

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2024



INSTITUTO
Mais
Saúde

Índice

Mensagem	4
Apresentação	6
Tradição e solidez	7
Linha do tempo	8
Cultura organizacional	10
Modelo de gestão	12
Hospital Regional Dr. Abelardo Santos	41
Hospital Regional do Baixo Amazonas Doutor Waldemar Penna	65
Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos	89
Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus	105
Hospital Regional Público do Tapajós	111
Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados	123

Créditos

Presidente
Mariana Moniz Meirelles Reis

Gabriella Durans
Diretora Executiva-Geral

www.institutomaissaude.org.br

Unidade Corporativa
Rua Alvorada, 1.289, Conjunto 1.501
Vila Olímpia | São Paulo
CEP 04550-004

@institutosocialmaissaude



A gestão por OSS

O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma das maiores conquistas sociais do Brasil. Previsto na Constituição Federal de 1988, assegura que a saúde é direito de todos e dever do Estado. Transformar esse princípio em realidade exige mais que recursos: é preciso gestão eficiente, inovação e compromisso contínuo com a qualidade.

Nesse contexto, as Organizações Sociais de Saúde (OSS) desempenham um papel estratégico. Mais que parceiras do poder público, representam a maturidade do SUS ao compartilhar com a sociedade civil organizada a responsabilidade de oferecer serviços gratuitos, universais e integrais.

Esse modelo de gestão permite ampliar a capacidade do Estado, incorporar tecnologias, agilizar processos e manter a essência do SUS. Quando bem geridas, as OSS superam metas, investem na formação das equipes, promovem programas de humanização e melhoram a experiência do paciente.

No Instituto Social Mais Saúde, acreditamos que cuidar é mais do que tratar: é transformar vidas, fortalecer comunidades e contribuir para um Brasil mais justo e saudável. Trabalhamos lado a lado com o SUS, para garantir que cada brasileiro tenha acesso a um cuidado digno, qualificado e humanizado.



Mariana Moniz Meirelles Reis
Presidente

O nosso propósito

A vida plena e feliz para qualquer um de nós está diretamente ligada à condição da nossa saúde. Foi no contexto dessa percepção que nascemos. Nas páginas deste relatório institucional estão o relato da nossa evolução a partir dos principais trabalhos que realizamos ao longo dos anos. Um conjunto que se move por única razão: a força do nosso propósito — cuidar das pessoas, promovendo saúde e bem-estar.

Somos mais de cinco mil profissionais atuando por diferentes realidades e contextos. E, ainda assim, seguimos o mesmo caminho. Um movimento feito de compromisso com a vida, de olhar atento ao próximo, de respeito às diferenças e, principalmente, de gostar de pessoas. Porque quem escolhe trabalhar com saúde, escolhe cuidar — e cuidar exige sensibilidade, conhecimento, dedicação e disposição para vencer dificuldades.

É por meio da gestão que conseguimos fazer a diferença na vida de milhares de brasileiros, que buscam acolhimento, diagnóstico, tratamento e reabilitação da saúde. Nosso propósito está sempre ali: orientando e fortalecendo o caminho que seguimos. É ele que dá sentido aos avanços, decisões estratégicas e ao impacto positivo que queremos gerar nos serviços de saúde do país e, conseqüentemente, na alegria das pessoas.



Dra. Gabriella Durans
Cofundadora

O nosso modelo de gestão

Um panorama dos desafios, avanços e resultados alcançados em 2024, além das perspectivas para o próximo ciclo.

Mais do que um registro formal de atividades, este relatório institucional reflete nossa trajetória e *expertise* na gestão de hospitais públicos nos estados do Pará e Mato Grosso do Sul.

Nosso compromisso permanente é garantir para os pacientes que atendemos, assistência qualificada, segura e humanizada, sempre com foco na sustentabilidade, eficiência operacional e na melhoria contínua dos serviços prestados.

Acreditamos que governança, integridade, transparência, privacidade e humanidade são pilares essenciais para uma gestão sustentável e resolutive.

Por isso, investimos continuamente em estratégias que aprimoram os serviços e fortalecem a confiança dos profissionais de saúde, pacientes e demais *stakeholders*.

Os dados apresentados neste relatório traduzem não apenas nosso desempenho assistencial e operacional, mas também o impacto positivo de nossas ações no cuidado à saúde da população.

Cada informação representa um esforço coletivo, um atendimento humanizado e uma história transformada.

Agradecemos a dedicação e o comprometimento de todos que tornam possível essa jornada — médicos, profissionais da enfermagem, equipes multidisciplinares, gestores, prestadores de serviços, parceiros.

Que este relatório também seja um reconhecimento do trabalho realizado e uma inspiração para seguirmos avançando na construção de um sistema de saúde mais eficiente e acessível.

Mais de dez anos de história

Somos uma associação sem-fins lucrativos, fundada em 1º de agosto de 2013, que realiza a gestão de unidades de saúde por todo o país.

Desenvolvemos e aplicamos estratégias e soluções customizadas para cada realidade que, aliadas ao nosso modelo, asseguram alto desempenho e resultados consistentes e sustentáveis.

Fazemos gestão de serviços de saúde

Assumimos integralmente a unidade de saúde e implantamos um modelo de gestão que visa resultados de curto, médio e longo prazos, estruturados em práticas de governança, sustentabilidade, integridade, transparência, privacidade e humanidade.

Temos em nosso portfólio a gestão de 19 unidades de saúde, localizadas em cinco estados brasileiros, em todos os perfis de atendimento organizados pelo SUS (Sistema Único de Saúde):



Atenção Primária

Unidades Básicas de Saúde



Atenção Secundária

Ambulatórios de Especialidades



Atenção Terciárias

Hospitais de baixa, média e alta complexidades



Urgências e Emergências

SAMU, Pronto Socorro, UPA 24h

“ Por meio de gestão, transformamos realidades. Geramos confiança e sustentabilidade. E garantimos os resultados. ”

..... **2013**

Nasce a Instituto Social Mais Saúde

Profissionais de várias áreas de saber se unem com um propósito em comum: trabalhar pelo acesso digno à saúde pública.

..... **2014**

 **Suzano**
São Paulo

Gestão e operacionalização de serviços médicos, pronto-socorro adulto e infantil e UTI da Santa Casa de Misericórdia

..... **2015**

 **Marechal Floriano**
Espírito Santo

O primeiro desafio foi gerenciar a Unidade de Atendimento de Urgência e Emergência e a rede de Unidades Básicas de Saúde do município

..... **2016**

 **Rio Acima**
Minas Gerais

Gestão da rede de Unidades Básicas de Saúde

..... **2020**

 **Dourados**
Mato Grosso do Sul

Gestão do Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados

 **Santarém**
Pará

Gestão do Hospital Municipal, Hospital de Campanha e da Unidade de Pronto Atendimento 24h

..... **2017**

 **Barão de Cocais**
Minas Gerais

Gestão do complexo Hospitalar Waldemar das Dores, composto pelo hospital e maternidade municipal, SAMUB (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), Unidade de Pronto Atendimento 24h e Programa de Saúde da Família

** Principais unidades de saúde da microrregião*

 **Ibirité**
Minas Gerais

Gestão do Hospital Regional e da Unidade de Pronto Atendimento 24h

 **Itaituba**
Pará

Gestão do Hospital Regional Público do Tapajós

 **Castelo dos Sonhos**
Pará

Gestão do Hospital Público Geral Castelo dos Sonhos

..... **2021**

 **Belém**
Pará

Gestão do Hospital Regional Abelardo Santos
Maior hospital público do Pará, realiza atendimento em média e alta complexidades, ambulatorial e exames. Também possui maternidade.

..... **2022**

 **Santarém**
Pará

Gestão do Hospital Regional do Baixo Amazonas
Um dos melhores hospitais públicos do Brasil, maior centro de oncologia da região Norte do país, referência para 42 municípios da região do Tapajós

..... **2024**

 **Oriximiná**
Pará

Gestão do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus
Referência em média e alta complexidade, hospital oferece atendimento ambulatorial, exames laboratoriais e de imagem, leitos de enfermagem, pronto atendimento e de UTI, além de serviços de urgência e emergência.

..... **2023**

10 anos

Modernização da gestão
5.000 colaboradores



Missão

Cuidar das pessoas promovendo saúde e bem-estar.



Visão

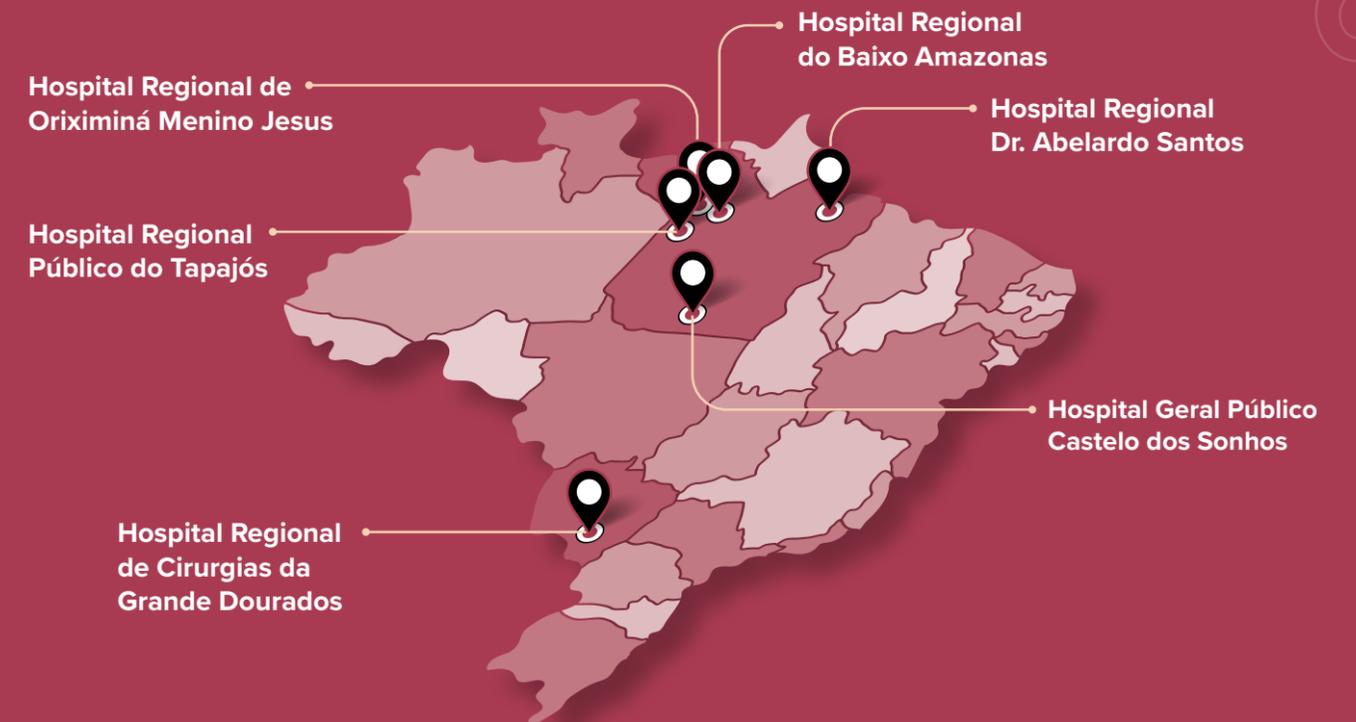
Até 2030 ser reconhecido em todo o território nacional pela excelência na gestão de serviços em saúde.



Valores

- > Diversidade
- > Excelência
- > Humanização
- > Integridade
- > Responsabilidade Social
- > Sustentabilidade
- > Transparência

Em 2024, gerenciamos seis hospitais localizados nos estados do Pará e Mato Grosso do Sul. São eles:




5.000
Colaboradores


900
Médicos


800
Leitos de Enfermaria


200
Leitos de UTI


100
Leitos de Urgência e Emergência

Em 2024, as unidades gerenciadas pelo Instituto Social Mais Saúde realizaram


2,8 milhões de atendimentos


30 mil cirurgias


2,1 milhões de exames

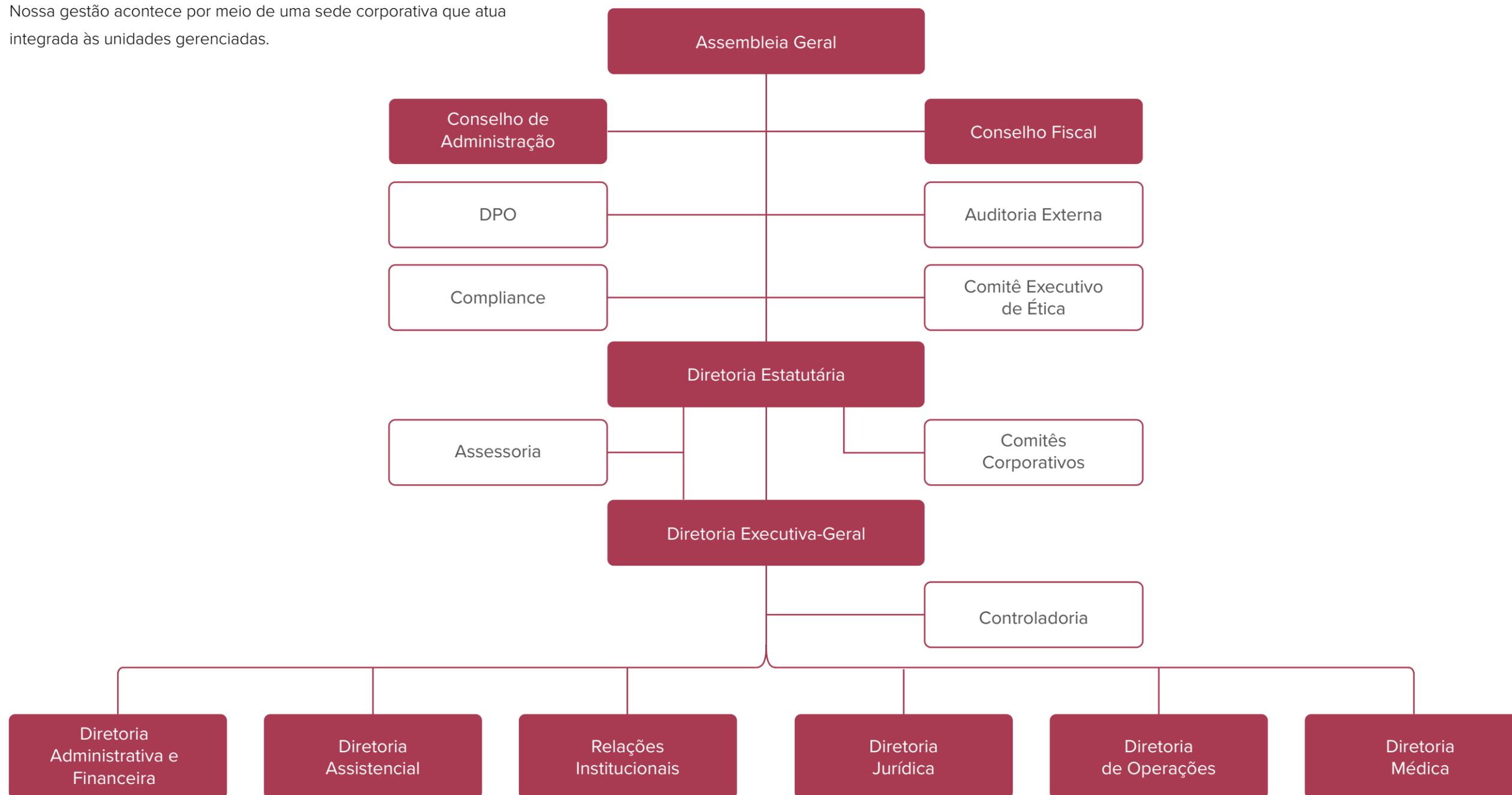

130 mil sessões de hemodiálises

por meio do trabalho
de **5.000** profissionais.

No ano, o Instituto contabilizou
R\$ 80 milhões
de compras
em escala de suprimentos.

Organograma

Nossa gestão acontece por meio de uma sede corporativa que atua integrada às unidades gerenciadas.



Modelo de gestão

Nossa unidade corporativa atua para:



Em sua estrutura organizacional, o Instituto Social Mais Saúde possui as seguintes áreas de liderança institucional:

Diretoria Executiva



Conduz a estratégia institucional, assegurando o alinhamento entre o Mapa Estratégico, as políticas públicas de saúde e os contratos de gestão. Define metas, acompanha indicadores e fortalece a governança corporativa, promovendo excelência operacional e sustentabilidade financeira, institucional e assistencial. De forma ética e transparente, impulsiona a inovação, a expansão de serviços e o relacionamento com stakeholders.

Diretoria Assistencial



Conduz todos os serviços de assistência à saúde, abrangendo enfermagem, fisioterapia, psicologia e demais áreas multiprofissionais. Implementa e monitora protocolos assistenciais, garantindo conformidade às normas de qualidade e segurança do paciente. Promove a humanização do atendimento e investe na capacitação contínua das equipes.

Diretoria Administrativa e Financeira



Administra finanças, contabilidade, recursos humanos, tecnologia da informação e comunicação assegurando suporte estratégico e operacional. Conduz o planejamento orçamentário, o controle de custos e a administração de recursos, garantindo sustentabilidade econômico-financeira e alinhamento ao planejamento estratégico da instituição.

Diretoria de Relações Institucionais



Estrutura o relacionamento institucional com entidades privadas, organizações da sociedade civil e demais parceiros estratégicos, fortalecendo a imagem e a representatividade do ISMS.

Diretoria Jurídica



Responsável por assegurar a conformidade legal e regulatória da instituição, prestando assessoria jurídica às áreas internas e apoiando a tomada de decisões estratégicas. Atua na elaboração e análise de contratos, no contencioso judicial e administrativo, em questões societárias e no atendimento a órgãos reguladores. Coordena os aspectos jurídicos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo adequação documental, cláusulas contratuais e suporte em eventuais incidentes.

Diretoria de Operações



Conduz as operações do ISMS, garantindo padrões de excelência, qualidade e eficiência. Orienta a execução orçamentária, compras e suprimentos, logística, manutenção e engenharia. Conduz processos de acreditação e certificação de qualidade, assegurando integração e sustentabilidade das áreas operacionais em alinhamento aos objetivos estratégicos.

Diretoria Médica



Define e implementa diretrizes clínicas e protocolos médicos, assegurando a qualidade técnica da assistência e a segurança do paciente. Supervisiona as equipes médicas, promovendo atualização científica, aprimoramento contínuo e padronização de práticas. Atua de forma integrada às demais diretorias para manter a entrega técnica alinhada às metas institucionais e aos padrões de excelência em saúde.

Compliance



Promove a integridade institucional e a conformidade das atividades do ISMS com as normativas. Responde pelo Código de Integridade, pelo Canal de Denúncias e pelas apurações internas, além de conduzir treinamentos e ações de conscientização. Atua na prevenção e mitigação de riscos, em cooperação com todas as áreas, fortalecendo ética, transparência e governança.

Método e processo

Nossa unidade corporativa possui profissionais qualificados e atualizados que oferecem suporte permanente e integrado para as unidades gerenciadas, contribuindo para promover o aperfeiçoamento dos serviços. Atua em uma estrutura com papéis específicos e hierarquizados pela autonomia e poder de decisão.

O modelo de gestão do Instituto Social Mais Saúde está estruturado em seis pilares:



Governança Corporativa — Implantação de processos sólidos no âmbito administrativo, operacional e assistencial, legitimados por meio de documentos institucionais com diretrizes distribuídas nas seguintes políticas corporativas:

- Política de Compliance
- Política de Comunicação
- Política de Consentimento Informado e Livre Esclarecido
- Política de Cuidados Paliativos
- Política de Diversidade
- Política de Gestão Ambiental
- Política de Gestão da Qualidade
- Política de Gestão da Segurança da Informação
- Política de Gestão de Compras
- Política de Gestão de Fornecedores
- Política de Gestão de Pessoas
- Política de Gestão de Práticas Assistenciais
- Política de Governança de Dados Pessoais
- Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Violências
- Política de Segurança do Paciente

Cada política possui manuais técnicos, instruções de trabalho, fluxos e outros documentos institucionais que detalham as atividades e estabelecem um padrão de qualidade nas unidades gerenciadas



Integridade — Conformidade com a legislação, gestão do capital humano, qualidade dos serviços e canais (digitais e presenciais) estruturados para denúncias e atendimento ao usuário e demais públicos envolvidos direta ou indiretamente com a gestão da unidade de saúde



Sustentabilidade — Uso racional dos recursos a partir de critérios que visam garantir economicidade e perenidade dos serviços, em consonância com a demanda existente



Transparência — Produção periódica de relatórios operacionais com evidências e veiculação para o público geral



Privacidade — Cumprimento rigoroso da legislação por meio de processos internos, treinamento do capital humano e uso de tecnologia



Humanidade — Gestão assistencial com foco no paciente e no cumprimento dos seus direitos

Ações corporativas

Em 2024, implementamos uma série de ações estruturantes que aperfeiçoaram nosso modelo de gestão.

Programa de Modernização da Gestão (PMG)



Para desenvolver, aprimorar e incorporar soluções em saúde voltadas às unidades gerenciadas, o Instituto Social Mais Saúde criou em 2024 e implantou o Programa de Modernização da Gestão (PMG).

