

Relatório Institucional 2025



INSTITUTO
**Mais
Saúde**



Índice

Mensagem 4

Apresentação 6

Tradição e solidez. 7

Linha do tempo 8

Cultura organizacional 10

Governança 14

Integridade 30

Transparência 34

Privacidade. 35

Sustentabilidade 36

Humanidade 44

Umana. 57

Hospital Regional Dr. Abelardo Santos. 69

Hospital Regional do Baixo Amazonas Doutor Waldemar Penna 95

Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos 117

Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus 135

Hospital Regional Público do Tapajós. 157

Hospital Regional de Ponta Porã Dr. José de Simone Netto 179

Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados 195

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



O Valor da Confiança e a Nossa Missão

Construir uma reputação sólida na área da saúde é, acima de tudo, um exercício diário de responsabilidade e entrega. Para o nosso Instituto, a reputação não é apenas um conceito de mercado, mas o reflexo direto da percepção daqueles que são a razão do nosso existir: nossos pacientes. Sabemos que a condição mais desafiadora em nossa trajetória é conquistar a confiança de nossos pacientes e entes queridos.

Entregar a própria saúde, ou a de um ente querido, aos cuidados de uma instituição exige confiança e a promessa de nossa parte em realizar com excelência nossa missão. Quando alcançamos esse patamar de confiança plena, temos a convicção absoluta de que estamos cumprindo o nosso papel institucional e social.

No entanto, a confiança não nasce do acaso. Ela é o resultado de uma engrenagem complexa que deve operar em perfeita harmonia. Para que sejamos dignos desse crédito, é fundamental que:

- A eficiência operacional seja o alicerce de cada processo, garantindo segurança e precisão técnica.
- A humanidade prevaleça em cada atendimento, entendendo que o acolhimento é parte fundamental da medicina.
- O respeito à integralidade do paciente seja a nossa bússola, enxergando o indivíduo além da enfermidade, respeitando sua história, sua dignidade e sua autonomia.

Manter a excelência em todas as unidades que administramos é o nosso compromisso inegociável. Seguimos trabalhando para que o Instituto Social Mais Saúde seja sempre sinônimo de segurança, acolhimento e, acima de tudo, de uma saúde feita para pessoas e por pessoas.



Mariana Moniz Meirelles Reis
Presidente

O Próximo Passo de Uma Jornada com Propósito

A saúde é o alicerce de uma vida plena. No Instituto Social Mais Saúde, entendemos que cada atendimento, cada diagnóstico e cada gesto de acolhimento são fios que tecem a segurança e a dignidade de milhares de brasileiros. Esta visão se consolidou em 2025, posicionando o Instituto como um agente transformador na saúde pública do país.

O ano que passou foi, sem dúvida, um divisor de águas em nossa trajetória. A conquista do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), concedido pelo Ministério da Saúde, não é apenas um título; é o reconhecimento oficial da nossa ética, transparência e do impacto social que geramos. O CEBAS ratifica que o compromisso que assumimos com o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) é sólido e está em plena sintonia com as melhores práticas de gestão e responsabilidade pública.

No entanto, essa vitória não veio isolada. Para sustentarmos este reconhecimento, investimos incansavelmente em nossa estruturação interna. Consolidamos um corpo técnico altamente qualificado, formado por profissionais que aliam o rigor científico à sensibilidade humana. Hoje, nossa inteligência em gestão de saúde nos permite não apenas administrar unidades, mas entregar eficiência operacional e, acima de tudo, qualidade de vida na ponta, para o cidadão.

Com esta base robusta e o selo de excelência do CEBAS, olhamos agora para o horizonte. Nossa meta é clara: ampliar a presença do Instituto Social Mais Saúde por todo o Brasil. Queremos levar nosso modelo de gestão — focado em resultados, humanização e inovação — a cada vez mais brasileiros, honrando o propósito que nos deu origem: “cuidar das pessoas promovendo saúde e bem-estar”.

Agradeço imensamente aos nossos mais de cinco mil colaboradores, parceiros e gestores públicos. Cada conquista detalhada nas próximas páginas deste relatório é fruto do esforço coletivo de quem acredita que cuidar exige dedicação, conhecimento e, principalmente, amor ao próximo.

Seguimos em frente, prontos para novos desafios, com a certeza de que o melhor resultado é sempre a saúde de quem mais precisa.



Dra. Gabriella Durans
Cofundadora

Fortalecer o SUS e garantir o futuro da saúde pública

Desde a nossa fundação, o Instituto Social Mais Saúde caminha lado a lado com a gestão pública, atuando de forma estratégica, transparente e engajada no fortalecimento do SUS (Sistema Único de Saúde). Compreendemos a gestão em saúde como um instrumento direto de promoção de cidadania. Ao lado de municípios e estados, trabalhamos diariamente para otimizar processos, aprimorar fluxos de atendimento, qualificar equipes e modernizar infraestruturas, acreditando que a gestão é uma parte importante para tornar as unidades de saúde em ambientes cada vez mais eficientes, humanizados e resolutivos.

Atuar na saúde pública, contudo, exige uma leitura atenta e realista do cenário nacional. Segundo dados e diagnósticos de órgãos oficiais como o Ministério da Saúde, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e o IBGE, a rede pública enfrenta gargalos complexos e estruturais. O acelerado processo de transição demográfica e epidemiológica no país tem elevado substancialmente a prevalência de doenças crônicas não transmissíveis, demandando acompanhamento contínuo e maior densidade tecnológica. Paralelamente, a gestão do acesso e das filas para consultas especializadas, exames e cirurgias eletivas permanece como um desafio central, assim como a necessidade de assegurar a sustentabilidade financeira do sistema em um contexto de custos crescentes. Adiciona-se a esse panorama a complexidade na atração, retenção e distribuição uniforme de profissionais qualificados por todo o território nacional.

É justamente na interseção entre esses desafios e a busca por soluções sustentáveis que o Instituto Social Mais Saúde posiciona a sua presença. Entendemos que enfrentar o cenário atual exige gestão baseada em evidências, tecnologia integrada e foco absoluto nas pessoas. Para contribuir com a redução dos tempos de espera, implementamos metodologias e ferramentas de gestão de fluxos que dinamizam o acesso dos usuários aos serviços essenciais. Visando apoiar a responsabilidade orçamentária, aplicamos padrões de governança, compliance e auditoria contínua, assegurando a eficiência e transparência na aplicação de cada recurso. Também investimos na capacitação permanente e na valorização das equipes multidisciplinares, promovendo ambientes de trabalho que favorecem o acolhimento e elevam o padrão de cuidado oferecido à população na ponta.

Nossa atuação reflete o compromisso com a vida e com a inclusão. Buscamos transformar a gestão em saúde por meio de soluções eficientes e humanizadas, fortalecendo o SUS e garantindo um atendimento digno, universal e de qualidade para toda a população. É o que este relatório se propõe: apresentar os resultados do trabalho que realizamos ao longo de 2025 (um ciclo marcado pela consolidação dos avanços iniciados em 2024 e pela expansão da atuação nos estados do Pará e Mato Grosso do Sul).

Olhamos para a nossa trajetória com orgulho e para o futuro com determinação, convictos de que o SUS forte, ágil e acolhedor que a sociedade deseja é construído diariamente por meio da cooperação, do rigor técnico e do respeito incondicional a cada usuário.

Mais de Uma Década de Transformação na Saúde Pública

Somos uma entidade filantrópica fundada em agosto de 2013, que raeliza a gestão de serviços de saúde no país, certificada pelo Ministério da Saúde como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) na área da saúde, atuando de forma integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Movidos pela convicção de que cuidar vai além de tratar, trabalhamos para transformar vidas, fortalecer comunidades e promover um cuidado digno, qualificado e humanizado para a população brasileira. Nossa atuação é pautada pela qualidade, com adoção de certificações reconhecidas, como a ONA (Organização Nacional de Acreditação), e pelo compromisso com a melhoria contínua da assistência à saúde.

Desenvolvemos soluções customizadas que respeitam a realidade local, integrando tecnologia e processos inteligentes. Nosso modelo operacional é o alicerce que assegura resultados consistentes, promovendo a sustentabilidade financeira e a eficiência clínica das unidades sob nossa responsabilidade.

Gestão Integral e Compromisso com a Vida

Assumimos o compromisso pleno com a operação das unidades de saúde, implementando uma governança robusta que se sustenta em seis dimensões fundamentais:



Atenção Primária
Unidades Básicas de Saúde (UBS)



Atenção Secundária
Ambulatórios de Especialidades e Diagnósticos



Atenção Terciária
Hospitais de baixa, média e alta complexidade



Urgências e Emergências
SAMU, Pronto Socorro, UPAs 24h

2013

Nasce o 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

Itaituba

Pará

Gestão do Hospital Regional Público do Tapajós

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

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 complexidade, 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

2023

10 anos

Modernização da gestão

5.000 colaboradores

2025

Institucional

Conquista do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), concedido pelo Ministério da Saúde.



Ponta Porã

Mato Grosso do Sul

Gestão do Hospital Regional de Ponta Porã Dr. José de Simone Netto, referência no atendimento de baixa e média complexidade, urgência e emergência, internações, cirurgias e atendimento ambulatorial nas especialidades de clínica médica, ginecologia e obstetrícia, pediatria e ortopedia e exames laboratoriais e de imagem.



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 enfermaria, pronto atendimento e de UTI, além de serviços de urgência e emergência.

8

9



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 2025, gerenciamos sete hospitais de referência localizados nos estados do Pará e Mato Grosso do Sul.



Hospital Regional do Baixo Amazonas, Santarém (PA)

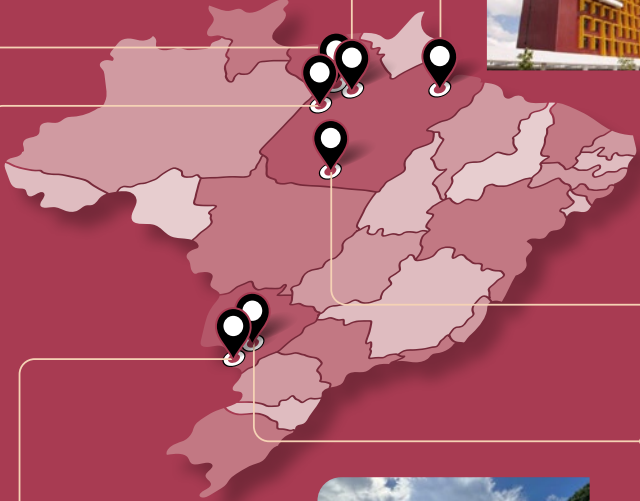


Hospital Regional Dr. Abelardo Santos, Belém (PA)

Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus, Oriximiná (PA)



Hospital Regional Público do Tapajós, Itaituba (PA)



Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos, Altamira (PA)

Hospital Regional Dr. José de Simone Netto (Ponta Porã - MS)



Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados, Dourados (MS)




5.000
Colaboradores


900
Médicos


800
Leitos de Enfermaria


200
Leitos de UTI


100
Leitos de Urgência e Emergência

Um trabalho que resultou em:


3 milhões
de atendimentos


24 mil
sessões de radioterapia


20
transplantes renais


30 mil
cirurgias


8 mil
sessões de quimioterapia


12 mil
consultas oncológicas


27 mil
consultas


7 mil
partos


900
cirurgias oncológicas


105 mil
sessões de hemodiálise

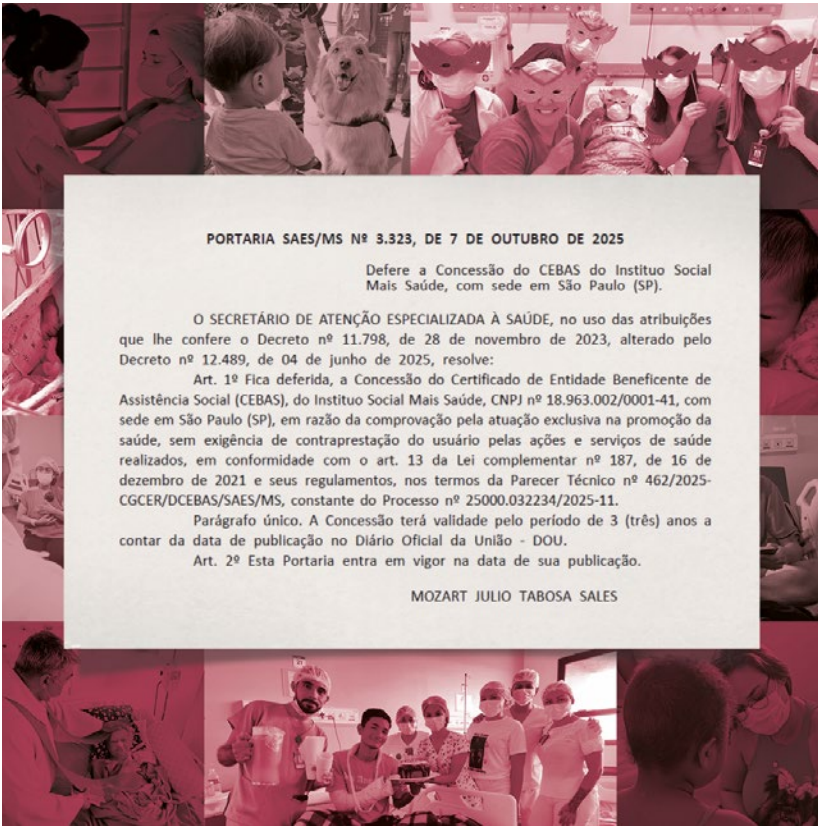

2 milhões
de exames


33 mil
exames para diagnóstico oncológico

Por meio do trabalho de **5.000** profissionais

Marco Histórico: A Consolidação do Compromisso Social através do CEBAS

O ano de 2025 marcou a trajetória do Instituto Social Mais Saúde pela obtenção de sua maior chancela institucional até o momento: o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS). Concedido pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria 3.323, publicada no Diário Oficial da União, o título representa não apenas um reconhecimento oficial, mas um divisor de águas na capacidade operativa e estratégica da organização.



O Que o CEBAS Representa para o Instituto

O CEBAS é o reconhecimento do Governo Federal às instituições que atuam de forma complementar ao Estado na prestação de serviços de saúde. Para nós, este certificado valida nossa história de serviços prestados ao SUS (Sistema Único de Saúde), assim como a cumprimento rigoroso dos requisitos legais e técnicos dessa atuação.

Um Pilar para a Sustentabilidade e o Futuro

A conquista do CEBAS em 2025 ele-



va o Instituto Social Mais Saúde a um novo patamar de responsabilidade. Este marco permite a ampliação de parcerias estratégicas e assegura a viabilidade de longo prazo dos projetos assistenciais, permitindo-nos focar no que é essencial: a entrega de uma saúde pública resolutiva, humana e de alta qualidade.

Reconhecimento e Mérito Coletivo

Este êxito não é o resultado de uma ação isolada, mas o coroamento do esforço contínuo de cada colaborador, corpo clínico e gestor.

Com a certificação, reafirmamos nosso propósito original: cuidar das pessoas promovendo saúde e bem-estar. Seguimos fortalecidos, com a convicção de que o fortalecimento do SUS é o caminho para uma sociedade mais justa. O CEBAS é o nosso selo de compromisso com o Brasil e com cada cidadão atendido nas unidades de saúde que gerenciamos.

Modelo de gestão

Nosso modelo de gestão é integrado e orientado a resultados. Combinamos governança, eficiência operacional, inovação e foco na qualidade assistencial para sustentar nossos objetivos estratégicos: sustentabilidade financeira, excelência em serviços, fortalecimento institucional e desenvolvimento de pessoas. Essa estrutura baseia-se em práticas modernas de gestão pública e em nossa sólida experiência na condução de redes assistenciais no SUS, conectando planejamento, execução e monitoramento por meio de indicadores, metas e melhoria contínua.

Nosso modelo articula estratégia, processos e pessoas, assegurando coerência entre os pilares institucionais e os objetivos estratégicos, com ênfase em:

- gestão por resultados;
- padronização e eficiência de processos;
- uso de tecnologia e dados para decisão;
- qualificação contínua das equipes;
- geração de valor para pacientes, contratantes e sociedade.

Atuamos por meio de uma estrutura organizada em seis pilares estratégicos, que orientam a gestão das unidades de saúde sob nossa responsabilidade.

1



Governança

2



Integridade

3



Sustentabilidade

4



Transparência

5



Privacidade de Dados

6



Humanidade

Estrutura Organizacional

Nossa estrutura organizacional é composta por diretorias especializadas que atuam de forma integrada para garantir a excelência na gestão hospitalar e a conformidade com as políticas públicas de saúde:



Diretoria Executiva-Geral

Lidera a gestão estratégica, o monitoramento de metas institucionais e a sustentabilidade financeira, alinhando a organização ao cumprimento dos contratos de gestão.



Diretoria Assistencial

Supervisiona todos os serviços de assistência à saúde, incluindo enfermagem, fisioterapia, psicologia e demais áreas multiprofissionais. Implementa protocolos assistenciais e garante o cumprimento das normas de qualidade e segurança do paciente, com humanização e capacitação das equipes.



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.



Diretoria Administrativa e Financeira

Gerencia o ciclo de recursos, desde o planejamento orçamentário e recursos humanos até a transparência e prestação de contas, integrando TI, logística e comunicação.



Diretoria de Operações

Assegura a eficiência logística e a infraestrutura das unidades, supervisionando a manutenção predial, engenharia clínica e segurança patrimonial. Implementa e monitora indicadores de eficiência operacional. Orienta a execução orçamentária. Conduz processos de acreditação e certificação.



Diretoria Jurídica

Garante a conformidade legal dos contratos e normativas. Atua na defesa em questões trabalhistas, cíveis e administrativas. Fornece suporte jurídico na relação com as instituições regulatórias.



Diretoria de Relações Institucionais

Atua na articulação com o governo, sociedade civil e parceiros institucionais.



Compliance

Promove a integridade institucional e a conformidade das atividades com as normativas.

Esta estrutura permite que a operação aconteça com agilidade administrativa, mantendo o foco rigoroso na assistência direta ao cidadão.

Governança Corporativa

Implantação de processos sólidos no âmbito administrativo, operacional e assistencial, legitimados por meio de documentos institucionais com diretrizes distribuídas nas políticas corporativas entre elas:

- Política de Compliance
 - Política de Comunicação
 - 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 Pessoas
 - Política de Gestão de Práticas Assistenciais
 - Política de Prevenção e Combate ao Assédio e Outras Violências
 - Política de Segurança do Paciente
 - Política de Governança Clínica
 - Política de Voluntariado

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.

Acompanhamento e Ciclo de Melhoria Contínua



Nosso Programa de Modernização da Gestão (PMG) adota um processo estruturado de monitoramento e revisão periódica das estratégias e dos resultados das unidades sob gestão. Esse acompanhamento contínuo permite avaliar o desempenho assistencial, operacional e administrativo, identificar oportunidades de melhoria e realizar ajustes estratégicos para o aprimoramento dos serviços.

As análises periódicas consideram indicadores assistenciais, operacionais e financeiros, bem como as necessidades da população atendida e o contexto regulatório do setor.

Esse ciclo permanente de avaliação e aprimoramento assegura que o modelo de gestão permaneça alinhado às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), às exigências regulatórias e às demandas assistenciais.

Nossas ferramentas de gestão

Plataforma integrada de gestão hospitalar que centraliza processos de Backoffice, Compras, Suprimentos, Financeiro, Contabilidade, Patrimônio, Contratos e Custos.	Ferramenta dedicada ao mapeamento de desempenho, monitoramento de indicadores de qualidade e governança de dados, garantindo o cumprimento do planejamento estratégico.	Modelo exclusivo de auditoria de processos assistenciais, administrativos e operacionais, desenvolvido para aferir com precisão a qualidade dos serviços prestados, aplicado aos processos de certificação de qualidade.
Desenvolver talentos para transformar vidas Plataforma de vanguarda para a gestão de pessoas, utilizando a tecnologia GCPEC para o desenvolvimento focado em competências.	Ecosistema digital para recrutamento e seleção, garantindo transparência, agilidade e assertividade na contratação de profissionais.	Uma das mais consolidadas plataformas de compras e faturamento do mercado.
Sistemas de gestão de saúde pública e hospitalar.	Plataforma de gestão por competências.	Utilizamos o Sistema de Cadastro e Prestação de Contas para assegurar a transparência das informações institucionais, contábeis e financeiras aos órgãos de controle.
Utilizamos o Sistema Integrado de Planejamento e Execução Financeira para o acompanhamento da execução orçamentária, assegurando maior rastreabilidade, transparência e controle na execução dos recursos.		Como parte da Governança Clínica, adotamos a metodologia <i>Diagnosis Related Groups</i>. Trata-se de uma ferramenta de gestão baseada em valor que permite mensurar a complexidade assistencial, o tempo de permanência, os recursos utilizados e os desfechos clínicos, assegurando a melhoria contínua da qualidade assistencial, maior previsibilidade de resultados e fortalecimento da sustentabilidade financeira.



Plataforma integrada de gestão de custos e receitas, aliada à aplicação da metodologia *Diagnosis Related Groups (DRG)*, voltada ao apoio estratégico da gestão hospitalar. A solução contribui para o aumento da produtividade dos leitos, o aprimoramento do gerenciamento de custos, a elevação da qualidade assistencial e dos níveis de efetividade hospitalar, promovendo maior eficiência operacional e otimização dos resultados financeiros.

Gestão Baseada em Valor: A Implementação da Metodologia DRG

Em 2025, ampliamos nosso processo assistencial para a excelência operacional e a segurança do paciente ao consolidar a metodologia DRG (*Diagnosis Related Groups*) ou Grupos de Diagnósticos Relacionados, como um dos pilares centrais de sua estratégia de Governança Clínica.

Desenvolvida originalmente na Universidade de Yale e amplamente utilizada em sistemas de saúde de alta performance ao redor do mundo, a metodologia DRG permite classificar os pacientes em grupos com características clínicas semelhantes e que demandam consumos de recursos equivalentes. Nesse contexto, essa ferramenta vai além da codificação: ela representa a transição para um modelo de Gestão Baseada em Valor, onde a eficiência é medida pela qualidade do desfecho clínico em relação ao custo do ciclo de cuidado.

O Marco Inicial: Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus

A implantação desta metodologia teve como pioneiro o Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (PA). A unidade foi a primeira a integrar o sistema de avaliação, gerando uma base de dados robusta e fidedigna que hoje subsidia decisões estratégicas fundamentais.

A experiência em Oriximiná comprovou que a utilização do DRG permite uma leitura precisa da complexidade assistencial, identificando oportunidades de melhoria na jornada do paciente e permitindo que a gestão atue preventivamente sobre gargalos operacionais e variações assistenciais.



Pilares e Impactos Estratégicos

A adoção do DRG fundamenta-se na busca por indicadores de classe mundial, promovendo:

- **Mensuração da Complexidade:** Diferenciação clara entre o perfil epidemiológico e a gravidade dos casos, garantindo que os recursos sejam alocados onde são mais necessários.

- **Segurança e Previsibilidade:** Redução de eventos adversos e complicações evitáveis através do monitoramento de indicadores de qualidade.
- **Benchmark Nacional:** Comparação do desempenho assistencial com as melhores práticas de mercado, elevando o padrão de entrega institucional.
- **Sustentabilidade Financeira:** Combate ao desperdício e redução de custos por meio da otimização do tempo de permanência hospitalar e controle de reinternações.

Público	Impacto Positivo
Pacientes	Cuidado mais resolutivo, seguro e focado em sua plena recuperação.
Corpo Clínico	Acesso a feedbacks técnicos baseados em dados reais para o aperfeiçoamento da prática.
Gestores	Inteligência de dados para suporte à tomada de decisão estratégica e operacional.
Poder Público	Garantia de transparência, lisura e eficiência na aplicação dos recursos públicos.

Ciclo de Implantação e Governança

A maturidade do projeto é fruto de um plano de execução estruturado em sete fases, que garantem a integridade da informação e a sustentabilidade da metodologia:

- **Diagnóstico Situacional:** Análise profunda dos processos e do perfil dos pacientes atendidos.
- **Capacitação Especializada:** Treinamento intensivo das equipes multiprofissionais em codificação e registros clínicos.
- **Integração Tecnológica:** Adequação dos sistemas de TI para uma coleta de dados automatizada e precisa.
- **Validação de Dados:** Auditoria contínua da qualidade da informação para garantir a fidedignidade dos indicadores.
- **Indicadores de Performance:** Utilização de dashboards de BI (*Business Intelligence*) para guiar as melhorias assistenciais.
- **Integração ao NQSP:** Incorporação dos resultados ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, utilizando ciclos PDCA para correção de desvios.
- **Monitoramento Contínuo:** Acompanhamento sistêmico para assegurar a evolução constante da eficiência e segurança.

DOGMAIS: Excelência em Diagnóstico Organizacional e Acreditação



Em 2025, o DOGMAIS (Diagnóstico Organizacional) consolidou-se como o principal motor de qualificação dos processos internos nas unidades que gerenciamos. Trata-se de uma ferramenta própria, desenvolvida para reforçar a governança e garantir que a assistência prestada atinja os mais altos padrões de segurança e eficiência.

Inspirado na metodologia praticada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o DOGMAIS realiza um diagnóstico sistêmico que abrange as dimensões administrativa, operacional e assistencial. Por meio de auditorias internas detalhadas, a ferramenta quantifica o desempenho de cada setor, permitindo a mensuração de maturidade, a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento e a consolidação do processo de melhoria contínua.

A aplicação do DOGMAIS funciona como um simulado de alta fidelidade. Ele precede as auditorias oficiais de certificação, agindo como um filtro de qualidade.

Impacto e Resultados em 2025: quatro hospitais certificados pela ONA

Muito além de uma auditoria, o DOGMAIS é um agente de transformação cultural, disseminando a busca pela excelência em todos os níveis da assistência. No último ano, a ferramenta foi crucial para a manutenção e renovação do selo de qualidade em quatro unidades de referência:



A certificação concedida pela ONA é o nosso parâmetro técnico de aferição da qualidade dos nossos serviços. Trata-se de um modelo já consolidado do país, com ampla adesão e associado a órgãos internacionais que atuam em prol da qualidade nos serviços de saúde.

Nesse contexto, possuímos experiência na implementação de metodologias de acreditação institucional, promovendo o desenvolvimento de processos organizacionais alinhados aos padrões de qualidade estabelecidos pela ONA. Gerenciamos e otimizamos estabelecimentos de saúde para estarem certificados nos 3 níveis de certificação:

- **Nível 1 – Acreditado:** Foco na segurança do paciente.
- **Nível 2 – Acreditado Pleno:** Gestão integrada e processos eficazes.
- **Nível 3 – Acreditado com Excelência:** Cultura organizacional de melhoria contínua.

A adoção de práticas voltadas à acreditação institucional contribui para fortalecer a cultura organizacional de qualidade, aprimorar os processos assistenciais e promover maior segurança no cuidado prestado aos pacientes.

Energia limpa, gestão responsável e eficiência para uma saúde mais sustentável

Em 2025, o Instituto Social Mais Saúde consolidou uma importante iniciativa de sustentabilidade ao ampliar a utilização do Mercado Livre de Energia em quatro hospitais do Estado do Pará.



Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS)



Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA)



Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT)



Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HGPCS)

A iniciativa fortalece nossa estratégia de gestão ambiental, estimulando o consumo de energia proveniente de fontes renováveis e contribuindo para a redução da pegada de carbono das operações hospitalares.

Além dos benefícios ambientais, a modernização da gestão energética promove maior previsibilidade dos custos operacionais e amplia a capacidade do Instituto de direcionar recursos para aquilo que realmente importa: a assistência aos pacientes.

Sustentabilidade Ambiental

- Incentivo ao consumo de energia proveniente de fontes renováveis
- Contribuição para redução das emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)
- Uso mais eficiente dos recursos naturais
- Alinhamento aos princípios ESG e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 7, 12 e 13)

2025

Consumo:
22.670,31 MWh

R\$ 22.211.163,95 → Esse seria o valor que os hospitais teriam de pagar em 2025 caso não tivessem aderido ao programa Mercado Livre de Energia

R\$ 15.052.548,10 → Esse foi o valor efetivamente pago pelo consumo de energia dos hospitais, **por meio do Mercado Livre de Energia**

R\$ 7.158.615,85 → **Economia de 32% na conta do consumo de energia elétrica dos hospitais, durante o ano**

Este modelo permite a negociação direta com geradoras e comercializadoras, garantindo autonomia na definição de preços e prazos, além da escolha por fontes de energia 100% renováveis (solar, eólica e biomassa). Os resultados financeiros confirmam o acerto da decisão estratégica:

Histórico de Economia

- **Ciclo 2024:** Economia de R\$ 1,1 milhão (início em agosto).
- **Ciclo 2025:** Economia de R\$ 7,1 milhões (12 meses).
- **Impacto Acumulado:** R\$ 8,2 milhões em recursos preservados e reinvestidos na assistência.

Ciclo de Economia



Mais do que uma redução de despesas, a migração para o mercado livre fortalece a sustentabilidade do nosso modelo de gestão, garantindo previsibilidade orçamentária e reduzindo a pegada de carbono das nossas operações hospitalares.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Resultados

Consolidação da Maturidade de Gestão e Cultura Organizacional

Com o objetivo de fortalecer nosso modelo de gestão e unificar a cultura organizacional, promovemos a continuidade ao Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Resultados. Iniciado em agosto de 2024, o ciclo de 2025 foi marcado por três encontros estratégicos realizados entre janeiro e março.

Além de São Paulo, o programa também foi aplicado em dois núcleos regionais no Pará, também voltado para o desenvolvimento de lideranças. Em Santarém, no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), reunimos gestores locais e do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ). Em Itaituba, o treinamento contou com a participação de lideranças do Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT) e do Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HGPCS). Em Belém, a capacitação presencial aconteceu no Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS).

O processo de aceleração promoveu um ambiente de alta imersão, troca de experiências e alinhamento técnico, com impactos diretos no engajamento das equipes, mostrando o esforço do instituto em qualificar a gestão por meio do desenvolvimento das nossas lideranças.

Na sequência, visando o aprimoramento da alta gestão, implementamos a etapa H2P (Health High Performance). Esta fase consistiu em mentorias e encontros mensais ao longo do segundo semestre de 2025, focados em resultados sustentáveis para a saúde.



Planejamento Estratégico 2026: Sinergia entre Rigor Operacional e Cultura de Pertencimento



Entre os dias 9 e 11 de dezembro, realizamos, em São Paulo, o encontro anual de Planejamento Estratégico e Orçamentário para 2026. O evento reuniu lideranças corporativas e gestores de todas as unidades hospitalares administradas, consolidando as diretrizes que nortearão a operação no próximo ciclo. A programação foi aberta com uma revisão do Planejamento Estratégico e a apresentação do legado e as vitórias alcançadas pela instituição.

Sob o pilar técnico “Gestão que Transforma”, os líderes aprofundaram-se em conceitos essenciais, com destaque para a elaboração do orçamento através da metodologia “Base Zero”. Diferente dos modelos tradicionais, essa abordagem exige uma análise crítica e criteriosa de cada despesa projetada, avaliando a real importância de cada gasto para garantir que o orçamento reflita fielmente a realidade operacional. Este processo foi conduzido de forma coletiva e participativa, envolvendo todas as unidades de saúde na definição de centros de custos, quadros de pessoal e dimensionamento para 2026.

