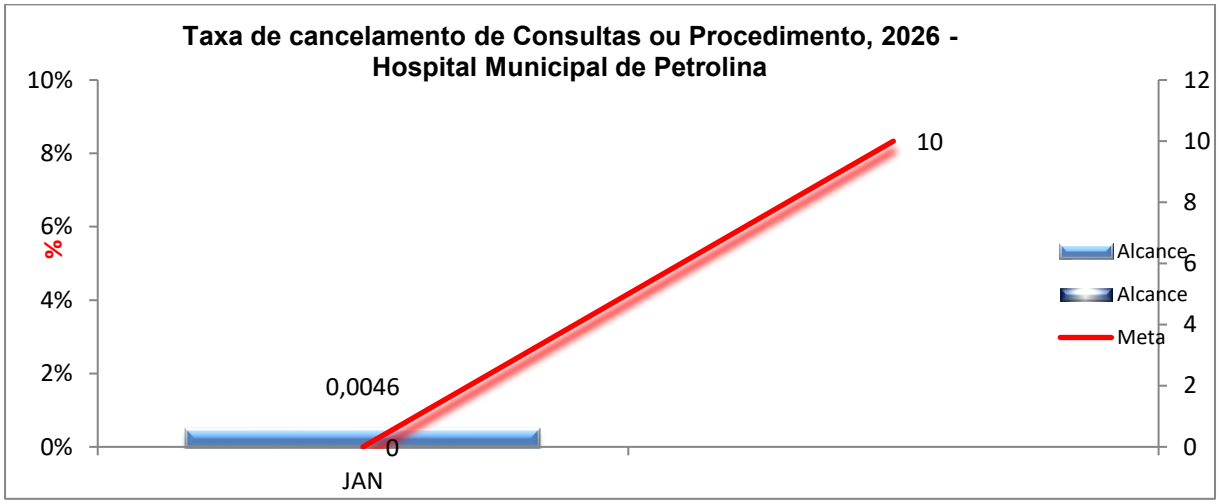
TAXA DE CANCELAMENTO DE CONSULTAS E PROCEDIMENTOS

Hospital Municipal de Petrolina

JANEIRO/2026

Indicador 06 – Taxa de Cancelamento de consultas;

Gráfico 10 - Taxa de Cancelamento de consultas, janeiro/2026.



No mês de janeiro de 2026, o Hospital Municipal de Petrolina registrou 13.214 atendimentos, englobando consultas ambulatoriais, sessões multiprofissionais e procedimentos diversos. No período, foram registrados 70 cancelamentos, sendo 25 consultas de Ortopedia, relacionadas à agenda do profissional, e 45 exames de Ultrassonografia Geral, correspondentes à necessidade de compensação da agenda remanescente do mês de dezembro/25.