O objetivo é aperfeiçoar a prática da gestão com foco na sustentabilidade do serviço de saúde, maximizando os resultados, identificando e reduzindo os riscos que podem dificultar a operação.

O PMG utiliza de tecnologias consolidadas no mercado para buscar os melhores resultados a partir das necessidades e cultura locais:

 <p>Plataforma de gestão hospitalar para Backoffice, Compras, Suprimentos, Financeiro, Contabilidade, Patrimônio, Contratos e Custos</p>	 <p>Plataforma que mapeia o desempenho dos indicadores de qualidade, cumprimento do planejamento estratégico e governança de dados</p>	 <p>Modelo interno de auditoria dos processos assistenciais, administrativos e operacionais para aferir a qualidade dos serviços</p>
 <p>Desenvolver talentos para transformar vidas</p> <p>Plataforma de gestão de pessoas por competências, tecnologia GCPEC</p>	 <p>Plataforma de recrutamento e seleção de profissionais</p>	 <p>Uma das mais consolidadas plataforma de compras e faturamento do mercado.</p>
 <p>Sistemas de gestão de saúde pública e hospitalar</p>	 <p>Plataforma de gestão por competências.</p>	

Integridade e compliance

Código de Integridade

Como parte de nossa política de fortalecimento da cultura organizacional baseada na ética, no respeito e na responsabilidade, o Instituto Social Mais Saúde implantou em 2024 o seu Código de Integridade. Este documento é um marco institucional, elaborado para consolidar os princípios que norteiam a conduta esperada de todos os que fazem parte do Instituto — sejam colaboradores, prestadores de serviço, parceiros ou demais públicos com os quais nos relacionamos.

O Código de Integridade é um instrumento essencial para orientar comportamentos e práticas que promovam relacionamentos saudáveis, justos e transparentes. Suas diretrizes ajudam a construir um ambiente de trabalho em que todos se sintam seguros, respeitados e confiantes, contribuindo para a integridade das ações e decisões em todos os níveis da organização.

A apresentação oficial do Código foi realizada junto aos colaboradores, em um esforço de comunicação interna que envolveu diálogos abertos, esclarecimentos e incentivo ao engajamento com os

valores institucionais. O material também está disponível ao público no site do Instituto Social Mais Saúde, acompanhado de um vídeo explicativo que destaca a importância do documento e orienta sua aplicação no cotidiano profissional.

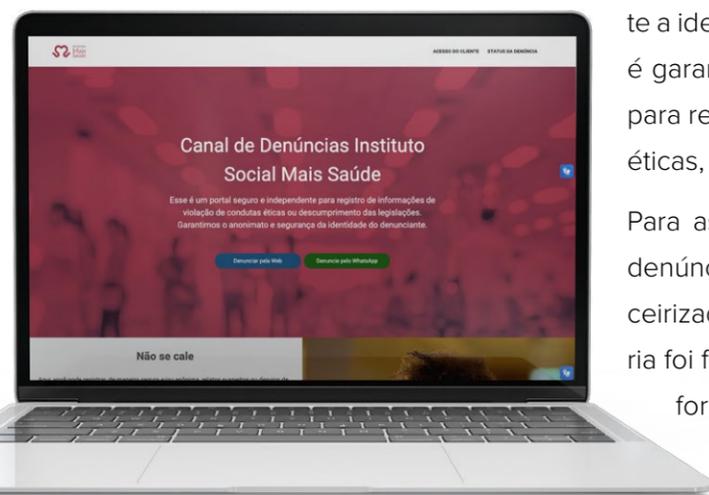
Com a implantação do Código de Integridade, o Instituto reafirma seu compromisso com a ética e a transparência como pilares da gestão. Mais do que um documento formal, o Código é um convite ao exercício contínuo da responsabilidade e da coerência entre discurso e prática. Ele representa o compromisso coletivo com uma atuação íntegra e sustentável, alinhada à missão institucional e às expectativas da sociedade.



Canal de Denúncia

Em 2024, o Instituto Social Mais Saúde implantou seu Canal de Denúncia, reafirmando o compromisso com a ética, a transparência e o respeito nas relações institucionais. Este canal foi criado como um espaço seguro e confiável para que colaboradores, clientes, parceiros e demais públicos possam relatar, de forma sigilosa, quaisquer condutas que estejam em desacordo com o nosso Código de Integridade ou com a legislação vigente.

Compreendemos que falar sobre questões sensíveis pode ser um desafio. Por isso, priorizamos a confidencialidade e oferecemos a possibilidade de denúncias anônimas, protegendo integralmen-



te a identidade de quem decide se manifestar. Nosso foco é garantir um ambiente no qual todos se sintam seguros para reportar comportamentos inadequados ou violações éticas, sem o risco de retaliações.

Para assegurar a imparcialidade do processo, todas as denúncias são recebidas e tratadas por uma empresa terceirizada especializada — a Ouvidor Digital. Esta parceria foi fundamental para que o canal fosse estruturado de forma independente, assegurando a lisura na análise e no encaminhamento das informações para as instâncias competentes dentro do Instituto.

O Canal de Denúncia é uma ferramenta estratégica de governança que contribui diretamente para a consolidação de uma cultura organizacional íntegra, fortalecendo nossos valores institucionais e os vínculos de confiança com os diversos públicos com os quais nos relacionamos. Ao promover um ambiente mais ético, seguro e transparente, reforçamos nosso compromisso com a excelência na gestão e com o bem-estar coletivo.

Treinamento



Em 2024, a área de Compliance promoveu a capacitação de colaboradores de todas as unidades geridas, abordando o Código Integridade, as políticas e boas práticas de integridade, bem como as funcionalidades do Canal de Denúncias.

Colaboradores capacitados
 **2.315**

Presença institucional



Em cada unidade gerenciada, o Instituto Social Mais Saúde instalou uma galeria com placas informativas por meio das quais comunica sua responsabilidade pela gestão do hospital, cultura organizacional, meios de atendimento, Código de Integridade e Canal de Denúncia.

Essas peças, também distribuídas em pontos internos de grande circulação de pessoas, possuem um QR-Code para facilitar o acesso do público ao conteúdo.

No caso das placas relativas ao Canal de Denúncia, também foram veiculadas em locais onde as pessoas interessadas possam acessar os serviços sem serem notadas, mantendo sua privacidade resguardada.

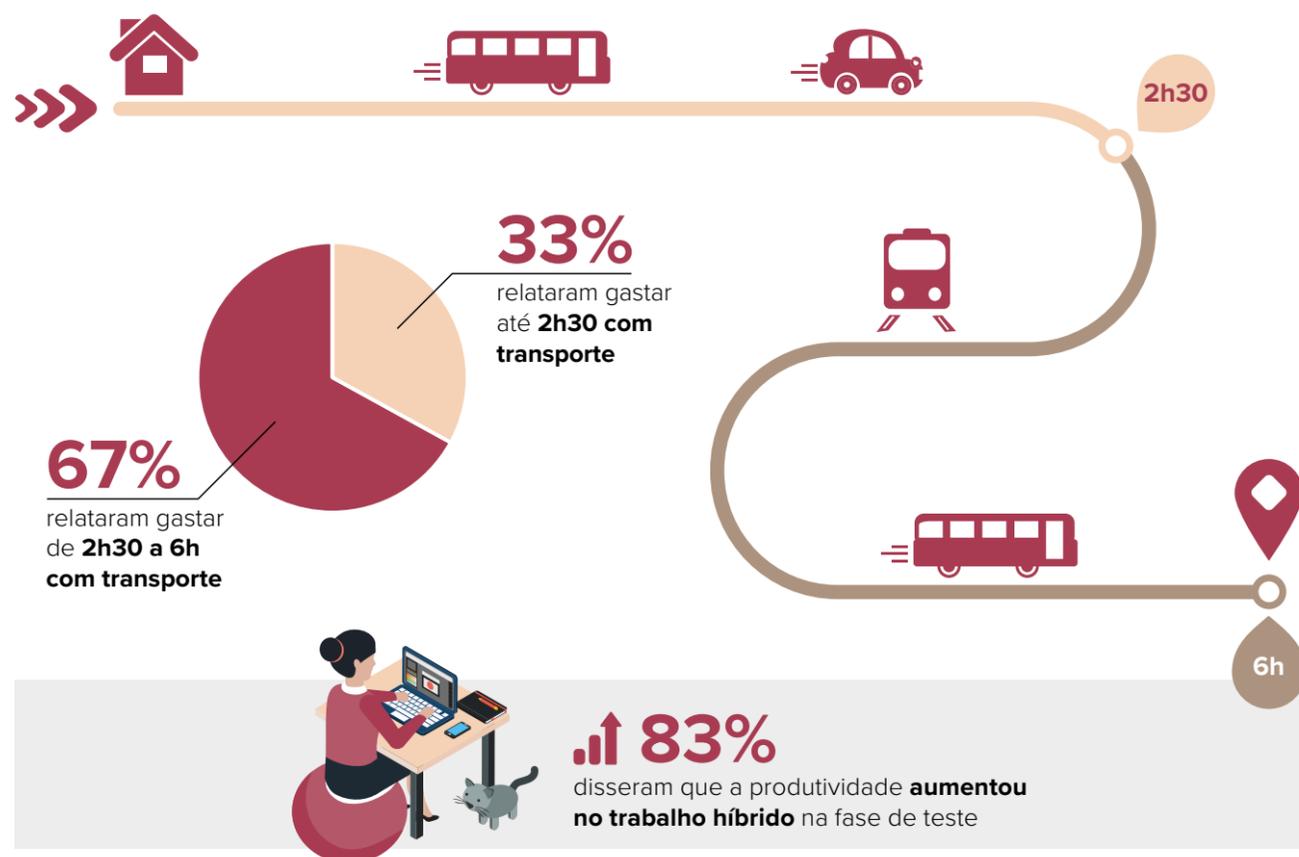
Implantação do modelo híbrido

Em 15 de abril de 2024, implantamos o modelo híbrido para o cumprimento de jornada de trabalho na sede corporativa. Assim, o colaborador passou a ter o direito de optar pelo expediente remoto por até dois dias na semana.

A decisão pela implantação do modelo híbrido foi pautada nos resultados de uma pesquisa interna que apurou a condição, o interesse e a disponibilidade do colaborador:

O modelo híbrido foi implantado no contexto do Programa de Modernização da Gestão (PMG) e foi desenhado com foco nos profissionais que enfrentam longos deslocamentos diários entre casa e trabalho.

Sabemos o quanto isso impacta na saúde, no tempo com a família e, conseqüentemente, na produtividade.



Com o modelo híbrido, conseguimos manter a qualidade do trabalho e o engajamento, ao mesmo tempo em que valorizamos o tempo e o bem-estar dos nossos mais de 50 colaboradores que atuam na sede.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Resultados



Em agosto, lançamos o **Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Resultados** com objetivo de desenvolver nossas lideranças com estratégia de consolidar o modelo de gestão e a cultura organizacional.

Durante sete encontros mensais, nossos líderes foram os protagonistas de mudanças significativas, refletindo diretamente no nosso propósito: cuidar de pessoas, promovendo saúde e bem-estar.

Com a metodologia PROAMA (**Programa de Aceleração da Maturidade de Gestão da Saúde**), desenvolvida e conduzida por Roberto Gordilho, vivenciamos um processo intenso crescimento, que impactou tanto a vida profissional quanto pessoal de cada participante. Foram momentos de reflexão, troca de experiências, emoção, foco e muito engajamento.

Acreditamos que a excelência na gestão exige aprendizado contínuo e compromisso constante com a melhoria. Saímos desse ciclo ainda mais motivados para os desafios que virão. Em 2024, foram realizadas as cinco primeiras etapas.





2024



Revisão da Cultura Organizacional

Ao final de 2024, o Instituto Social Mais Saúde realizou um importante movimento de revisão da sua Cultura Organizacional. Essa decisão nasceu da escuta ativa de nossos colaboradores, parceiros e usuários, além da análise crítica dos caminhos trilhados até aqui e das novas demandas da sociedade.

A nova Missão — “Cuidar das pessoas promovendo saúde e bem-estar” — sintetiza, com mais clareza e objetividade, aquilo que de fato nos move todos os dias. A mudança representa um avanço importante na forma como comunicamos nosso propósito: cuidar das pessoas está no centro do que fazemos, e





nosso compromisso com a promoção da saúde agora é afirmado de maneira direta, humana e acessível. A Visão também foi atualizada para refletir com maior concretude nossa meta institucional: “Até 2030 ser reconhecido em todo o território nacional pela excelência na gestão de serviços em saúde”. Com isso, estabelecemos um marco temporal e reafirmamos nosso foco estratégico na excelência da gestão como caminho para gerar impacto positivo e duradouro no SUS e em todo o ecossistema de saúde pública e complementar. Já os Valores, que permanecem os mesmos, reafirmam os princípios que sustentam nossas decisões e atitudes:

-  Humanização
-  Sustentabilidade
-  Excelência
-  Diversidade
-  Integridade
-  Responsabilidade Social
-  Transparência

A manutenção desses valores expressa a solidez da nossa cultura organizacional e reforça o compromisso com práticas éticas, inclusivas e sustentáveis.

Essa revisão não é apenas simbólica: ela reflete a maturidade institucional que alcançamos e nos prepara para os próximos ciclos de crescimento. A nova Identidade Organizacional fortalece a coerência entre o que somos, o que fazemos e como nos comunicamos com a sociedade.

Diagnóstico Organizacional

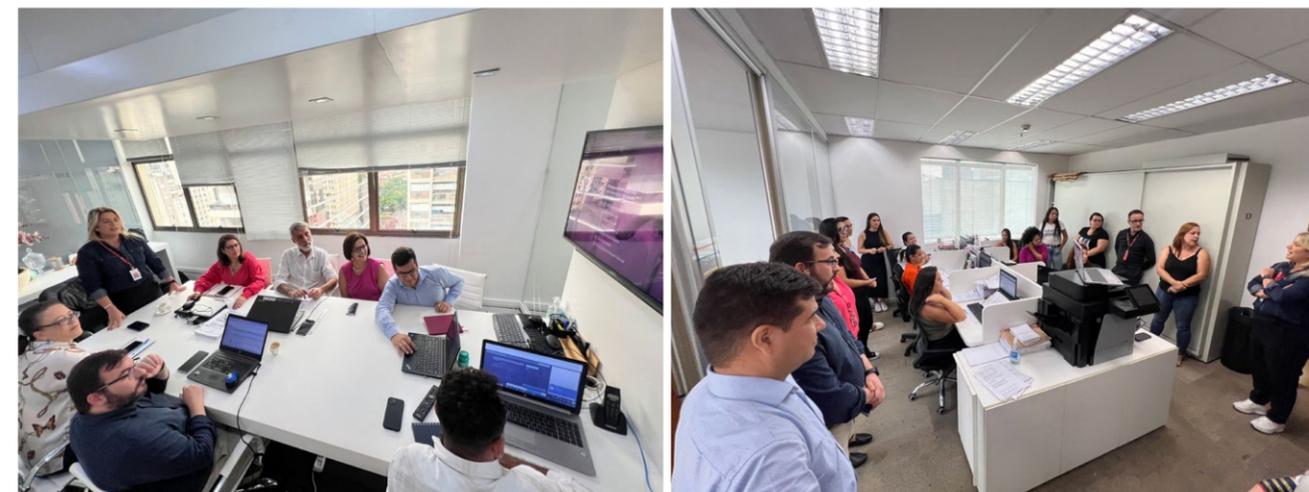
Em 2024, desenvolvemos o DOGMAIS (*Diagnóstico Organizacional*), uma ferramenta inovadora de gestão criada pelo Instituto Social Mais Saúde com o objetivo de qualificar e fortalecer a governança nas unidades de saúde sob nossa responsabilidade.

Inspirado e estruturado a partir dos critérios da Organização Nacional de Acreditação (ONA), o DOGMAIS tem como principal finalidade realizar um diagnóstico organizacional completo e sistemático, avaliando o desempenho dos processos administrativos, operacionais e assistenciais da unidade.

Por meio de uma auditoria interna detalhada, o DOGMAIS atribui uma pontuação a cada área avaliada, sinalizando o nível de maturidade da instituição em relação aos padrões de qualidade e segurança exigidos pela ONA. Além disso, a ferramenta permite mapear com precisão os requisitos já atendidos, identificar gaps críticos e apontar oportunidades de melhoria contínua, oferecendo assim uma visão clara e estratégica do cenário institucional.

A aplicação da metodologia DOGMAIS ocorre antes do processo de certificação oficial da ONA, funcionando como um simulado robusto e confiável. Quando a unidade alcança uma determinada pontuação mínima pré-estabelecida, o DOGMAIS indica que a instituição está pronta para submeter-se à auditoria externa de certificação, reduzindo riscos, otimizando recursos e aumentando significativamente as chances de êxito no processo de acreditação.

Mais do que uma ferramenta de avaliação, o DOGMAIS é um instrumento de transformação, que impulsiona a cultura de excelência, promove a transparência e sustenta a busca constante por melhores práticas em saúde.



Em 2024, realizamos DOGMAIS nas seguintes unidades:



Hospital Regional Abelardo Santos



Hospital Regional do Baixo Amazonas



Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados

Mais Competências: Desenvolver talentos para transformar vidas

Dentro das iniciativas do nosso Programa de Modernização da Gestão (PMG), lançamos o Mais Competências — um modelo estruturado de avaliação e reconhecimento por competências, já consolidado no mercado e agora incorporado à nossa realidade.



O programa tem como objetivo principal desenvolver talentos para transformar vidas, fortalecendo o desempenho individual e das equipes por meio de avaliações técnicas, transparentes e orientadas por critérios objetivos.

A implantação foi possível graças à parceria com a Fator RH, utilizando a plataforma GCPEC, desenvolvida pela própria empresa. O projeto piloto aconteceu na sede corporativa e no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), com a criação de um Comitê de Competências formado por colaboradores de diferentes unidades.

Esse comitê foi responsável por desenhar toda a identidade do programa — desde o logotipo e o slo-

gan até a definição das competências institucionais.

Durante a fase inicial, promovemos encontros de apresentação, capacitações e simulações de avaliação para preparar nossos líderes a conduzirem o processo com isenção e foco no desenvolvimento contínuo.

O Mais Competências já mostrou seu potencial: além de mapear os pontos fortes e oportunidades de melhoria de cada colaborador, ele contribuiu para o alinhamento com os objetivos estratégicos do Instituto. A próxima etapa é expandir o programa para todas as unidades sob nossa gestão.

Estamos empenhados em posicionar nossos mais de 5 mil colaboradores como protagonistas



da gestão que realizamos, a partir de uma cultura que valoriza:

-  O cumprimento fiel e irrestrito dos processos assistenciais, operacionais e administrativos
-  A colaboração
-  A prática diária da integridade
-  A integração
-  A cultura da sustentabilidade
-  O respeito ao jeito de ser e de pensar de cada um
-  E, principalmente, o gostar de pessoas



Plataforma de Recrutamento e Seleção

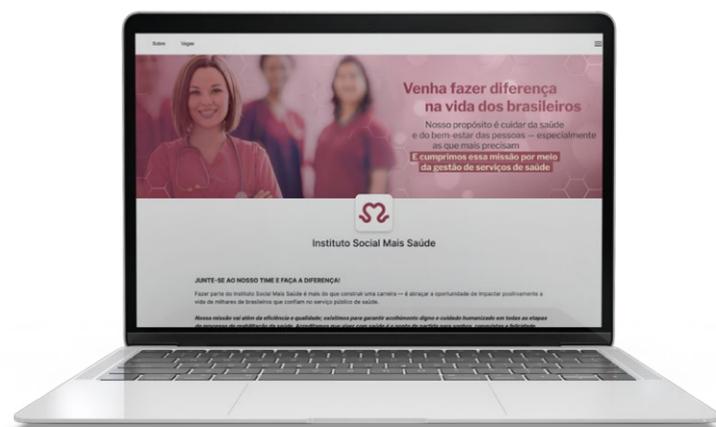
Neste ano, o Instituto Social Mais Saúde definiu a GUPY como a plataforma oficial para a condução dos nossos processos de recrutamento e seleção. A decisão faz parte de nossa estratégia de modernização e

padronização, garantindo mais agilidade, transparência e eficiência em todas as etapas da jornada de atração de talentos.

Pelo cronograma, a implantação efetiva acontecerá no primeiro trimestre de 2025.

Com mais de 5 mil colaboradores espalhados por diversas cidades do Brasil, estamos constantemente em busca de profissionais que compartilhem do nosso propósito de cuidar de vidas com excelência. A adoção da GUPY fortalece essa mis-

são ao proporcionar benefícios tanto para nossos times de Recursos Humanos quanto para profissionais interessados em fazer parte do Instituto.



Entre os principais benefícios da plataforma estão:

Transparência e comunicação: acompanhamento em tempo real de cada etapa do processo seletivo, promovendo uma experiência mais clara e respeitosa.

Agilidade e automação: O uso da inteligência artificial da GUPY nos permite selecionar perfis alinhados de forma mais rápida e eficiente, otimizando o tempo das equipes e melhorando a assertividade das contratações.

Padronização e organização: Com uma estrutura robusta, conseguimos manter processos seletivos mais consistentes, mesmo diante de grandes volumes de vagas e diferentes unidades de atendimento.

Capacidade de escala: A plataforma nos permite atender à alta demanda dos nossos clientes com qualidade, mantendo um fluxo contínuo e bem

gerenciado de seleção de profissionais.