Foram definidas as metas e os papéis dos líderes do cumprimento orçamentário, assegurando que a execução financeira esteja rigorosamente alinhada às diretrizes estratégicas. Para além dos indicadores, o encontro reforçou a identidade institucional através de rituais de conexão humana. O time utilizou uniformes personalizados da “União Corporativa”, simbolizando a coesão de uma equipe que valoriza a diversidade e o pertencimento. O encerramento do planejamento reafirmou a convicção de que a maturidade da gestão, somada ao engajamento das pessoas, é o fundamento para transformar o direito à saúde em uma realidade digna, humana e eficiente para todos os brasileiros em 2026.



Mais Competências: Maturidade e Expansão na Valorização de Talentos

Em 2025, o programa Mais Competências consolidou-se como a ferramenta definitiva para o desenvolvimento de talentos. O modelo, que utiliza critérios técnicos e objetivos para a avaliação de desempenho, evoluiu de um projeto piloto para uma estratégia de gestão integrada à nossa rotina.

A eficácia do programa é sustentada pela parceria estratégica com a Fator RH e a utilização da plataforma GCPEC. Após o sucesso das fases iniciais na sede corporativa e no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), o ciclo de 2025 foi marcado pela implantação bem-sucedida no Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS). A implantação seguiu cronograma com encontros presenciais e on-line, para a capacitação dos líderes.

O Comitê de Competências, formado por colaboradores de diversas unidades, segue desempenhando um papel vital na manutenção da identidade e dos valores do programa. Mais do que mapear competências institucionais, o Mais Competências tem permitido um alinhamento preciso entre o desempenho individual e os objetivos estratégicos do Instituto.

Com a metodologia já amadurecida e lideranças capacitadas para uma avaliação isenta, a meta agora é seguir expandindo a implantação para todas as unidades sob nossa gestão, garantindo que a meritocracia e o desenvolvimento contínuo sejam a régua de excelência em toda a rede.



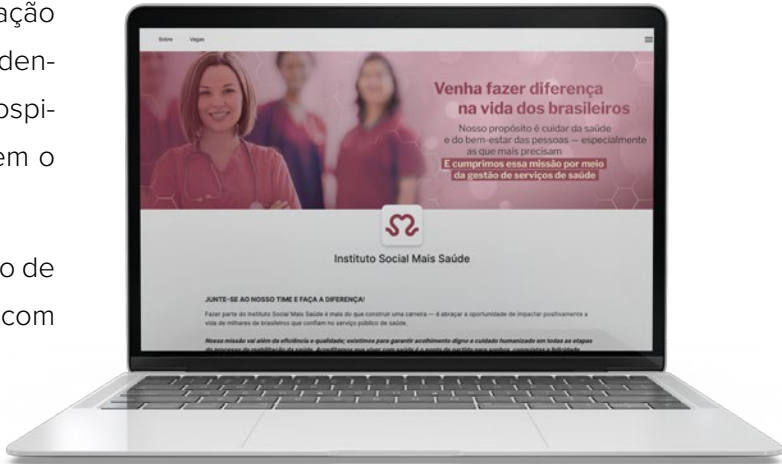
Atração de Talentos: A Consolidação da Plataforma GUPY

Em 2025, consolidamos a GUPY como sua plataforma oficial de Recrutamento e Seleção, após a conclusão bem-sucedida da implantação no primeiro trimestre. Esta transição digital é um marco na nossa estratégia de modernização, estabelecendo um padrão de excelência na jornada de atração de talentos para as nossas diversas unidades no Brasil.

Com uma força de trabalho superior a 5 mil colaboradores, a adoção da plataforma permitiu uma gestão de alto volume com precisão técnica. Os principais avanços observados neste ciclo foram:

- **Agilidade e Assertividade:** O uso da inteligência artificial otimizou a triagem de currículos, reduzindo o tempo de fechamento de vagas e garantindo perfis mais alinhados à nossa cultura.
- **Transparência Institucional:** A comunicação automatizada permitiu que candidatos acompanhassem cada etapa do processo em tempo real, elevando o nível de respeito e clareza na relação com o mercado de trabalho.
- **Capacidade de Escala:** A padronização dos processos garantiu que, independentemente da localização da unidade hospitalar, os critérios de seleção seguissem o mesmo rigor ético e técnico.

Ao integrar tecnologia de ponta à gestão de pessoas, reafirmamos o compromisso com a inovação como meio para garantir equipes de alta performance na saúde pública.



Programa de Integridade

Nosso Programa de Integridade atua de forma corporativa e transversal junto à sede administrativa e às unidades gerenciadas, promovendo ações relacionadas à conscientização, instrumentos normativos, canais de comunicação, prevenção e detecção de irregularidades, fortalecimento dos controles internos e melhoria contínua dos processos organizacionais.

Sua estrutura está fundamentada em pilares institucionais definidos na Política de Compliance, incluindo o comprometimento e apoio da Alta Administração, avaliação de riscos, instrumentos normativos, monitoramento contínuo, treinamento e conscientização. A atuação do Compliance também observa frentes essenciais de integridade, como controles internos, canais de denúncia, apurações internas, relacionamento com terceiros, auditoria, monitoramento e promoção de ambiente organizacional pautado pelo respeito, diversidade e inclusão.

O comprometimento da alta administração representa elemento essencial para a efetividade do Programa de Integridade, assegurando apoio institucional às ações relacionadas à ética, conformidade regulatória e fortalecimento dos mecanismos de controle. A área de Compliance possui atuação corporativa e independente, exercendo suas atribuições de forma técnica, imparcial e orientativa, com autonomia técnica para emissão de pareceres, realização de monitoramentos, condução de análises e acompanhamento de medidas relacionadas à integridade institucional.

Código de Integridade: Alicerce da Governança Institucional

O Código de Integridade constitui instrumento institucional orientador das relações profissionais, administrativas e organizacionais estabelecidas no âmbito do Instituto Social Mais Saúde. Sua abrangência alcança a sede administrativa, unidades gerenciadas, colaboradores, membros estatutários, executivos, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas que se relacionam com a instituição.

O documento consolida princípios éticos, diretrizes de conduta e compromissos relacionados à integridade, transparência, responsabilidade socio-organizacional e conformidade legal, orientando temas como ambiente de trabalho, proteção de dados, controles internos, conflitos de interesses, relacionamento com terceiros, Poder Público e prevenção de práticas de corrupção e outras atividades ilícitas.

Com o objetivo de ampliar o acesso à informação e fortalecer a cultura de integridade, o Código permanece disponível no site institucional e é divulgado por meio de materiais informativos nas unidades administradas.

Canal de Denúncias: Segurança, Escuta e Confidencialidade

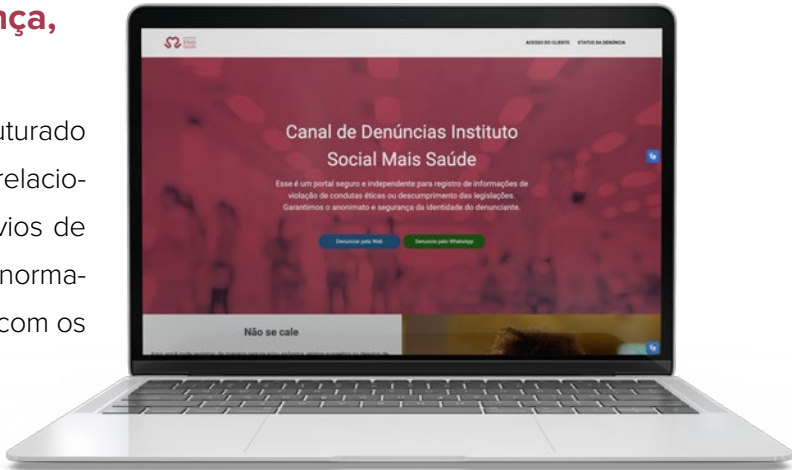
Mantemos um Canal de Denúncias estruturado para recebimento de manifestações relacionadas a possíveis irregularidades, desvios de conduta, atos de corrupção, violações normativas e demais situações incompatíveis com os princípios éticos e legais da instituição.

O canal está disponível a colaboradores, usuários dos serviços de saúde, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e demais públicos de relacionamento, permitindo registros identificados ou anônimos, com observância das diretrizes de confidencialidade, proteção do manifestante de boa-fé e vedação de retaliações.

A operacionalização ocorre por meio da empresa especializada Ouvidor Digital, reforçando a independência no recebimento dos relatos, a confidencialidade das informações e a segurança no tratamento inicial das manifestações. Os relatos são submetidos à análise técnica pela área responsável e, quando aplicável, seguem procedimentos próprios de apuração, com observância do sigilo, rastreabilidade, proteção das partes envolvidas e adoção das medidas institucionais cabíveis.

Treinamento, Comunicação e Conscientização

Durante o exercício de 2025, a área de Compliance manteve ciclos de treinamentos pre-



senciais nas unidades hospitalares gerenciadas, com foco na disseminação da cultura de integridade e no fortalecimento das boas práticas institucionais.

A realização presencial das capacitações favoreceu a interação direta com os colaboradores, possibilitando o esclarecimento de dúvidas, o reforço da compreensão das diretrizes institucionais e maior aderência aos temas abordados.

As ações trataram de temas como atribuições do Compliance, Código de Integridade, Política de Compliance, Política de Prevenção e Combate aos Assédios e Violências no Ambiente de Trabalho, proteção de dados pessoais, comunicação profissional, conduta ética e funcionalidades do Canal de Denúncias.

Resultados Alcançados:



Abrangência:
100% das unidades de saúde atendidas



Participações em treinamentos presenciais e ações de sensibilização:
3.538 registros de participação



Comunicação Visual Estratégica

A comunicação visual institucional é reforçada por meio de Galerias Informativas instaladas nas unidades gerenciadas, com informações sobre a responsabilidade da gestão, pilares da cultura organizacional, canais de atendimento e mecanismos de integridade, incluindo QR Codes para acesso digital aos conteúdos institucionais.

Além do Canal de Denúncias, publicamos em nosso site institucional, o canal “Fale Com a Gente”, destinado ao recebimento de manifestações, sugestões, dúvidas, elogios, reclamações e demais demandas encaminhadas pela sociedade e pelos públicos de relacionamen- to. As manifestações recebidas por esse canal são direcionadas às áreas competentes para análise e tratamento, conforme sua natureza e os fluxos internos aplicáveis.

Transparência: O Alicerce da Nossa Credibilidade

Transparência não é apenas o cumprimento de uma exigência legal; é o princípio fundamental que sustenta nossa reputação e a confiança depositada por toda a sociedade. Acreditamos que a gestão eficiente da saúde pública só se concretiza através de uma postura ética, aberta e responsável em todas as frentes de atuação.

Inovação e Diálogo: A Nova Plataforma de Transparência

Em 2025, iniciamos o desenvolvimento de uma nova plataforma de transparência em nosso site, um projeto interdisciplinar que envolve diversas áreas corporativas. Mais do que um arquivo de documentos, este novo ambiente digital foi projetado para:

- **Prestar Contas:** Demonstrar de forma didática e clara a utilização dos recursos públicos investidos na ponta da assistência.
- **Informar e Orientar:** Traduzir dados complexos em informações compreensíveis para o cidadão.
- **Dialogar:** Criar um canal de interface com o público sobre o exercício da nossa gestão.

Transparência como Prática Diária

Transparência é uma diretriz viva no cotidiano das nossas unidades, manifestando-se no respeito mútuo com todos os nossos públicos.

- **Colaboradores:** Relação baseada na clareza das metas institucionais.
- **Com Pacientes e Acompanhantes:** Cumprimento do direito à informação e a compreensão do tratamento assistencial.
- **Com parceiros e Fornecedores:** Conexões pautadas pelo Compliance.

Um Compromisso com a Verdade

Nossa cultura de transparência é o que nos permite crescer com segurança. Ao respeitarmos os direitos de quem atendemos e de quem trabalha conosco, fortalecemos os laços que nos unem à comunidade.

Compromisso com a segurança dos dados dos usuários

A confiança é a base da saúde. Por isso, dedicamos especial atenção à segurança das informações que nos são confiadas. Nosso Programa de Privacidade foi desenhado para assegurar que cada dado pessoal — seja de um paciente em atendimento ou de um parceiro de negócios — receba tratamento ético e protegido contra acessos não autorizados.

O que sustenta nosso compromisso:

- **Cultura de Proteção:** Capacitamos nossa equipe para entender seu papel como guardião da privacidade.
- **Direitos Garantidos:** Facilitamos o controle do titular sobre seus próprios dados, oferecendo canais simplificados para consultas e solicitações.
- **Gestão de Riscos:** Monitoramos continuamente nossas práticas para nos mantermos alinhados às exigências da LGPD e às inovações de segurança digital.

A privacidade dos dados é um componente essencial da qualidade da nossa assistência e da excelência de nossa gestão. Por isso, disponibilizamos uma área do site institucional onde disponibilizamos documentos para *download*.

Política de Governança de Dados Pessoais — Nossos princípios, diretrizes e processos para proteger as informações que tratamos.

- **Boas práticas de governança em privacidade** — Orientações sobre as boas práticas no tratamento de dados pessoais no hospital.
- **Entenda seus direitos e qual é o nosso papel na LGPD** — A LGPD garante a você e às instituições maior controle sobre dados pessoais.
- **Programa de Governança em Privacidade** — Medidas de segurança técnica e administrativa aptas a resguardar os dados pessoais.
- **Procedimento para atender requisições dos titulares** — O processo que utilizamos para atender as requisições de direito dos titulares dos dados.

Estes documentos explicam em detalhes como são utilizados e armazenados os dados pessoais sob nossa responsabilidade e de que forma você pode entrar em contato conosco caso tenha dúvidas ou deseje fazer alguma solicitação.

ESG: sustentabilidade social, ambiental e corporativa

Apresentamos os resultados de um modelo de governança que transforma desafios ambientais em soluções operacionais. Ao longo de 2025, consolidamos práticas que vão além do cumprimento de normas técnicas: implementamos a economia circular através da compostagem e hortas orgânicas, migramos para matrizes de energia limpa e estabelecemos um monitoramento rigoroso da nossa pegada de carbono.

O reconhecimento nacional — materializado em certificações como o Selo Brasil Saúde (Ouro, Prata e Bronze), o Prêmio Amigo do Meio Ambiente e o selo Green Kitchen — valida a maturidade de um trabalho que une rigor técnico e consciência ecológica. Especialmente em um ano marcado pelo protagonismo da Amazônia no cenário global com a COP30, nossas unidades no Pará e no Mato Grosso do Sul reafirmam que é possível oferecer saúde pública de alta complexidade com baixo impacto ambiental.

Reconhecimento Nacional: Excelência e Sustentabilidade no SUS

Durante a 18ª edição do Prêmio Amigo do Meio Ambiente (PAMA), promovido pelo Projeto Hospitais Saudáveis, as unidades que gerenciamos no Pará foram destaque entre 233 projetos de 18 estados brasileiros, reafirmando que a eficiência operacional e a responsabilidade ambiental são pilares indissociáveis da nossa gestão.

HRBA: Inovação em Governança e Gestão de Facilities

O Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Walde-
mar Penna (HRBA) alcançou um feito histórico ao ser
selecionado entre os 15 melhores projetos de sus-
tentabilidade do Brasil. Único hospital público das
regiões Norte e Nordeste a receber a premiação
principal, o HRBA apresentou o projeto: “Gestão
Sustentável de Facilities: Adoção dos ODS (Objeti-
vos de Desenvolvimento Sustentável) na estrutura-
ção de contratos de Higiene e Limpeza Hospitalar”.



Diferenciais Estratégicos

A iniciativa inovou ao transformar contratos de prestação de serviços em instrumentos de transformação institucional, baseados em três eixos:

- **Operacional:** Uso de insumos biodegradáveis, redução drástica de recursos hídricos e capacitação técnica de ponta.
- **Socioambiental:** Fomento ao trabalho decente, eliminação de descartáveis e logística verde.
- **Governança e Conformidade:** Transparência, auditorias independentes e controle de execução.

Resultados

- **Compostagem:** 4,5 toneladas de resíduos orgânicos processadas mensalmente.
- **Reciclagem:** Mais de 20% do volume total de resíduos destinados à logística reversa.
- **Engajamento e Qualidade:** Satisfação do usuário superior a 95% e aumento de 100% nas horas de treinamento das equipes.
- **Eficiência ESG:** Redução de custos operacionais e diminuição significativa de turnover e absenteísmo.



HPGCS: Sustentabilidade que Floresce na Amazônia

O Hospital Público Geral Castelo dos Sonhos (HPGCS) recebeu Menção Honrosa pelo projeto “Espaço Verde Multifuncional”. A iniciativa, nascida de um comitê multidisciplinar, demonstra como a criatividade e a economia circular podem transformar o ambiente hospitalar em áreas remotas.

O Projeto: Espaço Verde Multifuncional

Com foco em humanização e educação ambiental, a unidade converteu áreas subutilizadas em ambientes de convivência e terapia:

- **Economia Circular:** Uso de materiais reciclados (madeiras, pneus e caixas) para a construção de canteiros, bancos e composteiras.
- **Produção Orgânica:** Cultivo de 48 espécies entre hortaliças e plantas medicinais, integrando a nutrição ao cuidado terapêutico.
- **Gestão de Resíduos:** Processamento de 3,5 toneladas de resíduos orgânicos nos primeiros meses de implementação.

Compromisso com a Agenda Global (COP30)

As premiações recebidas pelo HRBA e HPGCS ganham relevância especial no contexto da COP30, que ocorreu em Belém, no Pará. Os projetos são a evidência da sintonia da gestão aos desafios globais de sustentabilidade.

Saúde Sustentável: Hospitais Conquistam o Selo Brasil Saúde 2025

O ano de 2025 consolidou nossa gestão como referência em ações sustentáveis nos hospitais que gerenciamos. Através de um modelo de governança que une eficiência técnica e compromisso ético, três de nossas unidades sob gestão no estado do Pará — Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS) e Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HGPCS) foram certificadas com o Selo Brasil Saúde, um reconhecimento nacional de projetos socioambientais.



O que é o Selo Brasil Saúde?

A certificação reconhece instituições de saúde que adotam práticas integradas de sustentabilidade, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). O selo valida o esforço das unidades em reduzir impactos ambientais ao mesmo tempo em que qualificam a assistência e promovem o bem-estar social.

Metodologia e Critérios de Avaliação

As unidades foram submetidas a um rigoroso mapeamento técnico conduzido pelo Grupo de Apoio a Práticas Ambientais em Saúde (Gapas). A avaliação considerou indicadores de desempenho divididos em cinco eixos fundamentais:

- **Gerenciamento de Resíduos:** Destinação correta e redução de resíduos.
- **Biodiversidade:** Preservação e uso terapêutico de áreas verdes.
- **Educação Ambiental:** Capacitação e engajamento das equipes.
- **Emissão de Gases de Efeito Estufa:** Monitoramento e redução da pegada de carbono.
- **Responsabilidade Social:** Impacto positivo na comunidade e humanização.

Destaques



Hospital Regional do Baixo Amazonas — Categoria Ouro

O HRBA alcançou um feito histórico: foi o único hospital do Brasil a atingir a pontuação máxima (24,20) no ciclo 2025.

- **Economia Circular:** O projeto de compostagem interna desviou 45 toneladas de resíduos orgânicos dos aterros sanitários, transformando-os em adubo para a horta institucional.
- **Segurança Alimentar:** A horta orgânica de 400 m² produziu cerca de 1 tonelada de alimentos de alta qualidade nutricional para pacientes e colaboradores.
- **Matriz Energética Limpa:** O hospital atingiu o marco de 60% de energia proveniente de fontes renováveis, reduzindo drasticamente a pegada de carbono e os custos operacionais.
- **Capacitação:** Foram realizados 65 treinamentos especializados, disseminando a cultura da sustentabilidade entre o corpo profissional.



Hospital Regional Dr. Abelardo Santos — Categoria Prata

A maior unidade hospitalar da rede estadual, o HRAS consolidou sua trajetória de sustentabilidade com a Categoria Prata (10,11 pontos).

- **Maturidade Digital e Energética:** Implementação de 100% de iluminação LED, gerando até 85% de economia.
- **Monitoramento de Emissões:** Mensuração do CO₂ gerado pelo deslocamento das equipes, identificando 5 toneladas mensais para futuras políticas de transporte sustentável.
- **Consciência Alimentar:** Introdução da “Segunda sem Carne Vermelha”, reduzindo o impacto ambiental da cadeia de suprimentos.



Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos — Categoria Bronze

O HGPCS foi certificado com a Categoria Bronze (4,44 pontos). A premiação reforça que, independentemente do porte ou localização, a cultura da sustentabilidade é um padrão de qualidade importante para a sociedade.



Visão de Futuro

A conquista simultânea das três categorias (Ouro, Prata e Bronze) demonstra a sinergia institucional e a eficácia do nosso Programa de Modernização da Gestão (PMG). Ao transformar indicadores técnicos em resultados socioambientais tangíveis, reforçamos que a excelência em saúde pública é indissociável da proteção ao meio ambiente e da valorização humana.

Hospital Regional de Ponta Porã Conquista a Certificação Green Kitchen

A unidade conquistou o selo Green Kitchen, uma certificação concedida pela Fundação para a Pesquisa em Arquitetura e Ambiente (FUPAM), ligada à USP, que atesta a excelência em sustentabilidade, segurança alimentar e humanização nos processos de nutrição hospitalar.

O Que é o Selo Green Kitchen?



Diferente de inspeções sanitárias convencionais, o selo avalia o ciclo completo da produção alimentar sob a ótica da benevolência ambiental. A certificação garante que a alimentação — parte crítica do tratamento clínico — seja preparada sob rigorosos padrões de pureza, uso consciente de recursos naturais e responsabilidade socioambiental.

Pilares da Transformação no HRPP

Para atingir este padrão, foi promovida uma reestruturação na infraestrutura e na cultura operacional da unidade:

- **Pureza e Infraestrutura:** Instalação de sistemas de filtragem de alta precisão e exaustão de alta performance, garantindo que a água e o ar utilizados no preparo das refeições sejam livres de contaminantes.
- **Horta Orgânica Própria:** Implementação de uma horta institucional e parcerias para o fornecimento de insumos orgânicos, eliminando o uso de agrotóxicos e garantindo o frescor dos alimentos.
- **Economia Circular e Gestão de Resíduos:** Adoção de um sistema robusto de compostagem, transformando resíduos orgânicos em adubo e reduzindo drasticamente o impacto ambiental da unidade.
- **Eficiência de Recursos:** Otimização do consumo de energia e monitoramento rigoroso do uso da água, transformando a economia de recursos em uma prática diária das equipes.

Nutrição como Estratégia de Cura

No hospital, a nutrição é tratada como uma aliada direta da recuperação clínica. Ao priorizar alimentos orgânicos e processos purificados, o hospital entrega ao paciente uma dieta que potencializa o tratamento e acelera a reabilitação, livre de elementos nocivos.

Esta conquista reflete a diretriz em cuidar não apenas da patologia, mas do ambiente onde a cura acontece.



A Essência do Cuidado e a Eficiência do Acolhimento

Compreendemos que o bem-estar emocional do paciente e o suporte à sua rede de apoio são fatores determinantes para a recuperação clínica e a segurança assistencial. Por isso, a dimensão Humanidade em nossa gestão é tratada com o mesmo rigor estratégico aplicado às áreas operacionais e financeiras.

Ao longo de 2025, nossas Comissões de Humanização lideraram projetos que estreitaram os laços entre o hospital e a comunidade. Através de programas educativos, governança e a valorização do capital humano, construímos um modelo de saúde que é, acima de tudo, inclusivo e resiliente. Eis o impacto das ações que realizamos.


534
ações de humanização


27.098
pessoas beneficiadas pelas ações

Projeto Laços de Amor: Fortalecendo a Jornada da Maternidade

O projeto “Laços de Amor” é uma iniciativa estratégica de acolhimento e educação perinatal nas unidades que gerenciamos com esse perfil assistencial. Com o objetivo de promover o empoderamento materno e reduzir a ansiedade comum ao período gestacional, o programa oferece uma jornada de aprendizado prático e suporte emocional para gestantes e seus acompanhantes.

Abordagem Multiprofissional e Metodologia

A programação é conduzida por uma equipe interdisciplinar composta por enfermeiros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e psicólogos, além do suporte técnico de parceiros externos, quando necessário. O conteúdo programático abrange desde a fisiologia do parto e puerpério até cuidados críticos com o recém-nascido, incluindo:

- Técnicas de amamentação e manejo da lactação;

- Exercícios de relaxamento e alívio de dor para o binômio mãe-bebê;
- Capacitação em manobras de primeiros socorros (prevenção de engasgo).

Integração com a Rede e Humanização

Para garantir a capilaridade social do projeto, realizamos uma busca ativa em articulação com as Secretarias Municipais de Saúde, identificando gestantes e familiares que necessitem de maior suporte educativo.

A experiência é enriquecida por práticas de humanização, como a pintura gestacional, que estimula o vínculo afetivo e o bem-estar psicológico. O ciclo encerra-se com a entrega de certificados e a visita guiada ao complexo obstétrico, permitindo que a gestante se familiarize com o ambiente hospitalar, promovendo segurança e confiança para o momento do parto.

Em 2025, realizamos os cursos nas seguintes unidades:

- Hospital Regional Dr. Abelardo Santos
- Hospital Regional de Ponta Porã


127 participantes



O Curso de Cuidador de Idosos como Resposta ao Desafio Demográfico

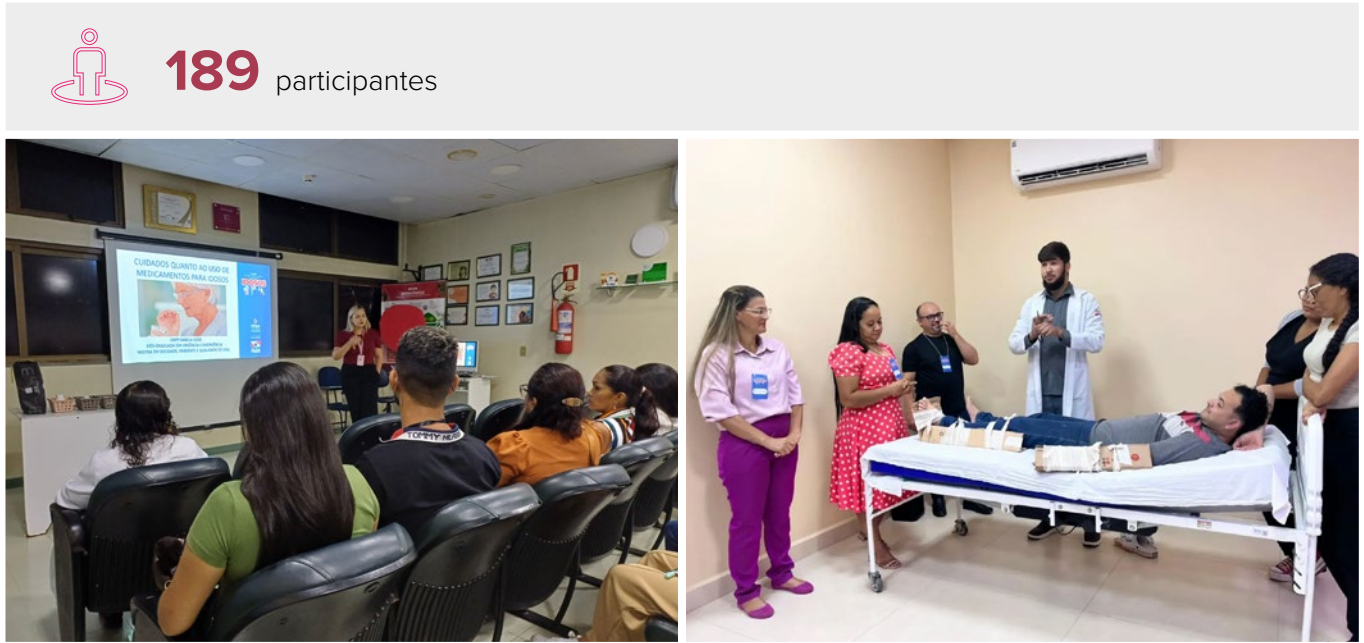


O envelhecimento populacional no Brasil não é mais uma projeção para o futuro, mas uma realidade que exige respostas imediatas da gestão de saúde. Dados do IBGE apontam que a população com 60 anos ou mais quase dobrou entre 2000 e 2023, saltando de 8,7% para 15,6%.

Formação Multidisciplinar e Impacto Comunitário

Nesse contexto, desenvolvemos o Curso Teórico e Prático de Cuidador de Idosos, uma iniciativa voltada às comunidades que vivem próximas aos hospitais que gerenciamos. Oferecida de forma gratuita, a formação utiliza a expertise do nosso corpo clínico para capacitar cidadãos em uma das atividades que mais crescem no país.

O curso é aplicado por meio das comissões de Humanização, com o suporte técnico dos núcleos de Educação Permanente (NEP).



A estrutura curricular é robusta e integra diversas especialidades, garantindo que o cuidado vá além do básico:

- **Enfermagem e Medicina:** Noções de acompanhamento clínico e segurança do paciente.
- **Fisioterapia e Terapia Ocupacional:** Estratégias de mobilidade, conforto e estímulo funcional.
- **Psicologia e Serviço Social:** Suporte emocional e orientações sobre o Estatuto da Pessoa Idosa.
- **Nutrição:** Segurança alimentar e dietas específicas para a terceira idade.

O Cuidador como Elo Estratégico na Rede de Saúde

O cuidador é o elo fundamental entre o paciente, a família e a equipe de saúde. Ao final da jornada, cada participante recebe o certificado que atesta sua prontidão para os desafios do mercado de trabalho. Em 2025, realizamos os cursos nas seguintes unidades:

- Hospital Regional Dr. Abelardo Santos
- Hospital Regional do Baixo Amazonas
- Hospital Regional do Tapajós
- Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus
- Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos
- Hospital Regional de Ponta Porã

Projeto Lei Lucas: Fortalecendo a Rede de Proteção e Segurança nas Escolas

Em 2025, os hospitais que gerenciamos intensificaram a promoção de treinamentos de primeiros socorros voltados a educadores e comunidade, em estrito alinhamento com a Lei Lucas (13.722 de 2018). A iniciativa, muitas vezes inédita nas regiões atendidas, visa preparar cidadãos para agir com técnica e controle emocional em situações críticas, fortalecendo a rede de cuidado voltada a crianças e adolescentes.

Conduzido pelas comissões de Humanização e ministrado por equipes de Enfermagem de nossas unidades, o curso utiliza uma metodologia ativa que combina fundamentação teórica e simulações realísticas. Os participantes são capacitados em manobras essenciais de suporte básico de vida, com foco em:

- Identificação de situações de urgência e emergência;
- Manobras de desengasgo (Desobstrução de Vias Aéreas);
- Condutas seguras em casos de quedas e traumas;
- Controle emocional e acionamento eficiente dos serviços de emergência.

Impacto Social e Fortalecimento de Vínculos

A percepção colhida após os treinamentos aponta para um aumento significativo na autonomia e segurança dos profissionais da educação. Ao oferecer esse conhecimento de forma gratuita e acessível, não apenas cumprimos um requisito legal, mas atuamos como agentes de prevenção, reduzindo riscos de desfechos fatais no ambiente escolar. Esta ação consolida os hospitais como pontos de referência e apoio para a comunidade, unindo conhecimento técnico e responsabilidade social.

A Lei Lucas foi sancionada em homenagem ao menino Lucas Begalli Zamora, que faleceu em 2017 devido a um engasgo em um passeio escolar onde não havia profissionais preparados para o socorro imediato. A lei torna obrigatória a capacitação em primeiros socorros de professores e funcionários de estabelecimentos de ensino público e privado da educação básica.