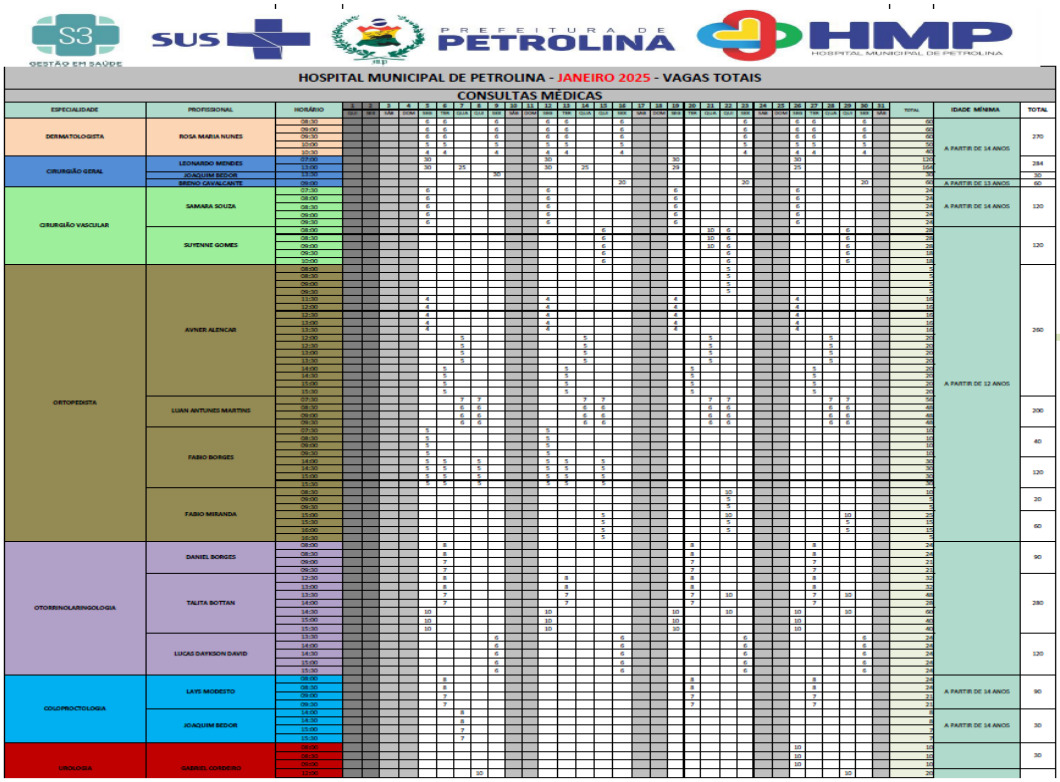
A taxa de cancelamento apurada no período foi de 0,46%, percentual considerado baixo e compatível com uma gestão assistencial organizada, demonstrando manutenção da regularidade dos atendimentos e efetividade dos fluxos operacionais da unidade.

ANEXO 6

APRESENTAÇÃO DAS AGENDAS DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR

Hospital Municipal de Petrolina

AGENDAS - JANEIRO/2026



HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2025 - VAGAS TOTAIS

CONSULTAS MÉDICAS

ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	IDADE MÍNIMA	TOTAL
DERMATOLOGISTA	ROSA MARIA NUNES	A PARTIR DE 14 ANOS	270
CIRURGIÃO GERAL	LEONARDO MENDES	A PARTIR DE 14 ANOS	284
	JOAQUIM BEDOR		30
	BRENO CAVALCANTE	A PARTIR DE 13 ANOS	60
CIRURGIÃO VASCULAR	SAMARA SOUZA	A PARTIR DE 14 ANOS	120
	SUYENNE GOMES		120
ORTOPEDISTA	AVNER ALENCAR	A PARTIR DE 12 ANOS	260
	LUAN ANTUNES MARTINS		200
	FABIO BORGES		40
			120
	FABIO MIRANDA		20
			60
OTORRINOLARINGOLOGIA	DANIEL BORGES		90
	TALITA BOTTAN		280
	LUCAS DAYKSON DAVID		120
COLOPROCTOLOGIA	LAYS MODESTO	A PARTIR DE 14 ANOS	90
	JOAQUIM BEDOR	A PARTIR DE 14 ANOS	30
UROLOGIA	GABRIEL CORDEIRO		30
OFTALMOLOGISTA	MURILO CRUZ	A PARTIR DE 18 ANOS	500
GINECOLOGISTA	BRUNA GOMES	A PARTIR DE 12 ANOS	240
	CINTHIA CHRISTINA		60
	INGRA RIBEIRO	A PARTIR DE 16 ANOS	240
CARDIOLOGIA		A PARTIR DE 14 ANOS	0
	LUCAS NOVAES		120
	CICERO WANDSON	A PARTIR DE 12 ANOS	30
			210