Com essa mudança, reforçamos nosso compromisso com a qualidade, a inovação e a valorização das pessoas em todos os pontos da nossa rede. A GUPY chega para fortalecer ainda mais a nossa missão de transformar a gestão da saúde pública no Brasil.

UMANA: promoção e prevenção em saúde

O UMANA é um projeto que criamos para levar ações de promoção e prevenção em saúde às comunidades, reforçando as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e contribuindo para a melhoria dos indicadores de saúde. Estar presente nos bairros é uma estratégia essencial para conscientizar e engajar a população na adoção de hábitos saudáveis, prevenindo doenças e fortalecendo o bem-estar coletivo. As ações do UMANA são fundamentadas em diretrizes do SUS e incluem:

- Promoção da alimentação saudável e da nutrição adequada.
- Incentivo à prática de atividades físicas.
- Prevenção e controle do tabagismo.
- Campanhas de prevenção ao câncer.
- Ações voltadas para o combate ao HIV e às



No dia 29 de novembro aconteceu a primeira atividade do UMANA: ação para redução da morbimortalidade por acidente de trânsito, com a participação de 83 pessoas.

- hepatites virais.
- Medidas de controle e prevenção da dengue.
- Estratégias de promoção da saúde relacionadas à tuberculose e à hanseníase.
- Redução da morbimortalidade causada pelo uso abusivo de álcool e outras drogas.
- Prevenção de acidentes de trânsito.
- Cuidados voltados à saúde em todas as fases da vida.

- Enfrentamento da violência e seus impactos na saúde.

A primeira edição do UMANA foi realizada em novembro de 2024. Inicialmente, as atividades estão concentradas em Santarém, no Pará, abrangendo a região do Baixo Amazonas.

Diante do crescimento das doenças crônicas, da violência e do surgimento de novas endemias, a promoção e prevenção da saúde tornou-se um desafio cada vez maior.



No dia 14 de dezembro, o UMANA promoveu ação de prática corporal e atividade física na Praça do Sol, em Santarém (PA), com a participação de 62 pessoas.



O UMANA busca enfrentar esses desafios por meio da integração entre conhecimento técnico e saberes populares, fortalecendo a mobilização comunitária e incentivando a participação ativa da sociedade na construção de soluções sustentáveis, de acordo com o perfil epidemiológico de cada localidade.

O projeto conta com a participação de profissionais voluntários e parceiras com outras instituições. Essa diversidade de profissionais assegura um atendimento integral e eficaz, promovendo um cuidado interdisciplinar alinhado às necessidades da comunidade. Nossas ações contam com a participação de:

- Enfermeiros
- Fisioterapeutas
- Psicólogos
- Terapeutas ocupacionais
- Educadores físicos
- Fonoaudiólogos
- Médicos
- Profissionais de outras áreas

Modernização dos canais de comunicação

Em 2024, o Instituto Social Mais Saúde reformulou seus canais oficiais de comunicação com o objetivo de qualificar sua presença no ambiente digital, ampliando as possibilidades de apresentação institucional e fortalecendo o relacionamento com seus públicos estratégicos.

O site institucional foi totalmente renovado, agora com design responsivo e navegação acessível para todos os dispositivos — computadores, tablets e celulares — e em conformidade com critérios de acessibilidade digital. O conteúdo foi reestruturado e expandido, com a criação de novas áreas, como a aba Trabalhe Conosco, e seções dedicadas à apresentação do portfólio de serviços e ao modelo de gestão do Instituto.



Nas redes sociais, o Instituto manteve o compromisso de compartilhar suas atividades, ajustando a linguagem e o formato do conteúdo conforme as características de cada plataforma, para alcançar e engajar diferentes públicos de forma mais eficaz.

Com a modernização de seus canais, o Instituto Social Mais Saúde reafirma seu compromisso com a transparência, fortalece a disseminação de informações confiáveis e constrói uma relação mais próxima e sólida com a sociedade.



ESG: sustentabilidade social, ambiental e corporativa

O que é bom hoje deve ser melhor amanhã. Essa visão dinâmica e progressiva norteia nossas decisões estratégicas, impulsionando-nos a buscar resultados que assegurem a perenidade sustentável dos serviços de saúde.

Reconhecemos que a prática da sustentabilidade é fundamental para um sistema de saúde mais eficiente, seguro e ambientalmente responsável. Trata-se de um desafio significativo, considerando a alta demanda por serviços e os recursos frequentemente limitados. Por isso, desenvolvemos um conjunto de diretrizes estruturadas em seis eixos estratégicos:



Essa abordagem integra preservação ambiental, promoção da saúde, eficiência operacional e compromisso social, reconhecendo a interdependência entre saúde humana, equilíbrio ambiental e sustentabilidade econômica.

Avanços em energia limpa

Em 2024, identificamos uma oportunidade estratégica para reduzir em até 30% os custos com energia elétrica e, ao mesmo tempo, ampliar nossa contribuição para a preservação ambiental. Para isso, quatro unidades hospitalares migraram para o Mercado Livre de Energia — também conhecido como Ambiente de Contratação Livre (ACL) — um modelo que possibilita

a compra direta de energia de fontes renováveis, como solar, eólica e biomassa.

Diferentemente do mercado regulado, no qual o fornecimento é feito exclusivamente por distribuidoras locais, o mercado livre permite que consumidores negociem diretamente com geradoras e comercializadoras, definindo preços, prazos e origem da energia.

Essa iniciativa gerou, já no primeiro ano, uma economia de **R\$ 1,1 milhão**, reforçando nosso compromisso com a eficiência de recursos e a responsabilidade socioambiental.

O resultado desse movimento vai além da redução de custos: trata-se de uma ação que contribui diretamente para a diminuição das emissões de gases de efeito estufa, fortalece a autonomia na gestão energética e cria bases sólidas para a manutenção de um modelo de saúde pública economicamente viável e ambientalmente consciente.



HOSPITAL REGIONAL DR. ABELARDO SANTOS



Hospital Regional Dr. Abelardo Santos

O Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), localizado no distrito de Icoaraci, em Belém (PA), é a maior unidade pública de saúde do estado do Pará, com 360 leitos. Desde sua inauguração em 2019, o hospital se consolidou como referência em atendimentos de média e alta complexidade, oferecendo serviços especializados em diversas áreas, incluindo cardiologia, cirurgia geral, pediatria, ginecologia, obstetrícia, ortopedia, neurologia e vascular.

Também é referência no atendimento à saúde da mulher e da criança, com uma maternidade que funciona 24 horas por dia e serviços especializados em pediatria.

Gerenciado pelo Instituto Social Mais Saúde desde setembro de 2021, o hospital é hoje reconhecido por seu atendimento humanizado e pela excelência na prestação de serviços à população paraense. A unidade conta com uma equipe de aproximadamente 2 mil profissionais capacitados para oferecer cuidados de qualidade e segurança aos pacientes.

Em dezembro de 2024, o hospital alcançou marcos significativos em sua trajetória: passou pela avaliação com foco na certificação Acreditado, nível um da Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma das mais importantes do país.

Dados gerais

Perfil assistencial

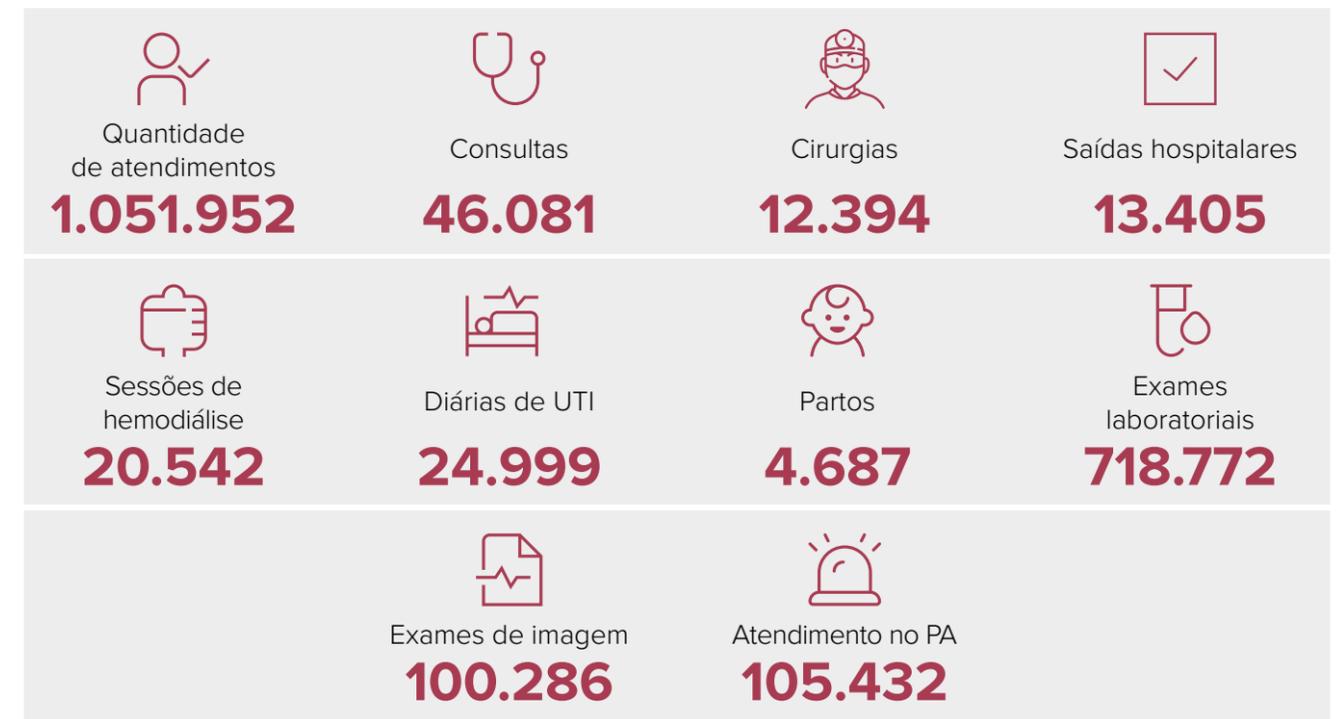
Hospital de média e alta complexidade, referência em atendimento materno infantil.



Especialidades

Nefrologia, cirurgia vascular, urologia, neurologia, neurologia endovascular, neurologia coluna, ginecologia, cirurgia torácica, mastologia, cirurgia pediátrica, clínica médica, cardiologia e fisioterapia.

Produção assistencial





-nascido. O projeto é voltado para mulheres que planejam ter seus bebês no hospital, promovendo acolhimento, informação e preparo para a maternidade.

Projeto “Árvore da Vida”

Após o parto, a placenta é utilizada como um carimbo natural para criar uma pintura simbólica com tinta e papel. A ação tem como objetivo humanizar o momento do nascimento e fortalecer o vínculo entre mãe e bebê atendidos no Hospital Regional Abelardo Santos. O projeto é desenvolvido de forma contínua, integrando o cuidado humanizado à rotina da maternidade.



Ofuroterapia

Realizada de forma contínua, essa técnica utiliza banhos com água morna para proporcionar relaxamento e sensação de segurança aos recém-nascidos. A prática contribui para a redução do estresse, melhora do sono, fortalecimento do sistema respiratório e menor tempo de internação, sendo parte da rotina de cuidados neonatais.



Canto Criativo

Com oficinas de artesanato destinadas a mães e acompanhantes de crianças internadas na pediatria, o projeto é realizado de forma contínua. A iniciativa estimula a criatividade, promove o bem-estar emocional, incentiva o empreendedorismo e ajuda a amenizar a ansiedade durante a hospitalização.



Pronto Sorriso

Desenvolvido uma vez por mês, o projeto é voltado para crianças atendidas no Pronto-Socorro Infantil e na ala pediátrica. A cada edição, um tema lúdico e educativo é cuidadosamente escolhido para promover o aprendizado de forma divertida, incentivando as crianças a comparti-



lharem esse conhecimento em casa, na escola e na comunidade.

Redeterapia

Integrada de forma contínua à rotina da UTI neonatal, essa técnica consiste em posicionar os recém-



-nascidos prematuros em redes de algodão dentro das incubadoras, simulando o ambiente uterino. A prática favorece o ganho de peso, estimula os sentidos e contribui para uma recuperação mais rápida e segura.

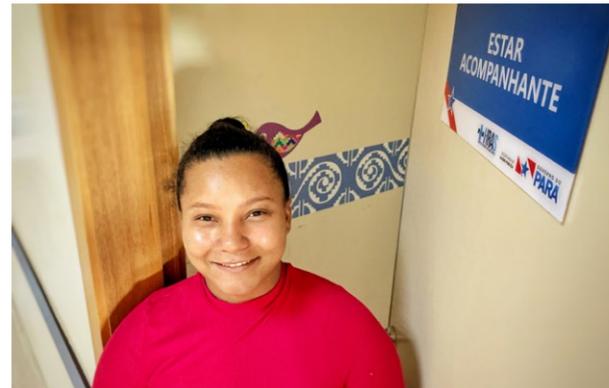
Método Canguru

Aplicado continuamente, o Método Canguru é um modelo de cuidado baseado nas diretrizes do Ministério da Saúde, voltado para recém-nascidos prematuros. O bebê é colocado em contato pele a pele com a mãe ou o pai, promovendo vínculo afetivo, estabilidade térmica e desenvolvimento saudável desde os primeiros dias de vida.



Alojamento

Oferecido de forma contínua, o alojamento é destinado às mães vindas do interior do estado que realizam o parto na unidade. O espaço climatizado, equipado com camas e banheiro, proporciona conforto e acolhimento, permitindo que acompanhem de perto o tratamento de seus filhos com dignidade e segurança.



Métodos não farmacológicos para alívio de dor

Fisioterapeutas nas salas de parto, massagens relaxantes, banhos de água morna e aromaterapia, minimizando o desconforto das mães. Protagonismo feminino no parto, oferecendo suporte para que a mulher escolha a forma mais confortável de dar à luz.



Parto na água

Único no Pará a contar com uma sala de parto equipada com banheira para essa modalidade.

Laserterapia

Procedimento ajuda a cicatrizar fissuras nos mamilos, problema que afeta 71% das lactantes e dificulta a alimentação dos bebês.

Pintura gestacional

Cria uma experiência artística para as grávidas que participam do projeto “Laços de Amor” (curso para grávidas).

Placentas viram obras de arte

Iniciativa exalta momento único para mães.

Órteses

Confeccionados dispositivos neonatais para evitar e/ou tratar deformidades progressivas, como o encurtamento, rigidez e a disfunção nos membros dos recém-nascidos.

Sala de vacinação

Fortalecer a imunização e ampliar o atendimento integral à saúde infantil, serviço direcionado a bebês nascidos que estão no complexo obstétrico e a recém-nascidos internados no setor neonatal da unidade.



Psicologia

Equipe de psicólogos especializados em oferecer suporte às mães em momentos de fragilidade emocional.

Parceria com a OPAS para capacitação profissional

Os profissionais dessa área participam regularmente de treinamentos promovidos pela Organização Pan-Americana de Saúde, visando aprimorar a assistência ao recém-nascido no momento do parto.



Curso de Primeiros Socorros

Oferecido a cada dois meses, é apresentado aos participantes a manobra de Heimlich, técnica usada para desobstruir vias aéreas e salvar vidas em casa.



Campanha Tolerância Zero contra a Violência Obstétrica

Palestras de conscientização para pais explica como evitar, identificar e o que fazer.





Curso Teórico e Prático de Cuidador de Idosos

Capacitação conduzida por profissionais da própria unidade, abordando temas como aspectos psicológicos no cuidado, fisioterapia, promoção da saúde, Estatuto da Pessoa Idosa, entre outros.



Acolhimento religioso

Pelo menos uma vez por semana, o HRS realiza visita religiosa à beira do leito como um recurso essencial para a recuperação e o fortalecimento emocional dos pacientes internados.



Pet terapia

A visita faz parte da Terapia Assistida por Animais (TAA), em parceria com o Batalhão de Ações com Cães (BAC), da Polícia Militar do Pará (PMPA). O principal objetivo é proporcionar momentos de conforto emocional aos pacientes pediátricos e seus familiares, aliviando o desconforto da internação hospitalar.



Núcleo de Educação Permanente (NEP)

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) do Hospital Regional Abelardo Santos tem como missão promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, por meio da oferta de capacitações alinhadas às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e às necessidades institucionais.

As capacitações ofertadas — que incluem treinamentos internos e externos, bem como orientações educacionais — visam fortalecer habilidades, comportamentos e competências aplicáveis ao cotidiano assistencial e administrativo. Esse processo de desenvolvimento é estruturado com base em uma estratégia de melhoria contínua, sustentada pelos pilares da Qualidade, Segurança do Paciente e Humanização.

O planejamento das ações educacionais é formalizado por meio do Planejamento Anual de Treinamentos



(PAT), elaborado a partir do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT). Adicionalmente, o NEP também atende a demandas espontâneas relevantes para a qualificação das práticas assistenciais, denominadas ações Extra-PAT.

As capacitações contemplam formação no trabalho, qualificação, requalificação, aperfeiçoamento e atualização dos profissionais, com foco no fortalecimento dos serviços hospitalares. O monitoramento das ações inclui uma análise quantitativa e qualitativa dos dados e processos, abrangendo:

- Total de treinamentos realizados;
- Percentual de execução do PAT;
- Integração de novos colaboradores;
- Nível de satisfação dos participantes;
- Total de orientações educacionais;
- Carga horária total de treinamentos;

- Total de hora/homem capacitado.

As ações são realizadas em ambos os turnos (diurno e noturno), assegurando equidade no acesso ao conhecimento e promovendo a padronização de processos de forma humanizada.

Destaca-se, ainda, o trabalho integrado entre o NEP e o Núcleo de Educação em Saúde (NEAS), que vem contribuindo significativamente para a melhoria dos processos institucionais. Essa atuação conjunta fortalece o desempenho das equipes, promovendo um ambiente de aprendizagem contínua, em parceria com os gestores das diversas áreas do hospital.

Ações Educacionais

Em 2024, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS) consolidou seu papel estratégico no for-

talecimento das competências profissionais por meio da realização de **628 ações de capacitação para colaboradores de todas as áreas**. Essas ações compreenderam treinamentos internos e externos, bem como orientações educacionais, totalizando uma carga horária global de **111.886 horas e 58 minutos** de formação e **22.395 participações**.

Distribuição das Ações:

• Treinamentos Internos:

Foram realizados **348 treinamentos internos** voltados aos diversos setores do HRAS, somando **20.651 horas e 20 minutos** de capacitação e **18.141 participações**.

• Treinamentos Externos:

Realizaram-se **157 treinamentos externos**, que totalizaram **90.396 horas e 30 minutos** de formação e **1.877 participações**.

• Orientações Educacionais:

Ao longo do ano, foram promovidas **94 orientações educacionais**, com uma carga horária de **839 horas e 8 minutos** e **2.377 participações**.

Com base nesses resultados, o hospital alcançou uma **média anual de 91 horas de treinamento por colaborador**, superando significativamente a **meta de Hora-Homem**, que atualmente está estabelecida em **1 hora e 17 minutos por mês**.

Destaques Mensais de Capacitações:

- 1. Janeiro:** Protocolo de Sepsis
- 2. Fevereiro:** Síndrome Hipertensiva Específica

da Gestação

- 3. Março:** Dia Mundial do Rim
- 4. Abril:** Curso Teórico — Manejo do Aleitamento Materno
- 5. Maio:** Semana Brasileira da Enfermagem
- 6. Junho:** A Importância do CNES
- 7. Julho:** Simulação Realística — Manejo do Aleitamento Materno
- 8. Agosto:** Saúde Indígena
- 9. Setembro:** Setembro Verde
- 10. Outubro:** Planejamento Estratégico
- 11. Novembro:** Workshop de Cuidados com a Pele
- 12. Dezembro:** RCP x PCR — Ressuscitação Cardiopulmonar e Parada Cardiorrespiratória

Esses dados demonstram o compromisso contínuo do NEP com a qualificação dos profissionais, contribuindo diretamente para a melhoria dos processos assistenciais, administrativos e gerenciais do HRAS.

DEP (Departamento de Ensino e Pesquisa)

O Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) do



Hospital Regional Abelardo Santos desenvolve ações estratégicas voltadas à promoção do ensino, da pesquisa e da qualificação profissional em saúde, por meio de parcerias com instituições de ensino superior e programas de residência médica e multiprofissional.

Atualmente, o DEP mantém cooperação com diversas instituições, entre as quais se destacam:

- Universidade do Estado do Pará (UEPA);
- Universidade Federal do Pará (UFPA);
- Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA);
- Centro Universitário UNIFAMAZ;
- Programa de Residência Médica da Santa Casa de Misericórdia do Pará;
- Programa de Residência Multiprofissional do Hospital Universitário João de Barros Barreto;
- Programa de Residência Multiprofissional do Hospital Ophir Loyola.

O público-alvo das ações do departamento inclui discentes de cursos técnicos, de graduação e pós-graduação, bem como pesquisadores vinculados às instituições parceiras.

Anualmente, o DEP atende uma média de 2.130 estudantes, oferecendo um ambiente hospitalar propício à formação acadêmica e ao desenvolvimento científico, contribuindo significativamente para o fortalecimento da rede de atenção à saúde no estado do Pará.