Em 2025, realizamos os cursos nas seguintes unidades:

- Hospital Regional Dr. Abelardo Santos
- Hospital Regional do Baixo Amazonas
- Hospital Regional do Tapajós
- Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus
- Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos
- Hospital Regional de Ponta Porã



Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC)

Criada pela OMS (Organização Mundial da Saúde) e UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância), essa certificação é concedida pelo Ministério da Saúde aos hospitais que promovem, protegem e apoiam o aleitamento materno. Os critérios envolvem boas práticas obstétricas e neonatais, capacitação das equipes e cumprimento de normas como os Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno.

Atenção Especializada aos Povos Indígenas

Desenvolvemos ações voltadas à ampliação do acesso dos povos indígenas aos serviços especializados de saúde, em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e as diretrizes da Política Nacional de Atenção à Saúde dos Povos Indígenas (PNASPI), com base no princípio da equidade.



As unidades sob nossa gestão atuam como referência regional para o atendimento de pacientes indígenas, recebendo encaminhamentos da rede de atenção à saúde indígena, por meio da Secretaria Especial de Saúde Indígena (SESAI) e dos Distritos Sanitários Especiais Indígenas (DSEI), assegurando acesso a serviços de média e alta complexidade.

A organização da assistência prioriza a integração com a rede indígena, o acompanhamento multiprofissional, o apoio diagnóstico e terapêutico especializado e a adequada contrarreferência para continuidade do cuidado no território indígena.

Adotamos práticas assistenciais humanizadas e culturalmente sensíveis, respeitando os valores, os modos de vida e as especificidades socioculturais dos povos indígenas, com atenção à comunicação qualificada e à articulação com equipes e lideranças indígenas.

Com vistas ao fortalecimento dessa atuação, buscamos a habilitação no Incentivo para a Atenção Especializada aos Povos Indígenas (IAE-PI), ampliando a capacidade de atendimento especializado e reforçando o compromisso institucional com a equidade, a inclusão e a qualificação da assistência prestada à população indígena, em alinhamento aos princípios do SUS.

Liderança em Enfermagem: Capacitação Estratégica e Fortalecimento da Cultura Organizacional

Entre os meses de agosto e outubro de 2025, promovemos um programa intensivo de capacitação voltado a todas as lideranças de Enfermagem das unidades hospitalares sob nossa gestão. O treinamento consolidou as diretrizes do programa de gestão por competências. O foco central da iniciativa foi qualificar os enfermeiros líderes de ferramentas práticas e consistência teórica para o enfrentamento de situações adversas, proporcionando maior segurança na tomada de decisão e um alinhamento profundo com o propósito institucional.

A capacitação foi fundamental para estabelecer um padrão de excelência baseado em métodos e processos replicáveis, elevando o patamar da gestão técnica e comportamental. Além do aprimoramento operacional, o programa gerou impactos diretos e mensuráveis no clima organizacional: a disseminação de boas práticas de liderança resultou em uma redução significativa no volume de queixas registradas pelo canal de Compliance relacionadas a assédio ou comportamentos inadequados. Esse resultado reitera o nosso compromisso com uma gestão humanizada, ética e pautada no respeito mútuo, transformando a liderança em Enfermagem em um pilar de sustentabilidade e segurança assistencial.

Transparência e Legado: Lançamento do Primeiro Relatório Institucional e Celebração de 12 Anos

No dia 18 de agosto, alcançamos um marco histórico com o lançamento do nosso primeiro Relatório Institucional, documento que consolida os resultados, avanços e o impacto das operações realizadas ao longo de 2024. O lançamento ocorreu durante a celebração dos 12 anos da instituição, reunindo equipes corporativas e das unidades gerenciadas (online) para reforçar o propósito de excelência na saúde pública e o compromisso com a melhoria contínua dos processos. Ao revisitar as conquistas e perspectivas para o setor, promovemos a nossa solidez e transparência perante a sociedade, disponibilizando o documento completo em nosso site oficial.



O Modelo de Gestão do Instituto Mais Saúde em Pauta

Participamos da quarta edição do Congresso Brasileiro de Maturidade de Gestão na Saúde, realizado em São Paulo. Nossa cofundadora Gabriella Durans representou o Instituto Mais Saúde. O encontro serviu como plataforma para reafirmar nossa visão sobre o setor: a convicção de que qualidade na saúde pública não é uma escolha, mas uma obrigação ética.

A apresentação destacou que a maturidade da gestão só é atingida quando a eficiência dos processos encontra o engajamento humano. A participação no congresso reforçou nosso posicionamento em defesa de uma gestão pública técnica, resolutiva e, acima de tudo, focada na valorização das pessoas que constroem a saúde diariamente.



Eficiência Operacional e Sustentabilidade: A Participação do Instituto no 5º Connect People Health

Em 11 de setembro, participamos da quinta edição do *Connect People Health*, realizada na Rede Mater Dei de Saúde, em Belo Horizonte. O fórum, consolidado como um espaço de integração para a gestão em saúde, reuniu lideranças do setor para discutir conexões estratégicas e modelos de cuidado modernos e sustentáveis. Nossa cofundadora Gabriella Durans participou do talk show “Como otimizar recursos através de uma gestão eficiente”. Durante o debate, foram expostas as metodologias de gestão aplicadas pelo Instituto, que se baseiam no alinhamento entre processos e capital humano para gerar valor real na ponta do atendimento.

Presença Estratégica na Hospitalar 2025

Estivemos presentes na edição de 2025 da feira Hospitalar. A cofundadora Gabriella Durans e o diretor corporativo André Nascimento participaram de um grupo de discussão sobre o ciclo de receita como pilar indispensável para a sustentabilidade financeira, enfatizando que a transformação digital deve vir acompanhada da revisão de processos para gerar valor real. Em outra oportunidade, André apresentou o painel Gestão Estratégica Para Um Futuro Sustentável na Saúde, em que abordou sua experiência em como transformar processos, pessoas e parcerias em resultados sustentáveis, mesmo com recursos limitados.



Raízes do Cuidado: Instituto Mais Saúde na Curadoria Científica

Em 2025, estamos integrando a Comissão Científica da primeira edição do congresso nacional Raízes do Cuidado – Saúde, Bem-Estar e Inclusão para Todos os Povos. O evento, marcado para acontecer em janeiro de 2026, em São Paulo, representa um marco importante para o debate sobre a humanização e a equidade no sistema de saúde brasileiro.

Curadoria Técnica para um Cuidado Transformador

Nossa participação na composição da Comissão Científica reflete a maturidade da gestão e o reconhecimento da nossa expertise em processos assistenciais complexos e humanos. Atuamos diretamente na curadoria das experiências e debates que reuniram os principais profissionais da saúde do país, garantindo que o rigor técnico estivesse sempre aliado ao propósito de transformação social.

Um Encontro de Vozes e Saberes

O Raízes do Cuidado foi desenhado como um espaço de diálogo, unindo gestores hospitalares, autoridades públicas e especialistas a representantes de povos originários e lideranças de inclusão. O foco central será a construção de caminhos para um sistema de saúde que:

- **Valorize a Ancestralidade e a Diversidade:** Respeitando as diferentes culturas, corpos e origens.
- **Promova a Equidade Real:** Criando práticas de cuidado que acolham as particularidades de cada povo.
- **Fortaleça a Inclusão:** Integrando saberes tradicionais e inovações tecnológicas em prol do bem-estar coletivo.

Compromisso com o Futuro da Saúde

Participar ativamente de um evento desta magnitude reforça nossa diretriz de que a saúde pública deve ser, acima de tudo, inclusiva, sustentável e humana. Ao trocarmos experiências com lideranças indígenas e grandes gestores do setor, voltamos nossas atenções para o que há de mais essencial: as raízes do cuidado que conectam a técnica ao respeito profundo pela vida em todas as suas formas.

UMA NA





UMANA: Fortalecendo a Prevenção e Promoção da Saúde em Santarém

Consolidando uma trajetória iniciada em 2024, o Projeto UMANA reafirmou sua relevância ao longo de 2025 como uma das principais iniciativas estratégicas do Instituto Social Mais Saúde, em Santarém (PA). Fundamentado no Planejamento Estratégico da instituição e em total consonância com sua missão, o projeto atua na promoção e prevenção em saúde, reforçando as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e focando na melhoria contínua dos indicadores de bem-estar social.

A eficácia do UMANA reside em sua presença capilarizada; ao ocupar o território e estar presente diretamente nos bairros, rompemos as barreiras do cuidado hospitalar e levamos a assistência ao encontro da população. Essa estratégia é essencial para engajar ativamente os cidadãos na adoção de hábitos saudáveis e na conscientização sobre a prevenção de doenças, mitigando riscos e fortalecendo o cuidado coletivo. Assim, o Projeto UMANA encerrou ciclo de 2025 cumprindo sua missão de transformar o território em um espaço de saúde, educação e valorização da vida.

Objetivos e Atuação

As ações realizadas no âmbito do Projeto UMANA em Santarém destacam o compromisso com a redução da morbimortalidade e a melhoria da qualidade de vida nos diversos ciclos de vida.

A finalidade primordial é atuar na interface do processo saúde-doença por meio de intervenções preventivas e educativas que respondam ao contexto epidemiológico local. As ações priorizam:

- **Fortalecimento da Atenção Primária:** Ampliando o acesso à informação qualificada.
- **Cuidado Integral:** Focando na prevenção de agravos e no incentivo à autonomia do cidadão frente à sua própria saúde.
- **Impacto Social:** Atuação direta em temas críticos, como a prevenção da violência e a redução de acidentes de trânsito.



Alinhamento Estratégico e Eixos Prioritários

As atividades do Projeto UMANA são conduzidas sob observância às diretrizes pactuadas com a Secretaria Municipal de Saúde de Santarém. A execução do cronograma respeita os eixos prioritários estabelecidos pelo Art. 13 da Lei Complementar 187/2021, estruturando-se nos seguintes campos de atuação:

- Promoção da nutrição e alimentação saudável;
- Incentivo à prática corporal e atividade física;
- Estratégias de prevenção ao câncer;
- Redução da morbimortalidade decorrente do uso abusivo de álcool e outras drogas;
- Redução da morbimortalidade por acidentes de trânsito;
- Redução da morbimortalidade nos diversos ciclos de vida;
- Ações de prevenção da violência.

O UMANA fortalece nosso compromisso em transformar a realidade local através de uma gestão humanizada e tecnicamente rigorosa, garantindo que a saúde chegue, com qualidade, onde as pessoas vivem e convivem.



Impacto Social e Consolidação de Resultados: Balanço das Ações do Projeto UMANA em 2025

Em 2025, o UMANA alcançou um público direto de 2.390 pessoas. As iniciativas foram rigorosamente alinhadas aos eixos de promoção da saúde previstos na legislação, concentrando esforços em temáticas de alto impacto para a saúde pública de Santarém. Através do projeto, atuamos de forma estratégica na prevenção de agravos e no fortalecimento do bem-estar coletivo, consolidando indicadores que refletem a eficácia de nossa missão institucional.



Nutrição e Alimentação Saudável

Promoveu ações integradas sob os temas Alimentação Saudável e Cuidados Preventivos e Qualidade de Vida, levando orientações especializadas diretamente aos territórios comunitários de Santarém. Com o suporte de profissionais de nutrição e a utilização de avaliações por bioimpedância, o projeto incentivou a adoção de dietas equilibradas como ferramenta para a prevenção de doenças crônicas. Essas atividades, realizadas frequentemente em parceria

com as Unidades Básicas de Saúde, alcançaram a marca de 225 atendimentos, fortalecendo a conscientização sobre o autocuidado e o impacto direto dos hábitos alimentares na longevidade da população.



Prática Corporal ou Atividade Física

As intervenções focadas no movimento humano priorizaram a prevenção de agravos e a manutenção da autonomia funcional. Em territórios comunitários e em colaboração com profissionais das Unidades Básicas de Saúde, foram realizados atendimentos que incluíram desde aferições de pressão arterial e glicemia até sessões de alongamento e orientações posturais. Sob a supervisão de professoras de educação física, as atividades práticas foram adaptadas às necessidades dos participantes, promovendo a integração social e o incentivo à atividade física segura, resultando em 670 atendimentos realizados ao longo do ano.



Prevenção ao Câncer

A atuação do UMANA nesta frente foi marcada por mobilizações estratégicas em alinhamento com campanhas nacionais de saúde. Durante o Outubro Rosa, o foco concentrou-se na saúde da mulher e na detecção precoce do câncer de mama, com palestras educativas conduzidas por enfermeiros sobre o autoexame e sinais de alerta. Já no Dezembro Laranja, as ações voltaram-se para a prevenção do câncer de pele, orien-

tando a população sobre os riscos da exposição solar e as formas de proteção adequadas ao contexto local. Ao todo, as campanhas de conscientização e diagnóstico preventivo registraram 190 atendimentos.



Redução da Morbimortalidade por Uso de Álcool e Outras Drogas

Com um olhar voltado para a juventude, desenvolvemos ações educativas em ambiente escolar, abordando os riscos físicos e sociais do consumo de substâncias psicoativas. Profissionais da psicologia conduziram diálogos sobre os impactos das drogas no desenvolvimento emocional, promovendo o fortalecimento da autonomia dos adolescentes e informando sobre os aspectos legais de proteção aos seus direitos. Utilizando recursos lúdicos e materiais gráficos, o projeto capacitou os jovens para escolhas conscientes e saudáveis, totalizando 60 atendimentos diretos nesta temática.



Redução da Morbimortalidade por Acidentes de Trânsito

Sob o tema Prevenção de Acidentes de Trânsito e Promoção da Vida, o UMANA promoveu abordagens informativas direcionadas tanto a condutores quanto a pedestres. O objetivo central foi a disseminação de uma cultura de responsabilidade e respeito às normas de circulação, visando a preservação da integridade física no espaço urbano. As atividades reforçaram comportamentos seguros como estratégia indispensável para a redução de traumas e óbitos no trânsito, alcançando 120 atendimentos na região de Santarém.



Redução da Morbimortalidade nos Diversos Ciclos de Vida

As ações transversais do projeto buscaram garantir o bem-estar da população em todas as fases da vida, desde a juventude até a terceira idade. A programação incluiu orientações para o controle de doenças crônicas, momentos de escuta psicológica para o suporte à saúde mental e atividades de fisioterapia laboral voltadas ao cuidado postural. Ao focar na autonomia funcional e na prevenção de dores musculoesqueléticas, o Instituto promoveu um cuidado integral e preventivo, contabilizando 360 atendimentos focados na manutenção da saúde ao longo do tempo.



Prevenção à Violência

Este eixo apresentou a maior capilaridade de temas, envolvendo a rede pública e voluntários em ações contra a violência doméstica, racial e contra grupos vulneráveis. No contexto do Junho Violeta, priorizou-se a dignidade da pessoa idosa, enquanto outras frentes abordaram a proteção de crianças e adolescentes contra o *bullying* e os perigos do ambiente digital. Por meio de rodas de conversa, apoio jurídico e psicológico em Unidades Básicas de Saúde, o Instituto trabalhou na identificação de sinais de violência e no fortalecimento dos canais de denúncia, registrando 765 atendimentos e reafirmando seu papel na construção de uma cultura de paz.

Ao final de 2025, os dados consolidados demonstram a amplitude do UMANA que, por meio de uma gestão humanizada e técnica, entregou um total de 2.390 atendimentos, cumprindo seu papel de agente transformador da realidade social em Santarém.

HOSPITAL REGIONAL DR. ABELARDO SANTOS





Hospital Regional Dr. Abelardo Santos

Estrategicamente posicionado no distrito de Icoaraci, em Belém, o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS) consolidou-se como o maior complexo de saúde pública do Pará, exercendo um papel de liderança na rede estadual com sua infraestrutura de 360 leitos. Desde o início de suas operações em 2019, a unidade tem sido o alicerce para o atendimento de média e alta complexidade na região, integrando uma vasta gama de serviços que vão da cardiologia e neurologia até as cirurgias vasculares e ortopédicas. O HRAS destaca-se, fundamentalmente, pelo seu ecossistema dedicado à saúde materno-infantil, oferecendo suporte obstétrico e pediátrico ininterrupto que atende às demandas mais sensíveis da população local. A eficiência operacional da instituição é sustentada pela gestão do Instituto Social Mais Saúde, que assumiu a administração em setembro de 2021 com o propósito de alinhar a excelência técnica ao acolhimento humanizado. A maturidade dessa força de trabalho foi testada e comprovada durante a crise sanitária da covid-19, período em que o hospital adaptou 65% de sua estrutura para o enfrentamento da doença, convertendo 220 leitos para o tratamento de casos graves e alcançando índices expressivos de recuperação e altas hospitalares. O ano de 2025 marcou o ápice da trajetória institucional do Abelardo Santos, caracterizado pelo registro de metas históricas e pelo reconhecimento técnico e da população atendida.

Dados gerais

Perfil assistencial

Hospital de alta complexidade, referência estadual em urgência e emergência, com foco em especialidades estratégicas como Neurocirurgia, Nefrologia e Obstetrícia de Alto Risco

				
Colaboradores	Médicos	Leitos de Enfermarias	Leitos de UTI	Leitos de PA
1.213	350	245	100	25

Especialidades

Neurocirurgia e Neurologia; Nefrologia (incluindo Hemodiálise); Ginecologia e Obstetrícia (Alto Risco); Pediatria e Cirurgia Pediátrica; Cirurgia Geral; Urologia; Cirurgia Vascular; Cardiologia.

Serviços por turno

- **Atendimento de Urgência e Emergência** para as especialidades de Pediatria, Obstetrícia e Clínica Médica (suporte).
- **Hemodiálise:** atendimento organizado em três turnos diários, de segunda a sábado, para pacientes crônicos e agudos.
- **Ambulatório de Especialidades:** atendimento em dois turnos (manhã e tarde), de segunda a sexta-feira, conforme agendamento via Regulação Estadual.
- **SADT (Diagnóstico e Laboratório):** Serviços de Imagem (Raio-X e Tomografia) e Laboratório de Análises Clínicas operando em três turnos para garantir suporte imediato às unidades críticas e Pronto Atendimento.
- **Serviços de Apoio (Higienização/Nutrição):** Manutenção e fornecimento de dietas em regime de 24 horas, adequando-se aos turnos de rotina hospitalar.

Produção assistencial

 Quantidade de atendimentos 1.125.814	 Consultas 101.996	 Cirurgias 10.321	 Pequenos procedimentos 13.567
 Saídas hospitalares 16.852	 Sessões de hemodiálise 18.742	 Diárias de UTI 32.850	 Partos 5.842
 Exames laboratoriais 745.238	 Exames de imagem 114.892	 Atendimento no PA 65.514	

Educação Permanente, Ensino e Pesquisa: Pilares do Desenvolvimento Institucional

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) e o Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) consolidam-se como engrenagens essenciais para a excelência do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos. Atuando de maneira sinérgica, esses setores garantem não apenas o constante aperfeiçoamento das práticas de atendimento interno, mas também posicionam a instituição como um importante polo de produção e compartilhamento de conhecimento com a comunidade acadêmica e científica.

Abaixo, destacamos as principais entregas e indicadores alcançados por essas áreas ao longo de 2025:

NEP (Núcleo de Educação Permanente)

Com foco no aprimoramento contínuo, no alinhamento da cultura organizacional e na segurança do paciente, o NEP liderou capacitações estratégicas que impactaram centenas de colaboradores em 2025:

- **Integração de Novos Colaboradores:** Realizada mensalmente ao longo de todo o ano, a imersão garantiu o alinhamento de cultura e protocolos de segurança para 1.213 novos contratados (CLT), assegurando um início de jornada padronizado e acolhedor.
- **Projeto “O Guardião” (Segurança do Paciente):** Com ciclos realizados em fevereiro, maio e setembro, este projeto estratégico capacitou 850 profissionais da equipe assistencial nas 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente, reforçando a cultura de mitigação de riscos.
- **Suporte Básico de Vida (BLS):** Em edições ocorridas em março e agosto, 420 colaboradores das equipes assistenciais e de apoio receberam treinamento prático em Reanimação Cardiopulmonar (RCP) e Primeiros Socorros, garantindo rápida resposta em situações de emergência.

DEP (Departamento de Ensino e Pesquisa)

Reafirmando o compromisso do hospital com a formação de novos talentos para a saúde pública, o DEP atuou como um robusto cenário de prática, firmando parcerias de peso com instituições como UFPA, UEPA, UNAMA, SESPA e escolas técnicas. Em 2025, o setor viabilizou os seguintes marcos:

- **Graduação e Ensino Técnico:** Acolhimento de 542 estudantes, proporcionando uma rica integração entre teoria e prática em um ambiente hospitalar de alta complexidade.
- **Internato Médico:** Recebimento de 86 internos (em parceria com a UEPA e outras instituições), com destaque para o aprofundamento prático nas áreas de Obstetrícia de Alto Risco e Pediatria.
- **Residência Médica e Multiprofissional:** Em parceria com a SESPA e outras instituições de ensino, o hospital contribuiu para a especialização de 42 residentes, um esforço direto na formação de profissionais altamente qualificados para atuar na rede pública de saúde.
- **Fomento à Ciência:** O hospital serviu como base para 28 pesquisadores (parcerias UFPA e UEPA), resultando em produções científicas fundamentadas em dados reais da unidade, devolvendo conhecimento aplicado à sociedade.

Impacto Gerado Juntos, NEP e DEP demonstram que o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos vai além da assistência à saúde. A unidade investe massivamente na qualificação de seu capital humano e na formação das futuras gerações de profissionais, consolidando-se como uma referência em saúde, ensino e pesquisa na região.

Escuta Ativa: Transformando Manifestações em Melhorias

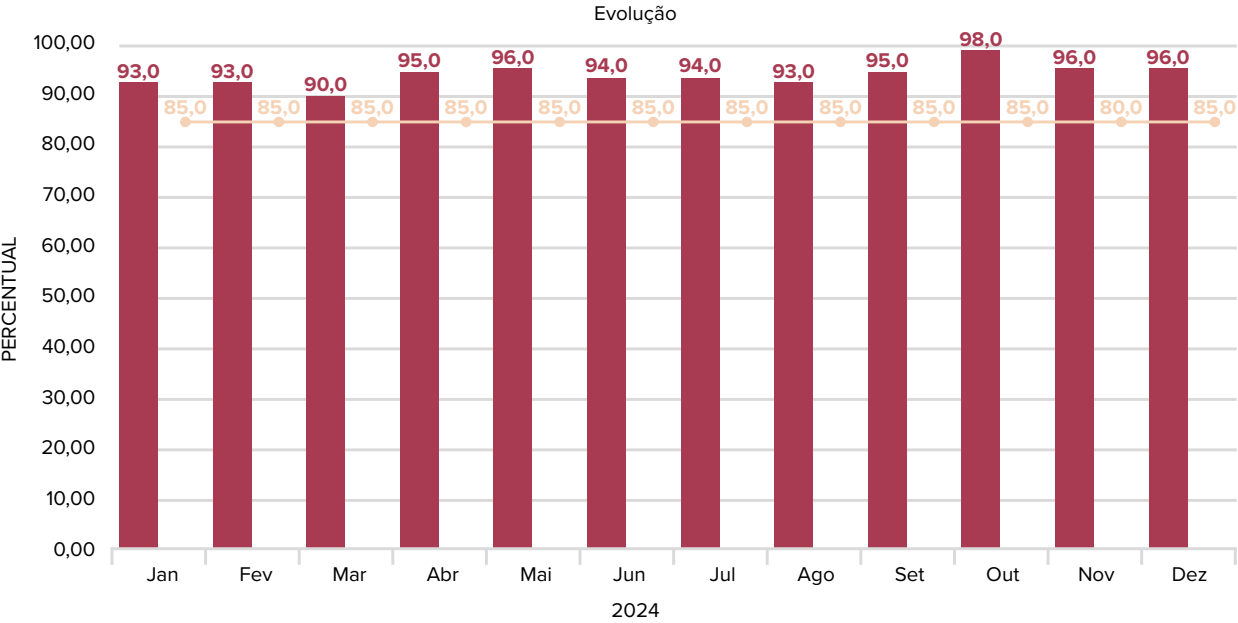
No Hospital Regional Dr. Abelardo Santos, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) atua como um canal direto e indispensável entre a instituição e a comunidade. O setor tem como objetivo principal o acolhimento das manifestações do público, desempenhando um papel estratégico na identificação de oportunidades e na melhoria contínua dos processos hospitalares.

Para garantir um atendimento de excelência, o SAU dispõe de uma sala devidamente equipada e conta com uma equipe dedicada de seis colaboradores. Esse time é responsável por conduzir pesquisas diárias de satisfação e gerenciar o relacionamento com os pacientes e acompanhantes. O fluxo de trabalho é estruturado para garantir transparência e eficiência: todas as manifestações recebidas são devidamente acolhidas, encaminhadas aos gestores de cada área para apuração técnica e, por fim, respondidas com um feedback claro e objetivo ao usuário.

Os indicadores de desempenho do setor refletem o alto nível de engajamento e o compromisso da unidade com a qualidade da assistência.

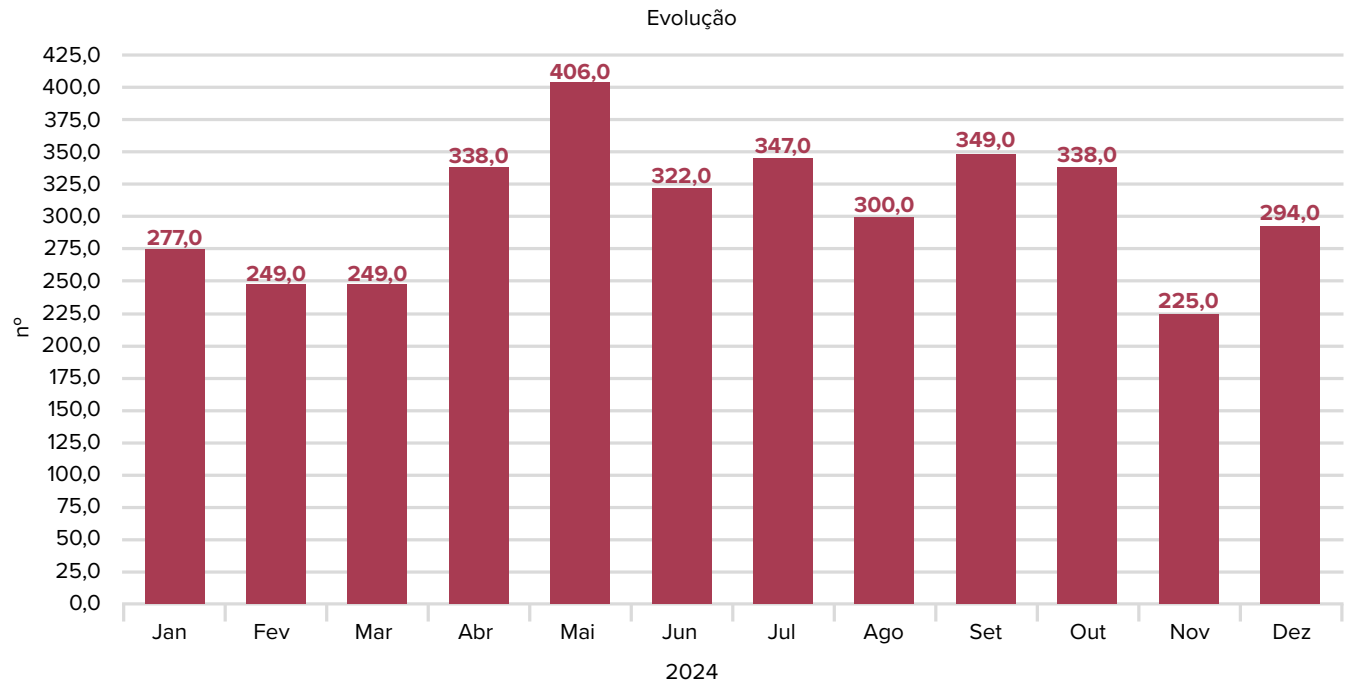
Com foco em transformar a experiência do paciente, o setor alcançou os seguintes marcos de desempenho:

Gráfico 8 - Taxa de Satisfação Global do Usuário



- **94,5% de Satisfação Geral:** Média mensal consolidada por meio de pesquisas diárias com os pacientes e acompanhantes, atestando a qualidade do cuidado prestado.
- **92% de Índice de Resolutividade:** Demonstrando altíssima eficácia na gestão de demandas e na solução das questões apresentadas pela comunidade.
- **1.865 Elogios (média anual):** Um reflexo direto do reconhecimento do público frente à humanização e excelência das nossas equipes.

Gráfico 11 - Número de Manifestações



- **Gestão de Oportunidades:** Tratativa ágil e transparente de uma média anual de 391 reclamações e 65 sugestões, transformando as manifestações em ferramentas concretas de gestão.

Humanizar o pós-parto com recordação artística da placenta

O projeto Árvore da Vida é uma iniciativa de humanização do Hospital Abelardo Santos que utiliza a placenta para criar uma lembrança artística do nascimento. Através de um “carimbo” do órgão em papel, a equipe de saúde produz uma imagem que simboliza as raízes e a conexão vital entre mãe e bebê, entregando às famílias um registro afetivo e único do parto.



Musicoterapia promove alívio da dor e redução de ansiedade

A iniciativa implementa o uso da música como terapia complementar nos hospitais regionais de Belém e Santarém para humanizar o ambiente hospitalar. O projeto visa reduzir a ansiedade dos pacientes e melhorar a resposta clínica aos tratamentos por meio de sessões musicais conduzidas por profissionais, auxiliando na recuperação física e psicológica de quem está sob cuidados intensivos ou prolongados.

Visita pet promove bem-estar emocional para pacientes de longa internação

A terapia assistida por animais no Hospital Abelardo Santos integra cães ao ambiente pediátrico para humanizar o tratamento de longa permanência. A interação com os animais ajuda a liberar hormônios de bem-estar, reduzindo a percepção de dor e o trauma da internação. A iniciativa é conduzida sob rigoroso controle sanitário, proporcionando momentos de lazer que auxiliam na recuperação física e psicológica dos pacientes infantis.



Reunião de gestores marca alinhamento estratégico entre saúde estadual e municipal

Gestores da Sespa e Sesma iniciaram um alinhamento para integrar os sistemas de saúde de Belém. O plano inclui visitas técnicas a hospitais como o Abelardo Santos para otimizar políticas públicas e garantir acesso de qualidade ao SUS, fortalecendo a cooperação em prol da população paraense.



Janeiro Branco: incentivo a ações de apoio à saúde mental das mães

Em alusão ao Janeiro Branco, o hospital intensificou ações contra a depressão pós-parto, que afeta 26% das mães no Brasil. A equipe de psicologia oferece suporte emocional e escuta qualificada para gestantes e puérperas, combatendo a romantização da maternidade e fortalecendo redes de apoio familiar.



Avanço inédito e com a certificação nacional de qualidade

O HRAS conquistou o selo ONA 1, atestando a qualidade e segurança dos serviços prestados. Avaliado em 744 requisitos, o hospital comprovou maturidade institucional e rigor em protocolos de segurança do paciente, tornando-se uma das poucas unidades públicas do país com esse reconhecimento de excelência.



Padrões de segurança com checagens rigorosas antes da cirurgia

O projeto “Pit Stop da Cirurgia Segura” foi implementado para minimizar riscos cirúrgicos. Inspirado em boxes automobilísticos, a equipe realiza checklists rigorosos de identificação, jejum e exames, resultando na diminuição de cancelamentos e no aumento da confiança.



Atendimento humanizado garante acolhimento aos pacientes

O hospital promove práticas humanizadas, como a visita de uma noiva ao pai internado e pet terapia. Com mais de 120 iniciativas anuais, a unidade foca no bem-estar emocional para acelerar a recuperação, provando que a empatia transforma a experiência hospitalar.