META 3694 CONSULTAS

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2026 - VAGAS TOTAIS

ULTRASSONOGRAFIA GERAL

PROFISSIONAL	HORÁRIO	PROCEDIMENTOS	1 QUI	2 SEX	3 SÁB	4 DOM	5 SEG	6 TER	7 QUA	8 QUI	9 SEX	10 SÁB	11 DOM	12 SEG	13 TER	14 QUA	15 QUI	16 SEX	17 SÁB	18 DOM	19 SEG	20 TER	21 QUA	22 QUI	23 SEX	24 SÁB	25 DOM	26 SEG	27 TER	28 QUA	29 QUI	30 SEX	31 SÁB	TOTAL	IDADE
MARIA LUIZA	08:00	OBSTETRICA													10	10						10	10						10	10				60	
		ABDOME SUPERIOR								3				3							3													6	
		ABDOME TOTAL								2				3							5										3	3		30	
		APARELHO URINARIO								1				3			7				5			7				6			1		30	
		TRANSVAGINAL					10	10	10		10			5				10			8				10			4				7	76	
		PARTES MOLES															3							3						4			10	
		ARTICULAÇÃO					5	5	5		5																							20	
		MAMAS E AXILAS																																0	
		ABD PELVICA								2																								2	
		PAREDE ABDOMINAL								2																								2	
		REGIAO INGUINAL								2																								2	
	09:00	OBSTETRICA													10	10						10	10						10	10				60	
		ABDOME SUPERIOR																																0	
		ABDOME TOTAL																																0	
		APARELHO URINARIO																																0	
		TRANSVAGINAL					5	5	5		5																							20	
		PARTES MOLES																																0	
		ARTICULAÇÃO					5	5	5		5							10						10				10				10		60	SEM LIMITE DE IDADE
		MAMAS E AXILAS																																0	
		ABD PELVICA												2							2													4	
		PAREDE ABDOMINAL												2							2													4	
		REGIAO INGUINAL												2							2													4	
	09:30	OBSTETRICA																																0	
		ABDOME SUPERIOR																																0	
		ABDOME TOTAL																																0	
		APARELHO URINARIO																																0	
		TRANSVAGINAL																5						5							5		15	
		PARTES MOLES																																0	
		ARTICULAÇÃO													5	5																		10	
		MAMAS E AXILAS																				6	6						6	6				24	
		ABD PELVICA																																0	
		PAREDE ABDOMINAL																																0	
		REGIAO INGUINAL																																0	
MARIA LUIZA	14:00	OBSTETRICA													10	10			10			10			10			10	10			10		90	SEM LIMITE DE IDADE
		ABDOME SUPERIOR																																0	
		ABDOME TOTAL																																0	
		APARELHO URINARIO																																0	
		TRANSVAGINAL					5	5		10	5						10							10						10			55	
		PARTES MOLES						10								10						10							10				40	
		ARTICULAÇÃO					5	5		5	5						5						5								5		35	
		MAMAS E AXILAS																																0	
		ABD PELVICA																																0	
		PAREDE ABDOMINAL																																0	
		REGIAO INGUINAL																																0	
	15:00	OBSTETRICA													10	10			10			10			10			10	10			10		90	
		ABDOME SUPERIOR																																0	
		ABDOME TOTAL																												10				10	
		APARELHO URINARIO																																0	
		TRANSVAGINAL							5	5							5							10							10		35	
		PARTES MOLES																																0	
		ARTICULAÇÃO					10	10		5	10						10							5				15		5			70	
		MAMAS E AXILAS																																0	
		ABD PELVICA																																0	
		PAREDE ABDOMINAL																																0	
		REGIAO INGUINAL																																0	
	15:30	OBSTETRICA																																0	
		ABDOME SUPERIOR																																0	
		ABDOME TOTAL																																0	
		APARELHO URINARIO																																0	
		TRANSVAGINAL					5	5		5																								15	
		PARTES MOLES																																0	
		ARTICULAÇÃO													5	5						5	5											20	
		MAMAS E AXILAS															8							6				6	4			4		26	
		ABD PELVICA																																0	
		PAREDE ABDOMINAL																																0	
		REGIAO INGUINAL																																0	