Produção Científica e Incentivo à Pesquisa

Ao longo do ano de 2023, o Hospital Regional Abe-

lardo Santos intensificou sua atuação no campo da pesquisa científica e na promoção do conhecimento, com destaque para a participação em eventos de relevância nacional e regional, além do estímulo à formação acadêmica e à produção técnico-científica:

Março — Pela primeira vez, o HRAS participou do 11º. Simpósio Internacional de Enfermagem, promovido pelo Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo, com a apresentação de dois projetos científicos elaborados por profissionais da unidade. Os temas abordados foram:

- A sistematização do cuidado e das boas práticas no atendimento à população indígena;
- A implementação do Núcleo de Educação Assistencial (NEAS).

Abril — Participação no 1º Congresso Amazônico de Assistência Segura ao Paciente (COAMASP), com a apresentação de três estudos científicos abordando as seguintes temáticas:

- Segurança do paciente no processo de trabalho na unidade de terapia intensiva;
- Segurança do paciente no contexto do transporte intra-hospitalar de paciente crítico;
- Enfermagem e segurança do paciente no cuidado domiciliar.

Junho — O estudo “A assistência de Enfermagem no Processo de Hemotransfusão” foi premiado como melhor trabalho apresentado em painel digital na III Jornada de Hematologia e Hemoterapia, promovida pela Fundação Hospital de Clínicas Gaspar Vianna (HC), em Belém.

Dezembro — Implantação da 1ª Liga Acadêmica de Nefrologia (LANEFRO), iniciativa vinculada ao serviço de nefrologia/ambulatório do HRAS, em parceria com instituições de ensino superior (UEPA, UFPA, CESUPA e UNIFAMAZ), envolvendo a participação de 12 estudantes de medicina.

Pesquisas Científicas — Ao todo, 12 pesquisas científicas foram conduzidas no HRAS ao longo de 2023, evidenciando o compromisso da instituição com o fomento à produção científica e à qualificação da assistência.

Ao longo do ano de **2024**, o Hospital Regional Abelardo Santos intensificou sua atuação no campo da pesquisa científica e na promoção do conhecimento, com destaque para a participação em eventos de relevância nacional e regional, além do estímulo à formação acadêmica e à produção técnico-científica: total anual de 2.104 (dois mil cento e quatro).

Projetos e Demais Ações Realizadas

6 Estudos apresentados em congressos (regionais e local)

11 Pesquisas científicas em 2024 foram realizadas no HRAS

Março — realizado 1º Fórum de Nefrologia do Hospital Abelardo Santos e a produção de 2 estudos científicos com os colaboradores do setor de TRS.

- Paciente com acesso de longa permanência cateter translombar: relato de caso
- Assistência de enfermagem no processo de terapia renal substitutiva na pediatria.

Maio — O DEP participou da 19ª Semana de Enfermagem COREN (PA), nos dias 16 e 17 de maio, e apresentou dos artigos científicos desenvolvidos por diversos colaboradores do HRAS.

- Assistência de enfermagem no processo de terapia renal substitutiva na pediatria
- Sistematização do cuidado na atenção à saúde dos povos indígena

Participou do treinamento regional do sistema CEP/Conep para habilitação do CEP/HRAS.

Setembro — 3ª Simpósio de Enfermagem Cirúrgica 2024. Apresentou os estudos dos colaboradores do CC e CME:

- Gamificação como estratégia de aprendizagem em uma CME de um hospital de referência no Pará: um relato de experiência
- Atuação do enfermeiro na central de material e esterilização e o gerenciamento de OPME.

Outubro — foi publicado na Revistaft — Uso da tecnologia no cuidado centrado ao paciente: oxigenoterapia hiperbárica no tratamento de feridas. De autoria: dos colaboradores do HRAS

Novembro — 9º Congresso Norte-Nordeste de Infectologia:

- Investigação de Evento Adverso pós vacinação, um caso suspeito de Rubéola Congênita e um caso de uma criança de 9 meses com malária, que foi diagnosticada e tratada a tempo, devido a Investigação Epidemiológica do NVE, o qual, foi o principal responsável pela suspeita clínica, logo solicitou exame, que proporcionou o diag-

nóstico e o tratamento oportuno.

Ao longo do ano de **2025**, o Hospital Regional Abelardo Santos já possui de 955 (acadêmicos).

Participação nos eventos científicos

12º Simpósio Internacional de Enfermagem (SP), com apresentação de estudo produzido pelos colaboradores e estagiários do HRAS

- Processo de Gestão e Estratégias na Implantação de unidade sentinela de Rotavírus

Congresso da Santa Casa do Pará

- A Gestão e Estratégias na Implantação de unidade sentinela de Rotavírus em Hospital Regional do Pará: Relato de Experiência

3º COAMASP (Congresso Amazônico de Assistência Segura ao Paciente)

- Gestão e estratégias na comunicação efetiva da vigilância epidemiológica para COP-30: relato de experiência;
- Saúde indígena no contexto da Amazônia: equidade e qualidade na assistência hospitalar;
- Uso da simulação realística como estratégia educacional sobre as práticas seguras de hemoterapia.

2º Congresso Regional de Enfermagem Obstétrica e Neonatal

- Fatores que predispõe para a admissão do recém-nascido na unidade de terapia intensiva neonatal.

86ª SBEN (Semana Brasileira de Enfermagem)

- Implantação do serviço de vacinação neonatal em uma maternidade de Belém: Relato de experiência.

Publicado na Revistaft — ISSN: 1678-0817 - Volume 29 - Edição 145 - Págs. 21 e 22

- Indicadores utilizados na gestão de qualidade na terapia renal substitutiva.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Com o objetivo de monitorar e qualificar continuamente os serviços prestados, o Hospital Regional Abelardo Santos realiza, de forma sistemática, a avaliação da percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento. A aplicação de pesquisas de satisfação é conduzida diariamente com pacientes recém-admitidos, identificados por meio do censo hospitalar, e também com acompanhantes e visitantes.



A coleta é realizada por profissionais capacitados, que explicam previamente os itens contidos no formulário e solicitam a atribuição de conceitos qualitativos (ruim, regular, bom, ótimo e excelente),

os quais podem ser convertidos em escalas numéricas de 0 a 10, conforme o aspecto avaliado. Os atendimentos são conduzidos nos seguintes setores: Ambulatório, Exames, Internação, Alta Hospitalar, Pronto-Socorro Adulto, Pronto-Socorro Pediátrico e Pronto-Socorro Ginecológico-Obstétrico, abrangendo mensalmente no mínimo 10% do total de pacientes atendidos em cada área.

Além da abordagem ativa, também são utilizados outros instrumentos de escuta qualificada, como:

- Caixas de sugestão distribuídas em pontos estratégicos da unidade;
- Atendimento digital por meio de e-mail, WhatsApp institucional e QR Code;
- Formulários físicos ou digitais, disponíveis nos principais pontos de fluxo de usuários.

Os dados obtidos são consolidados mensalmente, possibilitando a geração de estatísticas que expressam o grau de satisfação dos usuários e orientam ações de aprimoramento dos serviços. Os resultados são monitorados e apresentados às lideranças para definição de estratégias e correções de rotas, quando necessário.

A gestão desse processo é conduzida pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que atua como canal institucional direto entre o hospital e seus públicos externos. Sua função é garantir a comunicação ética, transparente e resolutiva, promovendo o acolhimento de manifestações espontâneas (elogios, sugestões, reclamações e denúncias) e buscas ativas junto aos pacientes e acompanhantes.

As manifestações recebidas são registradas, ana-

lisadas e encaminhadas às áreas responsáveis (coordenações, supervisões ou diretorias), que avaliam cada demanda e definem as providências cabíveis. Esse fluxo pode resultar na criação de planos de ação específicos, voltados à correção de não conformidades ou ao aperfeiçoamento contínuo dos processos assistenciais e de apoio.

O SAU realiza ainda o monitoramento da efetividade das ações implementadas, acompanhando os desdobramentos de cada manifestação até sua conclusão. Essa prática garante a resolutividade das demandas e contribui para a construção de um ambiente hospitalar mais humanizado, seguro e alinhado aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

Resultados

Ao longo do ano de 2024, o Serviço de Atendimento ao Usuário do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS) registrou um total de 655 reclamações formalizadas. O número representa uma tendência de redução em comparação com períodos anteriores, sugerindo avanços nos processos internos e melhorias nos pontos críticos anteriormente apontados pelos usuários.

No mesmo período, foram formalizadas 35 sugestões, evidenciando o engajamento e a participação ativa dos usuários na construção de um atendimento cada vez mais eficaz, responsivo e humanizado.

Adicionalmente, destaca-se o expressivo número de 2.983 elogios registrados, o que reforça o elevado índice de satisfação e reconhecimento da

qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Esses dados demonstram o fortalecimento da cultura de escuta qualificada no hospital e refletem o comprometimento contínuo da unidade com a excelência no atendimento e com a valorização da experiência do usuário.

Em 2024 foram realizadas 31.219 pesquisas que culminaram com a média anual de satisfação em 93%.

Conseguimos prover os retornos aos usuários com média de 3 dias. Diariamente trabalhamos na cobrança das devoluções desses registros para que assim possamos dar esse feedback ao usuário em um tempo mínimo, pois entendemos que sem a devolutiva em tempo hábil torna-se mais difícil o alcance da melhora da satisfação do usuário.

O SAU realiza acompanhamento sistemático da efetividade das medidas adotadas em resposta às manifestações recebidas, especialmente aquelas relacionadas a reclamações. As providências tomadas pelas áreas envolvidas são monitoradas com rigor, visando assegurar a resolutividade das demandas e a melhoria contínua dos serviços.

O relatório mensal de atividades é elaborado a partir do primeiro dia útil de cada mês e consolidado até o terceiro dia útil subsequente, sendo encaminhado à Diretoria Executiva da unidade. Esse relatório reúne informações extraídas da contabilização das pesquisas de satisfação, dos registros no sistema Interact e da análise de indicadores de desempenho. Também contempla uma avaliação quantitativa e qualitativa das manifestações, com base nas tabulações e nos atendimentos realizados.

Além disso, é mantido um controle interno de pendências, no qual são registradas as ações corretivas e as medidas de melhoria implementadas pelas coordenações e lideranças, em resposta às manifestações. Os resultados são apresentados em reuniões gerenciais, com destaque para a análise crítica dos dados e o acompanhamento das metas institucionais.

Em 2024, o SAU alcançou 90% de retorno às manifestações dos usuários, superando a meta contratual de 80% estabelecida para este indicador. Esse resultado reforça o compromisso do hospital com a transparência, a escuta qualificada e a excelência no atendimento à população.

No ano, foram realizadas três capacitações voltadas à qualificação dos profissionais da instituição, totalizando 413 participantes. As formações tiveram como foco o fortalecimento do conhecimento sobre os direitos dos usuários e a melhoria dos processos de escuta e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria. Os temas abordados e o número de participantes por capacitação foram:

- Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde – 238 participantes;
- Papel do SAU e da Ouvidoria no Serviço Hospitalar – 153 participantes;
- Qualificação das Respostas às Manifestações dos Usuários – 22 participantes.

As capacitações foram fundamentais para reforçar a cultura institucional de escuta ativa, atendimento humanizado e aprimoramento contínuo da relação com os usuários do sistema de saúde.

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DR. WALDEMAR PENNA



Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna

O Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna (HRBA) está localizado no município de Santarém, na região Oeste do Estado do Pará. Sua área de abrangência compreende os 14 municípios que integram a região do Baixo Amazonas — Alenquer, Almeirim, Belterra, Curuá, Faro, Juruti, Mojuí dos Campos, Monte Alegre, Óbidos, Oriximiná, Placas, Prainha, Santarém e Terra Santa — além de atender pacientes com perfil oncológico oriundos das regiões do Xingu e do Tapajós.

Inaugurado em 2006 e gerenciado pelo Instituto Social Mais Saúde desde 1º de dezembro de 2022, o HRBA consolidou-se como uma importante estratégia do Governo do Estado do Pará para a descentralização dos serviços de saúde, assegurando o acesso à assistência de média e alta complexidade à população da região. Trata-se de uma das melhores unidades públicas de saúde do país, certificado com o nível máximo de avaliação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), o Acreditado com Excelência. O hospital oferece cuidados especializados, permitindo que os usuários recebam tratamento próximo de suas famílias, fortalecendo o vínculo afetivo e garantindo maior conforto durante o processo de cuidado.



Dados gerais

Perfil assistencial

Atendimento de média e alta complexidade, referência em oncologia, nefrologia, transplantes, cirurgias, assistência hospitalar, urgências hospitalares, atendimento ambulatorial, cirurgias e exames



Especialidades

Anestesiologia, Bucomaxilofacial, Cardiologia clínica, Cirurgia cabeça pescoço Cirurgia cardíaca, Cirurgia do aparelho digestivo, Cirurgia geral, Cirurgia oncológica, Cirurgia pediátrica, Cirurgia plástica, Cirurgia plástica (lábio leporino), Cirurgia torácica, Cirurgia vascular, Cuidados paliativos, Endocrinologia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurocirurgia, Coluna, Neurologia, Clínica obstetrícia de alto risco, Oftalmologia, Oncodermatologia, Oncoginecologia, Oncologia clínica, Oncologia hematologia, Oncologia pediátrica (clínico onco), Ortopedia oncológica, Trauma alta complexidade, Otorrinolaringologia, Otorrinolaringologia (lábio leporino), Pneumologia, Pré-transplante renal, Radioterapia e braquiterapia, Reumatologia e Urologia.

Produção assistencial





Humanização

Integração de Voluntariado

No dia 19 de junho de 2024, o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) realizou uma integração com 32 voluntários de diferentes tradições religiosas, que passarão a atuar na unidade por meio de atividades de apoio espiritual aos pacientes.

A espiritualidade tem um papel relevante no contexto hospitalar, pois auxilia muitos pacientes a enfrentarem suas enfermidades com mais serenidade e esperança. O fortalecimento das crenças individuais pode contribuir para o bem-estar emocional e, conseqüentemente, para a recuperação da saúde.

A integração teve como objetivo apresentar o HRBA aos voluntários, reforçando a importância do alinhamento com as normas institucionais e com as diretrizes que orientam o trabalho voluntário dentro da unidade. Esse momento é fundamental para garantir que as atividades sejam realizadas com respeito, ética e em conformidade com as políticas da instituição, promovendo um cuidado humanizado e acolhedor a todos os usuários.

Projeto Educa Kids HRBA

Em parceria com o grupo de voluntariado da Igreja Assembleia de Deus, o Projeto Educa Kids HRBA

tem como objetivo instruir e entreter as crianças internadas através da contação de histórias bíblicas, brincadeiras, leituras, dinâmicas e pinturas. A atividade é realizada semanalmente, todas as sextas-feiras, na Clínica Pediátrica da unidade. Os voluntários visitam os leitos levando muita criatividade, fé e alegria para as crianças, tornando o ambiente hospitalar mais acolhedor e humanizado.

Gesto solidário de doação de cabelo

Em 19 de junho de 2024, uma acompanhante de paciente internada manifestou o desejo de doar cabelo para a Casa Rosa, instituição que acolhe e cuida de mulheres em tratamento de câncer. Consciente da importância desse gesto para a autoestima e bem-estar das pacientes, a usuária decidiu contribuir com essa ação solidária. O ato inspirador foi acolhido e registrado pela equipe da unidade, fortalecendo os laços de empatia e solidariedade no ambiente hospitalar.

Arraiá dos Curumins

Encerrando as comemorações juninas no HRBA, foi realizado o "Arraiá dos Curumins" no dia 24 de junho de 2024, na Clínica Pediátrica. O evento teve como objetivo proporcionar um momento especial de celebração para os pacientes pediátricos, com decoração típica, brincadeiras e músicas tradicio-

nais. A atividade contribuiu para o bem-estar emocional das crianças internadas, trazendo alegria e leveza ao período de internação.

Chá Revelação na UTI

No dia 10 de julho de 2024, uma paciente internada na UTI do HRBA viveu um momento emocionante: o chá revelação do sexo do seu bebê. Mãe de uma menina, ela aguardava com ansiedade pela descoberta do sexo do segundo filho. A equipe de enfermagem, com apoio do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), organizou o evento em meio ao ambiente hospitalar, trazendo um pouco de alívio e alegria à paciente, mesmo diante das circunstâncias delicadas de sua internação.

Visita da Imagem Peregrina de Nossa Senhora de Nazaré

Em 15 de julho de 2024, o HRBA recebeu com honra a visita da Imagem Peregrina de Nossa Senhora de Nazaré, conduzida pelo arcebispo de Santarém e sua equipe organizadora. Este momento proporcionou um clima de espiritualidade e conforto a pacientes, familiares e profissionais de saúde, reforçando a importância da fé e do acolhimento no processo de cura.

Aniversário de Paciente Oncológico

Durante o mês de julho de 2024, a equipe multiprofissional do HRBA apoiou a celebração do aniversário de um paciente internado na unidade em investigação de diagnóstico de doença. A família, com o apoio dos colaboradores, organizou uma comemoração que proporcionou um dia especial, reforçando os laços afetivos e humanizando o atendi-

mento. O gesto demonstrou que o paciente é visto como um ser humano completo, com sentimentos e direitos a momentos de felicidade mesmo durante o tratamento.

Batizado de Crianças na UTI Neonatal

Em agosto de 2024, duas crianças internadas na UTI Neonatal do HRBA foram batizadas em cerimônia organizada a partir de solicitação das famílias. O evento contou com a colaboração da equipe médica e do Grupo de Trabalho de Humanização. O batizado trouxe um momento de fé, esperança e conforto espiritual às famílias em meio às dificuldades do tratamento intensivo.

Campanha Agosto Dourado

Durante o mês de agosto de 2024, o ambulatório do HRBA promoveu atividades educativas em celebração ao Agosto Dourado, mês dedicado à amamentação. Palestras foram ministradas por profissionais especializados em pediatria, obstetrícia e nutrição, abordando os benefícios do aleitamento materno, técnicas corretas, alimentação da gestante e lactante, e cuidados com o recém-nascido. A iniciativa visou informar e empoderar mães e gestantes para uma amamentação segura e saudável.

Homenagem pelo Dia do Comprador

Em reconhecimento à importância dos profissionais da área de compras para o funcionamento estratégico do hospital, no dia 19 de setembro, o Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) promoveu uma homenagem especial no setor. A ação consistiu na entrega de cartões personalizados acompanhados de chocolates, como símbolo de

gratidão e valorização pelo trabalho desempenhado. O momento também proporcionou uma breve confraternização entre os colaboradores, reforçando os laços de respeito, pertencimento e valorização mútua no ambiente institucional.

Campanha Setembro Amarelo

Durante setembro, mês dedicado à valorização da vida e à prevenção do suicídio, o HRBA, por meio dos setores de Psicologia e Humanização, uniu forças para promover ações de conscientização voltadas à saúde mental da comunidade hospitalar e externa. Foram realizadas atividades educativas, momentos de escuta e acolhimento, além de ações externas que envolveram usuários e trabalhadores. A campanha visou desmistificar o tema do suicídio, ampliando o diálogo e reforçando a importância do cuidado emocional e da empatia.

Celebração do Dia Mundial do Sorriso

Para celebrar o Dia Mundial do Sorriso, no dia 2 de outubro, o HRBA organizou uma ação inovadora e divertida com o objetivo de proporcionar leveza e descontração no ambiente de trabalho. Os profissionais da instituição foram convidados a realizar uma breve dancinha no momento de registrar o ponto eletrônico. A proposta buscou promover bem-estar, senso de humor e fortalecimento do vínculo entre os colaboradores, destacando a importância do sorriso como ferramenta de humanização e acolhimento.

Visita do Cristo Eucarístico – Comunidade Cristo Libertador

No dia 4 de outubro, o Setor de Humanização do

HRBA organizou um momento espiritual marcante com a visita do Cristo Eucarístico, trazido pela Comunidade Cristo Libertador. A ação teve como objetivo integrar as dimensões clínicas, espirituais e emocionais no processo de cuidado, promovendo conforto, fé e acolhimento para pacientes, acompanhantes e trabalhadores. Este tipo de iniciativa fortalece a missão do hospital de oferecer uma assistência humanizada, respeitando a pluralidade espiritual dos que o frequentam.

Ação de Corte de Cabelo para Pacientes Internados

Com o intuito de promover bem-estar, autoestima e dignidade durante o período de internação, o HRBA realizou no dia 11 de outubro uma ação especial oferecendo cortes de cabelo gratuitos para pacientes das enfermarias. A iniciativa surgiu a partir de solicitações espontâneas dos próprios pacientes, que expressaram o desejo de manter o autocuidado mesmo durante o tratamento. Com o apoio de voluntários e da equipe de Humanização, o momento proporcionou alegria e renovação para os participantes.

Ação Especial para o Dia das Crianças

Em comemoração ao Dia das Crianças, o HRBA promoveu, no dia 11 de outubro, uma ação especial na Pediatria, planejada com carinho pela equipe do setor e pela Humanização. A programação incluiu atividades lúdicas, distribuição de brinquedos e momentos de interação e alegria. O objetivo foi oferecer às crianças em tratamento um dia leve e cheio de diversão, contribuindo positivamente para sua recuperação e bem-estar emocional.