Campanha incentiva denúncia contra violência obstétrica

Através da campanha “Tolerância Zero”, o hospital orienta mulheres sobre seus direitos no parto e oferece canais de denúncia 24h contra abusos. Como referência neonatal, o Abelardo Santos busca erradicar práticas desumanizadas e garantir um atendimento digno.

Alunos de escola estadual participam de palestra sobre prevenção à gravidez na adolescência

Profissionais do Abelardo Santos levaram educação em saúde para estudantes de Icoaraci, abordando desafios biológicos e sociais da gestação precoce e ISTs. A iniciativa busca empoderar jovens com informação para reduzir índices de gravidez precoce na região.



Ações de combate à gravidez na adolescência

Com 721 adolescentes grávidas atendidas em um ano, o hospital reforça a conscientização sobre métodos contraceptivos e riscos da evasão escolar. A unidade utiliza rodas de conversa e parcerias escolares para alertar sobre as consequências físicas e emocionais da gestação.



Ampliação de oferta de exames essenciais à precisão de diagnósticos

O HRAS registrou crescimento de 12% na realização de exames, somando mais de 842 mil procedimentos. Investimentos permitiram dobrar o número de mamografias e ampliar tomografias, assegurando diagnósticos precisos para casos de média e alta complexidade.



Taxa de infecção hospitalar abaixo da média nacional e internacional

O hospital mantém um índice de infecção entre 1% e 1,5%, marca significativamente inferior à média brasileira de 14%. O resultado é fruto de protocolos rigorosos de higienização e capacitação, garantindo que o paciente receba alta com segurança.



Profissionais de saúde recebem qualificação para reduzir riscos em administração de medicamentos

Focado na Meta 3 da OMS, o hospital realizou treinamentos sobre segurança medicamentosa para eliminar erros de dosagem. A qualificação contínua das equipes garante uma assistência livre de danos e maior segurança ao paciente.



Gestantes conhecem e aprovam a maternidade

Através do projeto “Laços de Amor”, futuras mães visitaram a estrutura que inclui cinco salas de parto e 50 leitos. A visita apresenta métodos de alívio da dor, como aromaterapia e banheira, reafirmando o hospital como a segunda maior maternidade do Pará.



Combate à dengue é tema de ação de Carnaval

O projeto “Pronto-Sorriso” levou o tema “Xô, Dengue” para crianças internadas de forma lúdica. A ação aliou educação em saúde ao alívio do estresse hospitalar, ensinando sobre prevenção domiciliar e combate ao mosquito Aedes aegypti.



Voluntários levam fé e esperança a pacientes

No Dia Mundial da Oração, o hospital destacou a importância do apoio espiritual na recuperação. Visitas semanais e uma sala de oração ecumênica oferecem conforto a pacientes e familiares, fortalecendo a humanização e a esperança no tratamento.



Mulheres na saúde: protagonistas na gestão e assistência

No Dia Internacional da Mulher, o hospital ressaltou que 70% de sua força de trabalho é feminina, ocupando 24 das 34 posições de liderança estratégica. O protagonismo feminino é essencial para a eficiência da maior unidade pública do Pará.



Ouvidorias do SUS do Pará são reconhecidas nacionalmente por excelência na gestão

O sistema de ouvidorias paraense foi destaque nacional pela transparência e gestão de pedidos. O serviço serve de modelo para outros estados no aprimoramento do diálogo com o cidadão, garantindo que as demandas da população sejam resolvidas.



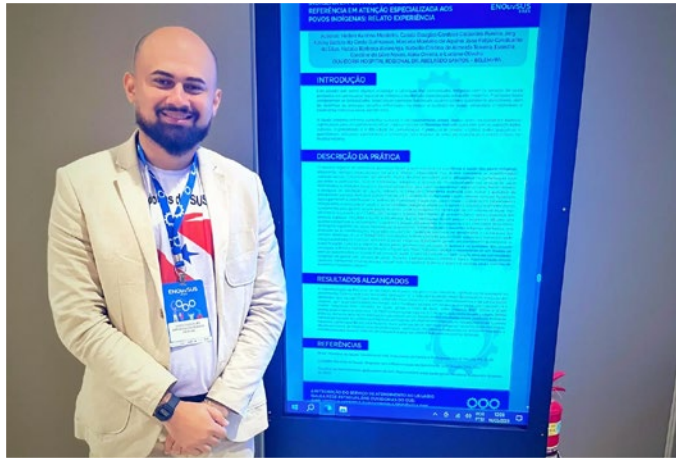
Ação educativa sobre a Amazônia para crianças

O hospital realizou oficinas lúdicas sobre a fauna e flora amazônica para pacientes mirins. Integrando saúde e sustentabilidade, as atividades ajudam a suavizar o internamento e promovem consciência ambiental entre crianças e familiares.



Hospital Abelardo Santos mantém índice de satisfação acima de 90% entre os usuários

Avaliação da ouvidoria revela que 9 em cada 10 pacientes aprovam o atendimento no HRAS. O índice destaca a competência da equipe e a qualidade da infraestrutura, reafirmando o compromisso com a excelência na saúde pública paraense.



Mães celebram com partos humanizados no maior hospital público do Pará

Relatos de pacientes no Abelardo Santos demonstram a eficácia dos métodos de parto humanizado. A unidade utiliza técnicas de relaxamento e suporte constante para garantir um nascimento digno e seguro para as famílias.



Crianças internadas criam cartões personalizados para o Dia das Mães

Oficinas de artes permitiram que crianças hospitalizadas expressassem afeto através de cartões artesanais. A atividade promoveu leveza e integração familiar durante a celebração, reforçando o papel da humanização no processo de cura.

Hospital Abelardo Santos registra aumento no número de partos em 2025

Estatísticas mostram crescimento constante na maternidade do HRAS, consolidando a unidade como referência para gestantes de alto risco na região metropolitana. O aumento reflete a confiança da população na qualidade técnica e humana do hospital.



Ação humanizada reforça apoio emocional às puérperas

A campanha “Maio Furta-Cor” ofereceu suporte psicológico especializado às mães no pós-parto para combater a depressão puerperal. A iniciativa garante um ambiente seguro e acolhedor para o cuidado com a saúde mental materna.

Ações de incentivo ao aleitamento materno

A unidade intensificou programas de orientação sobre a importância e técnicas de amamentação para puérperas. O objetivo é aumentar as taxas de aleitamento exclusivo e garantir o desenvolvimento saudável dos bebês, reduzindo a mortalidade neonatal.



Rede de transplantes com 8 captações em um mês

O HRAS realizou oito procedimentos de captação de órgãos em um único mês, um marco histórico que salvou vidas em diversos estados. O feito destaca a agilidade da equipe e a sensibilização das famílias para a doação de órgãos.



Ministério da Saúde reconhece avanços da farmácia clínica

A excelência na gestão de medicamentos e o acompanhamento farmacêutico à beira do leito no HRAS foram premiados nacionalmente. O reconhecimento destaca o rigor técnico e a inovação nos processos de segurança do paciente da unidade.



Encerramento da programação junina com foco na solidariedade

As festividades juninas no HRAS uniram tradição cultural e compromisso social através da arrecadação de donativos para instituições de Icoaraci. A ação promoveu integração entre equipe e comunidade em prol de causas nobres.



Incentivo à economia solidária com Feira do Artesanato

A unidade promoveu um espaço para exposição e venda de trabalhos manuais produzidos por acompanhantes e pacientes. Além de auxiliar no bem-estar, a iniciativa gera renda e fomenta o empreendedorismo social dentro do ambiente hospitalar.



Paciente de 74 anos recebe alta após oito meses internada

Após um longo período de cuidados intensivos, a recuperação de uma paciente idosa destacou a eficácia dos serviços de alta complexidade do hospital. O caso ressalta o compromisso da equipe multiprofissional com tratamentos prolongados e complexos.

Debate sobre integração com a medicina tradicional indígena

A unidade promoveu diálogos sobre a união entre protocolos hospitalares e saberes ancestrais. O objetivo é garantir um atendimento humanizado e intercultural, respeitando as tradições dos povos originários na saúde pública.



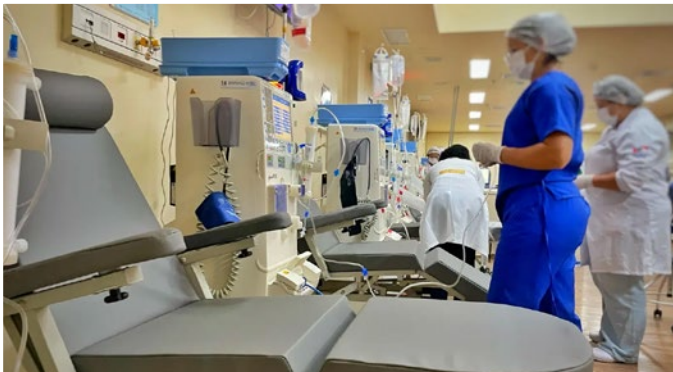
Apoio às mães no encerramento do Agosto Dourado

No fechamento da campanha, o hospital reforçou ações de conscientização sobre o aleitamento materno na UTI Neonatal. Equipes orientaram mães sobre a importância do leite humano para a recuperação e fortalecimento do vínculo com os bebês.



Investimentos ampliam serviços de hemodiálise

A aquisição de novos equipamentos e expansão de turnos permitiu ampliar o atendimento a pacientes renais crônicos. O investimento foca na descentralização do serviço para garantir tratamento vital com maior comodidade às famílias atendidas.



Cultura da doação de órgãos pelo Setembro Verde

Pela campanha Setembro Verde, o hospital intensificou a sensibilização e capacitação de equipes para abordagens humanizadas. O objetivo é aumentar o número de doadores no Pará e agilizar processos que salvam vidas.



6 anos como referência em alta complexidade

A unidade celebrou seis anos de pleno funcionamento em Icoaraci, consolidando-se em áreas como neurocirurgia e atendimento materno-infantil. A data marca o sucesso de um modelo de gestão focado em resultados e humanização.



Hospitais estaduais integram planejamento logístico de saúde para a COP30

Unidades como o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos foram incluídas no plano estratégico para o evento climático. A preparação prevê reforço de insumos e prontidão de leitos para suportar a demanda de visitantes e da população local com segurança.

Formação de novos profissionais de saúde

Como hospital de ensino, a unidade recebeu residentes e estudantes para prática supervisionada em alta complexidade. A iniciativa eleva o padrão técnico da saúde no estado, preparando novos talentos para o mercado de trabalho.



Capacitação da comunidade para tratamento doméstico de feridas e queimaduras

O hospital promoveu oficinas para familiares sobre o manejo correto de feridas complexas. A ação visa garantir a continuidade do tratamento pós-alta, reduzindo riscos de infecções e reinternações através do empoderamento comunitário.



Ampliação do atendimento com 3 mil mamografias em um ano

No Outubro Rosa, o hospital celebrou a marca de três mil exames realizados, fundamentais para o diagnóstico precoce do câncer de mama. A ampliação do serviço garante tratamento tempestivo e reforça a saúde preventiva da mulher.



Produção de toucas une mães e filhos em gesto de humanização

Uma oficina ensinou mães de bebês internados a confeccionarem toucas personalizadas, fortalecendo o vínculo afetivo no ambiente hospitalar. A ação foca no bem-estar psicológico das famílias durante o tratamento neonatal.



Qualificação para resposta rápida em emergências

A unidade mantém treinamento constante das equipes para situações críticas, focando na precisão do suporte avançado. A agilidade no atendimento de urgência é prioridade para aumentar as chances de sobrevivência dos pacientes.



Idosa retorna para casa após 90 dias de internamento

Após três meses de cuidados especializados, uma paciente celebrou sua alta hospitalar. O caso exemplifica a capacidade da unidade em recuperar pacientes complexos através de suporte que vai da fase aguda à reabilitação.



Nova turma de cuidadores para assistência ao idoso

Através de projeto educativo, o hospital capacitou acompanhantes para lidarem com as particularidades da terceira idade. O curso promove um cuidado mais seguro e humanizado tanto no hospital quanto no domicílio pós-alta.



Hemopa homenageia Hospital Abelardo Santos por captação recorde de bolsas de sangue

O hospital recebeu premiação por coletar mais de 670 bolsas de sangue em suas campanhas. O reconhecimento destaca a parceria estratégica com o Hemopa e o engajamento da comunidade de Icoaraci com a solidariedade.



Ampliação das estratégias contra a prematuridade no Novembro Roxo

Evento inédito discutiu novas práticas no cuidado de bebês prematuros. Como referência materno-infantil, o hospital busca reduzir impactos da prematuridade com tecnologia e acolhimento especializado na UTI Neonatal.



Hospital Abelardo Santos conquista Selo Brasil Saúde por sustentabilidade

A unidade recebeu reconhecimento nacional pela gestão eficiente de resíduos e economia de recursos. O selo demonstra a viabilidade de aliar saúde de alta complexidade com preservação ambiental na gestão pública.



Programação especial de Natal leva humanização a crianças internadas

O hospital iniciou festividades natalinas com atividades lúdicas para suavizar o período de internação. A iniciativa busca transformar o ambiente hospitalar através de esperança e carinho para os pequenos pacientes e suas famílias.



Programa de Diálise Peritoneal domiciliar amplia autonomia de pacientes renais

O tratamento em casa com monitoramento remoto tem beneficiado pacientes do Abelardo Santos. A técnica melhora a qualidade de vida e devolve independência a quem necessita de suporte renal crônico, sem sair do conforto do lar.



Projeto “Correio dos Desejos” realiza sonhos de Natal de crianças hospitalizadas

Colaboradores adotaram cartas de crianças internadas no Abelardo Santos, promovendo alegria e apoio emocional. A ação fortalece o processo de recuperação pediátrica através da solidariedade e união da equipe hospitalar.



HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DR. WALDEMAR PENNA





Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna

Localizado em Santarém, no coração do Oeste Paraense, o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) reafirmou sua posição estratégica fundamental para a descentralização da saúde pública no estado. Desde sua inauguração em 2006, a unidade tem sido a garantia de acesso a serviços de média e alta complexidade para uma população de aproximadamente 1,4 milhão de habitantes.

O HRBA é o centro de referência para 14 municípios que compõem 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 sua rede direta, o hospital exerce um papel crucial no combate ao câncer, atendendo pacientes com perfil oncológico oriundos também das regiões do Xingu e do Tapajós, preenchendo um vazio assistencial histórico nessas localidades.

Reconhecido como uma das melhores unidades públicas de saúde do Brasil, o HRBA detém a certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA): Acreditado com Excelência (Nível 3). Este selo atesta que a unidade não apenas cumpre padrões rigorosos de segurança e qualidade, mas possui uma cultura de gestão focada na melhoria contínua e na sustentabilidade institucional.

Desde 1º de dezembro de 2022, o Instituto Social Mais Saúde assumiu a gestão do HRBA. Sob nossa condução, a unidade opera com um modelo de governança focado na responsabilidade técnica, transparência e no compromisso inabalável com a eficiência dos serviços prestados à população paraense.

Dados gerais

Perfil assistencial

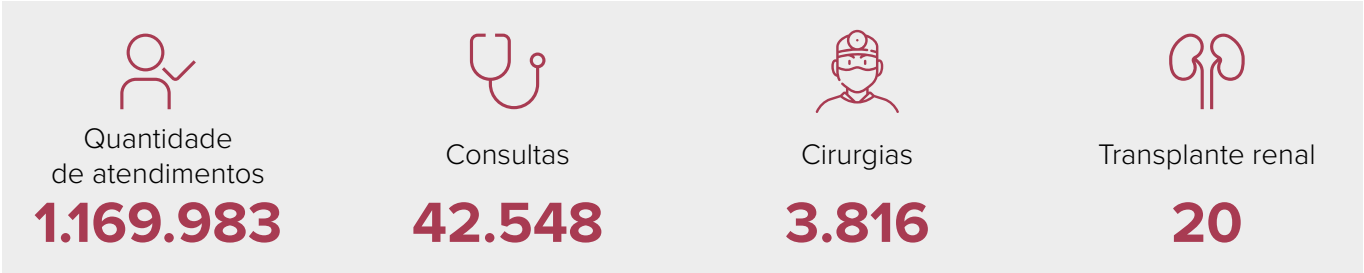
Atendimento de média e alta complexidade, referência em oncologia, nefrologia, transplante renal, neurocirurgia, traumatologia, ortopedia e cirurgia cardíaca, assistência hospitalar, urgência, atendimento ambulatorial, cirurgias e exames. A partir de setembro de 2023, em decorrência do sinistro ocorrido no Hospital Municipal de Santarém, a unidade incorporou, temporariamente, seu perfil assistencial, com ampliação da capacidade de atendimento na Unidade de Obstetrícia de Alto Risco e, consequentemente, na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal.



Especialidades

Anestesiologia, Bucomaxilofacial, Cardiologia clínica, Cirurgia cabeça pescoço, Cirurgia cardíaca, Cirurgia do aparelho digestivo/cirurgia geral, Cirurgia oncológica, Cirurgia pediátrica, Cirurgia plástica (e de lábio leporino), Cirurgia torácica, Cirurgia vascular, Cuidados paliativos, Endocrinologia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia (e de coluna), Obstetrícia de alto risco, Oftalmologia, Onco dermatologia, Oncoginecologia, Oncologia clínica, Oncologia hematologia, Oncologia pediátrica, Ortopedia oncológica/trauma de alta complexidade, Otorrinolaringologia, Otorrinolaringologia (lábio leporino), Pneumologia, Pré-transplante renal, Radioterapia e braquiterapia, Reumatologia e Urologia.

Produção assistencial





Humanização: O Coração do Atendimento no HRBA

A humanização no Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) transcende o cuidado clínico, transformando o ambiente hospitalar em um espaço de acolhimento, respeito e empatia. Por meio do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), promovemos ações contínuas que valorizam a vida, fortalecem os vínculos entre colaboradores e pacientes, e reafirmam nosso compromisso com uma assistência integral e sensível às necessidades humanas.

Valorização e Integração

Ao longo de 2025, o GTH consolidou a celebração dos aniversariantes como pilar de endomarketing. Realizadas ao final de cada mês, essas festividades reconhecem o ciclo de vida de cada profissional, fortalecendo o sentimento de pertencimento e o engajamento da equipe.

Janeiro Branco: Conscientização sobre Saúde Mental

No dia 24 de janeiro, o HRBA promoveu uma palestra conduzida pela equipe de Psicologia voltada aos usuários em espera. O evento abordou a importância do autocuidado emocional e estratégias para manter o equilíbrio mental, fomentando a conscientização na comunidade atendida.

Inclusão e Diversidade no Ambiente de Trabalho

Em 12 de fevereiro, a advogada Elizangela Pinheiro liderou um treinamento focado no respeito às diferenças e na equidade de oportunidades. A ação destacou como pequenas atitudes diárias combatem o preconceito e criam um espaço de trabalho mais acessível e representativo.

Prevenção de HIV, AIDS e ISTs

No dia 28 de fevereiro, o auditório da instituição recebeu uma palestra educativa sobre Infecções Sexualmente Transmissíveis para os colaboradores. Foram discutidas formas de transmissão, sintomas e a importância da testagem regular, do uso de preservativos e da vacinação.

Março Lilás: Prevenção e Diagnóstico

No contexto da campanha Março Lilás, o hospital realizou, em 6 de março, uma iniciativa educativa para os usuários. O foco foi fornecer informações vitais sobre a prevenção e o tratamento do câncer de colo de útero durante o tempo de espera por consultas.

Homenagem ao Dia Internacional da Mulher

No dia 7 de março, o GTH organizou uma programação especial em reconhecimento à contribuição das mulheres na sociedade. O evento ofereceu atividades integrativas voltadas tanto para as colaboradoras quanto para as pacientes da instituição.

Aniversário de Pacientes de Longa Permanência

Em 23 de abril, em um gesto de profunda empatia, a equipe multiprofissional celebrou o aniversário de um paciente internado há longo prazo. Com decoração temática e bolo simbólico, a ação fortaleceu os vínculos afetivos e motivou o paciente durante sua jornada hospitalar.

Passeios Terapêuticos: Autonomia e Bem-Estar



Durante todo o ano, o HRBA promoveu edições do Passeio Terapêutico para pacientes crônicos e oncológicos. A iniciativa visa romper a rigidez da rotina hospitalar, oferecendo momentos de lazer e socialização que são fundamentais para o sucesso do tratamento psicossocial.



Comemoração do Dia das Mães

No dia 9 de maio, o hospital promoveu um “Dia de Beleza” e um café da manhã especial para as mães. Na UTI Neonatal, as mães de bebês internados participaram de um bingo e receberam porta-retratos com fotos de seus filhos, humanizando o cuidado em um momento delicado.



Celebração de Casamento na Unidade

Um momento ímpar de humanização ocorreu em 15 de maio, com a celebração do casamento de um paciente internado. A cerimônia, realizada na capela da unidade com a presença de familiares e da equipe assistencial, atendeu a um desejo do casal e emocionou a todos os presentes.



Semana da Enfermagem: Cuidar de Quem Cuida

Entre 19 e 23 de maio, o hospital realizou uma programação voltada à valorização profissional sob o tema “Cuidar de quem cuida”. O evento contou com palestras e a entrega da Comenda Anna Nery, homenageando 41 profissionais pela excelência nos serviços prestados.



Festa Junina: Integração e Tradição

No dia 12 de junho, a tradicional Festa Junina integrou colaboradores e pacientes em um momento de descontração. Com comidas típicas e música, o evento adaptou as brincadeiras aos cuidados necessários, promovendo alegria e fortalecendo os vínculos institucionais.



Palestra sobre Diabetes Gestacional

Em 24 de junho, uma parceria com a equipe de obstetrícia resultou em uma palestra educativa para gestantes. A atividade promoveu informações sobre autocuidado e adesão ao tratamento, garantindo uma gestação mais segura para as usuárias da unidade.



Campanha Julho Verde: Prevenção ao Câncer

No dia 25 de julho, o ambulatório de oncologia foi decorado de verde para a conscientização sobre o câncer de cabeça e pescoço. Pacientes e acompanhantes receberam orientações detalhadas sobre a importância do diagnóstico precoce e tiraram dúvidas com especialistas.



Valorização no Dia dos Pais

Durante o mês de agosto, o hospital preparou homenagens especiais para pais colaboradores e pacientes internados. A entrega de lembranças e mensagens de gratidão reforçou o carinho da instituição por esses protagonistas da estrutura familiar.



Curso de Primeiros Socorros na Infância

Em 12 de agosto, profissionais de saúde do HRBA capacitaram educadores da comunidade em técnicas de atendimento emergencial. O curso abordou manobras práticas para situações de engasgos e quedas, visando a segurança e o agir rápido em emergências infantis.



Outubro Rosa: Prevenção e Informação

Ao longo do mês de outubro, a unidade intensificou as ações de prevenção ao câncer de mama. Com serviços de beleza, música e palestras informativas, a campanha buscou facilitar o acesso à saúde e incentivar o autocuidado entre as mulheres.



Semana da Criança na Pediatria

De 7 a 10 de outubro, a ala pediátrica recebeu a visita de palhaços e personagens caracterizados. As dinâmicas transformaram as enfermarias em espaços de risadas e ludicidade, tornando o ambiente hospitalar mais leve e acolhedor para os pequenos pacientes.



Novembro Azul: Foco na Saúde Masculina

Durante o mês de novembro, o médico Alberto Tolentino ministrou palestras sobre o câncer de próstata. Dinâmicas interativas permitiram que os participantes tirassem dúvidas e compreendessem a importância dos exames preventivos e do diálogo sobre a saúde do homem.



Novembro Roxo: Sensibilização à Prematuridade

Entre 13 e 18 de novembro, a UTI Neonatal realizou um ensaio fotográfico onde os bebês foram retratados como “super-heróis”. A ação simbolizou a luta pela vida e a importância dos cuidados especializados que garantem o desenvolvimento dos prematuros.



Programação Natalina: Esperança e Acolhimento

No mês de dezembro, as ações natalinas levaram o espírito de solidariedade às enfermarias. Com entrega de brindes, atividades lúdicas e visitas especiais, o hospital buscou oferecer conforto e sorrisos às crianças e seus familiares durante o período de internação.

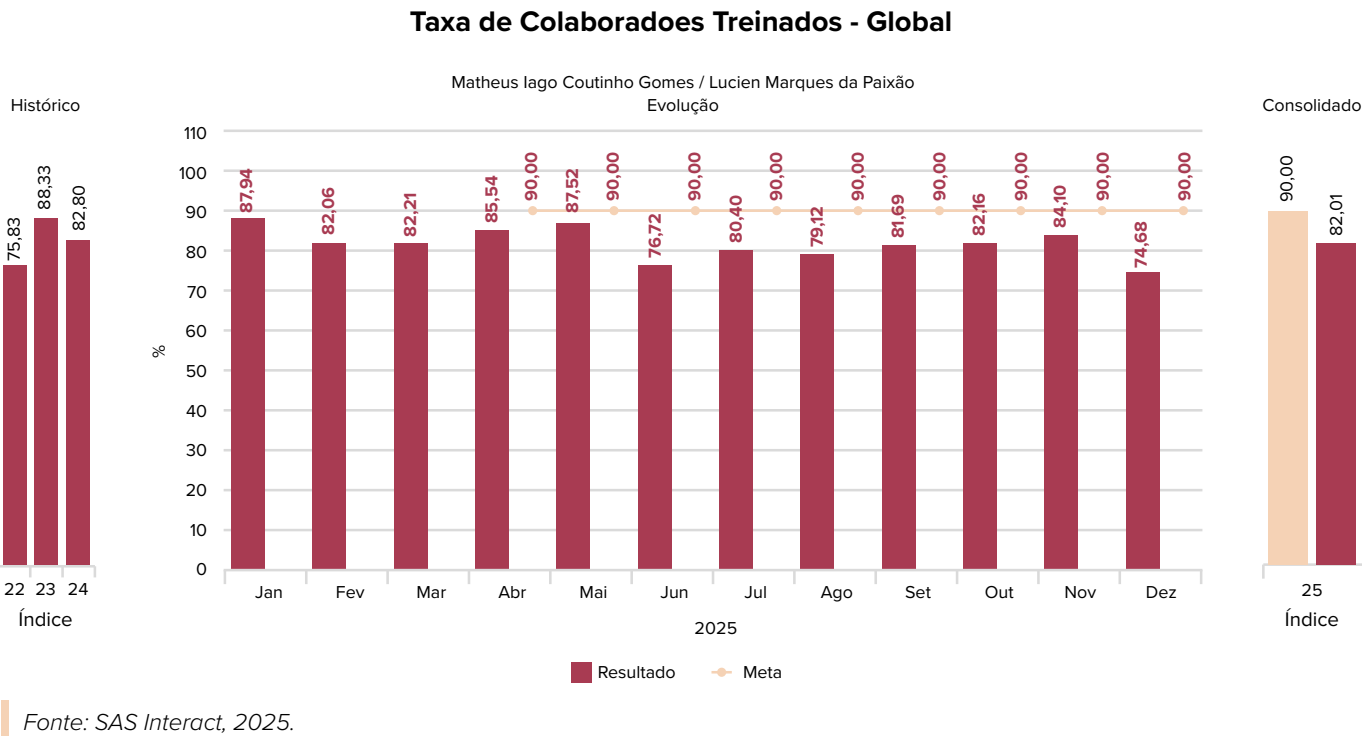


Núcleo de Educação Permanente (NEP): Excelência e Desenvolvimento Contínuo

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) do Hospital Regional do Baixo Amazonas consolida-se como o eixo central para a garantia da segurança do paciente e a valorização profissional. Através da atualização constante de processos e competências, o NEP assegura que a assistência prestada esteja sempre alinhada às melhores práticas e inovações do setor de saúde.

Ao longo de 2025, a dinâmica de capacitação foi intensificada para abranger a complexidade das rotinas hospitalares. O núcleo viabilizou a realização de 978 treinamentos, que englobaram desde atualizações técnicas específicas até protocolos de segurança e humanização. Este esforço refletiu-se em um alcance expressivo, atingindo a marca de 82,01% de colaboradores treinados no período.

Esses indicadores reforçam o compromisso do HRBA com a cultura do aprendizado organizacional, transformando o conhecimento em uma ferramenta direta de melhoria da qualidade assistencial e eficiência operacional.



Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP): Celeiro de Conhecimento e Inovação

O Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) do Hospital Regional do Baixo Amazonas reafirma sua posição como um dos pilares estratégicos da instituição, atuando como um campo de prática de excelência que integra o saber acadêmico à rotina hospitalar de alta complexidade. Com um papel fundamental na formação técnica e prática, o DEP fortalece o sistema de saúde brasileiro ao preparar profissionais altamente qualificados e fomentar a produção científica regional.

Ao longo do último período, o departamento consolidou 6 eixos principais de atuação, alcançando um impacto significativo na rede de ensino superior. Com parcerias sólidas que incluem a Ufopa, Iespes, Unama, Unicesumar, Unopar e Uepa, o hospital manteve um fluxo constante de aprendizado, atendendo a uma média mensal de mais de 100 estagiários e integrando mais de 300 estudantes e residentes em programas específicos de especialização e pesquisa.

Estágio Curricular: A Base da Experiência Prática

Através de convênios com a Ufopa, Iespes, Unama, Unicesumar, Unopar e Uepa, o HRBA atua como um campo vital para o desenvolvimento de novos

talentos. A ação de Estágio Curricular mantém uma estrutura robusta de acolhimento, atendendo uma média de 105 estudantes por mês. Esses alunos têm a oportunidade de vivenciar a realidade da assistência em diversas áreas, aplicando conhecimentos teóricos sob a supervisão de profissionais experientes, o que garante uma transição segura e qualificada da academia para o mercado de trabalho.



Residência Médica: Especialização de Alto Nível

Em parceria exclusiva com a Universidade do Estado do Pará (Uepa), o programa de Residência Médica do HRBA é referência na região Norte. Atualmente, a instituição conta com 65 médicos residentes em formação. Este programa foca no

treinamento em serviço, proporcionando aos pós-graduandos uma imersão profunda em especialidades médicas, sempre pautada pela ética, segurança do paciente e protocolos clínicos rigorosos, contribuindo diretamente para a fixação de especialistas na Amazônia.

Residência Multiprofissional: Cuidado Integral e Interdisciplinar

Também em cooperação com a Uepa, a Residência Multiprofissional engloba diversas áreas da saúde que atuam de forma conjunta para o bem-estar do paciente. Com um corpo discente de 44 profissionais, a ação promove a interdisciplinaridade no ambiente hospitalar. O programa capacita enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos e outros profissionais para atuarem em cenários de alta complexidade, reforçando a visão holística do atendimento prestado no HRBA.



Formação Complementar: Expansão de Competências

A Formação Complementar é uma estratégia do DEP para ampliar o conhecimento técnico em áreas específicas, contando com o apoio das instituições parceiras (Ufopa, Iespes, Unama, Unicesumar, Unopar e Uepa). Esta ação atendeu 157 estudantes, oferecendo cursos, treinamentos rápidos e módulos de aperfeiçoamento que atualizam o currículo acadêmico e alinham os futuros profissionais às demandas tecnológicas e assistenciais mais recentes da saúde pública.

Visitas Técnicas: Imersão na Gestão e Estrutura Hospitalar

O HRBA abre suas portas para a comunidade acadêmica através das Visitas Técnicas, realizadas em parceria com o grupo de universidades conveniadas. No período, 30 estudantes participaram dessas imersões, onde puderam conhecer de perto a infraestrutura, o fluxo de gestão e os processos operacionais do hospital. Essa iniciativa é essencial para que os alunos compreendam a organização logística e administrativa de uma unidade de grande porte antes mesmo de iniciarem seus estágios ou vidas profissionais.