OBSTETRICA	300	300
ABDOME SUPERIOR	6	6
ABDOME TOTAL	40	30
APARELHO URINARIO	30	30

LEGENDA
HMP
SESAU
EXTRA PARA COMPENSAR O MÊS DE DEZEMBRO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2026 -VAGAS TOTAIS

ELETROCARDIOGRAMA

ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	CONSULTÓRIO	HORÁRIO	1 QUI	2 SEX	3 SÁB	4 DOM	5 SEG	6 TER	7 QUA	8 QUI	9 SEX	10 SÁB	11 DOM	12 SEG	13 TER	14 QUA	15 QUI	16 SEX	17 SÁB	18 DOM	19 SEG	20 TER	21 QUA	22 QUI	23 SEX	24 SÁB	25 DOM	26 SEG	27 TER	28 QUA	29 QUI	30 SEX	31 SÁB	TOTAL
ELETROCARDIOGRAMA	EQUIPE DE ENFERMAGEM	ELETROCARDIOGRAMA	07:00					40	6	6	6	6			6	6	6	6	6			10		6	6	6			10		6	6	6		150
			08:00						6	6	6	6			6	6	6	6	6			6	6	6	6	6			6	6	6	6	6		90
			09:00						6	6	6	6			6	6	6	6	6			6		6	6	6			5	6	6	6	6		101
			10:00						5	5	5	5			6	5	5	5	5			6		6	6	6			5	6	6	6	6		93
			11:00						5	5	5	5				5	5	5	5				5	5	5	5				5	5	5	5		75
			13:00					40	5	5	5	5			30	5	5	5	5			10	5	5	5	5			40	5	20	5	5		215
			14:00						5	5	5	5				5	5	5	5				5	5	5	5				5		5	5		75
			15:00						6	6	6	6				6	5	5	5				6	5	5	5				5	5	5			85
			16:00						5	5	5					5	5	5					6	5	5	5				5	5	5			66
																																		950

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2025 - VAGAS TOTAL

MAMOGRAFIA

ESPECIALIDADE	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	OBSERVAÇÃO
			QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB		
MAMOGRAFIA BILATERAL		07:00						2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2		32	
		07:30						1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1		16	
		08:00						2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2		32	
		08:30						1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1		16	
		09:00						2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2		32	
		09:30						1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1		16	
		10:00						2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2		32	
		10:30						1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1		16	
		11:00						2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2				2	2	2	2		32	
		11:30						1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1		16	
																																		240	

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2026 - VAGAS HMP

ESPECIALIDADE	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
			QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	
COLPOSCOPIA	Clethia Christina	07:00															30							30										60
																																		#REF!

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2025 - VAGAS TOTAIS

ESPECIALIDADE	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	IDADE MÍNIMA	TOTAL
			QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB			
CARDIOLOGISTA	CÍCERO WANDSON	07:00						3								3		3					3							3		3		18	A PARTIR DE 14 ANOS	100
		07:30						3								3		3					3							3		3		18		
		08:00						3								3		3					3							3		3		18		
		08:30						3								3		3					3							3		3		18		
		09:00						2								3		3					2							3		3		16		
		09:30						2								2		2					2							2		2		12		