Campanha Outubro Rosa

Como parte das atividades do Outubro Rosa, o HRBA realizou, no dia 20, uma grande mobilização voltada à conscientização sobre o câncer de mama. A ação aconteceu com a presença dos diretores da unidade, médicos oncologistas, equipe assistencial da oncologia e diversos colaboradores. O evento destacou a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do apoio às mulheres em tratamento, reforçando o compromisso da instituição com a saúde integral da mulher.

“Dia de Diva” – Cuidado e Beleza para Pacientes Oncológicas

O HRBA realizou o evento “Dia de Diva”, em 30 de outubro, oferecendo às pacientes em tratamento oncológico uma experiência de cuidado estético e acolhimento emocional. Com a parceria de profissionais voluntários da área de beleza, foram ofertados serviços como corte de cabelo, maquiagem, design de sobrancelhas, limpeza de pele e massagem relaxante. A ação valorizou o empoderamento e a autoestima das pacientes, reafirmando que o cuidado vai além da dimensão clínica.

Campanha Novembro Azul – Conscientização sobre o Câncer de Próstata

Na recepção do ambulatório, foi promovida uma ação voltada à conscientização sobre o câncer de próstata, em alusão à campanha Novembro Azul. No dia 10 de novembro, o destaque da programação foi uma palestra ministrada pelo médico Alberto Tolentino, que abordou temas como sintomas, prevenção, diagnóstico precoce e tratamento. A

atividade atingiu pacientes, acompanhantes e colaboradores, ampliando o conhecimento e estimulando o cuidado com a saúde masculina.

Campanha de Prevenção e Controle do Diabetes

O HRBA promoveu no dia 14 de novembro uma ação educativa sobre diabetes, idealizada pela equipe de Nutrição, residentes e profissionais da Enfermagem. A campanha teve como foco a disseminação de informações sobre prevenção, alimentação saudável, prática de atividades físicas e controle da doença. A iniciativa foi direcionada tanto aos usuários do hospital quanto aos trabalhadores, reforçando a educação em saúde como estratégia de prevenção.

Novembro Roxo – Sensibilização à Prematuridade

Em alusão ao Novembro Roxo, o HRBA celebrou, no dia 22, os pequenos guerreiros nascidos prematuramente com uma ação emocionante. Os bebês internados foram fotografados em cenários lúdicos, com decoração temática roxa, simbolizando a causa. As imagens capturaram a delicadeza e a força desses recém-nascidos, celebrando suas conquistas diárias e reforçando o comprometimento da instituição com o cuidado neonatal especializado e humanizado.

Palestra Educativa – Dia Nacional de Combate ao Câncer

No setor de oncologia, foi realizada, no dia 27 de novembro, uma palestra educativa reunindo pacientes, estudantes e profissionais da saúde. Organizada pela equipe de Enfermagem, a ação trouxe informações sobre prevenção, detecção precoce,

tratamento e convivência com o câncer. O evento promoveu a troca de experiências e fortaleceu a educação em saúde como ferramenta essencial no combate à doença.

Campanha Dezembro Vermelho – Prevenção ao HIV/Aids

A ação, realizada, no dia 20 de dezembro, na recepção do ambulatório, teve como objetivo sensibilizar a população sobre o HIV/Aids, desmistificando mitos e combatendo o estigma associado à doença. A equipe de Enfermagem desenvolveu materiais informativos e realizou orientações diretas aos pacientes e acompanhantes, promovendo uma abordagem educativa, acolhedora e engajada com os direitos e cuidados das pessoas que vivem com o vírus.

Ações de Natal – Pediatria do HRBA

As celebrações natalinas na Clínica Pediátrica do HRBA trouxeram alegria e emoção para os pequenos pacientes e suas famílias. A programação incluiu a entrega de brinquedos, roupas e itens de cuidado, além de uma tarde recreativa com músicas natalinas, brincadeiras e a presença do “Papai Noel”. A decoração temática transformou o ambiente hospitalar em um espaço encantado. Além disso, houve arrecadação e doação de alimentos e brinquedos para famílias em situação de vulnerabilidade, reforçando o compromisso do hospital com a inclusão social e a solidariedade.

Celebração dos 18 Anos do HRBA

Para celebrar os 18 anos do Hospital Regional do Baixo Amazonas, foi realizada, no dia 30 de de-

zembro, uma cerimônia especial marcada por um momento de bênção conduzido por um padre, que orou pelos profissionais, pacientes e por todos os que fazem parte da história da instituição. A celebração reafirmou o papel do HRBA como um espaço de cuidado, esperança e acolhimento para toda a região.

NEP (Núcleo de Educação Permanente)

No ano de 2024, o Núcleo de Educação Permanente do HRBA conduziu 781 treinamentos e teve a taxa de 82,80% de colaboradores treinados.

DEP (Departamento de Ensino e Pesquisa)

O Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) mantém um compromisso contínuo com a formação de novos profissionais da saúde por meio da integração ensino-serviço, consolidando-se como campo de prática essencial para estudantes e residentes de instituições de ensino superior da região e de outros estados.

Durante o ano de 2024, o HRBA recebeu alunos provenientes de diversas instituições, entre elas a Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa), Instituto Esperança de Ensino Superior (Iespes), Universidade da Amazônia (Unama), Universidade Cesumar (Unicesumar), Universidade Norte do Paraná (Unopar) e Universidade do Estado do Pará (Uepa), para a realização de Estágios Curriculares. A média mensal registrada foi de 73 estudantes, que desenvolveram atividades supervisionadas nas diversas áreas assistenciais e administrativas do hospital, contribuindo para a qualificação profissional e vivência prática da realidade do Sistema

Único de Saúde (SUS).

Além dos estágios curriculares, o HRBA também acolheu 137 estudantes vinculados a programas de formação complementar, oriundos das mesmas instituições de ensino. Essa modalidade contempla visitas técnicas, atividades observacionais e projetos de extensão que ampliam o processo formativo dos discentes.

No campo da educação permanente e da especialização profissional, o HRBA destaca-se como campo de prática da Residência Médica e da Residência Multiprofissional em Saúde, ambas vinculadas à Universidade do Estado do Pará (Uepa). Durante o período, 68 médicos residentes e 37 residentes multiprofissionais desenvolveram suas atividades na instituição, atuando de forma integrada às equipes assistenciais e sendo supervisionados por preceptores capacitados. As residências representam um modelo de educação em serviço que fortalece a qualificação técnica e humanística dos profissionais em formação.

A parceria entre o HRBA e as instituições de ensino reafirma o papel da unidade hospitalar como polo de formação, desenvolvimento científico e valorização da educação em saúde na região amazônica.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) é um setor estratégico voltado à escuta qualificada e à avaliação da qualidade dos serviços prestados pela instituição. Localizado no hall de entrada do hospital, o espaço é climatizado, equipado com

computadores e conta com dois tablets utilizados na coleta de dados das pesquisas de satisfação, promovendo um ambiente funcional e acolhedor para atendimento ao público.

Composto por uma equipe de seis colaboradores, o SAU atua como elo direto entre o hospital e os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo responsável por fornecer informações, esclarecer dúvidas, registrar sugestões, elogios e reclamações, além de mensurar a satisfação dos usuários por meio de pesquisas aplicadas em setores estratégicos, como Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) e durante a alta hospitalar.

O setor realiza o acompanhamento diário das manifestações registradas, promovendo diálogo constante com os gestores e setores envolvidos, o que fortalece a cultura institucional de melhoria contínua. As manifestações dos usuários são analisadas como ferramentas valiosas para a identificação de falhas e o aprimoramento dos fluxos assistenciais e administrativos.

O compromisso do SAU com o retorno das demandas em tempo hábil, aliado ao trabalho colaborativo entre as equipes, possibilitou o cumprimento da meta estabelecida para o período. Esse desempenho evidencia a importância da participação ativa dos usuários na construção de uma assistência cada vez mais qualificada, humanizada e alinhada aos princípios do SUS.

Resultados do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) – Ano de 2024

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) manteve seu compromisso com a escuta ativa, a mediação qualificada e a promoção da participação social. Ao longo do ano de 2024, o setor consolidou seu papel como canal estratégico de comunicação entre usuários e a instituição, obtendo resultados expressivos em volume de atendimentos e resolutividade.

Dados Gerais de Atendimentos

No total, foram registradas 3.735 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- **Elogios:** **1.620** registros
- **Reclamações:** **626** registros
- **Sugestões de melhoria:** **92** registros
- **Atendimentos para orientações, informações e solicitações:** **1.397** registros

Este número representa um **aumento de 780 manifestações** em comparação ao ano anterior, evidenciando o fortalecimento do vínculo com os usuários e o reconhecimento da efetividade do serviço prestado pelo SAU.

Indicador de Resolutividade

- O setor alcançou uma **média de resolutividade de 100% ao longo de todos os meses do ano**, atendendo plenamente às demandas de reclamações apresentadas por pacientes e acompanhantes.
- Esse desempenho reforça o comprometimento da equipe em garantir respostas adequadas, em tempo hábil, e com foco na melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos.

Índice de Satisfação

- O SAU obteve um **índice médio de satisfação de 97,49% ao longo do ano**, refletindo o elevado grau de aprovação dos usuários em relação aos serviços prestados pela unidade hospitalar.

Interação com a população

Janeiro Branco: Regional de Santarém dá orientações sobre saúde mental

Pacientes e acompanhantes que esperavam no setor de ambulatório da unidade assistiram a uma palestra educativa alusiva à campanha Janeiro Branco, que tem o objetivo de alertar para os cuidados com a saúde mental e emocional da população, a partir da prevenção das doenças decorrentes do estresse, como: ansiedade, depressão e pânico.



Pacientes em quimioterapia ganham sessão de cinema no Hospital Regional do Baixo Amazonas

Os pacientes em tratamento de quimioterapia ganharam sessões de cinema por meio do Projeto Cine Oncoterapia “Encontro de Resiliência”, que será realizado sempre na terceira sexta-feira de cada mês. Os psicólogos do setor escolhem filmes motivacio-

nais para minimizar a rotina hospitalar dos usuários.

No HRBA, “Bingo das emoções” contribui para saúde mental de pacientes renais crônicos



Pacientes da hemodiálise tiveram a oportunidade de falar sobre como se sentem e cuidar um pouco mais da saúde mental. E tudo isso foi promovido de uma maneira muito especial, através de um “bingo das emoções”. A ação é realizada pela equipe de psicologia da unidade com todos os usuários em tratamento de hemodiálise e é alusiva à campanha Janeiro Branco, que tem o objetivo de alertar para os cuidados com a saúde mental e emocional da população, a partir da prevenção das doenças decorrentes do estresse, como: ansiedade, depressão e pânico.



Após receber transplante de rim, amazonense volta ao HRBA para ação de beleza com usuários

Os pacientes internados no Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna (HRBA), em Santarém, oeste do Pará, ganharam um dia de beleza muito especial. Eles tiveram o cabelo cortado e a barba feita pelo barbeiro Leonis Alcantarino Deodato, de 39 anos, que é natural de Manacapuru, interior do Amazonas. A ação voluntária foi a forma que ele encontrou para agradecer pela assistência que teve e ainda tem na unidade. Em 2022, o amazonense realizou um transplante de rim na unidade.



Em Santarém, Hospital Regional orienta sobre prevenção e tratamento do câncer

Ação no Setor de Quimioterapia, em alusão ao Dia



Mundial do Câncer - 4 de Fevereiro. Durante a atividade, houve orientações sobre prevenção, diagnóstico precoce e cuidados com a saúde mental aos pacientes e acompanhantes.

Hospital Regional do Baixo Amazonas alerta para prevenção ao HIV/Aids e outras ISTs

Os profissionais do HRBA vestiram fantasias de carnaval e prepararam uma roda de conversa a respeito da prevenção ao HIV/Aids e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs). A ação foi realizada pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPAA), em parceria com o Setor de Humanização.



Pacientes do HRBA entram na folia e participam de “bloquinhos de carnaval”

No carnaval, os profissionais do Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna (HRBA),



em Santarém, no oeste do Pará, fizeram questão de levar a folia carnavalesca aos pacientes da unidade. Nos últimos dias, programações alusivas à festa foram realizadas na instituição.

Regional de Santarém orienta sobre lúpus, fibromialgia e mal de Alzheimer



A palestra foi realizada no ambulatório do HRBA, em alusão à campanha Fevereiro Roxo, que promove a conscientização sobre as três doenças: lúpus, fibromialgia e mal de Alzheimer.

Pet Terapia leva alegria para crianças internadas no Regional do Baixo Amazonas

Em parceria com o curso de medicina veterinária da Universidade da Amazônia (Unama), o HRBA promove o contato dos animais com as crianças



internadas na unidade, promovendo o bem-estar e levando alegria aos pequenos pacientes. O projeto existe desde 2016 e desta vez a buldogue francês Margot e a shih tzu Charlotte foram as visitantes especiais e brincaram com usuários e colaboradores.

Em Simpósio, HRBA destaca a importância da saúde do rins e exames preventivos

O Hospital Regional do Baixo Amazonas sediou com sucesso o 1º Simpósio Multiprofissional sobre



a Saúde dos Rins, em celebração ao Dia Mundial do Rim. O evento, que foi realizado na Universidade da Amazônia (Unama), contou com a presença de profissionais da própria unidade, da atenção básica de saúde de Santarém e de outros municípios da região oeste do estado, além de acadêmicos da área.

Páscoa do Regional de Santarém tem festa, música, presentes e muito chocolate

Cerca de 50 crianças participaram da festa de Páscoa do HRBA, que foi realizada na Maloca da unidade, todas pacientes que fazem tratamento no HRBA. A celebração foi possível graças a uma parceria com o projeto voluntário Amigos dos Anjos de Deus, que dá apoio aos pequenos em tratamento oncológico e de doenças crônicas e às famílias desses pacientes.

“Dia de Diva” garante beleza e autoestima aos usuários e colaboradores do HRBA



O projeto Dia de Diva começou no ano passado, atendendo pacientes e acompanhantes dos setores de ambulatório, métodos gráficos e acolhimento da unidade. A terceira edição ampliou o atendimento para outros setores e até para usuários internados no hospital, além dos próprios colaboradores. Foram ofertados serviços como corte de cabelo, massagem relaxante, design de sobrancelhas, maquiagem e limpeza de pele.

Hospital Regional de Santarém mobiliza usuários para campanha de doação de sangue

A iniciativa, promovida pela Agência Transfusional do hospital em parceria com a Fundação Centro



de Hemoterapia e Hematologia do Pará (Hemopa), foi intitulada ‘Você ainda tem tempo para salvar vidas’, com o objetivo de aumentar o estoque de sangue na referida instituição, que atende toda a região do Baixo Amazonas. Nesta edição, o evento mobilizou 58 colaboradores e acompanhantes da unidade.

Hospital do Baixo Amazonas promove ensaio fotográfico com mães e bebês recém-nascidos

As mães e bebês internados na UTI Neonatal do HRBA ganharam um ensaio fotográfico. O projeto de humanização tem a parceria do setor de comunicação da unidade e tem objetivo de proporcionar um dia diferente no tratamento dos recém-nascidos, além de entregar os registros dos pequenos para as mães guardarem com muito carinho.



Em chá revelação especial, paciente internada na UTI do HRBA descobre que será mãe de um menino

Uma paciente internada na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), no oeste paraense, descobriu o



sexo do seu filho de uma forma muito especial. Um chá revelação preparado pela equipe multidisciplinar da unidade de saúde estadual.

Hospital Regional do Baixo Amazonas, em Santarém, promove ações humanizadas

Uma festa de aniversário com balões, bolo e parabéns. Assim Walker Alves, paciente oncológico do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará, completou os 51 anos dele. E, a celebração foi em dose dupla, pois o cunhado de Walker, Daliel Santos, de 41 anos, também aniversaria no mesmo dia e os dois puderam estar juntos, mesmo no ambiente hospitalar. A equipe do hospital decidiu promover o encontro dos dois aniversariantes na capela da unidade.



Hospital Regional do Baixo Amazonas promove prevenção a diabetes gestacional

Causa de partos prematuros ou até mesmo de morte fetal, o Diabetes Gestacional é uma grande preocupação. Por isso, o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará, alerta usuários e profissionais para os riscos, ressaltando a prevenção. Um grupo de pacientes e profissionais participou de uma palestra sobre o assunto, no ambulatório da unidade.



HRBA reforça conscientização e prevenção do câncer de cabeça e pescoço

Conscientizar e prevenir o câncer de cabeça e pescoço, este é o objetivo da campanha “Julho Verde”, apoiada pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará. Uma palestra sobre a temática envolveu profissionais, pacientes e acompanhantes.



Em Santarém, HRBA alerta para câncer de pulmão durante Agosto Branco

Conscientização para prevenção e combate do câncer de pulmão. Este é o objetivo da Campanha Agosto Branco, que durante todo o mês deve incentivar a realização de diversas ações voltadas para o tema. O Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará, promoveu palestra educativa para profissionais, pacientes e acompanhantes.



Hospital Regional do Baixo Amazonas promove doação de cabelos entre pacientes oncológicas

Natural do município de Óbidos, mas residente em Santarém há muitos anos, Fátima Farias de Sousa, de 69 anos, está na luta contra o câncer de mama. Conforme as sessões de quimioterapia avançam, um dos efeitos é a perda do cabelo. Antes que eles caíssem em definitivo, ela expressou seu desejo de poder doar para outra pessoa. Simultaneamente, Eloane Meneses Chaves, de 15 anos, também natural de Óbidos, segue com o tratamento para combater um câncer ósseo. Estava em busca de uma doação para poder adquirir uma peruca.



Diante dos relatos, a equipe multiprofissional do HRBA entrou em campo e entrelaçou as duas histórias por meio da doação.

Saúde na Praça: HRBA leva atendimentos para população durante ação em Santarém

A ação, conduzida pela equipe de profissionais da unidade, foi voltada para prevenção de doenças, bem-estar e qualidade de vida e contabilizou mais de 200 atendimentos. Foram disponibilizados diversos serviços, como testes de glicemia e pressão arterial, vacinas, palestras e aula de zumba, que mobilizaram centenas de pessoas na Praça de Eventos, no Bairro Aeroporto Velho.



HRBA promove ações de conscientização para doação de órgãos

Uma programação na rádio HRBA mobilizou colaboradores nos corredores da unidade com orientações e distribuição de brindes. A campanha também foi tema do Programa Mesa Redonda da rádio 94 FM que contou com a participação do Diretor Geral, Matheus Coutinho, além dos médicos Emanuel Espósito e Antônio Carlos.

Com música e informação, Hospital Regional promove prevenção à doenças cardiovasculares no Baixo Amazonas

A atividade faz parte da campanha Setembro Vermelho, criada pela Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC) para alertar sobre a importância de prevenir e tratar doenças cardiovasculares, sendo realizada pelo Ambulatório de Especialidades do HRBA, que desenvolve diversas ações com orientações para a população. Na voz e violão, o médi-



co João Otaviano de Matos, foi quem conduziu as atividades, tocando música regional e prestando esclarecimentos sobre a saúde do coração.

Em Santarém, Hospital Regional do Baixo Amazonas promove Setembro Amarelo

A ação do Setembro Amarelo no HRBA visa promover a conscientização sobre a prevenção do suicídio, oferecendo suporte e informação para profissionais, pacientes e acompanhantes. Ao longo do mês, foram realizadas palestras e atividades nas unidades assistenciais, com foco na importância do cuidado com a saúde mental e na identificação de sinais de risco.



Hospital Regional do Baixo Amazonas promove conscientização sobre câncer de mama

A programação, dedicada a oferecer orientações para profissionais de saúde, pacientes, acompanhantes e toda a comunidade sobre prevenção ao câncer de mama, contou com palestras, depoimentos e ações de sensibilização. Ao longo do mês, a equipe multiprofissional realizará uma série de eventos em alusão à campanha.



Hospital Regional do Baixo Amazonas celebra Dia Mundial do Sorriso

No início de cada plantão, o Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) abordou os colaboradores na área de entrada dos elevadores com brindes e mensagens motivacionais que proporcionaram um toque de cuidado e carinho por quem atua na unidade, salvando vidas.



Crianças em tratamento contra o câncer no Baixo Amazonas ganham sessão de cinema e brinquedos no Hospital Regional



Crianças internadas em tratamento contra o câncer e outras patologias tiveram uma manhã especial no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará. Os pacientes da clínica pediátrica ganharam uma sessão de cinema, onde foi exibido o filme Divertida Mente.

Crianças em tratamento contra o câncer ganham 'Tarde Mágica' no Regional do Baixo Amazonas



No Setor de Oncologia, a programação foi recheada de brincadeiras, com a presença de super-heróis, doação de brinquedos e de kits de higiene bucal. A ação foi promovida com o apoio de voluntários de projetos sociais parceiros do HRBA.

Hospital Regional do Baixo Amazonas encerra campanha de outubro rosa com 'Dia de Diva'

Corte de cabelo, massagem relaxante, design de sobrancelhas, maquiagem e limpeza de pele. Assim foi o dia de usuários e pacientes do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará. O projeto que já é tradição na unidade ganhou mais uma edição, desta vez para contemplar o encerramento da campanha Outubro



Rosa. Tocando sucessos da Música Popular Brasileira e da Música Popular Paraense, a Banda do 8º Batalhão de Engenharia e Construção (8º BEC) esteve presente animando ainda mais a programação.

Hospital Regional oferece Pet Terapia no Baixo Amazonas

Margô (buldogue), Lola (Spitz Alemão) e Margarida (Pinsher) foram as atrações da tarde especial na unidade. As crianças internadas na Clínica Pediátrica, que estão em tratamento contra o câncer ou outras patologias, puderam ter contato com os Pets, que animaram os pequenos pacientes e acompanhantes.