Projetos de Pesquisa: Ciência em Prol da Saúde

O fomento à ciência é uma das marcas registradas do DEP, que em colaboração com Ufopa, Iespes, Unama, Unicesumar, Unopar e Uepa, viabilizou o desenvolvimento de diversos Projetos de Pesquisa. Ao todo, 29 pesquisadores e estudantes conduziram estudos dentro da unidade, utilizando dados e evidências clínicas para buscar soluções inovadoras e tratamentos mais eficazes. Essa produção científica não apenas engrandece a instituição, mas gera conhecimento valioso para a saúde pública em escala nacional.

transformando as manifestações dos usuários do SUS em ferramentas fundamentais para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos processos assistenciais.

Estrutura e Equipe de Atendimento

Para garantir o amplo acesso e o conforto dos cidadãos, o SAU dispõe de uma sala exclusiva localizada na Recepção Principal (andar térreo), com identificação visual padronizada que facilita a localização.

Metodologia de Trabalho e Escuta Ativa

O setor atua de forma proativa na mensuração sistemática da experiência do paciente em diversas áreas, incluindo Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento, SADT (Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia) e Alta Hospitalar.

Serviço de Atendimento ao Usuário: Diálogo e Transparência na Gestão Hospitalar

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), atuando como a Ouvidoria do Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), consolida-se como um elo estratégico entre a instituição e a comunidade. Mais do que um canal de comunicação, o setor é dedicado ao acolhimento e à escuta qualificada,

O diferencial do SAU reside no acompanhamento diário das demandas junto aos gestores. Esse trabalho de parceria permite identificar falhas, alinhar processos internos e garantir que o usuário receba um retorno em tempo hábil. Essa dinâmica não apenas resolve problemas pontuais, mas amplia o vínculo entre o hospital e o paciente, integrando a visão do usuário ao desenho dos fluxos da unidade.

Resultados e Indicadores do Exercício de 2025

No ano de 2025, o compromisso com a resolutividade refletiu-se em números expressivos, demonstrando a eficácia do canal em processar e solucionar as demandas recebidas.

Perfil das Manifestações

Ao todo, foram registradas 4.628 manifestações, classificadas conforme a natureza do contato:

Elogios	1.664
Atendimentos/Orientações	2.163
Reclamações	729
Sugestões	65

A Taxa de Resolutividade alcançou a média anual de 99,83%, evidenciando a agilidade e o compromisso da gestão em dar respostas concretas às demandas dos usuários.

Índice de Satisfação Global

A taxa anual de satisfação dos usuários atingiu o sólido patamar de 97,08%. Abaixo, detalhamos o desempenho mensal ao longo do ano:

Mês	Taxa de Satisfação	Mês	Taxa de Satisfação
Janeiro	99,60%	Julho	99,90%
Fevereiro	97,70%	Agosto	98,30%
Março	94,20%	Setembro	98,10%
Abril	97,60%	Outubro	93,00%
Maiο	97,70%	Novembro	93,50%
Junho	99,90%	Dezembro	95,50%

Workshop de Oncologia: Foco na Assistência Multiprofissional

Com o objetivo de assegurar a excelência contínua no atendimento aos usuários, o HRBA promoveu um Workshop de Oncologia direcionado a colaboradores e residentes da unidade. A capacitação foi voltada especificamente para a equipe multiprofissional que atua na linha de frente do cuidado oncológico, reforçando protocolos e práticas especializadas para o manejo diário desses pacientes.

Desfile Cívico: Integração e Humanização na Área Externa

Em alusão à Independência do Brasil, o hospital organizou um desfile cívico que reuniu pacientes infantis e adultos, colaboradores e a comunidade. O evento contou com a participação especial da Banda de Percussão e do Coral das Flautas da Escola Estadual Antônio Batista Belo de Carvalho, que se apresentaram na área externa da unidade, proporcionando um momento de civismo e quebra da rotina hospitalar.



Setembro Verde: Conscientização sobre Doação de Órgãos nas Escolas

Como parte do encerramento da campanha Setembro Verde, profissionais da Organização de Procura de Órgãos (OPO) Tapajós e do setor de transplantes do HRBA realizaram uma ação educativa na Escola Estadual Diocesana São Francisco. Por meio de palestras, a equipe explicou os procedimentos para doação, critérios de elegibilidade e o impacto vital dessa decisão, esclarecendo dúvidas dos jovens e incentivando a cultura da doação de órgãos.



Capacitação Comunitária: Curso Teórico e Prático para Cuidadores de Idosos

O HRBA, gerido pelo Instituto Social Mais Saúde em parceria com a Sespa, iniciou um curso gratuito de Cuidador de Idosos voltado para residentes do oeste paraense. Ministrado por profissionais do próprio hospital, o projeto visa colaborar com a educação regional e preparar os participantes para o mercado de trabalho, oferecendo uma programação diversificada que qualifica o cuidado com a terceira idade em toda a região.



Semana de Fisioterapia: Valorização e Atualização Técnica

Para celebrar o Dia do Fisioterapeuta, o Hospital Regional de Santarém promoveu a sua primeira “Semana de Fisioterapia”, reunindo colaboradores, acadêmicos e residentes. O evento focou na oferta de capacitação e qualificação profissional, permitindo que estudantes e especialistas da área pudessem trocar experiências e atualizar conhecimentos sobre as melhores práticas terapêuticas aplicadas na unidade.



Reconhecimento Nacional: Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2025

O HRBA foi selecionado entre os 15 melhores projetos do Brasil na 18ª edição do Prêmio Amigo do Meio Ambiente (PAMA), promovido pelo Projeto Hospitais Saudáveis. A iniciativa reconhece as ações de sustentabilidade mais efetivas desenvolvidas por instituições de saúde do SUS, destacando o compromisso do hospital Dr. Waldemar Penna com a preservação ambiental e a responsabilidade social em suas operações.



Selo Brasil Saúde: Excelência em Gestão Socioambiental

Em 2025, o HRBA consolidou seu modelo de gestão sustentável ao conquistar o Selo Brasil Saúde, sendo o único hospital brasileiro classificado na categoria ouro. A certificação, avaliada pelo Gapas, reconhece o alinhamento da unidade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, destacando práticas que geram impactos positivos diretos na operação hospitalar e no cuidado ao ecossistema amazônico.

Manutenção da Acreditação ONA Nível 3: Padrão de Excelência Nacional

O Hospital Regional do Baixo Amazonas manteve a Certificação de Excelência da Organização Nacional de Acreditação (ONA), atingindo o nível 3. Este título, conferido após rigorosa avaliação de processos internos, atesta a maturidade institucional, a segurança do paciente e o alto desempenho no atendimento prestado, reafirmando a unidade como uma referência de qualidade em saúde no cenário brasileiro.



1º Encontro da Prematuridade: Cuidado Especializado no Novembro Roxo

Alinhado à campanha nacional de conscientização sobre a prematuridade, o hospital realizou o 1º Encontro da Prematuridade com o tema “Garanta aos prematuros começos saudáveis para futuros brilhantes”. O evento contou com palestras de uma equipe interdisciplinar composta por médicos, enfermeiros, psicólogos e fisioterapeutas, oferecendo certificação aos participantes e discutindo estratégias para o desenvolvimento dos bebês prematuros.



Transformando vidas: 20 transplantes realizados em 2025

Em 2025, o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) realizou 20 transplantes renais, transformando a realidade de pacientes com insuficiência renal crônica. Atuante nessa frente desde novembro de 2016, a unidade possui habilitação do Ministério da Saúde para realizar o procedimento até 2028. Ao longo de quase uma década, o Regional de Santarém soma 136 procedimentos realizados, sendo 54 intervivos (com doadores parentes) e 82 provenientes de doadores falecidos.

Além das cirurgias, o hospital é referência em terapia renal substitutiva e realiza a captação de órgãos e tecidos desde 2012. A estrutura oferece tratamentos especializados de hemodiálise e diálise peritoneal, tendo alcançado a marca de 89.081 sessões de hemodiálise apenas em 2025. Com foco na continuidade desse serviço, o HRBA promove constantemente ações de conscientização sobre a importância da doação de órgãos e seu impacto na preservação de vidas.



HOSPITAL GERAL PÚBLICO CASTELO DOS SONHOS





Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos

O Hospital Público Geral de Castelo dos Sonhos (HPGCS) é uma unidade estratégica da rede de saúde do Governo do Estado do Pará. Localizado no distrito de Castelo dos Sonhos, no município de Altamira, o hospital atua como referência em baixa e média complexidade, assegurando à população local um atendimento regulado, contínuo e estritamente alinhado às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Desde 2020 sob a gestão do Instituto Social Mais Saúde, a unidade consolidou um modelo de administração focado na excelência e no cumprimento rigoroso de metas institucionais. Através da atuação sinérgica entre as equipes assistenciais, administrativas, técnicas e de apoio, o HPGCS enfrenta os desafios da saúde pública com elevado grau de comprometimento e responsabilidade ética. O resultado é uma assistência que combina eficiência operacional com o respeito inegociável à dignidade do paciente.

Dados gerais

Perfil assistencial

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

			
Colaboradores	Médicos	Leitos de Enfermarias	Leitos Complementares
206	12	21	13

Especialidades

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

Produção assistencial

			
Atendimentos	Consultas	Cirurgias	Saídas hospitalares
65.424	7.878	677	1.268

			
Partos	Exames laboratoriais	Exames de imagem	Atendimento no PA
254	33.707	5.443	16.197

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Ouvidoria: Gestão da Experiência e Escuta Ativa



O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Ouvidoria do Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HP-GCS) atua como o elo estratégico de diálogo entre a instituição e a comunidade. Mais do que um canal de comunicação, o setor é uma ferramenta fundamental de gestão, dedicada a garantir que a voz do paciente seja o motor para a melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos.

Com atendimento presencial, telefônico e online, o SAU opera sob rígidos critérios de confidencialidade e acessibilidade. Todas as demandas recebidas são integradas às equipes de gestão, gerando planos de ação imediatos e correções de fluxos.

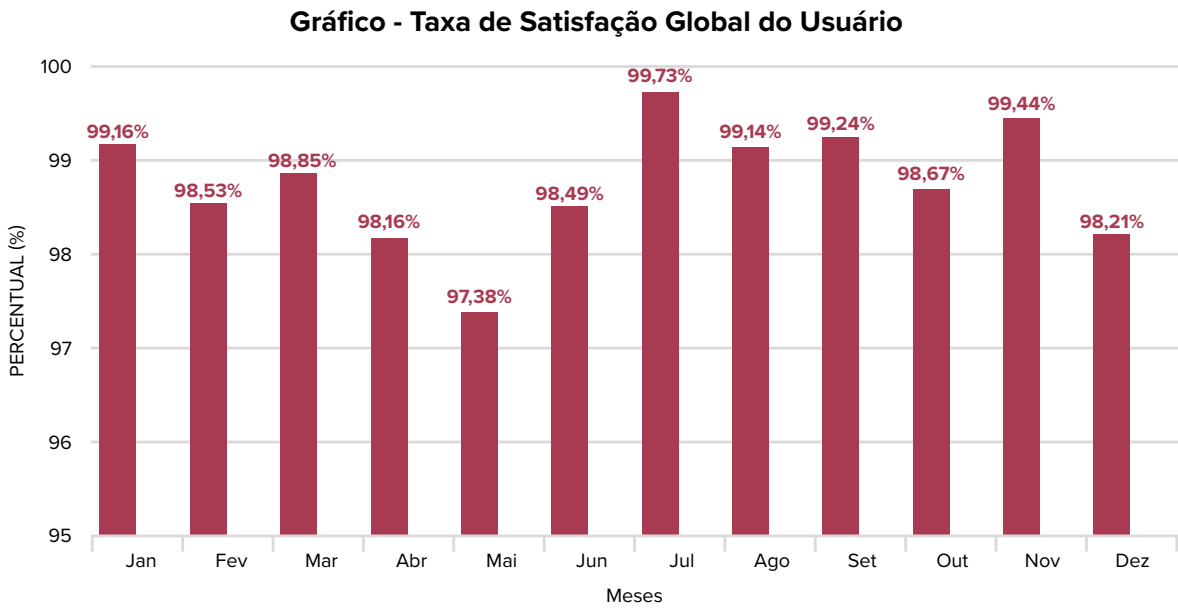
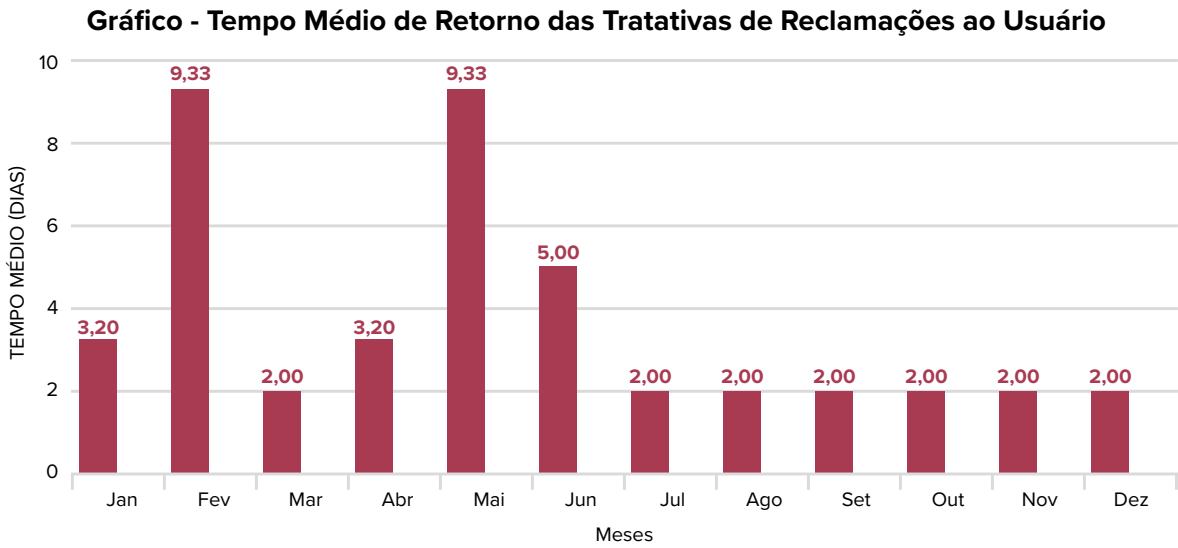
A atuação do SAU/Ouvidoria reafirma o compromisso do HPGCS com a humanização e a segurança do paciente, transformando o feedback do usuário em subsídio técnico para elevar constantemente o padrão da assistência prestada.

Pesquisas de Satisfação por Tipo de Serviço

Área	Pesquisas
Internação	283
Alta Hospitalar	190
Ambulatório	831
S.A.D.T	4.563
Pronto-Atendimento	1.659
Total	7.526

Manifestação dos usuários por tipo

Reclamação	40
Sugestão	59
Solicitação	53
Elogio	318
Informação	6



Estratégias de Humanização, Gestão de Pessoas e Segurança Institucional

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) fundamenta sua gestão na excelência do atendimento e na valorização do capital humano. Em 2025, uma série de projetos e fluxos de trabalho foram consolidados para garantir que a missão institucional se traduza em segurança para o colaborador e acolhimento para o usuário.

Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional (CIPA e SIPAT)

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) liderou projetos focados no bem-estar do trabalhador, abrangendo desde o uso correto de EPIs até o suporte à saúde mental. Esses esforços foram potencializados pela realização da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), que promoveu ações educativas para a redução de riscos ocupacionais e o fortalecimento de práticas seguras no ambiente hospitalar.



Biossegurança e Proteção ao Paciente: Projeto Adorno Zero

Alinhado às normas de controle de infecção hospitalar, o Projeto Adorno Zero foi mantido com rigor. A iniciativa visa a conscientização de todos os profissionais sobre os riscos biológicos associados ao uso de acessórios, garantindo uma assistência mais segura, padronizada e em conformidade com as exigências sanitárias vigentes.



Humanização: O Elo entre a Técnica e a Empatia

No Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS), a humanização é compreendida como um pilar indissociável da segurança assistencial. A Comissão de Humanização (CH), de natureza técnico-científica permanente, fundamenta suas diretrizes na Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da Saúde. Sua atuação visa transformar a gestão e a atenção à saúde, garantindo que o cuidado técnico seja sempre acompanhado pelo respeito à singularidade de cada indivíduo. O exercício de 2025 marcou um período de amadurecimento institucional para a Comissão. Através de um processo de reestruturação interna e revisão de fluxos, a CH qualificou seu planejamento, permitindo uma entrega mais assertiva de suas iniciativas.

Impacto em Números e Dados:

- **Alcance:** Foram realizadas 79 ações de humanização, beneficiando diretamente 2.840 pessoas, entre colaboradores, pacientes, acompanhantes e visitantes.
- **Gestão por Indicadores:** A principal inovação do ano foi a implantação de indicadores específicos e o monitoramento sistemático das ações. Agora, o hospital analisa não apenas a execução, mas o impacto emocional das atividades, permitindo tomadas de decisão baseadas em dados e o aprimoramento contínuo das práticas.

Projetos e Ações Institucionais: Transformando a Assistência através da Humanização

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) desenvolve uma série de iniciativas estratégicas que buscam integrar assistência técnica de qualidade às diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH). Abaixo, detalhamos os projetos realizados em 2025:



Projeto Educação e Saúde

Esta iniciativa promove a disseminação de conhecimento técnico e preventivo para colaboradores, usuários e a comunidade local, seguindo o calendário temático do Ministério da Saúde. O projeto é executado de forma multidisciplinar, unindo as equipes de SAU, Serviço Social, Nutrição, Enfermagem e o Núcleo de Educação Permanente (NEP), que ministram palestras rápidas e dinâmicas no serviço ambulatorial, aproveitando o tempo de espera dos usuários para fortalecer a educação em saúde e o autocuidado.

Projeto Capelania

Alinhado à diretriz de Clínica Ampliada da PNH, o Projeto Capelania oferece suporte espiritual e acolhimento emocional a familiares e acompanhantes de pacientes internados. O serviço é prestado por representantes voluntários de diversas matrizes religiosas que, após passarem por um rigoroso processo de integração, ambientação e registro institucional, realizam visitas programadas para oferecer conforto e escuta qualificada àqueles que enfrentam o desafio da hospitalização de um ente querido.



Projeto Aqueça Uma Vida

Esta ação de responsabilidade social promove a solidariedade por meio da arrecadação e doação de alimentos para famílias em situação de vulnerabilidade social no distrito. O projeto foca na segurança alimentar e na promoção da dignidade humana, estreitando os vínculos entre o hospital e a comunidade externa. Em dezembro de 2025, a primeira edição da ação culminou na entrega de cestas básicas de Natal, materializando o compromisso da instituição com o cuidado integral e o apoio social.



Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental: Compromisso com o Futuro

O Comitê de Sustentabilidade do Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) consolidou-se em 2025 como o eixo de planejamento e incentivo às práticas ecoeficientes na unidade. Através de uma atuação integrada e reuniões periódicas, o Comitê promoveu o uso racional de recursos naturais (água e energia), a gestão estratégica de resíduos e a disseminação de uma cultura de responsabilidade socioambiental entre todos os colaboradores. A atuação do Comitê e a criação desses espaços reafirmam o compromisso do HGPCS com a melhoria contínua, unindo eficiência operacional ao bem-estar de pacientes, acompanhantes e colaboradores em um ambiente mais saudável e acolhedor.



Resultados e Reconhecimentos de um Ciclo Transformador

- **Constituição do Comitê Gestor:** Formação de equipe multidisciplinar e elaboração do plano de trabalho estratégico.
- **Eco-eficiência e Biodiversidade:** A criação do Espaço Sensorial e da Horta Institucional revitalizou áreas subutilizadas, promovendo bem-estar e consciência ambiental. O reaproveitamento de materiais e a produção de hortaliças fortaleceram o sentimento de pertencimento das equipes.
- **Gestão de Recursos e Resíduos:** O avanço na modernização para LED resultou em economia de energia e redução das emissões de CO2. Na nutrição, a implementação da alimentação sustentável reduziu o desperdício, enquanto a compostagem transformou resíduos orgânicos em biofertilizante para a própria unidade.
- **Segurança e Educação:** A capacitação contínua, em conformidade com a RDC 222/2018, qualificou o manejo de resíduos e elevou os padrões de segurança ocupacional.
- **Humanização e Apoio Social:** O uso de espaços externos para atividades lúdicas e o suporte do Projeto Capelania Hospitalar elevaram a qualidade da experiência do paciente e o acolhimento espiritual.
- **Educação Ambiental Digital:** Lançamento de cartilha informativa acessível via QR Code e implantação de murais informativos na unidade.
- **Horta Institucional:** Construção de horta com reaproveitamento de materiais recicláveis (pneus e PVC), promovendo a economia circular.
- **Implantação de Pergolado:** Criação de área de convivência com mobiliário sustentável para pausas laborais e atividades terapêuticas.
- **Espaço Sensorial:** Estruturação de área dedicada à fisioterapia ao ar livre e atividades lúdicas para a pediatria.
- **Revitalização Verde:** Plantio de árvores frutíferas e ornamentais para melhoria do conforto térmico e integração com a natureza.
- **Campanha “Segunda Sem Carne”:** Implementação de cardápio alternativo, totalizando mais de 1.000 refeições servidas, com foco na redução do impacto ambiental.
- **Ciclo de Resíduos Orgânicos:** Implantação de sistema de compostagem para produção de biofertilizante utilizado na horta da unidade.

- **Blitz de Coleta Seletiva:** Ações educativas de campo nos setores para avaliação e ajuste da segregação de resíduos.
- **Descarte Consciente de Medicamentos:** Parceria com farmácias locais para instalação de pontos de coleta de medicamentos vencidos e distribuição de panfletos educativos para a comunidade.

Reconhecimento de Excelência: Prêmios e Certificações

Mesmo sendo o primeiro ciclo estruturado de ações ambientais da instituição, o HGPCS obteve projeção nacional, colhendo frutos que orgulham toda a comunidade hospitalar:

- **Selo Brasil Saúde – Classificação Bronze:** Reconhecimento oficial do esforço coletivo na incorporação de práticas sustentáveis e mensuráveis.
- **Prêmio Amigo do Meio Ambiente:** Recebimento de Menção Honrosa pelo projeto “Espaço Verde Multifuncional”, destacando a unidade entre as iniciativas de saúde ambiental da Amazônia.
- **Seminário Hospitais Saudáveis:** Participação ativa com a apresentação de cases de sucesso da unidade.

Educação Permanente: Inovação e Qualificação no Ciclo 2025

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) consolidou, ao longo de 2025, um modelo de aprendizado contínuo que une tecnologia e prática assistencial. Através de um cronograma robusto de treinamentos e eventos, o Núcleo assegura que o corpo de colaboradores esteja permanentemente alinhado aos mais altos padrões de segurança e excelência clínica.

A grande aliada do NEP foi a implementação de uma plataforma de treinamentos online. Esta ferramenta estratégica democratizou o acesso ao conhecimento, permitindo que os profissionais realizem capacitações mensais respeitando seu próprio ritmo de aprendizado.

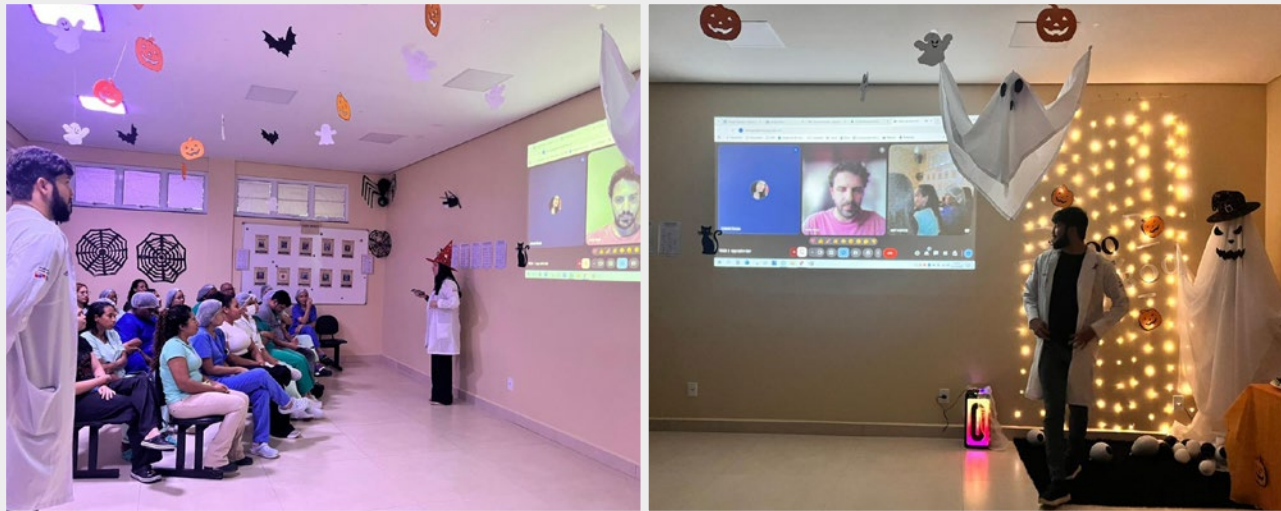
O NEP liderou ações fundamentais para a redução de riscos assistenciais e a conformidade com protocolos internacionais:

- **Implantação das 6 Metas de Segurança do Paciente:** Padronização de condutas para garantir o cuidado seguro em todas as etapas da internação.



- **Dia Mundial da Higienização das Mãos:** Campanha de conscientização sobre a prática mais eficaz na prevenção de infecções.

- **Halloween do CCIH:** Em parceria com a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, utilizou uma abordagem lúdica e interativa para reforçar protocolos de biossegurança.



Humanização e Inclusão: Implementação do Manual de Acompanhantes em Língua Kayapó

O Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HPGCS) consolidou um importante avanço na assistência intercultural ao implementar o Manual de Acompanhantes e Visitantes traduzido para a língua Kayapó. A iniciativa, desenvolvida pelas equipes de Serviço Social e do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) em parceria com o Conselho Distrital de Saúde Indígena (CONDISI), visa eliminar barreiras linguísticas e garantir o acesso pleno à informação para os povos originários atendidos na unidade.



Humanização Pediátrica: Inauguração da Brinquedoteca e a Transformação do Cuidado Infantil

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) consolidou um importante avanço na assistência infantojuvenil com a inauguração de sua Brinquedoteca. O espaço, que integra o projeto Colorindo e Brincando para Sorrir, foi planejado como um refúgio de ludicidade e afeto, visando transformar a experiência hospitalar ao reduzir o estresse da internação e promover o bem-estar emocional das crianças. A iniciativa é fruto de um esforço conjunto entre a Comissão de Humanização, as Gerências Administrativa e Assistencial e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), contando ainda com o apoio da comunidade local por meio da doação de brinquedos.



Capacitação em Primeiros Socorros: Projeto “E se o bebê engasgar?”

O Hospital Geral Público de Castelo de Sonhos (HGPCS) implementou o projeto “E se o bebê engasgar?”, uma iniciativa da Comissão de Humanização voltada à prevenção de acidentes domésticos com recém-nascidos. O programa é direcionado a gestantes, puérperas e cuidadores atendidos na unidade e no ambulatório, focando na identificação e resposta imediata a episódios de engasgo infantil. As atividades ocorrem semanalmente, às quartas-feiras, e incluem demonstrações práticas da manobra de Heimlich adaptada para bebês.



Placentografia: Humanização e Fortalecimento de Vínculos no Nascimento



O Hospital Público Geral de Castelo de Sonhos (HPG-CS) consolidou a técnica de placentografia como parte de seu protocolo de humanização no centro obstétrico. A prática consiste na utilização da placenta para criar uma impressão artística em papel logo após o parto, gerando uma imagem que simboliza a “árvore da vida”. O objetivo central da iniciativa é celebrar a singularidade da gestação e oferecer à família uma memória afetiva tangível desse momento marcante.

Mobilização Contra a Exploração Sexual Infantil

Em 19 de maio, a Comissão de Humanização do Hospital HGPCS promoveu uma ação especial em alusão ao Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. Com o tema “Rompa o Silêncio, Proteja a Infância: Violência Sexual Deixa Marcas para Toda a Vida”, a iniciativa trouxe informação, conscientização e engajamento para pacientes e acompanhantes presentes no ambulatório. Os participantes também tiveram a oportunidade de deixar seu compromisso registrado no mural temático da campanha, simbolizando o esforço coletivo no combate à violência sexual infantil.



Ludicidade e Humanização: Celebração do Dia das Crianças no HGPCS

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) promoveu uma programação especial em celebração ao Dia das Crianças, transformando a rotina hospitalar em um momento de leveza e descontração. A ação foi realizada no pergolado da unidade — espaço revitalizado pelo Projeto Selo Brasil — e contou com atividades de pintura artística, recreação, música e distribuição de brindes, proporcionando bem-estar aos pequenos pacientes e seus familiares.



Educação em Saúde: Capacitação em Primeiros Socorros para a Rede de Ensino

O Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos (HGPCS) promoveu uma capacitação inédita em primeiros socorros para 69 profissionais da rede pública de ensino, em conformidade com as diretrizes da Lei Lucas (13.722/2018). Organizado pela Comissão de Humanização e ministrado pela equipe de enfermagem, o treinamento preparou professores e funcionários para atuar de forma segura e técnica em situações de emergência envolvendo crianças e adolescentes no ambiente escolar.



Extensão Comunitária: Capacitação e Humanização no Cuidado à Pessoa Idosa

O Hospital Público Geral Castelo dos Sonhos (HGPCS), por meio de sua Comissão de Humanização, realizou em novembro de 2025 a primeira edição do Curso de Cuidador de Idosos. A iniciativa de extensão comunitária teve como foco capacitar familiares e interessados da comunidade local para a oferta de um cuidado seguro, digno e qualificado. O treinamento, ministrado por uma equipe multiprofissional, abordou conteúdos teóricos e práticos sobre aspectos físicos e emocionais do envelhecimento, protocolos de higiene e conforto, nutrição, administração segura de medicamentos e primeiros socorros.



Sustentabilidade Premiada: Reconhecimento Nacional ao Projeto “Espaço Verde Multifuncional”

O Hospital Público Geral Castelo dos Sonhos (HPGCS) alcançou destaque nacional ao receber uma Menção Honrosa na 18ª edição do Prêmio Amigo do Meio Ambiente (PAMA), promovido pelo Projeto Hospitais Saudáveis. O projeto paraense “Espaço Verde Multifuncional: sementes de sustentabilidade hospitalar germi-



nando na Amazônia” foi reconhecido por sua criatividade e impacto socioambiental, consolidando a unidade como referência em gestão sustentável no Sistema Único de Saúde (SUS).

O projeto transformou uma área externa subutilizada de 44 m² em um centro de convivência, educação ambiental e terapia. A estrutura, construída inteiramente com materiais reciclados e reaproveitados — como pneus, sobras de madeira e pallets —, integra uma horta orgânica, sistema de compostagem e áreas de repouso arborizadas. Em apenas três meses de implementação, a iniciativa permitiu a compostagem de 3,5 toneladas de resíduos orgânicos e o cultivo de 48 espécies alimentícias e medicinais, reduzindo custos operacionais e o volume de descarte de resíduos.