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO
BLOQUEIO DE AGENDA

AGENDA FISIOTERAPEUTA - JANEIRO 2026 - VAGAS TOTAIS

FISIOTERAPIA

PROFISSIONAL	HORÁRIO	1 QUI	2 SEX	3 SÁB	4 DOM	5 SEG	6 TER	7 QUA	8 QUI	9 SEX	10 SÁB	11 DOM	12 SEG	13 TER	14 QUA	15 QUI	16 SEX	17 SÁB	18 DOM	19 SEG	20 TER	21 QUA	22 QUI	23 SEX	24 SÁB	25 DOM	26 SEG	27 TER	28 QUA	29 QUI	30 SEX	31 SÁB	TOTAL	PERFIS DO ATENDIMENTO CLÍNICO
FISIOTERAPEUTA																																		
MANUELA KARINY LIMA	07:00												3							3							3						9	FISIOTERAPIA MOTORA E RESPIRATÓRIA MAIORES QUE 7 ANOS
	07:30												3							2							3						8	
	08:00												3							3							3						9	
	08:30												3							2							3						8	
	09:00												3							3							3						9	
	09:30												3							3							2						8	
	10:00												3							3							2						8	
	10:30												3							3							2						8	
	11:00												3							3							2						8	
	11:30												3							2							2						7	
	12:00												3							3							2						8	
	12:30												2							2							2						6	
																																	96	
MARIA GABRIELLA SIQUEIRA	07:00					2							2							2							2						8	FISIOTERAPIA MOTORA E RESPIRATÓRIA QUAQUER IDADE
	07:30					2							2							2							2						8	
	08:00					2							2							2							2						8	
	08:30					2							2							2							2						8	
	09:00					2							2							2							2						8	
	09:30					2							2							2							2						8	
	10:00					2							2							2							2						8	
	10:30					2							2							2							2						8	
	11:00					2							2							2							2						8	
	11:30					2							2							2							2						8	
	12:00					2							2							2							2						8	
	12:30					2							2							2							2						8	
																																	96	
AMANDA LIMA DE SÁ	13:00					2							2							2							2						8	FISIOTERAPIA MOTORA E RESPIRATÓRIA QUAQUER IDADE
	13:30					2							2							2							2						8	
	14:00					2							2							2							2						8	
	14:30					2							2							2							2						8	
	15:00					2							2							2							2						8	
	15:30					2							2							2							2						8	
	16:00					2							2							2							2						8	
	16:30					2							2							2							2						8	
	17:00					2							2							2							2						8	
	17:30					2							2							2							2						8	
	18:00					2							2							2							2						8	
	18:30					2							2							2							2						8	
																																	96	
RAILA DE SOUZA SANTOS	13:00					2							2							2							2						8	FISIOTERAPIA MOTORA E RESPIRATÓRIA QUAQUER IDADE
	13:30					2							2							2							2						8	
	14:00					2							2							2							2						8	
	14:30					2							2							2							2						8	
	15:00					2							2							2							2						8	
	15:30					2							2							2							2						8	
	16:00					2							2							2							2						8	
	16:30					2							2							2							2						8	
	17:00					2							2							2							2						8	
	17:30					2							2							2							2						8	
	18:00					2							2							2							2						8	
	18:30					2							2							2							2						8	
																																	96	

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO
BLOQUEIO DE AGENDA

384 TOTAL

GESTÃO EM SAÚDE
SUS
PREFEITURA DE PETROLINA
HMP HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

AGENDA PSICOLOGA - JANEIRO 2026 - VAGAS TOTAIS

PSICOLOGIA

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

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO
BLOQUEIO DE AGENDA

GESTÃO EM SAÚDE SUS PREFEITURA DE PETROLINA HMP HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

AGENDA NUTRIÇÃO - JANEIRO 2026 - VAGAS TOTAIS

NUTRIÇÃO

	PROFISSIONAL	HORÁRIO	1 QUI	2 SEX	3 SÁB	4 DOM	5 SEG	6 TER	7 QUA	8 QUI	9 SEX	10 SÁB	11 DOM	12 SEG	13 TER	14 QUA	15 QUI	16 SEX	17 SÁB	18 DOM	19 SEG	20 TER	21 QUA	22 QUI	23 SEX	24 SÁB	25 DOM	26 SEG	27 TER	28 QUA	29 QUI	30 SEX	31 SÁB	TOTAL
	WELLINGTON	09:00																					1	1				1						3
		10:00																			1	1	1	1										4
		14:00																			1	1	1	1										4
		15:00																			1	1	1	1										5
		16:00															1				1	1	1	1										6
		17:00															1	1			1	1	1	1					1					8
																																		30