HRBA alerta contra o câncer e promove orientações sobre saúde do homem

As ações de conscientização foram no ambulatório e no setor de oncologia da unidade, envolvendo pacientes, acompanhantes e colaboradores. O objetivo é promover o combate à desinformação e ao preconceito. Foi a oportunidade para conversar com os profissionais do HRBA, tirar dúvidas e adotar hábitos que podem transformar a saúde.



Bebês da UTI Neonatal do HRBA participam de sessão de fotos em alusão ao Novembro Roxo

Vestidos com acessórios roxos, 17 recém-nascidos internados na UTI Neonatal do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) participaram de uma sessão de fotos especial em alusão ao Novembro Roxo, mês dedicado à conscientização sobre a prematuridade. A iniciativa, que contou com a participação das mães e da equipe de plantão, buscou celebrar a força dos pequenos guerreiros, além de destacar a importância dos cuidados especializados para os prematuros.



Baixo Amazonas: Hospital Regional realiza nova ação de saúde em praça pública



A iniciativa, chamada de HRBA na Comunidade, foi conduzida pela equipe de profissionais da unidade, voltada para prevenção de doenças, bem-estar e qualidade de vida e mobilizou moradores da Grande Área da Nova República, na Praça do Sol, localizada no Bairro São Francisco. A programação ofereceu orientações e serviços gratuitos para toda a comunidade, sendo uma oportunidade para conversar diretamente com os profissionais do HRBA, tirar dúvidas e adotar hábitos que podem transformar sua saúde.

Pacientes renais e colaboradores integram coral natalino no Hospital Regional do Baixo Amazonas

Pacientes renais e colaboradores do Centro Terapia Renal Substitutiva (CTRS) do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará, integraram um coral natalino. A música faz parte do tratamento renal na unidade. Diversas atividades que possibilitam a integração entre colaboradores e pacientes são embaladas por ritmos que animam os corredores da unidade e quebram



a intensa rotina de tratamento. Após dias de ensaio, chegou a vez de colocar em prática e o resultado foi emocionante.

Paciente do Regional do Baixo Amazonas reencontra filhas após 30 dias de internação



O reencontro com familiares pode ser definido como um passeio terapêutico, sendo uma atividade que pode ser realizada por pacientes hospitalizados para proporcionar momentos interativos e fora da rotina. É uma estratégia de cuidado humanizado que contribui para o vínculo entre paciente e profissional, e para a qualidade de vida do paciente.

Hospital Regional do Baixo Amazonas ajuda paciente a reencontrar família após 3 anos

Em Santarém, após três anos sem nenhuma notícia de um parente, o paciente Antônio Egewarth, de 68 anos, em tratamento oncológico no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), conseguiu reencontrar a família, com a ajuda do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), no oeste do Pará.



Hospital Regional do Baixo Amazonas completa 18 anos de fundação com quase 12 milhões de atendimentos

Com festa, bolo e muita alegria, o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém, no oeste do Pará, celebrou seus 18 anos. Um café da manhã foi servido para pacientes, acompanhantes e colaboradores para celebrar a data. Entre maio de 2008 e novembro de 2024, o HRBA realizou quase 12 milhões de atendimentos.



HOSPITAL GERAL PÚBLICO DE CASTELO DOS SONHOS



Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) é uma unidade hospitalar de baixa e média complexidade, localizada no distrito de Castelo dos Sonhos, no município de Altamira (PA). Com 21 leitos operacionais e 13 leitos complementares, iniciou suas atividades assistenciais em dezembro de 2020, integrando a rede pública de saúde do estado do Pará.

A unidade é voltada para atendimentos ambulatoriais, de urgência e emergência, funcionando de forma integrada à Central de Regulação do Estado e inserida na área de abrangência da 10ª Região de Saúde.

Desde 23 de dezembro de 2020, o hospital é gerenciado pelo Instituto Social Mais Saúde, sob contrato de gestão com a Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA). O HGPCS presta serviços nas especialidades de Traumato-ortopedia, Cirurgia Geral, Cardiologia, Anestesiologia, Ginecologia/Obstetrícia e Pediatria, atendendo pacientes regulados para atendimentos ambulatoriais, realização de procedimentos de apoio diagnóstico e terapêutico (SADT), bem como internações clínicas e cirúrgicas.



Dados gerais

Perfil assistencial

Serviços em baixa e média complexidade, em assistência hospitalar, atendimento ambulatorial e exames.



Especialidades

Cirurgia geral, ortopedia e traumatologia, ginecologia e obstetrícia, pediatria, anestesiologia, cardiologia e clínica médica.

Produção assistencial



Ações de humanização

Projeto Educação e Saúde

O Projeto Educação e Saúde é uma iniciativa contínua do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos que tem como público-alvo os colaboradores, usuários do serviço e a comunidade em ge-

ral. Seu principal objetivo é promover a orientação sobre temas relevantes relacionados à saúde do usuário e do trabalhador, em consonância com o calendário de campanhas do Ministério da Saúde.

As ações do projeto são desenvolvidas em parceria com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), o



Serviço Social, o Serviço de Nutrição e Dietética, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) e a equipe de Enfermagem. A estratégia adotada consiste na realização de palestras breves e educativas, ministradas nos ambientes de espera do atendimento ambulatorial, aproveitando o momento em que os usuários se encontram no hospital.



Essa iniciativa está alinhada à Política Nacional de Humanização (PNH), especialmente à diretriz de Acolhimento ao Usuário, ao buscar qualificar o momento de espera com ações educativas que contribuem para a promoção da saúde, o empoderamento dos usuários e o fortalecimento do vínculo entre a instituição e a comunidade.

Projeto Capelania



O Projeto Capelania, desenvolvido pelo Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos, tem como público-alvo os acompanhantes e familiares de usuários hospitalizados, oferecendo suporte espiritual durante o período de internação.

Seu objetivo é proporcionar acolhimento espiritual àqueles que manifestarem interesse, por meio de visitas voluntárias realizadas por representantes e assistentes espirituais de diferentes crenças e denominações religiosas. Todos os voluntários passam previamente por um processo de integração, ambientação e registro junto à equipe do hospital, estando aptos a realizar as visitas de forma organizada, respeitosa e conforme a solicitação da equipe assistencial ou da própria família.

O projeto está fundamentado na diretriz de Clínica Ampliada da Política Nacional de Humanização (PNH), reconhecendo a espiritualidade como um aspecto relevante na integralidade do cuidado. Ao valorizar as dimensões emocionais e espirituais do processo de adoecimento, o Projeto Capelania contribui para um ambiente mais acolhedor e

humanizado, respeitando a diversidade cultural e religiosa dos usuários atendidos.

Projeto Gestão Compartilhada

O Projeto Gestão Compartilhada, desenvolvido no Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos, tem como público-alvo os colaboradores operacionais da unidade, excluindo, neste formato, a participação de coordenadores e lideranças.

A iniciativa tem como principal objetivo fortalecer a integração entre a alta gestão e os colaboradores,





promovendo um ambiente organizacional participativo, pautado na escuta ativa, na valorização das equipes e na construção coletiva de soluções. O projeto visa estimular a troca de ideias, acolher sugestões e críticas construtivas, e fomentar o sentimento de pertencimento entre os profissionais, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.



Alinhado à diretriz de Cogestão da Política Nacional de Humanização (PNH), o projeto reafirma o

compromisso institucional com uma gestão democrática e inclusiva, que reconhece o trabalhador como sujeito ativo no processo de qualificação da assistência e na construção de um ambiente de trabalho mais justo, acolhedor e eficiente.

Projeto Conhecer para Entender

O Projeto Conhecer para Entender é uma ação humanizadora desenvolvida pelo Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos, voltada para os acompanhantes e familiares de usuários hospitalizados. A iniciativa tem como objetivo principal oferecer orientações quanto aos cuidados com o usuário, seus direitos e deveres, além de criar um canal de diálogo que acolha dúvidas, dificuldades e angústias vivenciadas durante o processo de hospitalização.

Os encontros promovidos pelo projeto abordam temas relacionados ao quadro clínico dos pacientes, com ênfase na alta programada, buscando garantir a continuidade do cuidado no domicílio e a responsabilidade dos familiares nesse processo.

Entre os objetivos específicos da ação, destacam-se:

- Discutir o papel do acompanhante no contexto hospitalar;
- Identificar e responder às dificuldades enfrentadas pelos familiares;
- Reforçar a importância do envolvimento dos acompanhantes no cuidado do usuário;
- Preparar os familiares para o retorno do paciente ao ambiente domiciliar, promovendo orientações práticas e seguras.

Alinhado à diretriz de Acolhimento ao Usuário da

Política Nacional de Humanização (PNH), o projeto visa humanizar a relação entre profissionais, usuários e familiares, fortalecendo o vínculo entre todos os envolvidos e promovendo uma experiência de cuidado mais empática, transparente e participativa.

Projeto Aniversariantes do Mês



O Projeto Aniversariantes do Mês é uma ação voltada para a valorização dos colaboradores do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos, tendo como foco o reconhecimento e a celebração dos momentos significativos da vida pessoal dos profissionais da unidade.

Com o objetivo de valorizar os aniversários como datas importantes no ciclo de vida dos colaboradores, o projeto promove encontros mensais que possibilitam a confraternização entre colegas de trabalho, incentivando a integração, o sentimento de pertencimento e o fortalecimento dos vínculos interpessoais no ambiente organizacional.

Além de reconhecer simbolicamente cada colaborador em seu mês de nascimento, a iniciativa ofe-



rece um momento de pausa na rotina para o compartilhamento de alegria e gratidão, contribuindo para um clima institucional mais leve e acolhedor.

A ação está em consonância com a diretriz de Valorização do Trabalho e do Trabalhador da Política Nacional de Humanização (PNH), reforçando o compromisso da instituição com o bem-estar, a motivação e o reconhecimento das equipes que atuam diariamente na promoção da saúde da população.

Projeto Comemorando Saúde





O Projeto Comemorando Saúde é uma iniciativa interna do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos voltada para a valorização da vida e do bem-estar dos colaboradores. A ação tem como propósito reconhecer e celebrar momentos especiais vivenciados pelos profissionais da unidade, reforçando a importância do cuidado com quem cuida.

Com foco no fortalecimento das relações interpessoais e na criação de um ambiente de trabalho mais acolhedor, o projeto oferece aos colaboradores a oportunidade de compartilhar experiências pessoais positivas — como superações de saúde, conquistas pessoais ou datas especiais — com seus colegas de equipe.

Essa iniciativa contribui diretamente para a construção de um clima organizacional mais empático e humanizado, promovendo o reconhecimento do indivíduo para além de sua função laboral, e valorizando sua trajetória de vida.

O projeto está alinhado à diretriz de Valorização

do Trabalho e do Trabalhador da Política Nacional de Humanização (PNH), ao reconhecer o colaborador como sujeito ativo e fundamental na dinâmica da instituição, promovendo ações que incentivam o respeito, o cuidado e o reconhecimento mútuo no cotidiano hospitalar.

Projeto Almoço Cultural

O Projeto Almoço Cultural é uma ação desenvolvida pelo Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos com foco na valorização da diversidade cultural e no fortalecimento das relações entre



os colaboradores. A iniciativa tem como objetivo promover a integração das equipes por meio da gastronomia, proporcionando momentos de confraternização e troca de experiências culturais.

A proposta consiste em oportunizar aos colaboradores o compartilhamento de pratos típicos de suas regiões de origem, permitindo que expressem aspectos de sua identidade cultural em um ambiente acolhedor e respeitoso. Além de valorizar a individualidade, a ação estimula o reconhecimento da pluralidade presente entre os profissionais da instituição.

Ao destacar a riqueza das culturas regionais do Brasil, o Almoço Cultural reforça o sentimento de pertencimento, estimula o diálogo entre diferentes realidades e contribui para a construção de um ambiente de trabalho mais inclusivo, colaborativo e humanizado.

A iniciativa está alinhada à diretriz de Valorização do Trabalho e do Trabalhador da Política Nacional de Humanização (PNH), ao reconhecer a cultura como elemento integrador e valorizador da trajetória de cada profissional que compõe a equipe do hospital.

Projeto Parto Humanizado

O Projeto Parto Humanizado é uma iniciativa do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos voltada às gestantes internadas na unidade, com foco na promoção de uma assistência ao parto centrada na mulher, respeitosa e baseada em evidências.

O principal objetivo da ação é assegurar o protagonismo da mulher no processo do parto, garan-

tindo que suas escolhas, desejos e necessidades sejam ouvidos e respeitados por toda a equipe de saúde. A proposta da assistência humanizada é permitir que o parto ocorra de forma fisiológica e natural sempre que possível, evitando intervenções desnecessárias e promovendo um ambiente acolhedor, seguro e digno.

A equipe multiprofissional atua com escuta qualificada, orientações claras e suporte emocional, assegurando que a mulher esteja informada e participe ativamente das decisões relacionadas ao seu corpo e ao nascimento de seu filho.

Essa prática está fundamentada na diretriz de Acolhimento ao Usuário da Política Nacional de Humanização (PNH), reforçando o compromisso do hospital com o cuidado centrado na pessoa, o respeito à autonomia da gestante e a valorização do parto como um momento único e transformador na vida da mulher e de sua família.

Projeto Saúde em Pauta

O Projeto Saúde em Pauta é uma iniciativa do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos voltada para usuários, colaboradores e a comunidade em geral. A ação tem como objetivo promover educação em saúde por meio de orientações acessíveis e contínuas, alinhadas ao calendário oficial do Ministério da Saúde e a temas relevantes para a população local.

A proposta consiste na realização de palestras educativas e informativas, com foco na conscientização sobre cuidados com a saúde, prevenção de doenças e divulgação de serviços e atividades

desenvolvidos pela unidade. Os encontros são realizados de forma estratégica, tanto no ambiente hospitalar quanto em espaços comunitários, buscando ampliar o alcance da informação e promover o vínculo entre o hospital e a comunidade.

Entre os objetivos específicos do projeto, destacam-se:

- Compartilhar com os usuários, colaboradores e a comunidade conhecimentos sobre os serviços e ações ofertados pelo HGPCS;
- Orientar a população quanto às atribuições da equipe multiprofissional e sua importância no cuidado direto e indireto ao paciente;
- Cumprir o calendário de campanhas do Ministério da Saúde por meio de palestras temáticas e ações educativas voltadas à promoção da saúde.

A ação está alinhada às diretrizes de Acolhimento ao Usuário e Clínica Ampliada da Política Nacional de Humanização (PNH), ao reconhecer o acesso à informação como ferramenta essencial para o empoderamento dos cidadãos e a construção de uma atenção à saúde mais integral, participativa e humanizada.

Núcleo de Educação Permanente (NEP)

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos desenvolve um trabalho em corresponsabilidade com a gestão da unidade, voltado à realização de treinamentos, capacitações e ambientações destinadas a todos os colaboradores. Essas ações são orientadas pelo Planejamento Anual de Treinamentos e também por demandas espontâneas identificadas

a partir da prática profissional.

As atividades promovidas pelo NEP têm como finalidade principal contribuir para a qualificação contínua da equipe, visando à prestação de um cuidado individualizado, humanizado e de excelência ao usuário do serviço de saúde.

O núcleo atua de forma sistemática na identificação de necessidades de capacitação e no desenvolvimento de competências essenciais para o desempenho das funções com responsabilidade, segurança e qualidade, abrangendo aspectos técnicos, ambientais e de saúde ocupacional. Além disso, busca sensibilizar os profissionais quanto à importância de suas atividades no processo assistencial e no impacto direto que exercem sobre a experiência e satisfação dos usuários.

341 treinamentos

3.560 participantes

Treinamentos realizados

- Preparo de Paciente no Pré-operatório



• Planejamento Estratégico



• Importância do Uso de EPIS e EPC



• Tempo e Troca de Dispositivo



• Doenças Ocupacionais



• Preenchimento e Uso Correto do Carro de Emergência

• Mudança de Decúbito



- Fluxograma Carro de Emergência e Controle de Medicamentos Controlado
- Protocolo de Higienização das Mãos
- Fluxograma de Recolhimento de Marmitas Clínica e PA
- Montagem Correta da Caixa Coletora de Perfurocortantes



- Bomba de Infusão
- Montagem do Circuito Circulatório VM/VNI
- Drogas Vasoativas
- Dengue
- Evolução de Enfermagem
- Estabilidade de Medicamentos
- Infecção do Trato Urinário

- Requisição NEOVERO
- BUNDLE Sonda Vesical de Demora
- Guia Farmacêutico e Manual de Padronização
- Fluxograma de Saída de Pacientes
- Código de Ética de Enfermagem
- Sistema Interact SA
- Manuseio Correto da Incubadora
- Hanseníase
- Código de Integridade; Política de Compliance; Política de Assédio e Outras Violências; Canal de Denúncia



- Fluxograma de Óbito Interno e Externo
- Sistema GLPI
- Brigada de Incêndio
- Limpezas em Áreas Críticas
- Segurança no Trabalho
- Notificação de acidentes de trabalho e profilaxia pós exposição de risco (PEP) SESPA
- Manuseio do Eletrocardiógrafo BIONET
- Arraiá da Segurança do Paciente

- Acidente Material Biológico e Doenças Associadas
- Controle de Hemorragia Pós-Parto
- Alterações Decorrente a Choque e Queimaduras
- Formação de Avaliadores Internos

Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos tem como missão assegurar a satisfação dos usuários por meio de um atendimento eficiente, acolhedor e resolutivo. Responsável pelo registro e encaminhamento das manifestações de pacientes, acompanhantes, visitantes e usuários externos — incluindo denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações — o S.A.U. direciona cada demanda aos setores competentes, visando a solução efetiva de cada caso.

O serviço também realiza pesquisas de satisfação, aplicadas por meio de entrevistas individuais e formulários disponibilizados em folders nas urnas e canais da Ouvidoria SUS. Essas pesquisas

abrangem os setores de Ambulatório, Pronto Atendimento (P.A.), Serviço de Apoio ao Diagnóstico e Terapia (S.A.D.T.), Unidade de Internação e Alta Hospitalar, contemplando especialidades como Cirurgia Geral, Ortopedia, Cardiologia, Pediatria, Ginecologia/Obstetrícia, Anestesiologia e Clínica Médica. Os dados coletados são monitorados continuamente, permitindo avaliações constantes e o aprimoramento dos serviços oferecidos.

Para facilitar o acesso dos usuários, as urnas para coleta de manifestações estão estrategicamente distribuídas em pontos-chave do hospital, como nas proximidades dos consultórios do Ambulatório, na recepção do Pronto Atendimento, no corredor da Unidade de Internação e na Recepção Central. Essa distribuição garante ampla participação, possibilitando que todos os usuários expressem suas opiniões, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O S.A.U. e a Ouvidoria atuam alinhados às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e do Programa Nacional de Humanização, assegurando

um atendimento humanizado e de qualidade. O serviço possibilita o acompanhamento próximo do desempenho das áreas assistenciais e de apoio,

garantindo que as práticas estejam sempre ajustadas às necessidades dos usuários, preservando a excelência na prestação dos serviços de saúde.

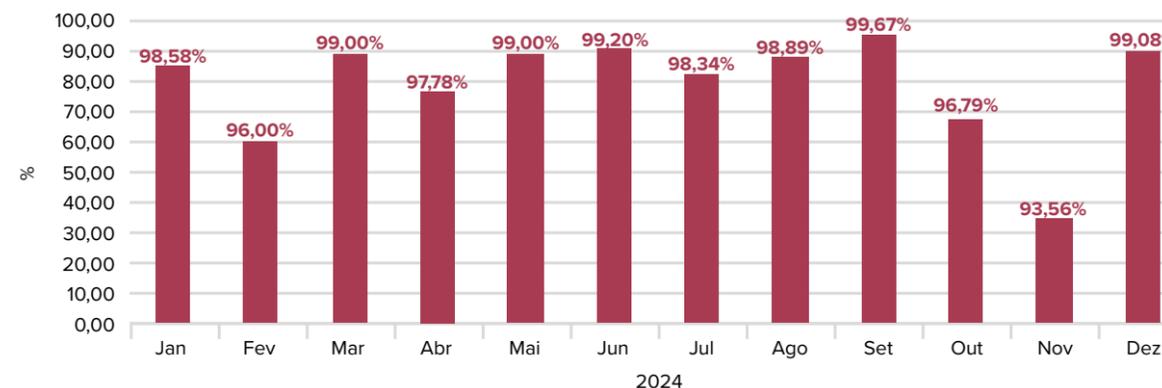
Atendimentos S.A.U	Acumulado
Nº Queixas recebidas	52
% da resolução das queixas	100%
Nº de pesquisa de usuário internados	286
Nº de pesquisa de acomp. de pac. internados	170
Nº de pesquisa pacientes no ambulatório	1.095
Nº de pesquisa pacientes SADT externo	5.665
Nº de pesquisa pacientes PS	1.862
Elogios	539
Sugestões	100
TOTAL	9.769

No ano de 2024, a média global de S.A.U. foi de 97,99%. Considerando que a meta mínima estabelecida em contrato de gestão é de 95%, o Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos

manteve-se dentro do percentual esperado, demonstrando o compromisso da unidade com a qualidade no atendimento e a valorização da experiência do usuário.