Modernização Diagnóstica: Implementação de Tomografia Computadorizada de Alta Tecnologia no HGPCS

O Hospital Geral Público Castelo dos Sonhos (HGPCS) consolidou um avanço histórico em sua capacidade assistencial com a implantação de um serviço de tomografia computadorizada de última geração. Com um investimento de R\$ 2,3 milhões do Governo do Pará, que contemplou tanto a aquisição do equipamento quanto a adequação técnica da sala, a unidade passou a oferecer exames diagnósticos 24 horas por dia, com capacidade instalada para realizar mais de 500 procedimentos mensais.

A chegada desta tecnologia transforma o perfil de atendimento do distrito, estabelecendo o hospital como um polo regional de saúde no sudoeste do Pará. A iniciativa soluciona um gargalo logístico crítico, eliminando a necessidade de deslocamentos de longa distância para a realização de exames complexos. Com a autonomia diagnóstica local, casos de urgência — como traumas e Acidentes Vasculares Cerebrais (AVC) — recebem intervenção imediata, aumentando significativamente as chances de recuperação dos pacientes.



HOSPITAL REGIONAL DE ORIXIMINÁ MENINO JESUS





Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) consolidou-se, desde sua inauguração em 1º de outubro de 2024 pelo Governo do Estado do Pará, como um eixo estratégico de saúde pública no oeste paraense. Vocacionado para o atendimento de média e alta complexidade, a unidade cumpre a missão de descentralizar o acesso a procedimentos especializados, garantindo agilidade e humanização no cuidado à população.

Localizado em Oriximiná, o hospital é a principal referência de saúde para a região da Calha Norte, atuando de forma integrada à rede estadual. Sua área de abrangência técnica acolhe usuários regulados dos municípios de Alenquer, Almeirim, Curuá, Faro, Juruti, Monte Alegre, Óbidos, Oriximiná, Prainha e Terra Santa.

Além de sua atuação regional, o HRMJ possui capacidade para absorver demandas de outras regiões do Estado e realiza atendimentos clínicos, cirúrgicos e ambulatoriais, contando com um corpo clínico especializado nas seguintes áreas: Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia, Cardiologia, Cirurgia Geral e Anestesiologia.

Dados gerais

Perfil assistencial

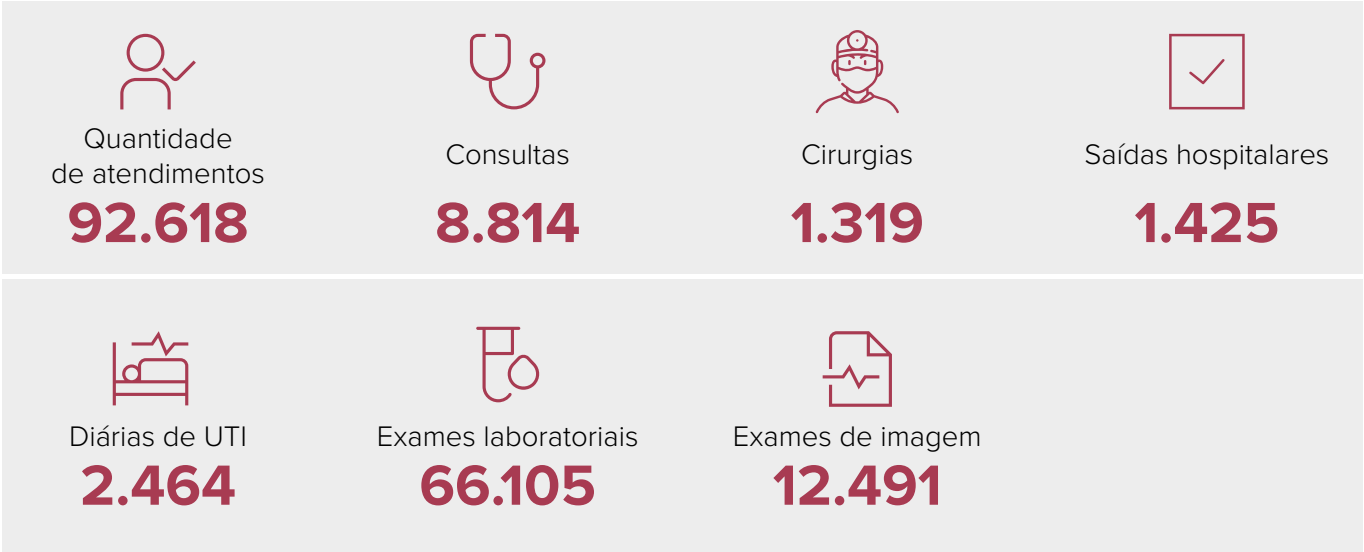
Hospital de média e alta complexidade em assistência hospitalar, urgências hospitalares, atendimento ambulatorial, cirurgias e exames laboratoriais e de imagem.



Especialidades

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

Produção assistencial



Humanização: Tecendo Redes de Cuidado, Solidariedade e Afeto

No Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ), a assistência vai além do tratamento clínico; ela se fundamenta no respeito à dignidade humana e no fortalecimento dos vínculos entre a instituição, seus colaboradores e a comunidade. O Comitê de Humanização Hospitalar atua com a missão estratégica de qualificar a atenção aos usuários e profissionais, promovendo iniciativas que estimulam o intercâmbio de conhecimentos e consolidam boas práticas de acolhimento.

Ao longo de 2025, o Comitê coordenou 13 ações de grande impacto, que reafirmam o compromisso do HRMJ com a Política Nacional de Humanização e com o bem-estar social da região da Calha Norte.

Cuidado Itinerante: Saúde e Acolhimento na Agrovila São Pedro

Em 20 de abril de 2025, o HRMJ rompeu os muros da unidade para levar assistência à zona rural. A ação de Páscoa na Agrovila São Pedro, no interior de Óbidos, ofereceu triagem de enfermagem, orientações sobre fluxos cirúrgicos e serviços de saúde, integrando a equipe técnica diretamente às necessidades da comunidade local.



Educação que Salva: Conscientização sobre a Insuficiência Cardíaca

Focado na prevenção, o Comitê realizou, em 25 de julho, uma palestra educativa no ambulatório. Em alusão ao Dia Nacional de Alerta à Insuficiência Cardíaca, a iniciativa levou informações acessíveis sobre o tratamento e a prevenção de doenças cardiovasculares, empoderando os pacientes no autocuidado.

Arraiá Solidário: Integração de Equipes e Recorde em Doações

A celebração junina dos colaboradores, realizada em 18 de junho, uniu descontração e responsabilidade social. Por meio do concurso de Miss e Mister Caipira, a equipe mobilizou uma corrente de solidariedade que resultou na arrecadação recorde de 2.521 brinquedos, destinados às futuras ações sociais do hospital, provando que o “cuidado com quem cuida” gera frutos para toda a sociedade.



Cultura e Alento: O São João na Unidade de Internação

Para minimizar o impacto da hospitalização, o HRMJ levou o clima festivo aos pacientes e acompanhantes no dia 27 de junho. O Arraial da Unidade de Internação contou com lanches personalizados e a valorização da cultura regional através da literatura de cordel, proporcionando uma tarde de alegria e resgate da identidade cultural no ambiente clínico.



Fé e Tradição na Alvorada de Santo Antônio

Fortalecendo os laços com a cultura oriximinaense, colaboradores participaram da Alvorada do padroeiro em 4 de agosto. A presença da instituição na procissão das barquinhas simbolizou o respeito às tradições locais e o compromisso do hospital em estar presente nos momentos mais significativos para a comunidade.



Escola Segura: Capacitação Lei Lucas para Educadores



O HRMJ cumpriu um papel educativo fundamental ao treinar 44 profissionais da EMEI Professora Amélia Ferrari em 26 de agosto. O treinamento em noções básicas de primeiros socorros, conforme a Lei Lucas (Lei 13.722/2018), preparou os professores para agir em situações de emergência, garantindo maior segurança no ambiente escolar.

Ciência e Cuidado: Formando Futuros Profissionais sob a Ótica da Segurança



Em 19 de setembro, em alusão ao Dia Mundial da Segurança do Paciente, o hospital promoveu um workshop sobre a Lei Lucas para acadêmicos de Enfermagem e Biomedicina. Alinhada ao tema da OMS de 2025, a ação focou no cuidado seguro para recém-nascidos e crianças, integrando o conhecimento técnico ao compromisso ético da profissão.

Sorrisos e Prevenção: Saúde Bucal no Residencial Tia Ana

No Dia das Crianças, o HRMJ realizou uma ação especial em 10 de outubro no Residencial Tia Ana. Aliando diversão e saúde, odontólogas da unidade orientaram as crianças sobre escovação e higiene bucal. O evento culminou com a distribuição de aproximadamente 900 brinquedos, unindo saúde e alegria.



Capacitação Comunitária: Formação de Cuidadores de Idosos

Nos dias 17 e 18 de dezembro, o Comitê de Humanização ofereceu um curso teórico e prático para 30 membros da comunidade. A iniciativa visou qualificar o cuidado domiciliar à pessoa idosa em Oriximiná, disseminando técnicas de manejo e segurança para além das dependências hospitalares.



Harmonia e Gratidão: Cantata Natalina e Valorização das Equipes

O encerramento do ciclo anual foi marcado pela tradicional Cantata Natalina em 23 de dezembro. Percorrendo os setores, a música levou alento aos pacientes e foi o cenário para a celebração dos aniversariantes do bimestre, reforçando o sentimento de união e a celebração da vida.



Educação Permanente: O Motor da Melhoria Contínua e da Excelência Clínica

Ao longo do exercício de 2025, o NEP coordenou um volume expressivo de atividades educativas, totalizando 441 capacitações. Esse número reflete um esforço integrado para cobrir todas as dimensões do cuidado hospitalar, dividindo-se em frentes estratégicas:

- **PAT (Planejamento Anual de Treinamentos):** Ações estruturadas e programadas para atender às metas de qualidade da instituição.
- **Capacitações Extra PAT:** Treinamentos ágeis, desenvolvidos para responder a demandas imediatas e atualizações técnicas específicas.
- **Integração de Novos Colaboradores:** Processos fundamentais para garantir que cada profissional que ingressa na unidade absorva, desde o primeiro dia, a cultura de segurança e os fluxos institucionais.
- **Orientações Educacionais In Loco:** Orientações técnicas diretas nas unidades, fortalecendo a rotina operacional e a correção de processos em tempo real.

O DEP como elo entre a excelência clínica e a formação profissional na Amazônia

O Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) desempenha um papel fundamental que transcende as rotinas assistenciais: ele consolida a unidade como um centro de disseminação de conhecimento e um ativo social para o oeste paraense. Um exemplo dessa integração foi a visita técnica realizada por estudantes das universidades UNAMA e UEPA. Recepcionados pelo DEP, os futuros profissionais tiveram a oportunidade de conhecer de perto a infraestrutura, os protocolos de segurança e a dinâmica de alta complexidade praticada no HRMJ.

Essa iniciativa reforça a importância da abertura da instituição para a sociedade civil e para as comunidades



acadêmicas. Ao permitir que estudantes de instituições renomadas explorem nossa unidade, o HRMJ contribui diretamente para a qualificação da mão de obra regional, garantindo que os futuros profissionais de saúde estejam familiarizados com os desafios e as excelências da rede pública estadual.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU): O Termômetro da Qualidade e da Escuta Qualificada

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU/Ouvidoria) do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus consolidou-se em 2025 como uma ferramenta estratégica de gestão. Atuando como um canal direto de escuta qualificada, o setor é essencial para a melhoria contínua dos processos assistenciais, fortalecendo a humanização do cuidado e garantindo o alinhamento da unidade com os rigorosos princípios de qualidade e segurança preconizados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Desempenho Operacional e Fluxo de Atendimento

Ao longo do exercício, o SAU registrou um volume expressivo de interações, totalizando 4.976 registros de atividades. O compromisso prioritário da unidade foi a finalização qualificada de cada demanda, assegurando respostas claras e resolutivas em um prazo institucional de até 3 dias.

O fluxo mensal de registros demonstra a capilaridade do setor e o engajamento crescente dos usuários:

Janeiro	80	Julho	368
Fevereiro	238	Agosto	424
Março	241	Setembro	376
Abril	384	Outubro	977
Maio	519	Novembro	623
Junho	279	Dezembro	467

Pesquisas de Satisfação: A Voz do Paciente

As pesquisas de satisfação representaram o núcleo das atividades do SAU, somando 3.509 aplicações (aproximadamente 70% da operação total). Estes dados permitem um mapeamento detalhado da experiência do usuário em diferentes pontos de contato:

SADT (Apoio Diagnóstico)	1.222 pesquisas
Ambulatório	917 pesquisas
Alta Hospitalar	758 pesquisas
Unidade de Internação (UI)	417 pesquisas
Acompanhantes	195 pesquisas

Mediação e Atendimento Direto

Além das métricas de satisfação, o SAU desempenhou um papel vital no acolhimento e orientação presencial e remota, servindo como porta de entrada para esclarecimentos e apoio:

Caixas de opinião	1.224 registros
Contatos telefônicos	70 registros
Atendimentos presenciais em sala	59 registros
Orientações e informações prestadas	47 registros

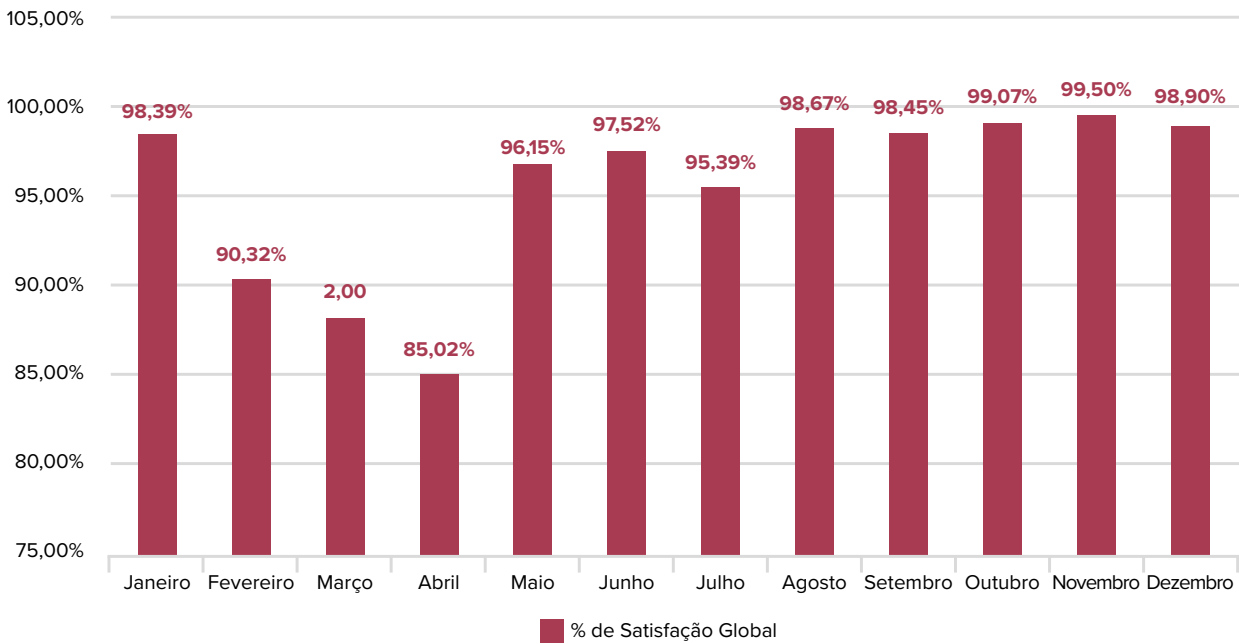
Resultado e Compromisso com a Excelência

O esforço conjunto entre a equipe do SAU e os setores assistenciais resultou em uma Taxa de Satisfação Global de 95%. Este índice reflete a eficiência da mediação entre a instituição e seus pacientes, reafirmando o compromisso do Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus em oferecer uma saúde pública digna, resolutiva e centrada nas necessidades de sua comunidade.

Taxa de Satisfação Global

A Taxa de Satisfação Global consolida-se como um indicador estratégico para o SAU/Ouvir-
doria, traduzindo com fidelidade a percepção do usuário sobre a qualidade assistencial e o acolhimento no Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ). Em 2025, a unidade atingiu a média anual de 95%, cumprindo integralmente a meta institucional estabelecida. Este resultado evidencia a maturidade dos processos administrativos e clínicos, reafirmando que a excelência no atendimento não decorre de esforços isolados, mas de uma gestão da qualidade contínua, estruturada e centrada no paciente.

Gráfico - Taxa de Satisfação Global 2025



Saúde em Movimento: Cooperação Regional e Redução de Filas em Óbidos

Em 17 de maio de 2025, o HRMJ reafirmou seu papel como referência assistencial na Calha Norte ao realizar uma ação estratégica de saúde no município de Óbidos. Em uma parceria bem-sucedida com a Secretaria Municipal de Saúde local, a iniciativa concentrou esforços na redução das filas de espera por cirurgias eletivas. Foram ofertados atendimentos médicos especializados, triagem de enfermagem e avaliações pré-operatórias, garantindo maior celeridade ao fluxo cirúrgico e levando cuidado especializado diretamente à população obidense.



Inteligência Assistencial: Implantação do Sistema DRG

Com o objetivo de elevar o padrão de gestão clínica e eficiência operacional, o HRMJ implementou, ao longo de 2025, o sistema DRG (Diagnosis Related Groups). Esta metodologia de vanguarda permite a classificação de pacientes internados em grupos homogêneos, considerando a complexidade assistencial, condições clínicas, comorbidades e procedimentos realizados. A adoção do DRG posiciona o hospital em um novo patamar de governança, permitindo a otimização do giro de leitos e uma análise mais refinada dos resultados terapêuticos.

Corrente do Bem – Ecomedicamentos: Sustentabilidade e Segurança Farmacêutica

Lançado em julho de 2025, o projeto Ecomedicamentos consolidou o compromisso do HRMJ com a saúde pública e a preservação ambiental. A iniciativa foca no uso racional de fármacos e no descarte correto de medicamentos vencidos ou em desuso. Para viabilizar a ação, foram instalados dois “descartômetros” estratégicos: um na área interna, voltado ao corpo de colaboradores, e outro na área externa, facilitando o acesso da comunidade em geral. O projeto mitiga riscos de automedicação e evita a contaminação do ecossistema local.



Arco Cirúrgico melhora cirurgias

O Hospital Menino Jesus de Oriximiná passou a utilizar o Arco Cirúrgico, tecnologia que permite visualizar estruturas internas em tempo real, aumentando a precisão dos procedimentos. O ortopedista Sanderson Raiol destacou: “O Arco Cirúrgico é essencial para tratar fraturas complexas e representa um avanço significativo para os usuários do SUS”, além de melhorar a recuperação dos pacientes com respostas mais rápidas.



Janeiro Branco reforça cuidado com a saúde mental

O Hospital Menino Jesus de Oriximiná encerrou a campanha Janeiro Branco com ações voltadas ao bem-estar emocional de colaboradores e pacientes, incentivando o autocuidado.



Serviços de saúde à safra da castanha

O Hospital Menino Jesus de Oriximiná participou da abertura da Safra da Castanha-do-Pará, oferecendo atendimentos e orientações de saúde à comunidade extrativista.



Março Lilás reforça prevenção ao câncer do colo do útero em Oriximiná

O Hospital Menino Jesus de Oriximiná iniciou a campanha Março Lilás com orientações sobre prevenção, tratamento e autocuidado relacionados ao câncer do colo do útero.



Musicoterapia melhora recuperação e bem-estar

A musicoterapia tem sido usada no Hospital Regional de Oriximiná para humanizar o atendimento e auxiliar na recuperação física e emocional dos pacientes, especialmente os de longa internação.



Ação de saúde leva atendimento e orientação a comunidade quilombola em Óbidos

O Hospital Regional de Oriximiná realizou ação na comunidade Ariramba, oferecendo atendimentos e orientações de saúde, ampliando o acesso da população a serviços médicos. Moradores destacaram a importância da iniciativa.



Grupo terapêutico humaniza atendimento e acolhe pacientes e familiares

O Hospital Regional de Oriximiná realiza grupos terapêuticos semanais para oferecer apoio emocional e fortalecer vínculos entre pacientes e acompanhantes.



Alerta sobre prevenção de quedas durante internações

O Hospital Regional de Oriximiná realizou uma ação educativa voltada à prevenção de quedas na unidade, em alusão ao Dia Mundial de Prevenção de Quedas.



Valorização dos cuidados humanizados com banho de sol na UTI

No Dia do Hospital, o Hospital Regional de Oriximiná proporcionou banho de sol a pacientes da UTI, reforçando o bem-estar físico e emocional dos internados.

Mais de mil exames de ultrassonografia e doppler no primeiro semestre de 2025

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus realizou mais de mil exames de ultrassonografia geral e com doppler no primeiro semestre de 2025, ampliando o acesso a diagnósticos de alta precisão para usuários do SUS.



Julho Amarelo: palestra sobre prevenção de hepatites

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus concluiu a campanha do Julho Amarelo com uma palestra educativa sobre hepatites virais, abordando prevenção, diagnóstico e tratamento.

Durante a campanha, o hospital também realizou 452 testes rápidos, aplicou 165 doses de vacina e distribuiu preservativos, reforçando cuidados para colaboradores e público.



Palestra sobre hipertensão e papel do farmacêutico

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus promoveu palestra educativa sobre hipertensão arterial, destacando prevenção, tratamento e acompanhamento farmacêutico.



980 intervenções farmacêuticas e reforça segurança no uso de medicamentos

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) tem ampliado a segurança medicamentosa com intervenções farmacêuticas à beira-leito, prevenindo problemas relacionados ao uso de medicamentos. Além disso, a farmácia implantou Descartômetros para coleta segura de medicamentos vencidos ou em desuso, promovendo descarte responsável e proteção à saúde e ao meio ambiente.



Primeira cirurgia por vídeo e avança na saúde pública da Calha Norte

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) realizou suas primeiras colecistectomias videolaparoscópicas, beneficiando nove pacientes com procedimentos minimamente invasivos e alta hospitalar em menos de 24 horas.



Primeira artroplastia de ombro com prótese reversa

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) realizou a primeira artroplastia de ombro com prótese reversa da região, procedimento de alta complexidade que substitui a articulação danificada, aliviando dor e devolvendo mobilidade.



Toracotomia e salva pulmão de jovem

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) realizou uma toracotomia de alta complexidade em Maurício Sousa dos Santos, 25 anos, revertendo uma grave infecção pulmonar e preservando seu pulmão.

Mais de 1,7 mil tomografias em 2025

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) realizou 1.776 exames de tomografia entre janeiro e setembro de 2025, incluindo procedimentos com contraste para diagnósticos mais precisos.



Dia Internacional do Farmacêutico com acadêmicos

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) promoveu um evento para comemorar o Dia Internacional do Farmacêutico, reunindo acadêmicos do curso de Farmácia de instituições locais.



“Tarde Alegre” para pacientes e acompanhantes

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) realizou a atividade “Tarde Alegre”, com jogos, contação de histórias e dinâmicas, visando o bem-estar emocional de pacientes e acompanhantes.



Acompanhamento nutricional de pacientes internados

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) reforçou o acompanhamento nutricional dos internados, oferecendo dietas personalizadas e orientação contínua para pacientes e familiares.



Atendimento fonoaudiológico na UTI



O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) reforçou o acompanhamento fonoaudiológico para pacientes internados na UTI, com foco na deglutição, comunicação e prevenção de complicações respiratórias.

1.397 intervenções farmacêuticas em 2025

O Hospital Regional de Oriximiná Menino Jesus (HRMJ) registrou 1.397 intervenções farmacêuticas em 2025, com foco na segurança do paciente e no uso racional de medicamentos.



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO TAPAJÓS





Hospital Regional Público do Tapajós

Localizado em Itaituba, no oeste paraense, o Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT) é o eixo estratégico de saúde para a região do Tapajós, atendendo aos municípios de Aveiro, Itaituba, Jacareacanga, Novo Progresso, Rurópolis e Trairão. Com uma área de influência que abrange cerca de 255 mil habitantes — o equivalente a 3% da população do Pará — a unidade desempenha um papel vital na descentralização da assistência estadual.

Sob nossa gestão desde dezembro de 2021, o HRPT opera como um hospital geral de média e alta complexidade, com atendimento 100% referenciado pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Mais do que uma unidade assistencial, o hospital atua como um agente transformador das políticas públicas, pautando sua operação na integralidade do cuidado, na melhoria contínua dos processos e no estrito respeito às diretrizes do sistema público de saúde.

Dados gerais

Perfil assistencial

Hospital de média e alta complexidade, referência em traumatologia e obstetrícia de alto risco, com atendimento ambulatorial, geral e de urgência e emergência.

				
Colaboradores	Médicos	Leitos de Enfermarias	Leitos de UTI	Leitos de PA
533	83	104	49	22

Especialidades

Ortopedia, Otorrinolaringologia, Cirurgia pediátrica, Mastologia, Anestesiologia, Pediatria, Cirurgia geral, Cirurgia vascular, Nefrologia, Obstetrícia, Ginecologia, Proctologia, Neurocirurgia, Neurologia, Urologia, Infec-tologia, Pneumologia, Cardiologia, Gastroenterologia, Dermatologia e Neurologia pediátrica.

Produção assistencial

			
Quantidade de atendimentos	Consultas	Cirurgias	Pequenos procedimentos
515.139	47.237	5.122	711
			
Saídas hospitalares	Sessões de hemodiálise	Diárias de UTI	Partos
4.931	12.856	11.806	218
			
Exames laboratoriais	Exames de imagem	Atendimento no PA	
359.745	61.703	10.810	

Humanização: Fortalecendo Vínculos e Transformando a Experiência do Cuidado

Em 2025, o Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT) reafirmou seu compromisso com a excelência no atendimento através da consolidação de suas práticas de humanização. Entendendo que o cuidado em saúde transcende o tratamento clínico, a instituição promoveu um total de 117 ações de humanização ao longo do ano. O objetivo central foi fomentar o acolhimento, o bem-estar e o fortalecimento dos vínculos entre a equipe assistencial, pacientes e seus familiares, elevando o padrão da jornada do usuário dentro da unidade.



117 ações de humanização realizadas em 2025

Destaque de 2025

As iniciativas foram planejadas para abranger tanto o ambiente interno quanto o impacto social na comunidade de Itaituba e região. Entre as principais ações, destacam-se:

Projeto Saúde para Todos

Em abril, uma ação estratégica voltada à ampliação do acesso à saúde. Além de atendimentos e orientações, o projeto focou em atividades educativas que fortaleceram o cuidado preventivo e a autonomia dos usuários do SUS.

Projeto Janelas do Diálogo

Iniciativa pioneira focada na escuta qualificada, em abril. O projeto aprimorou a comunicação entre profissionais e pacientes, criando um ambiente

participativo onde as necessidades emocionais e informacionais das famílias foram priorizadas.

Integração e Acolhimento Pediátrico

As atividades iniciaram-se em abril com o projeto Saúde para Todos, promovendo a integração entre a unidade e a comunidade local. No âmbito assistencial, a Ação de Páscoa na UTI pediátrica e a celebração do Dia Mundial da Leitura transformaram o ambiente hospitalar através de atividades lúdicas, contação de histórias com personagens e estímulo à leitura, humanizando o cuidado com os pequenos pacientes.

Valorização da Mulher e Proteção Social

Maio foi marcado pela Ação Dia da Mulher, que levou ginástica laboral e práticas de autocuidado para as colaboradoras em espaço público, incentivando o bem-estar físico. Simultaneamente, a insti-

tuição aderiu à campanha Faça Bonito, realizando ações de conscientização contra a violência infantil, reafirmando o papel do hospital na proteção social.

Projeto Lei Lucas

Expandindo sua atuação para além dos muros hospitalares, o HRPT promoveu em junho a capacitação de profissionais da educação e da comunidade em primeiros socorros, garantindo maior segurança e capacidade de resposta em situações de emergência no cotidiano local.

Educação em Saúde e Segurança

O foco voltou-se para a prevenção com ações educativas sobre hepatites virais. Outro marco importante foi a realização do primeiro Curso Lei Lucas, em junho, capacitando profissionais e a comunidade em primeiros socorros, fortalecendo a cultura de segurança e a prontidão em emergências.

Dignidade e Cuidado Materno

A humanização manifestou-se em gestos de dignidade, como a realização de um aniversário humanizado para um paciente com 90 dias de internação e a oferta de cortes de cabelo para pacientes de longa permanência. Além disso, em julho, o ambulatório recebeu ações alusivas ao Dia Mundial da Gestante, com orientações fundamentais para o pré-natal.

Conscientização e Extensão Comunitária

A campanha Agosto Lilás trouxe o debate sobre o enfrentamento à violência contra a mulher com a participação de autoridades policiais. No campo da saúde preventiva, o Agosto Dourado pro-

moveu o aleitamento materno, enquanto ações extramuros levaram cuidados de saúde e orientações específicas para caminhoneiros na região.

Saúde Mental e Capacitação Comunitária

Em alusão ao Setembro Amarelo, foram realizadas dinâmicas de acolhimento e escuta ativa sobre saúde mental com os colaboradores. Na vertente educativa, o hospital promoveu a primeira edição do Curso de Cuidador de Idosos, qualificando 25 membros da comunidade para o suporte à terceira idade.

Prevenção e Alegria Infantil

O Outubro Rosa foi pauta de momentos educativos com acompanhantes, focando na prevenção do câncer de mama. Já as comemorações do Dia das Crianças estenderam-se ao ambulatório e abrigos locais, unindo assistência médica a atividades recreativas e entrega de brinquedos.

Saúde do Homem e Cuidado com a Prematuridade

A campanha Novembro Azul ofereceu consultas urológicas e exames preventivos, incentivando o público masculino ao diagnóstico precoce. Paralelamente, o Novembro Roxo mobilizou a UTI Neonatal com orientações especializadas para mães de bebês prematuros, conduzidas por uma equipe multiprofissional (médica, fisioterapeuta e enfermeira).

Curso de Cuidador de Idosos

Em dezembro, encerrando o ciclo anual, esta ação educativa qualificou cidadãos para a assistência domiciliar, promovendo dignidade no cuidado à terceira idade e integrando o conhecimento técnico do hospital às necessidades das famílias.

Solidariedade e Espírito Natalino

Em dezembro, o encerramento do ano contou com a segunda edição do Curso de Cuidador de Idosos e uma ampla ação comunitária em parceria com instituições religiosas, oferecendo exames,

consultas e palestras educativas. O clima natalino foi fortalecido pela Cantata de Natal, que percorreu todos os setores, e pelo encerramento do projeto Janelas de Diálogo, focado no acolhimento e fortalecimento de vínculos com as mães da UTI.

Educação Permanente: O Alicerce da Excelência e do Desenvolvimento Profissional



501 turmas treinadas



6.873 participações

Em 2025, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) consolidou-se como o eixo central de transformação institucional, promovendo o desenvolvimento contínuo e a atualização técnica de nossos colaboradores.

Entendendo que a segurança do paciente e a eficiência administrativa dependem de uma equipe bem preparada, o NEP alcançou resultados expressivos ao longo do ano. Foram realizadas 501 turmas de treinamentos, que totalizaram 6.873 participações. O alcance dessas ações abrangeu de forma integrada as equipes assistenciais e administrativas, garantindo que o cuidado e a gestão caminhem alinhados aos mais altos padrões de qualidade.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU): A Voz do Paciente como Motor da Melhoria Contínua

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Hospital Regional Público do Tapajós (HRPT) atua como um elo estratégico entre a instituição e a comunidade. Mais do que um canal de comunicação, o SAU é uma fer-

ramenta de gestão que transforma cada interação em dados fundamentais para o processo de melhoria contínua.