LEGENDA
VAGAS SESAU
VAGAS HMP
FERIADO
BLOQUEIO DE AGENDA
X JÁ TEM PACIENTE MARCADO

GESTÃO EM SAÚDE SUS PREFEITURA DE PETROLINA HMP HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA

HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA - JANEIRO 2025 - VAGAS INTERNAS HMP

ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	TIPO DE PROCEDIMENTO	HORÁRIO	1 QUI	2 SEX	3 SÁB	4 DOM	5 SEG	6 TER	7 QUA	8 QUI	9 SEX	10 SÁB	11 DOM	12 SEG	13 TER	14 QUA	15 QUI	16 SEX	17 SÁB	18 DOM	19 SEG	20 TER	21 QUA	22 QUI	23 SEX	24 SÁB	25 DOM	26 SEG	27 TER	28 QUA	29 QUI	30 SEX	31 SÁB	TOTAL	TOTAL POR PROFISSIONAL
CIRURGIÃO GERAL	LEONARDO MENDES	04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	09:00					11							11							11							11						44	105
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	10:00					12							11							12							11						46	
		04.01.01.007-4 - EXERESE	10:30					3							4							4							4						15	
CIRURGIÃO GERAL	JOAQUIM BEDOR	04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	14:00							5																								5	10
		04.01.01.007-4 - EXERESE	14:00							5																								5	
CIRURGIÃO GERAL	BRENO CAVALCANTE	04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	11:00																7						7							7		21	50
		04.01.01.007-4 - EXERESE	11:00																3						3							3		9	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	15:30																			7							7						14	
		04.01.01.007-4 - EXERESE	15:30																			3							3						6	
DERMATOLOGIA	ROSA MARIA	04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	08:00							4	4						4	4													4	4			24	90
		04.01.01.007-4 - EXERESE	08:30							2	2						2	2													2	2			12	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	09:00							5	5						5	5													5	5			30	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	09:30							1	1						1	1													1	1			6	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	10:00							3	3						3	3													3	3			18	
DERMATOLOGIA	ROSA MARIA	04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	13:30					5																					5					10	30
		04.01.01.007-4 - EXERESE	14:00					2																					1					3	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	14:30					5																					5					10	
		04.01.01.004-0 - ELETROCOAGULAÇÃO	15:00					3																					4					7	
OFTALMOLOGISTA	MURILO MARCOS	PTERIGIO	06:00													10		10																20	110
			07:00													10		10																20	
			08:00													10		10																20	
			09:00													10		10																20	
			10:00													10		10																20	
			11:00													10																			10	

ANEXO 7

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

Hospital Municipal de Petrolina

JANEIRO/2026

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 janeiro/2026 e validadas coletivamente pelos profissionais da unidade, melhorando a qualidade da assistência prestada.

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, 12 de fevereiro de 2026.

Atenciosamente,

Vladson Cruz de Sousa

Diretor Administrativo e Financeiro

LISTA DE PRESENÇA

Setor responsável:	Responsável pela emissão:	Data:	Página:
CCIH	Renata Evellyn Batista Queiroz	29/01/2026	1

Nome do Evento: Treinamento mensal CCIH - Janeiro/ 2026

Facilitador: Enfª Renata Queiroz | **Empresa/Consultoria:** S3

Conteúdo: Lavagem das mãos na prática.

Data: 29/01/2026 | **Horário:** 16:00 | **Carga Horária Total:** 1:00h

Local: Hospital Municipal de Petrolina | **Tipo:** Dinâmica + Capacitação

	NOME	SETRO/CARGO	ASSINATURA/VISTO
1	Siliene P. Silva	RH	
2	Ana Claudia Santos	farmacia	
3	Dayane Cristian	Aux Enfermagem	
4	Kellainy Oliveira	copa	
5		Enfermeira	
6		Téc enferm	
7		tec enfermagem	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

Total de participantes: 07

Visto do responsável: Renata E. B. Queiroz

Controle de Infecção Hospitalar CCIH

ATA DE REUNIÃO

Tipo de Reunião	Modalidade	Responsável	Data	Hora Início	Hora Término
Mensal – Janeiro	Presencial	Renata Queiroz	29/01/2026	10:00	11:00

PAUTA

- Notificação no mês (janeiro) 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;

ATA DA REUNIÃO/DELIBERAÇÕES

A pauta da reunião seguiu os seguintes pontos:

1. **Notificação e acompanhamento de infeção de sitio cirúrgico;**
   Sem notificações registradas em janeiro/26.