Índice de satisfação do usuário



HOSPITAL REGIONAL DE ORIXIMINÁ MENINO JESUS



Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus

Inaugurado em 1º de outubro de 2024 e desde então gerenciado pelo Instituto Social Mais Saúde, o Hospital Regional Menino Jesus (HRMJ), localizado na cidade de Oriximiná, no oeste do Pará, é uma instituição pública de saúde voltada para atendimentos de média e alta complexidade.

A estrutura do HRMJ conta com 26 leitos hospitalares, sendo 10 destinados à Unidade de Terapia Intensiva (UTI), com suporte avançado para pacientes em estado crítico, e 16 leitos voltados para internações clínicas e cirúrgicas nas mais diversas especialidades médicas. Além disso, a unidade oferece 24 leitos de acolhimento, ampliando a capacidade de atendimento e suporte à população da região.

O hospital disponibiliza serviços de urgência e emergência 24 horas, com foco em procedimentos de média e alta complexidade. Também oferece atendimento nas especialidades de cirurgia geral, ortopedia e traumatologia, ginecologia, cardiologia e anestesiologia, tanto em regime ambulatorial quanto hospitalar. A presença de profissionais altamente capacitados nessas áreas assegura um atendimento seguro, eficiente e centrado nas necessidades dos pacientes.



Dados gerais

Perfil assistencial

Referência em traumatologia, oferece atendimento de média e alta complexidade em assistência hospitalar, urgências hospitalares, atendimento ambulatorial, cirurgias e exames.



Especialidades

Ortopedia e traumatologia, clínica médica, ginecologia, cardiologia e anestesiologia.

Produção assistencial



NEP (Núcleo de Educação Permanente)



Criado em novembro e efetivado em dezembro, no Núcleo de Educação Permanente do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) promoveu um conjunto expressivo de ações voltadas à qualificação e atualização dos profissionais que atuam na unidade. Ao todo, foram realizados 125 treinamentos e 135 orientações educacionais, somando um total de 260 participantes.



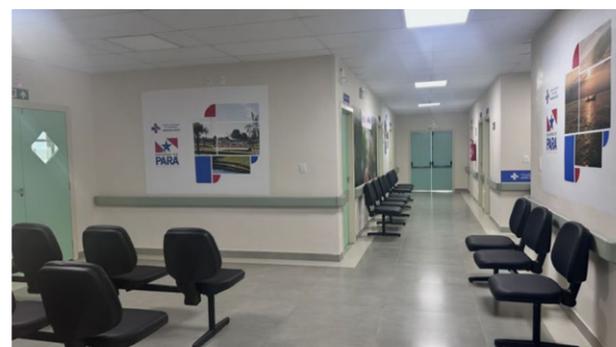
As atividades formativas tiveram como público-alvo os colaboradores diretos do hospital, bem como profissionais terceirizados de diversas áreas, incluindo equipes da Express SND, SHL, Controladores de Acesso, Lavanderia, SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico), entre outros.

O principal objetivo dessas capacitações foi disseminar conteúdos técnicos e operacionais essenciais à rotina hospitalar, integrando informações provenientes de treinamentos internos e externos, além de orientações técnicas direcionadas à educação permanente dos profissionais.

Essas ações fortalecem o compromisso institucional com a melhoria contínua da qualidade assistencial, a segurança do paciente e o desenvolvimento profissional das equipes multiprofissionais do HRMJ.

Serviços implantados em 2024 no Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus

Desde sua inauguração, em 1º de outubro de 2024, o Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus tem ampliado significativamente o acesso à assistência especializada na região, por meio da implantação de diversos serviços essenciais à população.



Foram estruturadas e colocadas em funcionamento as seguintes unidades assistenciais: Ambulatório, Centro Cirúrgico, Pronto Atendimento, Unidade de Internação e Unidade de Terapia Intensiva (UTI). Esses serviços asseguram uma atenção integral e contínua aos pacientes, desde os atendimentos de urgência e emergência até os procedimentos cirúrgicos e cuidados intensivos.



Na área de consultas médicas, foram disponibilizadas especialidades estratégicas para o perfil epidemiológico local, como: Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Ginecologia, e Ortopedia e Traumatologia.

Além disso, o hospital passou a ofertar uma gama de exames diagnósticos, incluindo: Colonoscopia, Endoscopia Digestiva, Eletrocardiograma, exames



laboratoriais, Raio-X, e Tomografia Computadorizada com e sem contraste, garantindo maior precisão na condução dos diagnósticos e tratamentos.

A implantação desses serviços representa um importante avanço na regionalização da saúde no oeste do Pará, ampliando o cuidado de média e alta complexidade com qualidade, resolutividade e humanização.



1. Serviços da unidade:

- Ambulatório;
- Centro Cirúrgico;
- Pronto Atendimento;
- Unidade de Internação;
- Unidade de Terapia Intensiva-a UTI.



2. Consultas médicas

- Anestesta;
- Cardiologia;
- Cirurgião Geral;
- Ginecologista;
- Ortopedista e Traumatologia.



3. Exames:

- Colonoscopia;
- Endoscopia Digestiva;
- Eletrocardiograma;
- Laboratoriais;
- Raio X;
- Tomografias com e sem contraste.

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO TAPAJÓS



Hospital Regional Público do Tapajós

O Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT) está localizado no município de Itaituba, no oeste do Pará, e pertencente à região do Tapajós, que abrange os municípios de Aveiro, Itaituba, Jacareacanga, Novo Progresso, Rurópolis e Trairão.

No total, o hospital cobre, aproximadamente, uma população de 255 mil habitantes, o que representa 3% dos habitantes do estado.

Iniciamos a gestão no HRPT em dezembro de 2021. Trata-se de um hospital geral de média e alta complexidade, totalmente voltado ao atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS), com foco na oferta de serviços de saúde qualificados e no fortalecimento dos princípios do sistema público.

Mais do que um prestador de serviços de saúde, o hospital se posiciona como um agente ativo na consolidação das políticas públicas e na promoção da saúde coletiva. Sua atuação é pautada por uma abordagem holística que valoriza a integralidade do cuidado, o aprimoramento contínuo e o compromisso com os objetivos e diretrizes do SUS.



Dados gerais

Perfil assistencial

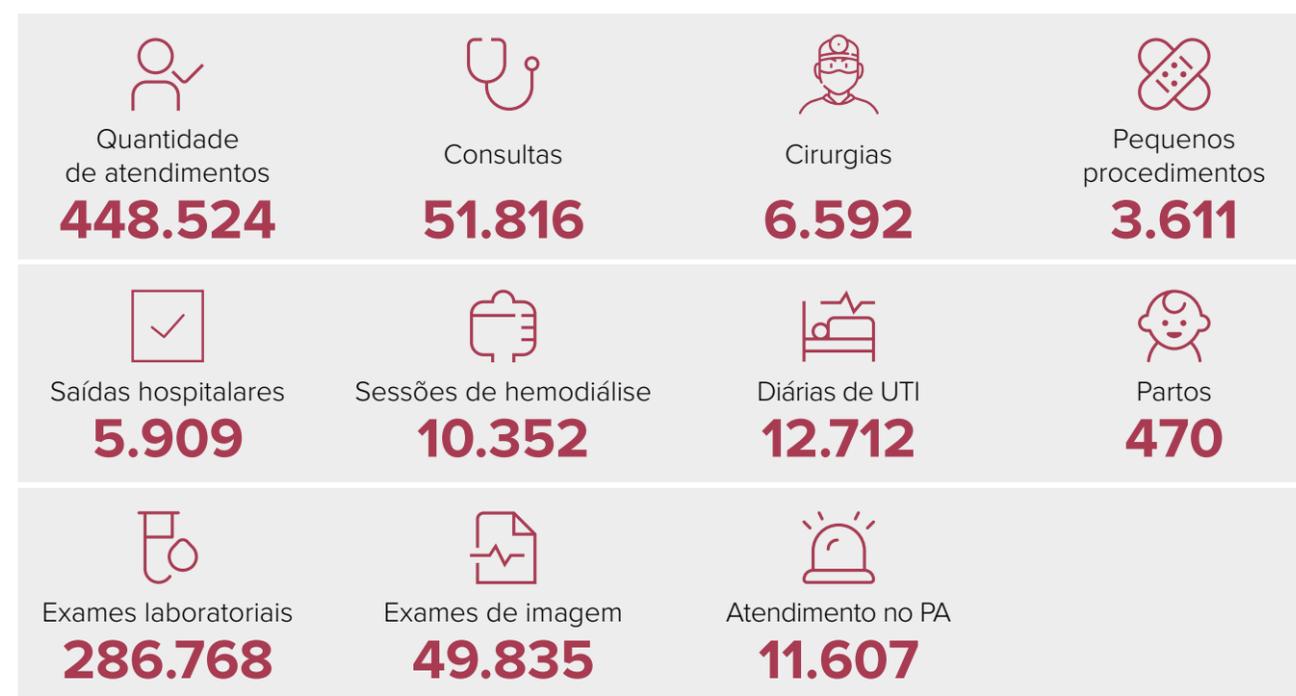
Referência em traumatologia e obstetrícia de alto risco, trata-se de um hospital geral que atende média e alta complexidade em assistência hospitalar, urgências hospitalares, atendimento ambulatorial, cirurgias e exames.



Especialidades

Cardiologia, Ortopedia, Neurologia, Clínica Neurocirurgia, Ginecologia e Obstetrícia de alto risco, Mastologia, Pediatria, cirurgia Pediátrica, Cirurgia geral, Infectologia, Proctologia, Gastroenterologia, Anestesiologia, Nefrologia, Pneumologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Vascular e Dermatologia

Produção assistencial



Humanização

Ao longo de 2024, o Hospital Regional do Tapajós intensificou suas ações voltadas à promoção da humanização no ambiente hospitalar, reafirmando seu compromisso com o cuidado integral de pacientes, acompanhantes e colaboradores. Foram desenvolvidas atividades educacionais diversas, todas com o objetivo de fortalecer o bem-estar e qualificar ainda mais a experiência hospitalar.



Com uma atuação estratégica, o hospital concentrou esforços no mapeamento e ampliação de iniciativas humanizadas, buscando integrar temas relevantes que reforçam a cultura organizacional centrada no acolhimento, no respeito e na valorização das pessoas. Essa abordagem contínua tem gerado impactos positivos tanto na satisfação dos usuários quanto na imagem pública da instituição.

A Comissão de Humanização, protagonista dessas ações, planejou e realizou um conjunto expressivo de campanhas educativas e eventos, alinhados a datas de conscientização nacionais e internacionais. Apenas em 2024, foram realizadas 192 ações,

consolidando o departamento como um agente fundamental para a promoção do cuidado humanizado e para o fortalecimento dos princípios de acolhimento e dignidade no atendimento hospitalar.

Principais ações

- **Janeiro:** Janeiro Branco (saúde mental)
- **Março:** Dia Internacional da Mulher; Dia Mundial do Rim
- **Abril:** SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho)
- **Mai:** Dia do Trabalhador, Dia das Mães, Maio Amarelo (prevenção de acidentes de trânsito), Maio Laranja (combate ao abuso infantil)
- **Junho:** Junho Vermelho (doação de sangue)
- **Outubro:** Dia das Crianças; Outubro Rosa (prevenção do câncer de mama)
- **Novembro:** Novembro Azul (saúde do homem); Dia da Prematuridade
- **Dezembro:** Dia Mundial de Luta contra a AIDS; Natal



NEP (Núcleo de Educação Permanente)

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) do Hospital Regional do Tapajós tem como objetivo aprimorar as ações desenvolvidas pela equipe, promovendo o desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais dos profissionais.

Em 2024, o NEP abordou 95 temas ao longo dos 12 meses, com destaque para:

- Política de Compliance
- Reanimação Cardiopulmonar

- Protocolo de Manejo da Dor
- Protocolo de Plano Terapêutico

Com um planejamento estruturado, o NEP organiza a educação continuada a partir da realização de oficinas e do preenchimento de formulários de Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) pelos gestores e lideranças. Essas informações subsidiam a elaboração do Plano Anual de Treinamentos (PAT), que é validado antes do início das capacitações.



Para 2025, o PAT contempla 225 temas, distribuídos em sessões específicas — Organizacional, Administrativo, Assistencial e Apoio —, assegurando

que todas as áreas da instituição recebam treinamentos direcionados às suas necessidades.

O NEP também dispõe de uma plataforma online

de treinamentos institucionais, onde são aplicados questionários avaliativos e emitidos certificados de participação. A gestão dessa plataforma é realizada pelo próprio Núcleo, garantindo a integração e a eficiência na administração das atividades de educação continuada.

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)

Estrutura

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) realiza pesquisas diárias de satisfação com pacientes e acompanhantes, de segunda a sexta-feira, em todas as áreas da unidade. A meta contratual é atingir 10% do público atendido no mês corrente.

Um dos principais objetivos do SAU/Ouvidoria é aproximar o usuário da gestão pública de saúde, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

As manifestações são encaminhadas conforme sua natureza:

- Elogios: direcionados à supervisão do setor correspondente;
- Solicitações, reclamações e denúncias: encaminhadas à coordenação responsável, com o envolvimento da alta gestão por meio de notificações geradas no sistema Interact/SA.

No consolidado anual, a satisfação média dos usuários em 2024 foi de 87,1%. Observando a evolução histórica, nota-se um crescimento do índice desde 2021, quando era de 78,4%, passando para 93,9%

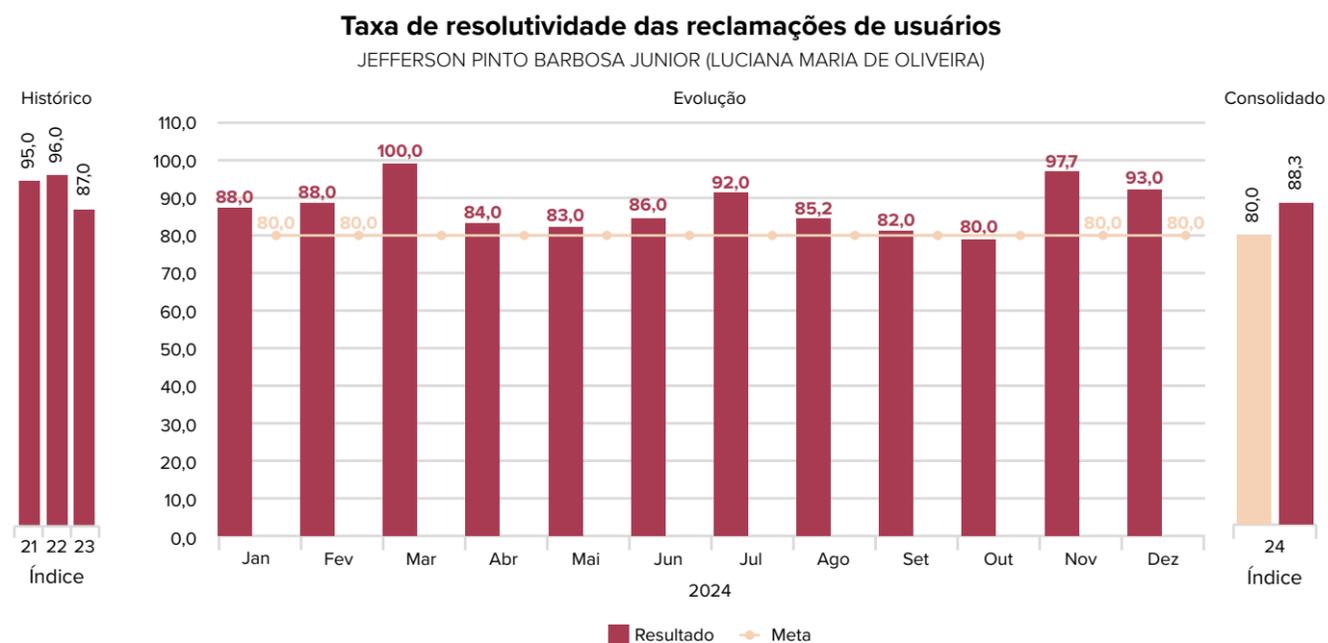
em 2022 e 89,7% em 2023. Apesar de uma leve queda em 2024, o desempenho continua superior ao registrado em anos anteriores, evidenciando avanços consistentes na experiência do usuário.

Em 2024, foram registradas 460 queixas, representando um aumento em relação a 2023, que contabilizou 406 registros.

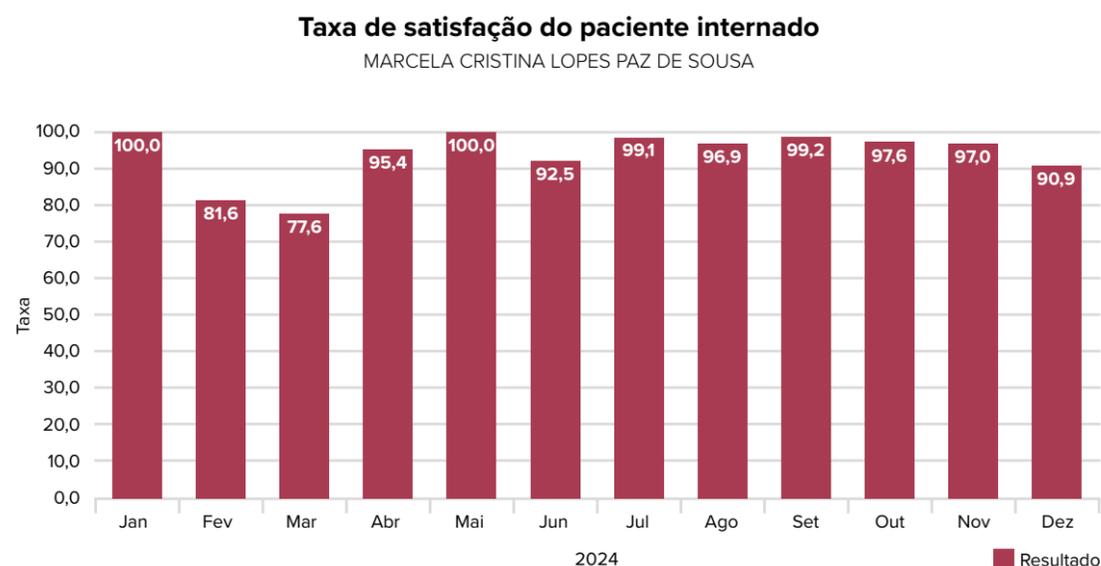
Além disso, em 2023, o SAU/Ouvidoria recebeu capacitação e implantou o sistema OuvidorSUS na instituição. A supervisora e um auxiliar foram treinados para o manuseio e a análise das manifestações registradas na ouvidoria do SUS, fortalecendo a gestão das demandas dos usuários.



Indicador de resolutividade



Média geral de satisfação por mês



Principais Destaques de 2024 – Hospital Regional do Tapajós

Em 2024, o Hospital Regional do Tapajós, referência em média e alta complexidade no sudoeste do Pará, apresentou avanços significativos nos serviços oferecidos à população de Itaituba e região:

Exame Endoscópico Agora Disponível Localmente

O hospital passou a oferecer exames endoscópicos das vias nasais e garganta, garantindo diagnósticos mais rápidos e precisos diretamente na sede do município, promovendo mais agilidade e acessibilidade aos pacientes.



Casos de Alta Complexidade Atendidos com Êxito

Destaque para a cirurgia de emergência em um bebê de sete meses com traumatismo craniano e para a inovadora transposição de nervos realizada em um paciente que, após um ano de paralisia, voltou a movimentar o braço direito. Ambos os procedimentos demonstram a excelência da equipe médica local.



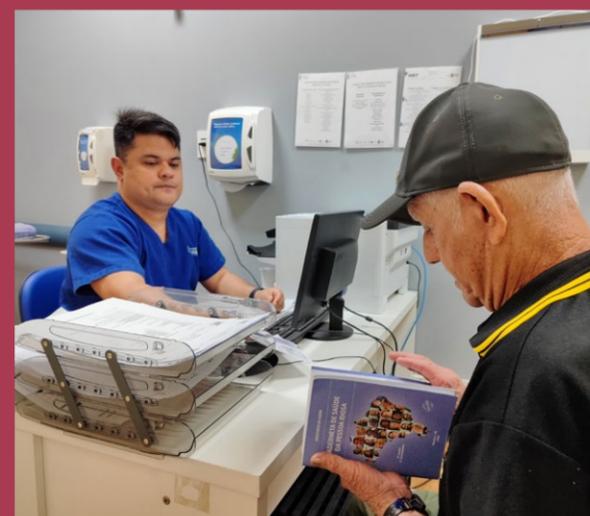
Avanço em Neurocirurgias

Até junho de 2024, o hospital realizou 88 neurocirurgias, totalizando 456 desde 2022. Entre os casos, destaca-se a complexa cirurgia de malformação arteriovenosa cerebral em uma paciente adolescente, com sucesso clínico e recuperação positiva.



Crescimento nos Atendimentos

Entre janeiro e maio de 2024, o hospital registrou um aumento de 10% no volume de atendimentos em comparação ao mesmo período do ano anterior, somando 134.931 procedimentos realizados, incluindo mais de 2.400 cirurgias e 33 mil atendimentos psicossociais.



Reconhecimento Nacional

Em julho, a unidade foi integrada ao Programa Proadi-SUS, do Ministério da Saúde, fortalecendo ainda mais sua gestão e qualidade no atendimento por meio de práticas inovadoras e capacitação profissional.