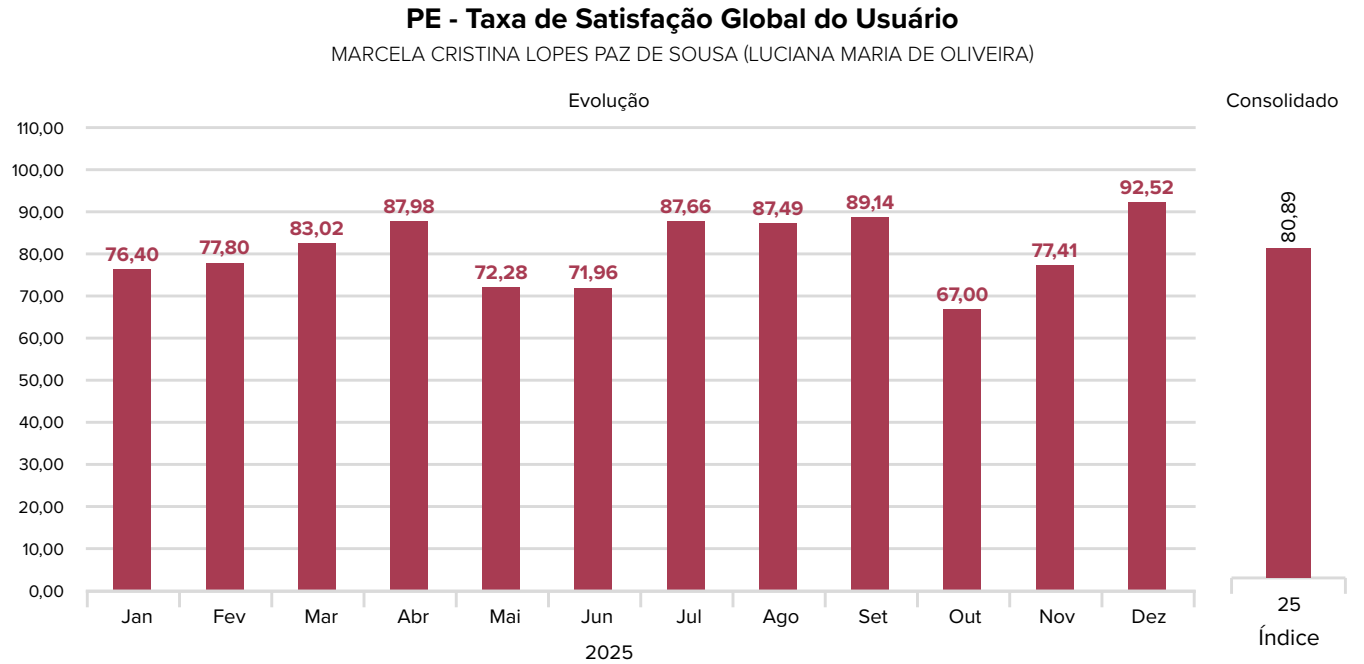
O objetivo central do setor é monitorar a satisfação, avaliar a experiência do paciente e garantir que as manifestações dos usuários subsidiem decisões que promovam a segurança, a humanização e a qualificação da assistência.

Estrutura e Metodologia de Escuta Ativa

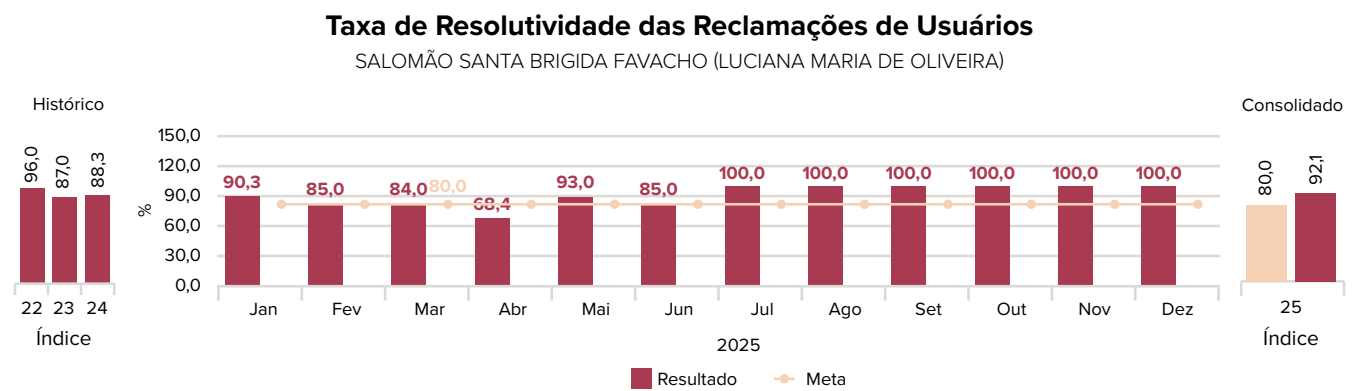
Para assegurar a capilaridade e a eficiência no atendimento, o SAU conta com uma equipe composta por uma supervisora e dois auxiliares. O trabalho baseia-se na aplicação diária de pesquisas de satisfação e no registro sistemático de manifestações, garantindo que a percepção do usuário seja captada em tempo real em diversos pontos da unidade.

Desempenho e Resultados em 2025

Em 2025, o HRPT registrou um avanço significativo em sua estratégia de escuta ativa. Foram aplicadas 15.182 pesquisas de satisfação, um incremento importante em relação às 12.472 realizadas em 2024. Este aumento reflete o compromisso da gestão em ampliar os canais de diálogo e fortalecer o processo avaliativo.



Taxa de Satisfação Global: Alcançou a média anual de 80,89%, consolidando uma percepção amplamente favorável dos usuários sobre os serviços prestados.



Taxa de Resolutividade: O SAU demonstrou alta eficiência operacional, atingindo 92,1% de resolutividade nas demandas apresentadas, assegurando que as manifestações fossem devidamente analisadas e tratadas pelos setores responsáveis.

Gestão de Manifestações: Ouvidoria em Números

Ao longo do exercício de 2025, o SAU processou um total de 1.337 manifestações. É importante destacar que o número de elogios (559) superou o de reclamações, evidenciando o reconhecimento da comunidade ao trabalho das equipes.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Elogios	559
Queixas/Reclamações	526
Sugestões	9
Total Geral	1.337

Monitoramento Mensal de Reclamações

As reclamações são rigorosamente monitoradas mês a mês para identificar sazonalidades e pontos de atenção que demandam intervenções imediatas da gestão:

Janeiro	15	Julho	32
Fevereiro	30	Agosto	37
Março	32	Setembro	49
Abril	50	Outubro	94
Maio	72	Novembro	51
Junho	51	Dezembro	56

Todas as manifestações registradas compõem um banco de dados vital que direciona o HRPT na identificação de oportunidades de melhoria. Através dessa análise, o hospital reafirma sua transparência e compromisso com uma assistência cada vez mais centrada nas necessidades e no bem-estar do cidadão.

Hospital Regional do Tapajós realiza cirurgia de alta complexidade em criança de 8 anos

Equipe de neurocirurgia do HRT realizou procedimento de emergência para remoção de vergalhão de ferro que perfurou o tórax e pescoço de uma criança. A intervenção, de alta complexidade, preservou movimentos e vasos vitais, resultando em alta médica após oito dias de internação. O caso reforça o papel da unidade como referência em traumatologia para a região do Tapajós.



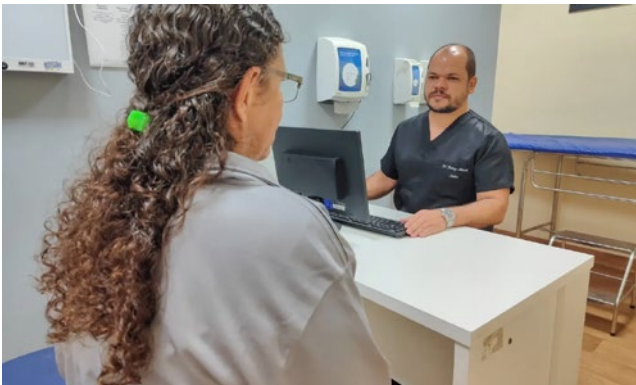
Diálogos sobre saúde mental

O Hospital Regional do Tapajós realizou ações da campanha “Janeiro Branco”, com rodas de conversa e atividades voltadas à promoção da saúde mental de pacientes, acompanhantes e colaboradores. A iniciativa reforçou o cuidado humanizado e a importância do bem-estar emocional no ambiente hospitalar.



Riscos do uso excessivo de medicamentos

O Hospital Regional do Tapajós alertou para os riscos do uso excessivo e da automedicação, especialmente de anti-inflamatórios, que podem causar problemas gástricos e agravar doenças. A orientação foi buscar avaliação médica para diagnóstico adequado e evitar complicações.



Ação educativa no abrigo infantil de Itaituba

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação educativa no abrigo infantil de Itaituba, com orientações sobre prevenção à gravidez precoce e combate ao abuso sexual. A iniciativa reforçou o compromisso da unidade com a educação em saúde e o cuidado com crianças em situação de vulnerabilidade.

Cuidados preventivos a doenças infecciosas

O Hospital Regional do Tapajós orientou a população sobre a prevenção de doenças infecciosas durante o período chuvoso, quando há aumento de casos respiratórios e infecções. A unidade reforçou a importância da vacinação, higiene das mãos, alimentação adequada e busca por atendimento em casos de sintomas persistentes.



Campanha Fevereiro Roxo e a importância do diagnóstico precoce

O Hospital Regional do Tapajós reforçou a campanha “Fevereiro Roxo”, com orientações sobre Alzheimer, lúpus e fibromialgia, destacando a importância do diagnóstico precoce e do tratamento adequado. A iniciativa busca promover qualidade de vida e conscientizar a população sobre doenças crônicas.



Cuidados com a saúde renal na orla de Itaituba

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação na orla de Itaituba em alusão ao Dia Mundial dos Rins, com orientações sobre prevenção de doenças renais e hábitos saudáveis. A iniciativa incluiu serviços como aferição de pressão, glicemia e distribuição de materiais educativos, aproximando o hospital da comunidade.



Cirurgia evita paralisia em vítima de acidente de trânsito

O Hospital Regional do Tapajós realizou cirurgia de alta complexidade que evitou a paralisia de um paciente vítima de acidente de trânsito, com fratura na coluna cervical. O procedimento garantiu a estabilização da vértebra e a preservação das funções neurológicas, possibilitando recuperação sem sequelas.



Estado amplia serviço de hemodiálise no Hospital Regional do Tapajós

O Governo do Estado ampliou o serviço de hemodiálise no Hospital Regional do Tapajós, aumentando a capacidade de atendimento e garantindo mais acesso ao tratamento para pacientes com doenças renais. A iniciativa fortalece a descentralização da saúde e reduz a necessidade de deslocamento para outros municípios.



Ações para conscientização sobre saúde renal

O Hospital Regional do Tapajós realizou ações educativas em unidades de saúde de Itaituba, voltadas principalmente ao público idoso, com orientações sobre prevenção de doenças renais e hábitos saudáveis. A iniciativa reforçou a importância do autocuidado e aproximou os serviços de saúde da comunidade.



Ação de saúde com mais de 3 mil atendimentos

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação em alusão ao Dia Mundial da Saúde, com mais de 3 mil atendimentos à população, incluindo agendamento de consultas, exames, testes rápidos e orientações preventivas. A iniciativa ampliou o acesso aos serviços e reforçou o cuidado humanizado na região.

Nova sala para captação de leite materno

O Hospital Regional do Tapajós inaugurou sala de captação de leite materno, destinada a mães de bebês internados, especialmente na UTI neonatal. O espaço oferece ambiente adequado e acolhedor para a extração segura do leite, fortalecendo a nutrição e o vínculo entre mãe e filho.



Sorrisos e imaginação ocupam alas pediátricas

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação lúdica nas alas pediátricas em alusão ao Dia Mundial do Livro, com contação de histórias e atividades recreativas para crianças internadas. A iniciativa promoveu bem-estar emocional e reforçou a humanização no ambiente hospitalar.



Segurança do paciente com o projeto “Saúde em Suas Mãos”

O Hospital Regional do Tapajós fortaleceu a segurança do paciente por meio do projeto “Saúde em Suas Mãos”, com ações voltadas à redução de infecções hospitalares e melhoria dos processos assistenciais. A iniciativa inclui capacitações, padronização de protocolos e monitoramento contínuo da qualidade do atendimento.



Ação de autocuidado ao ar livre pelo Dia das Mães

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação ao ar livre em alusão ao Dia das Mães, com atividades voltadas ao autocuidado, bem-estar físico e emocional de colaboradoras e acompanhantes. A iniciativa reforçou a importância da saúde integral e da valorização das mulheres no ambiente hospitalar.



Cirurgia com técnica inédita em jovem atleta

O Hospital Regional do Tapajós realizou cirurgia ortopédica com técnica inédita na unidade para reconstrução de ligamentos do joelho em um jovem atleta. O procedimento utilizou abordagem combinada, garantindo maior estabilidade e recuperação do paciente, além de reforçar a capacidade da unidade em procedimentos de alta complexidade.



Cuidados com a bronquiolite em crianças

O Hospital Regional do Tapajós alertou sobre o aumento de casos de bronquiolite em crianças, especialmente no período de transição climática, e reforçou a importância do diagnóstico precoce. A unidade orienta sobre prevenção, como evitar aglomerações, manter a higiene e buscar atendimento diante de sintomas respiratórios.



Ação de humanização ao abrigo municipal de Itaituba

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação de humanização voltada a idosos do abrigo municipal de Itaituba, com atendimentos de saúde, atividades físicas e momentos de integração. A iniciativa reforçou o cuidado humanizado e a aproximação da unidade com a comunidade.



Ações educativas sobre prevenção da Doença Renal Crônica em Itaituba

O Hospital Regional do Tapajós iniciou ações educativas em unidades básicas de saúde de Itaituba, com orientações sobre prevenção da Doença Renal Crônica, sinais de alerta e fatores de risco. A iniciativa inclui palestras e rodas de conversa e será ampliada para comunidades rurais, reforçando a importância do diagnóstico precoce.



Evento nacional para fortalecer segurança do paciente

Profissionais do Hospital Regional do Tapajós participaram de evento nacional do projeto “Saúde em Nossas Mãos”, voltado à redução de infecções hospitalares. A capacitação reforçou a adoção de protocolos de segurança e a melhoria da qualidade do atendimento na unidade.



Atendimento ambulatorial com projeto “Saúde em Suas Mãos”

O Hospital Regional do Tapajós ampliou o atendimento ambulatorial por meio do projeto “Saúde em Suas Mãos”, registrando aumento de quase 20% nos atendimentos no primeiro semestre de 2025. A iniciativa facilita o acesso a consultas e exames especializados, fortalecendo o vínculo com a comunidade e a organização dos serviços.



Primeiro parto de trigêmeos e ultrapassa 900 nascimentos

Em Itaituba, unidade é referência em traumatologia e obstetrícia de alto risco e contabilizou 95 partos no primeiro semestre de 2025 e registrou um fato inédito na sua história: a realização do primeiro parto de trigêmeos, com estrutura especializada e assistência multiprofissional.

Capacitação de educadores da rede pública para lidar com primeiros socorros

O Hospital Regional do Tapajós capacitou profissionais da rede municipal de ensino de Itaituba em primeiros socorros, com orientações práticas sobre engasgos, desmaios, convulsões e outros atendimentos emergenciais no ambiente escolar. A ação segue diretrizes da Lei Lucas e reforça a integração entre saúde e educação na proteção de crianças.



Atendimento ortopédico e garante cuidado humanizado a pacientes

O Hospital Regional do Tapajós realizou mais de 1.100 cirurgias ortopédicas no primeiro semestre de 2025, consolidando-se como referência no atendimento de média e alta complexidade na região. A unidade alia excelência técnica ao cuidado humanizado, garantindo recuperação e bem-estar aos pacientes.



Ação especial pelo Dia da Gestante

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação educativa em alusão ao Dia da Gestante, com orientações multiprofissionais sobre cuidados na gravidez, bem-estar e prevenção de complicações. A iniciativa reforçou o atendimento humanizado e a assistência a gestantes, especialmente de alto risco.



Agosto Lilás com foco no enfrentamento à violência contra a mulher

O Hospital Regional do Tapajós realizou programação alusiva ao Agosto Lilás, com atividades de conscientização sobre prevenção e combate à violência contra a mulher. A ação reuniu colaboradoras, acompanhantes e representantes da rede de proteção, reforçando o papel do hospital na promoção da cidadania e do cuidado humanizado.



Campanha incentiva práticas seguras para o conforto de recém-nascidos

Mães receberam orientações e aprenderam técnicas como o Método Canguru para acolhimento dos bebês. A iniciativa integra o “Acalmar com segurança: chupeta de luva não”, em parceria com os setores de Nutrição, Humanização, Núcleo de Educação Permanente (NEP) e Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP).



Agosto Dourado com palestra sobre aleitamento materno

O Hospital Regional do Tapajós encerrou a programação do Agosto Dourado com palestras e orientações voltadas a mães da UTI Neonatal e Unidade Canguru, destacando a importância do aleitamento materno para o desenvolvimento saudável dos bebês. A ação reforçou o cuidado materno-infantil e a humanização.

Roda de conversa para acompanhantes das UTIs infantis

O Hospital Regional do Tapajós realizou roda de conversa com acompanhantes das UTIs pediátrica, neonatal e canguru, por meio do projeto “Janelas de Diálogo”. A iniciativa oferece acolhimento, orientações sobre rotinas hospitalares e apoio emocional, fortalecendo o vínculo entre famílias e equipe multiprofissional.



Palestra sobre doação de órgãos para pacientes

O Hospital Regional do Tapajós realizou palestra em alusão ao Setembro Verde, com orientações a pacientes, especialmente em hemodiálise, sobre doação de órgãos e transplantes. A iniciativa esclareceu dúvidas, incentivou a conscientização e reforçou a importância do acesso ao tratamento e da qualidade de vida.



1ª edição do curso de Cuidadores de Idosos

O Hospital Regional do Tapajós concluiu a primeira edição do curso de cuidadores de idosos, com participação de 25 pessoas da comunidade. A capacitação foi conduzida por equipe multiprofissional e abordou temas essenciais para o cuidado à pessoa idosa, fortalecendo a qualificação e a humanização da assistência.



Palestra sobre segurança e medicina ocupacional a alunos da Ufopa

O Hospital Regional do Tapajós promoveu palestra para acadêmicos de Engenharia Civil da Ufopa (Universidade Federal do Oeste do Pará) sobre segurança e medicina ocupacional, com foco na prevenção de acidentes e na saúde no ambiente de trabalho. A iniciativa aproximou o hospital da comunidade acadêmica e reforçou o compromisso com a educação e a formação profissional.



Dia D da Mamografia amplia acesso a exames pelo SUS para mulheres

O Governo do Estado realizou o Dia D da Mamografia, com oferta de exames gratuitos e sem necessidade de agendamento em mais de 20 unidades de saúde. A ação, parte do Outubro Rosa, ampliou o acesso ao diagnóstico precoce do câncer de mama para mulheres a partir de 40 anos em todas as regiões do Pará.



Campanha de doação de sangue tem apoio do Exército e Hemopa

O Hospital Regional do Tapajós realizou a 5ª campanha de doação de sangue, com apoio do Hemopa e, pela primeira vez, do Exército Brasileiro. A iniciativa reforçou os estoques da unidade e destacou a importância da doação para garantir atendimento ágil e seguro aos pacientes da região.



Ação que fortalece mães de bebês prematuros

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação em alusão ao Novembro Roxo, voltada a mães de bebês internados na UTI Neonatal, com orientações, escuta e apoio emocional. A iniciativa reforçou o cuidado humanizado e a importância do acompanhamento no desenvolvimento de recém-nascidos prematuros.



Novembro Azul com exames e consultas

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação do Novembro Azul com oferta de exames, consultas e orientações voltadas à saúde masculina, com foco na prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata. A iniciativa ampliou o acesso ao atendimento especializado e incentivou o autocuidado entre os homens.



Menina de 6 anos supera traumatismo craniano gravíssimo

Uma criança de 6 anos sobreviveu a um grave traumatismo craniano após ser atropelada e sofrer múltiplas lesões. Submetida a neurocirurgia de emergência no Hospital Regional do Tapajós, apresentou recuperação considerada acima das expectativas e recebeu alta sem sequelas aparentes.



Atendimento especializado em neuropediatria

O Hospital Regional do Tapajós passou a oferecer atendimento em neuropediatria, ampliando o acesso a cuidados especializados para crianças com alterações no neurodesenvolvimento. O serviço já soma mais de mil atendimentos e reforça o diagnóstico precoce e o acompanhamento adequado de pacientes na região.



Transformar cuidado em acolhimento durante ação natalina

O Hospital Regional do Tapajós realizou ação natalina pelo projeto “Janelas para o Diálogo”, oferecendo acolhimento, apoio emocional e atividades voltadas a pacientes e acompanhantes no período de festas de fim de ano. A iniciativa reforçou a humanização do atendimento e o cuidado integral à pessoa internada.



**HOSPITAL REGIONAL
DE PONTA PORÃ
DR. JOSÉ
DE SIMONE
NETTO**





Hospital Regional de Ponta Porã Dr. José de Simone Netto

O Hospital Regional de Ponta Porã Dr. José de Simone Netto (HRPP) é uma unidade estratégica da rede pública de saúde do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul. Administrado pelo Instituto Social Mais Saúde desde agosto de 2025, o hospital consolida-se como um pilar fundamental na organização da atenção hospitalar da Região de Saúde Sul-Fronteira.

Localizado em um ponto de alta relevância geopolítica, o HRPP desempenha um papel vital na continuidade do cuidado dentro do Sistema Único de Saúde (SUS). Sua área de influência direta abrange a Macrorregião Sul, atendendo de forma referenciada e hierarquizada os municípios de:

- Ponta Porã, Amambai, Antônio João, Aral Moreira e Coronel Sapucaia;
- Eldorado, Iguatemi, Itaquiraí, Japorã e Juti;
- Mundo Novo, Naviraí, Paranhos, Sete Quedas e Tacuru.

Além dessa vasta área de cobertura, a unidade recebe pacientes regulados de outras regiões do Estado. Pela sua localização em território de fronteira internacional com o Paraguai, o HRPP assume uma responsabilidade assistencial ampliada, gerenciando a dinâmica populacional e a mobilidade transfronteiriça típicas da região com eficiência e prontidão.

O HRPP é vocacionado para o atendimento de baixa e média complexidade, oferecendo uma estrutura robusta para garantir o acesso oportuno aos serviços de saúde. O portfólio de serviços inclui: urgência e emergência 24 horas, UTI Adulto, Maternidade e Centro Cirúrgico. Também atende as especialidades Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ortopedia, Traumatologia, Pediatria e Obstetrícia.

Dados gerais

Perfil assistencial

Hospital de baixa e média complexidade, referência para municípios da Região de Saúde Sul-Fronteira.

 Colaboradores 473	 Médicos 100	 Leitos de Enfermarias 97	 Leitos de UTI 20
--	--	---	---

Especialidades

Ortopedia, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Psiquiatria, Urologia, Nefrologia, Cardiologia, Anestesiologia e Medicina Intensiva.

Produção assistencial

 Atendimentos 58.389	 Consultas 2.914	 Cirurgias 1.838	 Saídas hospitalares 4.529
 Sessões de hemodiálise 282	 Partos 1.525	 Exames laboratoriais 103.095	 Exames de imagem 38.832
 Atendimento no PA 27.934			

Humanização: O Cuidado como Eixo Central da Gestão Hospitalar

Para o Instituto Social Mais Saúde, a humanização não é apenas um conceito, mas um dos pilares fundamentais de sua gestão à frente do Hospital Regional de Ponta Porã (HRPP). Entendemos que a excelência hospitalar é alcançada quando a precisão técnica caminha lado a lado com a empatia, o respeito à dignidade e o acolhimento integral.

Ao longo de 2025, o setor de Humanização desenvolveu uma série de projetos transversais que transformaram a jornada do paciente, do acompanhante e do colaborador. Através de ações lúdicas, apoio espiritual e acolhimento clínico, o HRPP reafirma seu compromisso de tratar não apenas a patologia, mas a pessoa em sua totalidade, promovendo um ambiente de cura mais leve, seguro e solidário.

Através desses projetos, consolida-se uma cultura de atendimento que valoriza a vida, reduz o impacto da hospitalização e fortalece os laços entre a instituição e a comunidade.

Cuidado Materno-Infantil e Pediátrico

Projeto Laços de Amor

Oferece uma imersão completa no universo da maternidade. Além da visita técnica, as gestantes recebem orientações práticas sobre amamentação e o primeiro banho, experimentam os benefícios da aromaterapia e participam da pintura gestacional, fortalecendo o vínculo afetivo antes mesmo do nascimento.



Agosto Dourado

Campanha dedicada à promoção do aleitamento materno. Durante todo o mês, a unidade reforçou o papel do leite materno como alimento vital, promovendo saúde, imunidade e conexão emocional entre mãe e bebê.



Projeto Super-Herói

Com o objetivo de mitigar a ansiedade pré-operatória, crianças encaminhadas ao Centro Cirúrgico utilizam fantasias de super-heróis. A iniciativa transforma um momento potencialmente angustiante em uma jornada lúdica e corajosa.



Dia das Crianças com Geladinhos

Em uma parceria entre Humanização e Nutrição, a Pediatria celebrou o 12 de outubro com atividades lúdicas e a distribuição de geladinhos, unindo nutrição e alegria no ambiente hospitalar.



Experiência do Paciente e Dignidade no Cuidado

Projeto Palavras que Nutrem

Mensalmente, frases motivacionais são inseridas nas dietas e lanches dos pacientes. A ação busca oferecer suporte emocional através da alimentação, promovendo ânimo durante o período de internação.



Projeto Aniversariante

Celebração da vida em ambiente hospitalar. Com bolo e parabéns cantados pela equipe, o projeto transforma o aniversário do paciente em um momento de descontração e acolhimento afetivo.



Projeto Corte de Cabelo

Focado na autoestima e na recuperação emocional, a ação oferece cortes de cabelo voluntários aos pacientes internados, devolvendo-lhes a sensação de cuidado, renovação e dignidade pessoal.

Visita Religiosa e Espiritualidade

Reconhecendo a importância da fé no processo de cura, a unidade revitalizou sua capela e promoveu visitas de líderes religiosos aos leitos, oferecendo conforto espiritual e acolhimento a pacientes e familiares.



Setembro Amarelo

Foco na saúde mental e prevenção ao suicídio, com rodas de conversa e apoio psicológico voltado a colaboradores e usuários.



Outubro Rosa

Promoção do diagnóstico precoce do câncer de mama, incentivando o autocuidado e a realização de exames preventivos através de palestras e atividades educativas.



Novembro Azul

Conscientização sobre a saúde do homem e o câncer de próstata, reforçando a importância dos exames regulares e da quebra de preconceitos no cuidado masculino.



NEP (Núcleo de Educação Permanente)

Setembro Laranja

Setembro é o mês dedicado à segurança do paciente. Nesse contexto, o Núcleo de Educação Permanente, em parceria com o Núcleo de Qualidade, realizou a apresentação das 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente para os colaboradores da unidade, com 210 participantes, reforçando a importância das boas práticas e do cuidado seguro na assistência.



Humanização no atendimento das recepções

Conscientizar os colaboradores sobre a importância da humanização nas recepções hospitalares é fundamental para garantir um atendimento

acolhedor, respeitoso e empático desde o primeiro contato com o paciente. A iniciativa realizada em novembro, reforça a postura ética, a escuta ativa e a comunicação clara, contribuindo para uma experiência mais segura e humanizada dentro da instituição.



Protocolo quadrimestral

Treinamento realizado em dezembro, voltado os colaboradores que atuam na assistência, sobre o protocolo de maior incidência do quadrimestre, Protocolo de Dor Pélvica Perineal, implementado o protocolo de dor abdominal. A capacitação foi aplicada para 75 profissionais do hospital.



Treinamento para lideranças

Por meio de uma parceria entre o NEP, o SESC e o RH foi realizado um treinamento em dezembro, voltado às lideranças, com foco na qualificação de 25 colaboradores e no fortalecimento de competências essenciais para o exercício de uma gestão eficaz e humanizada.



Prevenção à deterioração clínica

O treinamento de deterioração clínica tem como objetivo capacitar as equipes para identificar precocemente sinais de agravamento do quadro do paciente, orientando sobre os protocolos que devem ser seguidos e as condutas adequadas a serem adotadas em cada situação. Foi realizado em dezembro e contou com a participação de 123 colaboradores que atuam na assistência.



Workshop cuidados e feridas

Organizado pela Comissão de Cuidados e Feridas, o curso tem como objetivo orientar as equipes sobre como proceder em cada tipo de lesão, indicando as condutas adequadas para cada circunstância. A capacitação, dedicada a 82 colaboradores que atuam na assistência, também aborda a utilização correta dos materiais disponíveis na unidade, além das orientações sobre o uso do laser como recurso terapêutico.



DEP (Departamento de Ensino e Pesquisa)

Projeto Lei Lucas

O Projeto Lei Lucas tem como objetivo orientar alunos de escolas públicas do município sobre como agir em casos de engasgo, ensinando técnicas corretas de primeiros socorros, como a manobra de desengasgo. O projeto recebe esse nome em referência ao caso do menino Lucas, que faleceu após um episódio de engasgo em que não houve intervenção adequada a tempo. A iniciativa reforça a importância da capacitação e do conhecimento em primeiros socorros, contribuindo para a prevenção de tragédias e para a promoção da segurança no ambiente escolar. 55 estudantes participaram do projeto.



Curso de Cuidador de Idosos

O curso de Cuidador de Idosos proporcionou resultados significativos tanto para os 40 participantes quanto para os profissionais da unidade. Suprindo a necessidade de profissionais quando necessário.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU): Gestão da Experiência e Melhoria Contínua

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Hospital Regional de Ponta Porã (HRPP) consolida-se como um canal estratégico de diálogo entre a instituição e a comunidade. Mais do que um setor de ouvidoria, o SAU atua como o principal sensor da qualidade assistencial, transformando a percepção dos usuários em subsídios técnicos para a melhoria contínua dos processos hospitalares.

A unidade conta com uma estrutura dedicada, composta por um analista administrativo e dois assistentes administrativos. Para garantir que a voz do paciente seja captada com precisão, o setor utiliza uma abordagem híbrida de escuta ativa:

- **Busca Ativa:** Realizada diariamente à beira do leito por assistentes técnicos, de segunda a sexta-feira.
- **Acesso Digital:** Disponibilização de QR Codes em pontos estratégicos, permitindo que pacientes e acompanhantes avaliem o serviço de forma prática, inclusive após a alta hospitalar.

Integração de Sistemas e Fluxo de Soluções

A transparência e a agilidade nas respostas são garantidas pelo uso de ferramentas de gestão robustas. Todas as manifestações são registradas no sistema Interact, onde são analisadas e direcionadas aos gestores das áreas para a adoção imediata de tratativas.

Simultaneamente, o HRPP mantém rigorosa conformidade com o sistema da Ouvidoria SUS, assegurando que queixas e reclamações sejam respondidas dentro dos prazos legais, com a devida evidência das melhorias implementadas para o solicitante.

Resultados Assistenciais e Satisfação Global

O exercício de 2025 demonstrou um alto índice de engajamento dos usuários, com destaque para o expressivo número de elogios, que superou significativamente o volume de queixas:

Período (2025)	Elogios Recebidos	Reclamações Registradas
Agosto	31	4
Setembro	116	5
Outubro	36	6
Novembro	49	9
Dezembro	32	5
Total	264	29

Indicador de Qualidade

O hospital atingiu a marca de 95% na Taxa de Satisfação Global, cumprindo integralmente a meta institucional e refletindo a confiança da população nos serviços prestados.