2. **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.

3. **Vacinação-acompanhamento;**
   Aguarda liberação do laboratório terceirizado para coleta dos profissionais (HBsAg), para posteriormente realizar a atualizações das carteiras.

4. **Construção dos POP's;**
   Realizado pelos setores que compõe a comissão. Disponibilizado padrão no grupo de Whatsapp. (Em andamento)

5. **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.

6. **Gerência Operacional;**
   Foi debatida, em reunião, a possível solicitação de uma empresa terceirizada para a realização dos serviços de higienização. Ficou definido que o gerente operacional, Sr. Célio, entraria em contato com o Sr. Vladson para tratar do assunto.
   Em devolutiva à reunião de janeiro, o Sr. Célio relatou que realizou a solicitação ao Sr. Vladson e que aguarda um posicionamento do mesmo.

7. **Construção dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) pelo setor de Nutrição;**
   Foi solicitado, em reunião, ao Sr. Wellington, nutricionista, que realizasse a entrega de 03 (três) pops por mês, com início a partir de janeiro de 2026. Os referidos documentos deverão ser encaminhados via e-mail à Gerência do Hospital, aos cuidados do Sr. Vladson Cruz. Em devolutiva, o Sr. Wellington relatou que já realizou a elaboração de três POPs e que os encaminhou por e-mail ao Sr. Vladson para apreciação e posterior retorno. Ficou acordado com o Sr. Vladson que a devolutiva será fornecida até o dia 15 do mês de janeiro.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 11h. Eu, Renata Evellyn 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. Gerência Operacional (Solicitação de uma empresa terceirizada para a realização dos serviços de higienização.)

PARTICIPANTES DA REUNIÃO		
NOME	CARGO/FUNÇÃO	STATUS
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

REGISTRO DA REUNIÃO
Assinatura acima dos participantes da reunião.

Renata Evellyn Batista Queiroz
Presidente da CCIH

GESTÃO EM SAÚDE
HMP HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA
PETROLINA PREFEITURA COM TRABALHO, A GENTE VIVE MELHOR
SUS

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, 31 de janeiro de 2026.

Maria Eduarda Batista
Enfermeira Gerencial
Mat. 5094766
Hospital Municipal de Petrolina
14.284.483/0009-85

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

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, 12 de fevereiro de 2026.

Atenciosamente,

Avner Victor Ferreira de Alencar

Diretor Médico

ATA DE REUNIÃO

Área Emitente:	Responsável pela Emissão:	Data da Emissão:
Comissão de Revisão de Óbitos	AVNER VICTOR FERREIRA	30/01/2026

TIPO DE REUNIÃO:	REDATOR:	DATA:	INÍCIO:	TÉRMINO:
13ª Reunião ordinária da comissão de Revisão de Óbitos	AVNER VICTOR FERREIRA	30/01/2026	16:00	17:00

PAUTAS
1. Avaliar óbitos ocorridos no mês de janeiro HIMUP.

PENDENCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR
Não houve.