HOSPITAL REGIONAL DE CIRURGIAS DA GRANDE DOURADOS



Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados

O Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD) é uma unidade de saúde pública especializada em procedimentos cirúrgicos eletivos de baixa e média complexidade, atuando como referência para a macrorregião de Dourados, no estado de Mato Grosso do Sul.

Desde junho de 2020, o hospital é administrado pelo Instituto Social Mais Saúde, por meio de contrato de gestão celebrado com a Secretaria de Estado da Saúde de Mato Grosso do Sul.

A unidade dispõe de 32 leitos de internação e tem perfil assistencial voltado exclusivamente para cirurgias eletivas, atendendo pacientes que não apresentam comorbidades que demandem cuidados intensivos no pós-operatório. Seu principal objetivo é reduzir o encaminhamento de pacientes ao município de Campo Grande, fortalecendo a descentralização da assistência cirúrgica no estado.

O hospital atende uma população distribuída em 32 municípios da macrorregião de Dourados. Trata-se da segunda mais importante unidade de cirurgias eletivas do Estado.



Dados gerais

Perfil assistencial

Hospital de baixa e média complexidade, referência em cirurgia eletiva, assistência hospitalar, atendimento ambulatorial e realização de exames.



Especialidades

Cirurgia geral, ginecologia e obstetria, cirurgia vascular, ortopedia e traumatologia, além de cardiologia avaliação de risco pré-operatório.

Produção assistencial



NEP (Núcleo de Educação Permanente)

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) tem como principal objetivo promover a formação, capacitação e o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores, por meio da oferta contínua de cursos e treinamentos internos.

Entre as principais atividades desenvolvidas pelo NEP, destacam-se:

- Disponibilização, por meio do SAS, dos formulários exigidos para a realização dos treinamentos, garantindo que estejam sempre atualizados;
- Divulgação antecipada aos gestores, via e-mail, do cronograma para entrega do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), planejado para o ano subsequente, conforme a interação entre os processos institucionais;
- Análise da disponibilidade de datas, espaços e equipamentos eletrônicos solicitados para a realização dos treinamentos;
- Avaliação da amostragem dos resultados das avaliações de reação dos participantes aos treinamentos;
- Comunicação aos gestores, até o dia 5 de cada mês, sobre os treinamentos institucionais programados para o período;
- Divulgação mensal do controle de participação

dos colaboradores em treinamentos, incluindo o percentual de colaboradores treinados por setor;

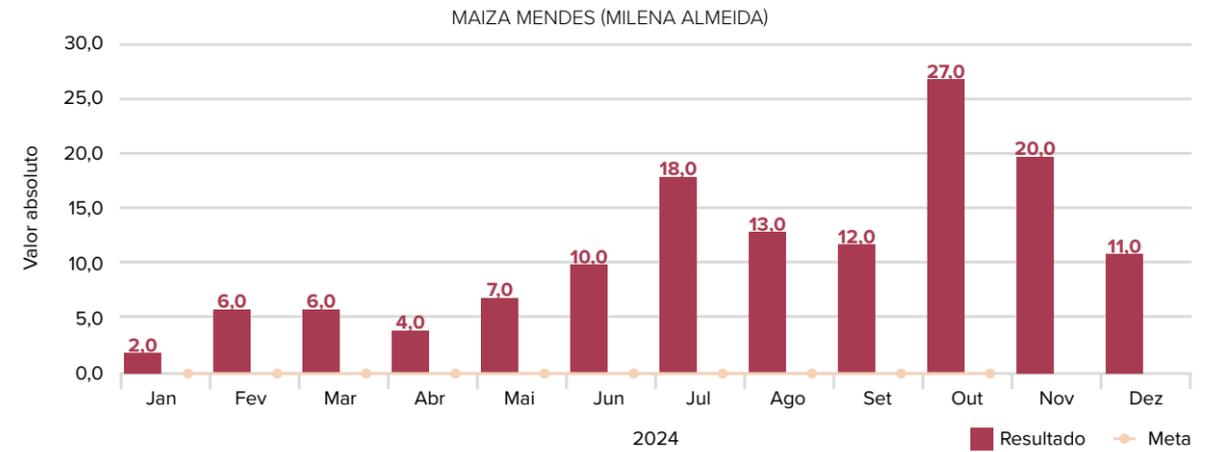
- Envio mensal, até o dia 10 do mês subsequente, do relatório com a relação de colaboradores treinados e não treinados;
- Emissão de declarações de participação para facilitadores e participantes que completarem, no mínimo, 10 horas de carga horária, quando solicitado;
- Registro no SAS das Avaliações de Eficácia dos treinamentos realizados.

Além disso, o NEP realiza o controle da quantidade de treinamentos aplicados, da taxa de cumprimento do Plano Anual de Treinamentos (PAT) e da execução do próprio PAT.

No período avaliado, o NEP desenvolveu um total de 136 treinamentos internos, destinados a diversos setores do Hospital Regional Dr. Carlos Gomes da Costa (HRCGD), com a participação efetiva de 96 colaboradores.



Número de treinamentos realizados



Participação de Colaboradores em Treinamentos Externos

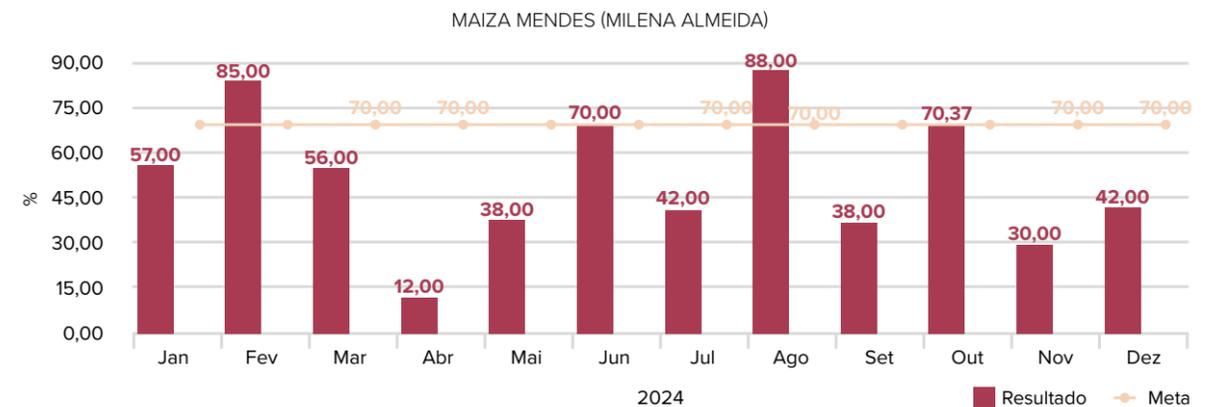
Ao longo de 2024, diversos colaboradores participaram de treinamentos externos, incluindo profissionais terceirizados. Embora o foco institucional esteja voltado prioritariamente à realização de treinamentos internos — com o objetivo de alcançar e envolver o maior número possível de colaboradores — reconhecemos a relevância estratégica das experiências adquiridas em capacitações externas.

Esses treinamentos externos foram cuidadosamente selecionados, priorizando temáticas relacionadas

às especialidades e áreas de atuação do hospital. Em casos específicos, a participação em cursos e eventos fora do Estado ou em instituições de referência nas áreas da saúde e gestão hospitalar mostrou-se essencial para o aprimoramento técnico e profissional de determinados colaboradores.

Destaca-se que todos os participantes desses treinamentos assumem o compromisso de multiplicar internamente os conhecimentos adquiridos, contribuindo de forma direta para o desenvolvimento coletivo da equipe e para a melhoria contínua dos processos institucionais.

Taxa de colaboradores terceirizados treinados



Atividades Sociais – Comissão de Humanização

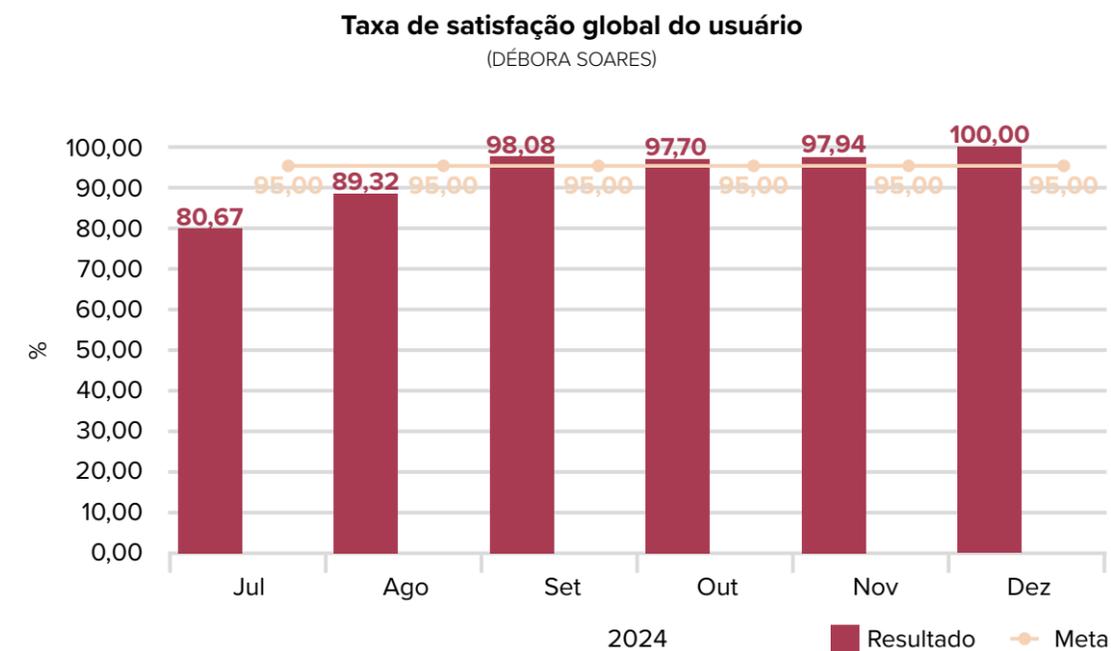


A Comissão de Humanização do Hospital iniciou oficialmente suas atividades em janeiro de 2023, com o objetivo de promover ações que valorizem o cuidado integral, o acolhimento e o bem-estar de pacientes, acompanhantes e colaboradores.

A constituição do grupo ocorreu por meio de indicação da Diretoria Geral, que nomeou represen-

tes de diferentes áreas do hospital, assegurando a composição interdisciplinar e a transversalidade necessárias ao funcionamento efetivo da Comissão. Essa diversidade de perfis e setores fortalece a proposta de uma atuação articulada, capaz de integrar práticas humanizadas à rotina institucional de forma ampla e contínua.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)



O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Hospital Regional de Cirurgia da Grande Dourados (HRCGD) tem como principal objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados, por meio da análise contínua do índice de satisfação dos usuários. O setor atua como um canal direto de comunicação entre o hospital e seus usuários, reforçando o compromisso institucional com a eficiência, transparência e melhoria contínua no atendimento.

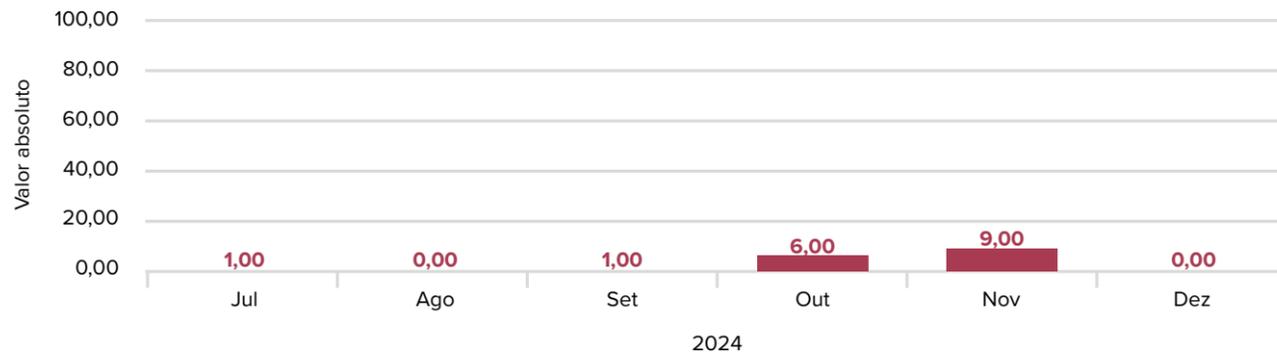
As atividades do SAU são desenvolvidas por meio de escuta individualizada, registrando elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços oferecidos. Além disso, o setor realiza buscas ativas junto a pacientes, acompanhantes e visitantes, fortalecendo o vínculo entre a instituição e o

público assistido.

As pesquisas de satisfação são aplicadas diariamente nos setores de atendimento, como no Ambulatório (por meio de caixas de sugestão) e nas Unidades de Internação (por meio de escuta qualificada). Os dados coletados são transformados em indicadores estatísticos, que são permanentemente monitorados para embasar ações de melhoria e garantir a excelência nos serviços prestados.

Em 2024, o SAU registrou um índice de 0,00084% de reclamações (n = 16) em relação ao total de atendimentos realizados, demonstrando elevado nível de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo HRCGD.

Número de reclamações de usuários no SAU
(DÉBORA SOARES)



Publicações

Semana da Qualidade para aprimorar processos e segurança no atendimento

O Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados realizou, nos dias 13 e 14 de novembro, a Semana da Qualidade, promovida pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP). A programação teve como destaque a aplicação da metodologia HFMEA, voltada à identificação e mitigação de riscos nos processos assistenciais. A iniciativa, alinhada ao Dia Mundial da Qualidade, incluiu uma oficina prática conduzida pela gerente corporativa Luciane Oliveira e reforçou o compromisso da unidade com a segurança do paciente, a melhoria contínua e a excelência no atendimento.

Outubro Rosa: ação contra câncer de mama

Nos dias 17 e 18 de outubro, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados realizou uma ação alusiva ao Outubro Rosa, promovida pela Comissão de Humanização (CH) e pela CIPA. A programação contou com palestra sobre prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama,

voltada a colaboradoras e pacientes. A iniciativa incluiu ainda a confecção de uma árvore simbólica com mensagens de incentivo ao autocuidado, reforçando o compromisso da unidade com a promoção da saúde e a conscientização sobre a importância da mamografia e do autoexame.

Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados busca certificação de qualidade da ONA

O Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados está em processo de preparação para obter a certificação de qualidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA), reconhecida nacional e internacionalmente por avaliar a segurança e a qualidade da assistência em serviços de saúde.

A iniciativa é conduzida com o apoio da equipe corporativa de Qualidade do Instituto Social Mais Saúde, responsável pela gestão da unidade. Já foram realizados três ciclos de autoavaliação interna, que demonstraram a maturidade dos processos e o engajamento dos colaboradores em todas as áreas do hospital.

A certificação da ONA exige o cumprimento de

mais de dois mil requisitos e padrões rigorosos, baseados em práticas internacionais, e implica a consolidação de um modelo assistencial centrado no paciente. Esse modelo abrange desde procedimentos técnicos — como higienização, medicação e cirurgias — até aspectos administrativos e estruturais da unidade.

Segundo a coordenação de Qualidade e a diretoria do hospital, a certificação representará um reconhecimento da excelência já praticada e posicionará o Regional de Cirurgias como referência na rede pública de saúde do Mato Grosso do Sul, sendo o terceiro hospital público do estado a conquistar esse selo.

O lançamento oficial do projeto “Rumo à ONA” acontecerá nas próximas semanas, com a participação ativa de todos os profissionais da unidade. A expectativa é concluir o processo de acreditação no início do próximo ano.

Atividade para reforçar segurança assistencial do paciente

Nos dias 18 e 19 de julho, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados promoveu a ação “Pipoca da Notificação”, coordenada pelo Núcleo





de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), com o objetivo de reforçar a cultura de segurança assistencial e incentivar a notificação de eventos adversos e não conformidades pelos profissionais da unidade.

A atividade integrou as equipes assistenciais e administrativas em uma dinâmica humanizada voltada para a conscientização sobre a importância da notificação como ferramenta estratégica para aprimorar os processos internos e prevenir riscos aos pacientes.

De acordo com Amanda Correa, coordenadora do NQSP, todos os 150 colaboradores do hospital participam regularmente de treinamentos volta-

dos à segurança do paciente. A ação reforça as seis metas internacionais estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que incluem identificação correta do paciente, comunicação eficaz, segurança na medicação, cirurgias seguras, higiene das mãos e prevenção de quedas e lesões por pressão.

A iniciativa integra o conjunto de ações do hospital para fortalecer a cultura da qualidade e segurança no cuidado, alinhando-se às melhores práticas recomendadas internacionalmente.

MS Saúde: Aproximadamente 550 pessoas são atendidas no Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados



Entre os dias 28 e 30 de junho, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados atendeu aproximadamente 550 pacientes em um mutirão de consultas, triagem e pré-operatórios oftalmológicos, como parte da segunda etapa do programa estadual “MS Saúde: Mais Saúde, Menos Fila”.

Dessa triagem, 340 pacientes foram encaminhados para cirurgia de catarata, com procedimentos programados para o final do mês. A ação demonstra o compromisso do Governo do Estado e da Secretaria de Estado de Saúde em ampliar o acesso a cuidados especializados, especialmente na ma-

corregião de Dourados.

Segundo o diretor-geral do hospital, Alex Marques Cruz, o mutirão reforça o direito à saúde e à visão de qualidade, promovendo cidadania e inclusão. A superintendente de Gestão Estratégica da SES, Maria Angélica Benetasso, destacou a importância da oferta desses atendimentos próximos à residência dos usuários do SUS, o que facilita o acesso e favorece o sucesso dos tratamentos.

A experiência do paciente Erquiliano Rosario Guilartequa, de 67 anos, morador de Dourados, ilustra o impacto positivo da iniciativa. Após des-

cobrir a necessidade de cirurgia de catarata, foi rapidamente encaminhado pelo mutirão para o procedimento, destacando a agilidade e a qualidade do atendimento.

Semana de Prevenção de Acidentes do Trabalho



Nos dias 25 e 26 de junho, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados promoveu a edição 2024 da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), com a participação de todos os colaboradores da unidade. A programação incluiu palestras e dinâmicas com foco nas emoções, nos relacionamentos interpessoais e na prevenção de acidentes no ambiente hospitalar.



O evento destacou a importância da prevenção como prática permanente para garantir a seguran-



ça de profissionais e pacientes. Segundo o diretor-geral, Alex Marques Cruz, a qualidade assistencial está diretamente ligada à adoção de processos contínuos que minimizam riscos ocupacionais no cotidiano hospitalar.

A SIPAT contou com a presença da consultora Raquel Jurkovic, que abordou a prevenção de acidentes emocionais e o relacionamento entre equipes, e da psicóloga clínica Mirian Martineli, que tratou da gestão de conflitos internos e suas implicações. As atividades buscaram promover a reflexão sobre atitudes e responsabilidades individuais no cumprimento das normas de segurança.

Gabrielle Firmo, enfermeira da CCIH e presidente da CIPA, avaliou positivamente a edição, destacando a relevância do tema emocional como fator de risco indireto para acidentes de trabalho. A iniciativa segue as diretrizes da Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5), do Ministério do Trabalho e Emprego, que orienta ações preventivas em todas as instituições do país.

O hospital mantém processos internos sistematizados para prevenção, notificação e manejo de ocorrências relacionadas a acidentes de trabalho, com rotinas de treinamento e atualização contínua.

Cresce 40% número de procedimentos

No primeiro quadrimestre de 2024, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados registrou um aumento de 42% no número de cirurgias realizadas, totalizando 1.104 procedimentos, em comparação às 778 intervenções do mesmo período do ano anterior. As principais demandas atendidas envolveram casos de pedra na vesícula, hérnias e miomas.

Esse crescimento é resultado do esforço da unidade para reduzir a fila de espera acumulada durante a pandemia da Covid-19. De acordo com o diretor-geral, Alex Marques Cruz, o hospital tem atuado de forma estratégica para ampliar o acesso às cirurgias eletivas e oferecer respostas mais rápidas aos pacientes da macrorregião.

O médico Diogo Castilho destacou o papel do hospital como referência para a região do Cone Sul de Mato Grosso do Sul, atendendo aproximadamente 1.200 pessoas por mês, muitas delas oriundas de municípios distantes, como Campo Grande. Parte da rede estadual de saúde, o Hospital Regional de

Cirurgias da Grande Dourados atende casos de baixa e média complexidade encaminhados via regulação estadual.

Do total de cirurgias realizadas, a maior parte foi de cirurgia geral, seguida por procedimentos ortopédicos, ginecológicos e vasculares. O impacto positivo desse esforço pode ser observado no relato de pacientes como Jaqueline Caetano Mendes, de 35 anos, que foi submetida a uma cirurgia para retirada de pedra na vesícula após sofrer dores frequentes e incapacitantes. Com a intervenção, Jaqueline espera retomar sua rotina e qualidade de vida, evidenciando o papel fundamental do hospital na promoção da saúde e no cuidado resolutivo à população.

O crescimento no volume de atendimentos reforça o compromisso do Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados com a ampliação do acesso à saúde especializada e com a eficiência dos serviços prestados à população sul-mato-grossense.





INSTITUTO
**Mais
Saúde**

Nossos canais oficiais

▼ www.institutomaissaude.org.br



@institutosocialmaissaude