Qualificação e Engajamento Institucional

O compromisso com a excelência do SAU também se reflete no investimento em capital humano e projetos de integração. Em outubro de 2025, colaboradores da unidade participaram da Oficina de Qualificação e Implantação da Ouvidoria SUS e do SAU, realizada em Goiânia (GO), visando o aprimoramento técnico e a padronização de fluxos.



NPASS (Núcleo de Práticas Ambientais em Serviços de Saúde)

O NPASS consolida-se como o setor técnico-consultivo e estratégico responsável pela gestão ambiental e sustentabilidade do Hospital Regional de Ponta Porã. Sua atuação visa garantir a conformidade com a legislação vigente, minimizar impactos ambientais das atividades hospitalares e fortalecer a cultura de responsabilidade socioambiental entre os colaboradores.

Principais Frentes de Atuação:

- **Gerenciamento de Resíduos (GRSS):** Planejamento e monitoramento do descarte de resíduos assistenciais e especiais (eletrônicos, pilhas e baterias).
- **Uso Racional de Recursos:** Ações voltadas à eficiência no consumo de água, energia e insumos.
- **Educação e Conformidade:** Promoção de educação ambiental, suporte técnico a auditorias e monitoramento de indicadores de desempenho ambiental.

Operação Integrada

O núcleo atua de forma transversal em conjunto com as áreas de Engenharia Predial, Hotelaria, Segurança do Trabalho, Controle de Infecção e Gestão da Qualidade. Por meio de visitas técnicas, análise de fluxos e orientações presenciais, o NPASS assegura que as práticas institucionais estejam alinhadas às metas de sustentabilidade e segurança hospitalar.

Ações e Projetos Realizados

O Núcleo de Práticas Ambientais em Serviços de Saúde (NPASS) promoveu, ao longo do último período, iniciativas estratégicas focadas na conformidade legal e na consolidação de uma cultura sustentável.

Fortalecimento da Coleta Seletiva e Gestão de Resíduos

Com o foco na segregação correta na fonte, o NPASS realizou a aquisição e distribuição de lixeiras específicas para resíduos recicláveis em setores assistenciais e administrativos. A ação foi acompanhada de orientações técnicas para garantir que os fluxos de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) — desde o acondicionamento até a destinação final — ocorram de forma segura. O núcleo também assegurou o descarte ambientalmente adequado de materiais especiais, como lâmpadas, pilhas, baterias e itens inservíveis.

Horta Orgânica Institucional: Integração Ensino-Serviço

Em parceria com o curso de Agronomia da Universidade Anhanguera, o projeto de horta orgânica tornou-se um pilar de sustentabilidade no hospital. Além de fornecer alimentos frescos para o refeitório, a iniciativa promove a educação ambiental e o fortalecimento de práticas de alimentação saudável, integrando o conhecimento acadêmico à rotina institucional.

Educação Ambiental e Conscientização

Foram desenvolvidas ações contínuas de sensibilização voltadas aos colaboradores. Por meio de treinamentos e orientações técnicas presenciais, o NPASS busca mitigar os impactos ambientais inerentes à atividade hospitalar, transformando a sustentabilidade em uma prática cotidiana e compartilhada por todos os setores.

Participação no Seminário Hospitais Saudáveis (SHS 2025)

Em outubro de 2025, o NPASS representou a instituição no Seminário Hospitais Saudáveis, realizado no Hospital Sírio-Libanês (SP). A participação foi fundamental para a atualização técnica e troca de experiências com instituições de referência, permitindo a incorporação de estratégias inovadoras e benchmarking de boas práticas em gestão ambiental hospitalar.

Diplomacia da Saúde: Cooperação Binacional e Fluxos Transfronteiriços

A localização estratégica do HRPP, em plena linha de fronteira, motivou a consolidação de uma parceria internacional inédita com o Hospital Regional de Pedro Juan Caballero, no Paraguai. Esta cooperação visa a organização da transferência de vagas para pacientes paraguaios, estabelecendo um protocolo de regulação que agiliza o atendimento e otimiza a ocupação dos leitos. A iniciativa é um marco na gestão de saúde pública em zonas de fronteira, garantindo que a mobilidade populacional característica da região não seja um obstáculo, mas um catalisador para uma rede de assistência mais fluida e integrada entre as duas nações.



Nutrição com Propósito: A Ascensão ao Selo Green Kitchen Categoria 3

Reforçando seu papel como instituição ambientalmente responsável, o HRPP conquistou a atualização do Selo Green Kitchen, avançando para a prestigiosa Categoria 3. A certificação envolve desde a escolha de fornecedores com responsabilidade socioambiental até a redução drástica de plásticos e resíduos, garantindo que a alimentação oferecida aos pacientes e colaboradores seja não apenas nutricionalmente completa, mas produzida sob os mais altos padrões de ecoeficiência mundial.



Ciência de Dados na Beira do Leito: Excelência em Cuidados Críticos

O compromisso com a sobrevida e a segurança de pacientes em estado grave foi reconhecido com o Certificado de Gestão da Melhoria Contínua em Pacientes Críticos. Fruto de uma parceria entre a Epimed Solutions e a instituição canadense Fundação 101, este programa insere o HRPP em um ecossistema de benchmarking global. Através da análise sistemática de indicadores clínicos e do uso de algoritmos inteligentes, a equipe assistencial consegue implementar ações estratégicas baseadas em dados reais, elevando a performance da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e garantindo um cuidado de alta complexidade com padrão internacional de eficiência.

Operação de Alta Performance: Metodologia Lean na Urgência e Emergência

Para enfrentar o desafio histórico da superlotação hospitalar, o HRPP aderiu ao Projeto Lean nas Emergências, uma iniciativa do Ministério da Saúde realizada por meio do PROADI-SUS. Baseado na filosofia de gestão “enxuta” (originária da indústria automotiva e adaptada com sucesso à saúde), o projeto foca na eliminação de desperdícios e na otimização dos fluxos de atendimento. Com a aplicação de ferramentas como o Huddle (reuniões rápidas de alinhamento) e o monitoramento do tempo de passagem do paciente, a unidade busca reduzir o tempo de espera e aumentar a rotatividade de leitos com segurança, garantindo uma assistência ágil e humanizada nos momentos de maior criticidade.



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 integrante da rede pública de saúde de Mato Grosso do Sul, operando exclusivamente via Sistema Único de Saúde (SUS). Entre junho de 2020 e agosto de 2025, foi administrado pelo Instituto Social Mais Saúde (ISMS).

Com uma estrutura de 32 leitos de internação, o HRCGD é classificado como um hospital de pequeno porte com perfil estritamente cirúrgico. Sua atuação é estratégica para a descentralização da saúde no estado: ao focar em procedimentos eletivos de baixa e média complexidade, a unidade evita o deslocamento de pacientes para a capital, Campo Grande, servindo como referência para 34 municípios da macrorregião de Dourados.

Escopo Assistencial

Especialidades: Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Cirurgia Vascular, e Ortopedia e Traumatologia.

Suporte Pré-Operatório: Consultas em Cardiologia para avaliação de risco cirúrgico.

SADT e Diagnóstico: Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico completo, incluindo Endoscopia Digestiva Alta, Colonoscopia, Radiografia, Eletrocardiograma e Ultrassonografia.

A unidade direciona seus fluxos para pacientes que não apresentam comorbidades graves, garantindo segurança em procedimentos que dispensam suporte de Terapia Intensiva (UTI) no pós-operatório.

Dados gerais

Perfil assistencial

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

 Colaboradores 172	 Médicos 61	 Leitos de Enfermarias 32
--	---	---

Especialidades

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

Produção assistencial

 Quantidade de atendimentos 35.400	 Consultas 8.073	 Cirurgias 1.819	 Internações 1.876	 Exames laboratoriais e de imagem 23.632
--	--	--	--	--

NEP (Núcleo de Educação Permanente)

O compromisso do Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD) com a segurança do paciente e a eficiência operacional passa, obrigatoriamente, pelo desenvolvimento contínuo de suas equipes. Nesse cenário, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) consolida-se como um pilar estratégico, transformando o conhecimento em ferramenta direta de melhoria na assistência hospitalar.

Fortalecendo a Cultura Interna

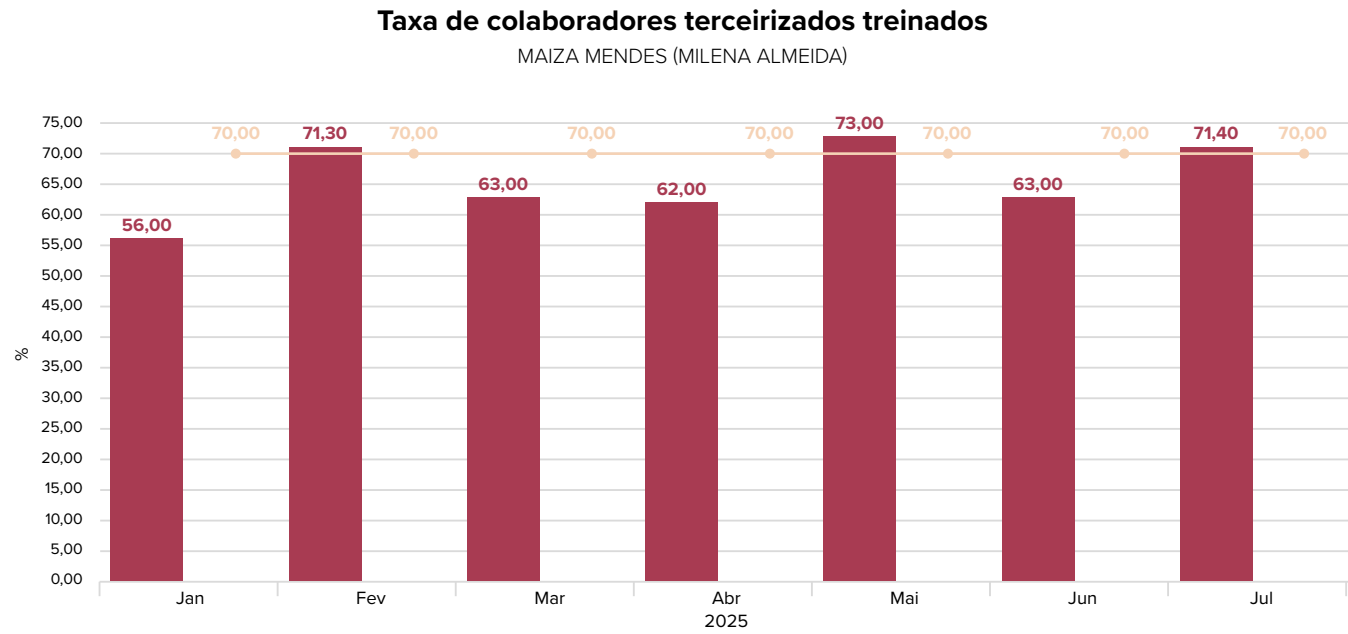
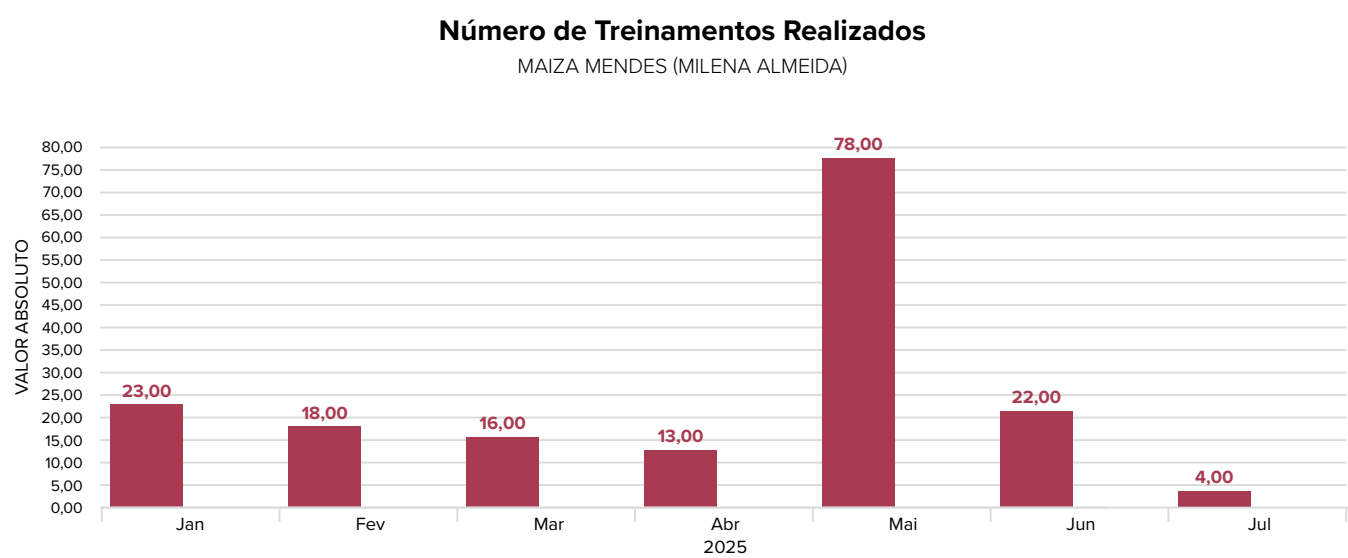
Entre os meses de janeiro e julho, o NEP coordenou uma agenda intensiva de qualificação, totalizando 174 treinamentos internos. Essas ações capilarizaram-se por diversos setores do hospital, garantindo que o alinhamento técnico e os protocolos de segurança fossem disseminados de forma equânime.

A priorização do treinamento in loco reflete a estratégia da instituição em envolver o maior número possível de colaboradores em seu ambiente real de trabalho, facilitando a aplicação imediata do aprendizado e fortalecendo a cultura organizacional.

Impacto em Números

A adesão das equipes demonstrou o engajamento do corpo clínico e administrativo com a missão do hospital. Ao todo, as ações de capacitação alcançaram 459 profissionais presentes. Importante destacar que, devido à natureza multidisciplinar do cronograma, muitos colaboradores participaram de múltiplos módulos, criando uma rede de conhecimento integrada e colaborativa.

A educação permanente não é um evento isolado, mas um processo contínuo. Ao investirmos no profissional, entregamos ao paciente um atendimento mais humano, seguro e tecnicamente impecável.



Comissão de Humanização:
Pilar Estratégico e Resultados

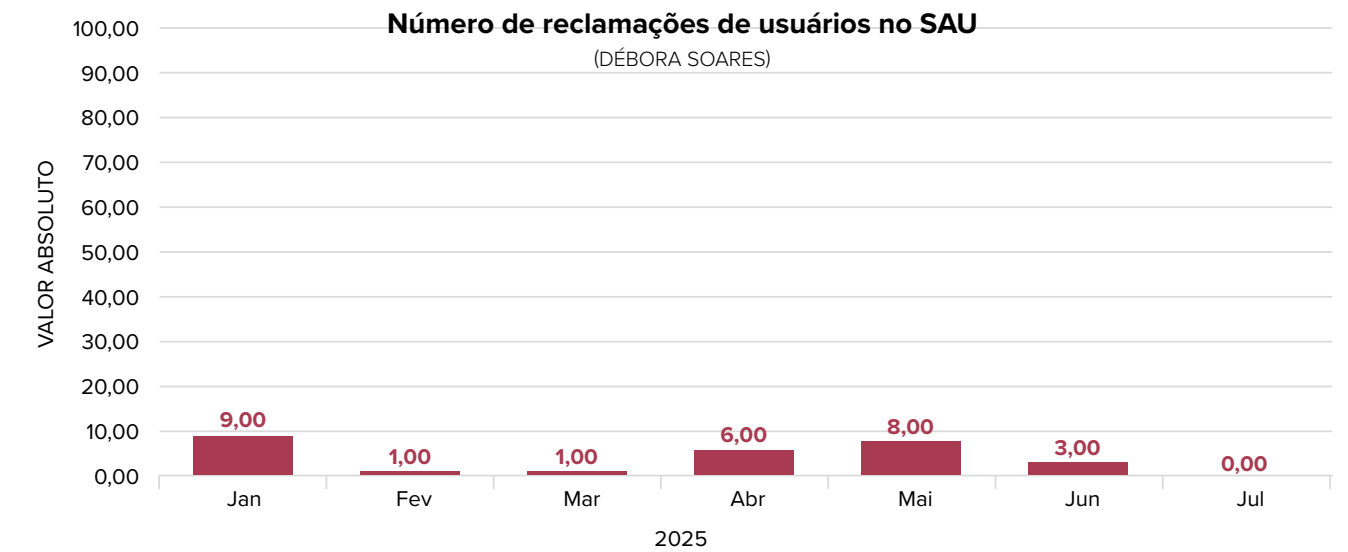
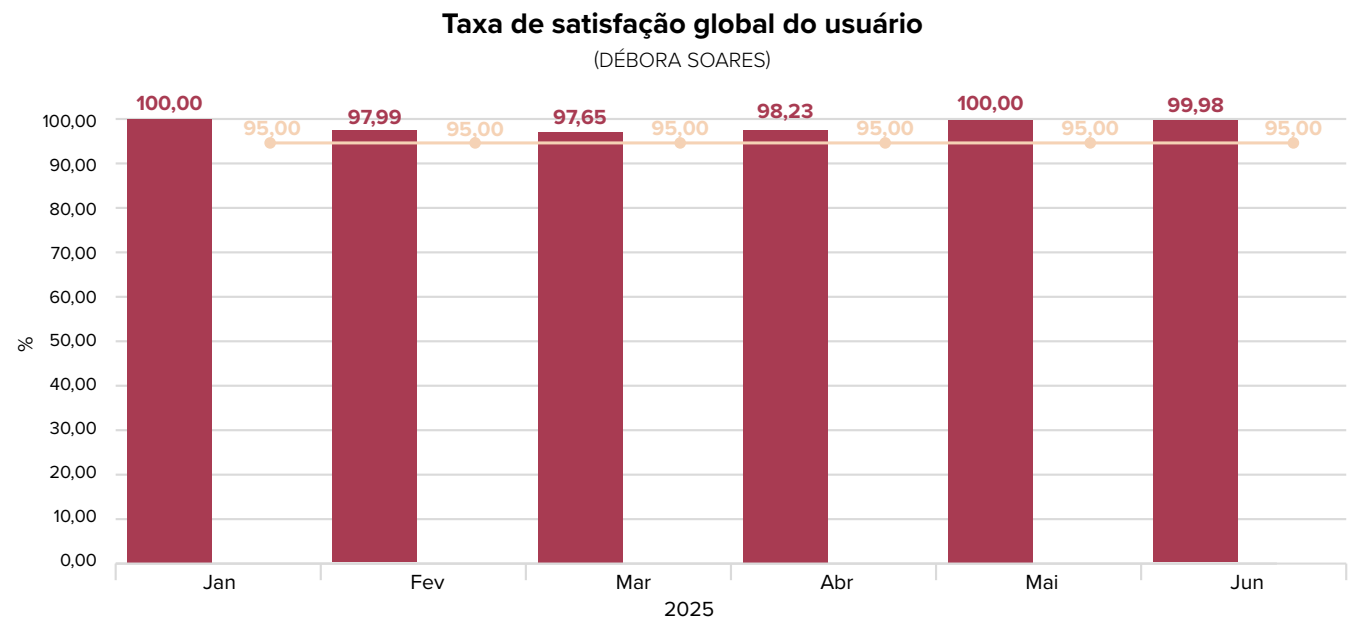
No Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD), a humanização foi consolidada como um dos pilares fundamentais da gestão do Instituto Social Mais Saúde. Sob essa premissa, a Comissão de Humanização atuou de forma estratégica entre janeiro de 2023 e julho de 2025, com o propósito de institucionalizar práticas que priorizam o cuidado integral, o acolhimento qualificado e o bem-estar de pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) constitui-se como a principal ferramenta de monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD). Sua atuação fundamentou-se na análise do índice de satisfação dos usuários e no estabelecimento de um canal de comunicação direto, garantindo que a instituição opere com efetividade, eficiência e compromisso ético junto à comunidade.

Desempenho e Manifestações

No período compreendido entre janeiro e julho de 2025, o SAU registrou média de 98,9% de taxa de satisfação e 28 queixas registradas, conforme detalhado nos gráficos:



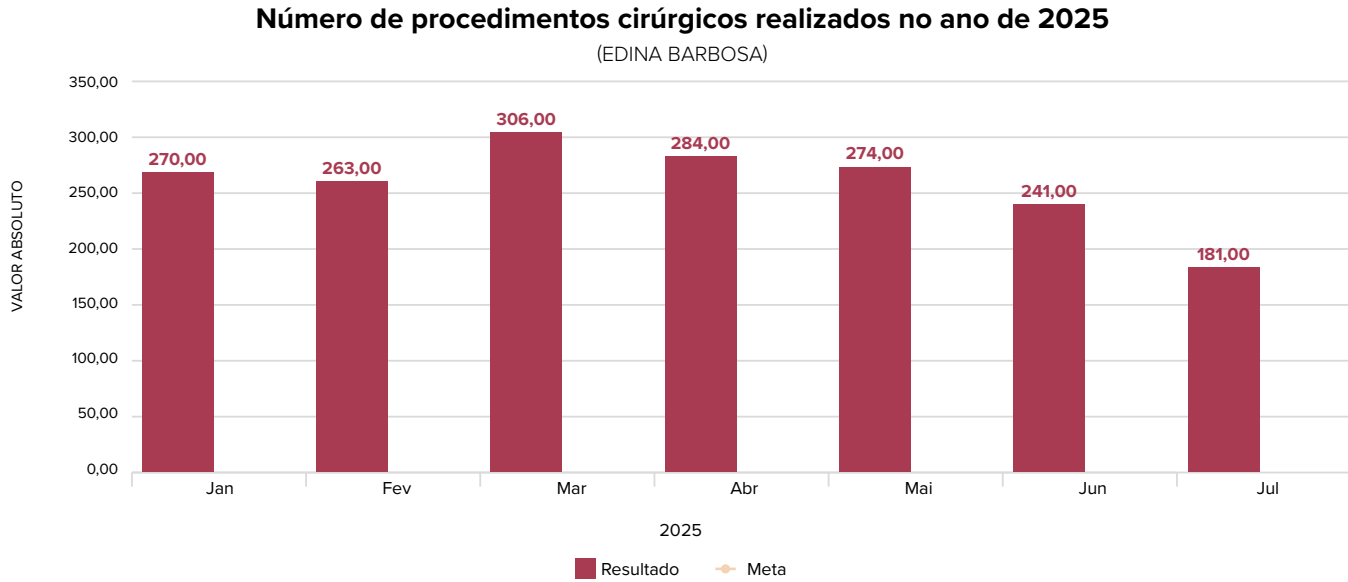
Todas as reclamações recebidas passaram por um rigoroso processo de apuração interna e recebem resposta formal ao solicitante. As informações são analisadas e devidamente consideradas nos processos internos de melhoria contínua.

Desempenho Institucional e Produtividade Cirúrgica

No período compreendido entre janeiro e julho de 2025, o Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD) consolidou sua posição como um pilar estratégico para a saúde pública da região. Com um fluxo assistencial robusto, a unidade realizou 1.819 procedimentos cirúrgicos, reafirmando seu papel de referência técnica e operacional para o atendimento de 32 municípios.

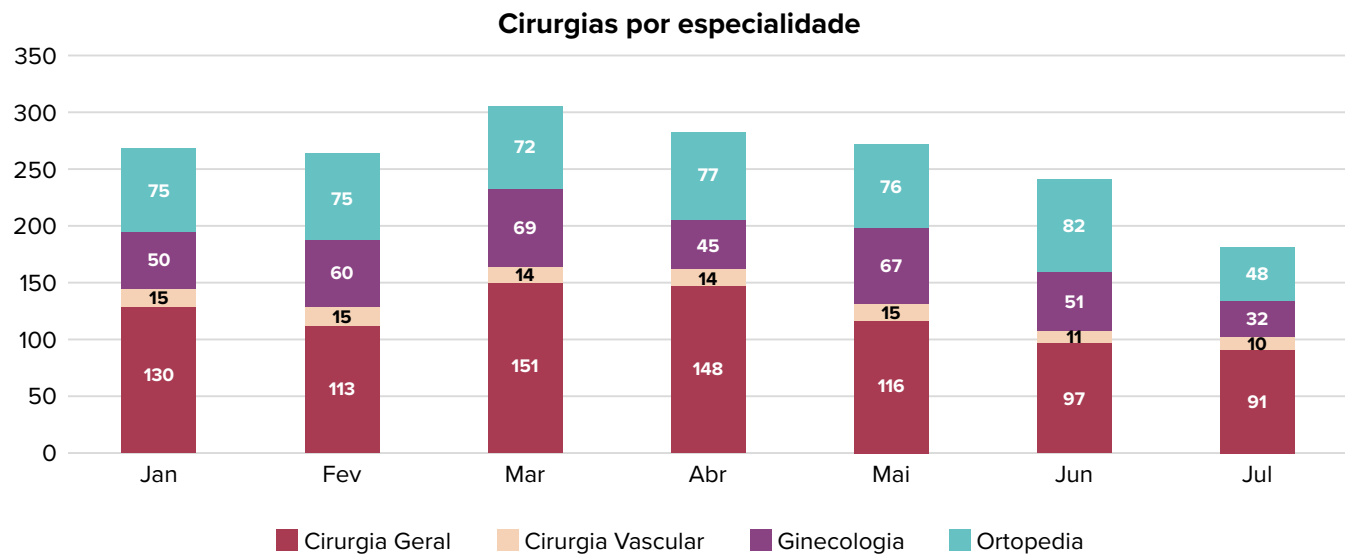
Produtividade por Especialidade Estratégica

O volume de cirurgias reflete uma gestão focada em especialidades de alta demanda, garantindo agilidade e segurança aos pacientes. A Cirurgia Geral liderou a produtividade da unidade, seguida por áreas críticas como Ortopedia e Ginecologia.



Abaixo, o detalhamento do desempenho assistencial no primeiro semestre de 2025:

Cirurgia Geral	846 procedimentos	Ginecologia	374 procedimentos
Ortopedia	505 procedimentos	Vascular	94 procedimentos



A concentração de esforços nessas quatro especialidades permite ao HRCGD atuar diretamente na redução das filas de espera regionais, promovendo uma saúde pública mais célere e eficiente. A capilaridade do atendimento, que abrange mais de três dezenas de cidades, demonstra o compromisso do Instituto Social Mais Saúde com a interiorização da medicina de qualidade e a otimização dos recursos públicos.

Este desempenho reafirmou a maturidade dos processos internos e a competência das equipes multidisciplinares, que mantêm a excelência técnica em um cenário de alta demanda volumétrica.

Conquista histórica: ONA2

O Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD) alcançou um marco histórico para o sistema de saúde pública de Mato Grosso do Sul ao conquistar a certificação Acreditado Pleno, concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Confirmada em 17 de março de 2025, a titulação posicionou a unidade como a terceira instituição pública do estado a obter um selo de qualidade da ONA e a primeira a atingir diretamente o segundo nível de certificação. A ONA, associada à International Society for Quality in Health Care (ISQua), avalia serviços de saúde baseando-se em padrões internacionais de segurança e gestão.

A obtenção do nível Acreditado Pleno (ONA2) exigiu que a instituição cumprisse 80% os padrões de qualidade, segurança e gestão integrada, demonstrando que os processos internos ocorrem de forma fluida e com comunicação plena entre as atividades. Para alcançar esse resultado, o hospital foi submetido a uma auditoria de dois dias realizada pelo grupo IBES, entidade avaliadora credenciada, que analisou mais de 2 mil requisitos

técnicos e administrativos em diversas áreas da unidade. Esse rigoroso processo de avaliação garante que o paciente receba um atendimento seguro, organizado e pautado em protocolos assistenciais robustos.

A conquista refletiu a maturidade de um modelo de gestão voltado para resultados e a consolidação de uma cultura de excelência que integra todas as equipes da unidade. O reconhecimento da ONA atesta o compromisso institucional com a reabilitação humanizada, a segurança assistencial e a aplicação rigorosa de boas práticas, como o controle de infecções hospitalares. Além disso, a certificação qualifica o corpo de colaboradores e estabelece um novo patamar de responsabilidade, visando a melhoria contínua dos fluxos de trabalho e a manutenção dos padrões internacionais de atendimento.



Fortalecimento Institucional através da Gestão por Competências no HRCGD

O Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD) deu início à implementação do programa “Mais Competências”, uma iniciativa estratégica voltada ao desenvolvimento técnico e comportamental de seu corpo de colaboradores. Desenvolvido pelo Instituto Social Mais Saúde em parceria com a consultoria Fator RH, o projeto fundamentou-se no modelo de gestão por competências, integrando conhecimentos, habilidades e atitudes como pilares essenciais para elevar o padrão de atendimento oferecido à população. Esta estratégia de valorização do capital humano aconteceu em consonância com a histórica conquista da certificação Acreditado Pleno pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), reforçando o com-

promisso da unidade com a qualidade assistencial e a segurança do paciente. O programa avançou para o seu primeiro ciclo de avaliação de desempenho, etapa fundamental para capacitar lideranças e garantir que o crescimento profissional esteja plenamente alinhado às metas e ao funcionamento da instituição.



Encerramento do Ciclo de Gestão

Com o término do Contrato de Gestão em 8 de agosto de 2025, o Instituto Social Mais Saúde conduziu o processo de desmobilização do Hospital Regional de Cirurgias da Grande Dourados (HRCGD). A operação foi pautada pelo rigor metodológico, transparência e estrita observância às normas vigentes e aos princípios da administração pública.

A transição foi viabilizada pelo Plano de Desmobilização Institucional, um instrumento estratégico que integrou a equipe local da unidade às áreas corporativas, abrangendo as dimensões assistenciais, administrativas, financeiras, patrimoniais e de capital humano.

Ao longo de sua gestão, o Instituto Social Mais Saúde elevou o HRCGD a um patamar de excelência produtiva. Mesmo durante o período de desmobilização, a unidade manteve níveis de entrega superiores às metas contratuais.

O HRCGD consolidou-se como o terceiro hospital que mais realiza cirurgias eletivas no Estado do Mato Grosso do Sul, posicionando-se logo após instituições de referência da capital, como o Hospital São Julião e a Santa Casa de Campo Grande.

Legado

A condução exitosa deste processo de desmobilização ratifica a maturidade do Instituto Social Mais Saúde e sua sólida capacidade técnica e ética. O modelo adotado assegurou uma transição segura e transparente, reafirmando nosso compromisso com a excelência na gestão pública e com a qualidade do serviço ofertado aos usuários do SUS até o último dia de operação.

Em 8 de agosto de 2025, encerramos um ciclo de cinco anos de uma parceria virtuosa com o Governo do Estado. Mais do que gerir uma unidade, assumimos o compromisso de transformar a saúde pública local. Os indicadores refletem essa dedicação:

- 47 mil consultas;
- 180 mil exames realizados;
- 10 mil cirurgias;
- 250 mil atendimentos totais;
- 2º lugar no ranking do DATASUS em volume cirúrgico no Mato Grosso do Sul.

Além dos números, entregamos uma unidade com a certificação Acreditado Pleno (ONA Nível 2) — um marco histórico alcançado de forma direta. Este sucesso é o reflexo do talento de cada colaborador, médico e parceiro. A todos que foram protagonistas desta jornada, nosso mais profundo reconhecimento.





INSTITU
Mai
Saúd

Nossos canais oficiais

▼ www.institutomaissaude.org.br



@institutosocialmaissaude