PARTICIPANTES

NOME/FUNÇÃO	STATUS (presente/ausente)	ASSINATURA
Avner victor Ferreira de Alencar Carvalho	PRESENTE	Avner Victor Ferreira Alencar Carvalho
Maria Eduarda dos Santos Batista	PRESENTE	Maria Eduarda dos Santos Batista
Leonardo Cordeiro Mendes	PRESENTE	Leonardo Cordeiro Mendes
Maria Carmeliana Leite de Andrade Freire	PRESENTE	Maria Carmeliana L. de A. Freire

ATA DA REUNIÃO

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

Avner Alencar
Diretor Médico
Hospital Municipal de Petrolina
CRM-PE 26793
Dr. 14.264.483/0009-88

Petrolina, 30 de janeiro de 2026.

Presidente da Comissão de Óbitos

Digitalizado com CamScanner

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

RELATÓRIO DA REUNIÃO

1. **Revisão dos óbitos registrados:**
   Não houve óbitos no período de janeiro de 2026 no HMUP.

2. **Decisões e Encaminhamentos**
   Não houve.

Petrolina, 30 de janeiro de 2026.

Avner Alencar
Diretor Médico
Hospital Municipal de Petrolina
CRM-PE 25793
CNPJ nº 28414830009-65

Presidente da Comissão de Óbitos

Digitalizado com CamScanner

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

ATA DE REUNIÃO

Área Emitente: Comissão de Revisão de Prontuários	Responsável pela Emissão: Avner Victor ferreira	Data da Emissão: 30/01/2026

TIPO DE REUNIÃO: 13ª Reunião ordinária da comissão de Revisão de Prontuários	REDATOR: Yan Lucas Lubarino dos Santos	DATA: 30/01/2026	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.

PENDENCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR
Não houve.

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

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
CRM-PE 26753

Petrolina, 30 de janeiro de 2026.

Presidente da Comissão de Revisão de Prontuários

Digitalizado com CamScanner

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

1. **Revisão dos Prontuários**

Foram avaliados os seguintes prontuários, selecionados de forma aleatória: nº 85274, 85633, 86043, 86290, 86631, 87159, 86983, 87564, 87562, 88133, 88061, 88619, 88611, 88976, 88942.

- 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
CRM-PE 25793

Petrolina, 30 de janeiro de 2026.

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	Wanderson Mariano Machado	29/01/2026	14:30	15:45

PAUTA

1 -Discussão sobre erros de estoques após "inventário";
2- Devolução de insumos ao setor da farmácia;
3- Insuficiência da finalização de cadastro do novo carrinho de emergência;
4- Discutir sobre a previsão de expansão assistencial;
5- Reforçar o apoio da CFT quanto às permutas com outras instituições;
6- Debater sobre a necessidade de paletes de PVC para o correto armazenamento de insumos;
7- Abordar melhor data para cotações extras.

ATA DA REUNIÃO/DELIBERAÇÕES

1- Erros de estoques: acompanhar junto ao setor de TI sobre os eventuais erros do sistema MEDMAIS;

2- Devoluções: acompanhar junto ao setor de TI sobre os eventuais erros do sistema MEDMAIS;

3- Carrinho de emergência: abrir chamado e acompanhar o técnico de TI para o cadastro do centro de custo solicitante do novo carrinho de emergência;

4- Expansão assistencial: previsão de ampliação de elenco cirúrgico para março de 2026;

5- Paletes de PVC: verificar junto a gestão da possibilidade de aquisição dos paletes de PVC;

6- Data para cotações extras: diante das agendas anteriores, optou- se pelos dias 7 ou 8 de cada mês. Aguardar nova agenda da S3 suprimentos para melhor resolução.

PENDÊNCIAS DA REUNIÃO ANTERIOR

- Prescrição individualiza de medicamentos no sistema MedMais;
- Realização de reunião de padronização de insumos perante futura expansão assistencial.

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

	NOME	CARGO/FUNÇÃO	STATUS
1.	Wanderson Mariano Machado	farmacêutico	Presente
2.	Ilza Geralda de Brito dos Santos	Enfermeira	presente
3.			
4.			
5.			
6.			

REGISTRO DA REUNIÃO

Wanderson Mariano Machado
Farmacêutico
CRF PE: 16078

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

GESTÃO EM SAÚDE