

---

# INDICADORES DE DESEMPENHO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO HOSPITALAR NO SUS

PERFORMANCE INDICATORS AS A HOSPITAL MANAGEMENT TOOL IN THE  
BRAZILIAN PUBLIC HEALTH SYSTEM (SUS)

Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Saúde • 13/06/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/781233754](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/781233754)

---

Diones da Rocha Rosa

---

## RESUMO

Os indicadores de desempenho são ferramentas estratégicas para a gestão hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS), auxiliando na avaliação da qualidade assistencial, eficiência operacional e utilização dos recursos públicos. Este estudo objetiva analisar a relevância desses indicadores na gestão hospitalar do SUS. Trata-se de uma revisão bibliográfica, descritiva e qualitativa, desenvolvida a partir da análise de 19 referências científicas e institucionais. A abordagem fundamenta-se nos princípios da gestão em saúde, qualidade assistencial e tecnologias aplicadas aos serviços hospitalares. Os resultados demonstram que os indicadores contribuem para identificar fragilidades organizacionais, otimizar processos, fortalecer a tomada de decisão e melhorar a assistência prestada. Além disso, ferramentas tecnológicas, como prontuários eletrônicos e inteligência artificial, ampliam a eficiência da gestão hospitalar. Entretanto, limitações estruturais, falhas na padronização de dados e insuficiente capacitação profissional dificultam sua implementação. Conclui-se que os indicadores de desempenho são essenciais para o aprimoramento da gestão hospitalar e da qualidade dos serviços ofertados no SUS.

**Palavras-chave:** gestão hospitalar; indicadores de desempenho; sus; qualidade assistencial; avaliação em saúde.

## ABSTRACT

Performance indicators are strategic tools for hospital management within the Unified Health System (SUS), supporting the assessment of healthcare quality, operational efficiency, and the use of public resources. This study aims to analyze the relevance of these indicators in SUS hospital management. It is a descriptive and qualitative bibliographic review developed from the analysis of 19 scientific and institutional references. The theoretical approach is

based on principles of health management, healthcare quality, and technologies applied to hospital services. The results demonstrate that performance indicators contribute to identifying organizational weaknesses, optimizing processes, strengthening decision-making, and improving healthcare services. In addition, technological tools such as electronic medical records and artificial intelligence increase hospital management efficiency. However, structural limitations, failures in data standardization, and insufficient professional training hinder their implementation. It is concluded that performance indicators are essential for improving hospital management and the quality of services provided within SUS.

**Keywords:** hospital management; performance indicators; sus; healthcare quality; health evaluation.

## **RESUMEN**

Los indicadores de desempeño son herramientas estratégicas para la gestión hospitalaria en el Sistema Único de Salud (SUS), contribuyendo a la evaluación de la calidad asistencial, eficiencia operativa y uso de recursos públicos. Este estudio analiza la relevancia de estos indicadores en la gestión hospitalaria del SUS. Se trata de una revisión bibliográfica, descriptiva y cualitativa, basada en 19 referencias científicas e institucionales. Los resultados muestran que los indicadores ayudan a identificar fragilidades organizacionales, optimizar procesos y fortalecer la toma de decisiones. Además, tecnologías como historiales clínicos electrónicos e inteligencia artificial aumentan la eficiencia de la gestión hospitalaria. Sin embargo, limitaciones estructurales y deficiencias en la capacitación profesional dificultan su aplicación. Se concluye que los indicadores de desempeño son esenciales para mejorar la gestión hospitalaria y la calidad de los servicios ofrecidos en el SUS.

**Palabras-clave:** gestión hospitalaria; indicadores de desempeño; sus; calidad asistencial; evaluación en salud.

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) está entre as políticas de maior de saúde de maior relevância do mundo. Trata-se da rede pública de saúde brasileira, instituída pela Constituição de 1988, fundamentada nos princípios da universalidade, integralidade e equidade, assegurando que a saúde é um direito de todos e uma obrigação do Estado. Sua conformação apresenta-se estrutura de modo descentralizado, englobando ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde, além da participação social na gestão das políticas públicas. Com o transcorrer do tempo, o SUS viabilizou a ampliação do acesso da população aos serviços de saúde, priorizando à atenção primária, vacinação, atendimento de emergência e disponibilização de medicamentos. No entanto, apesar dos imensuráveis avanços é evidente que ainda enfrenta desafios relacionados ao subfinanciamento, às desigualdades regionais, à concentração de serviços em áreas mais desenvolvidas e à necessidade de fortalecimento da gestão e da qualidade assistencial<sup>1</sup>

No âmbito da saúde pública, a busca por aprimoramento permanente da qualidade dos serviços e da assistência tem impulsionado a utilização de indicadores como ferramentas estratégicas de gestão, voltadas à avaliação, ao acompanhamento e à orientação do desempenho das unidades<sup>6</sup>. O fortalecimento de uma gestão mais eficiente no SUS depende da adoção de ferramentas que qualifiquem o monitoramento e a avaliação dos serviços de saúde. Diante de tal cenário, pode-se aduzir que os

indicadores de desempenho evidenciam-se como instrumentos indispensáveis, ao permitirem uma análise sistemática da qualidade assistencial, da produtividade, da utilização de recursos e da satisfação dos usuários, vez que, por meio de dados objetivos e mensuráveis, esses indicadores subsidiam a tomada de decisão, favorecem a identificação de falhas e orientam a implementação de melhorias, contribuindo para uma gestão mais qualificada, eficiente e baseada em evidências<sup>11</sup>.

À luz das transformações globais e do surgimento de novas demandas e perfis de adoecimento, observa-se que as organizações de saúde passam a operar em um ambiente cada vez mais orientado por dados e tecnologias, o que exige uma gestão mais estratégica do conhecimento e o uso qualificado dos sistemas de informação em saúde (SIS), responsáveis pela integração de processos assistenciais e administrativos<sup>7</sup>. Sob essa perspectiva, a utilização dessas ferramentas amplia a capacidade de análise e resposta dos serviços, fortalecendo a tomada de decisão e qualificando a assistência prestada. No cenário do Sistema Único de Saúde (SUS), essa transformação tem fomentado o progresso dos serviços, majorando a responsabilidade dos profissionais de saúde, que, para além da assistência direta, também passam a atuar na garantia da qualidade, no suporte à gestão e na formulação de ações em saúde<sup>5</sup>

Frente a isso, constata-se que os sistemas de informação em saúde e o uso de dados estruturados integram o núcleo de sustentação para a organização e qualificação da gestão e da assistência, especialmente no suporte à tomada de decisão e ao aprimoramento das práticas em saúde. Tais informações, por sua vez, propiciam a padronização de processos e o acompanhamento sistemático dos

resultados assistenciais, possibilitando maior controle e análise do desempenho dos serviços<sup>9</sup>. Considerando sua relevância para a gestão em saúde, sobretudo no âmbito hospitalar, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender como tais indicadores são utilizados e de que forma impactam a eficiência dos serviços prestados, além de discutir suas potencialidades e limitações no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS). Logo, a presente revisão bibliográfica tem como objetivo analisar a relevância dos indicadores de desempenho na gestão hospitalar no SUS, considerando sua contribuição para a avaliação da qualidade assistencial, seus benefícios na gestão dos serviços e os desafios relacionados à sua implementação e utilização, de modo a evidenciar sua importância para a melhoria contínua, o fortalecimento da tomada de decisão e a qualificação dos serviços de saúde ofertados à população.

## **2. METODOLOGIA**

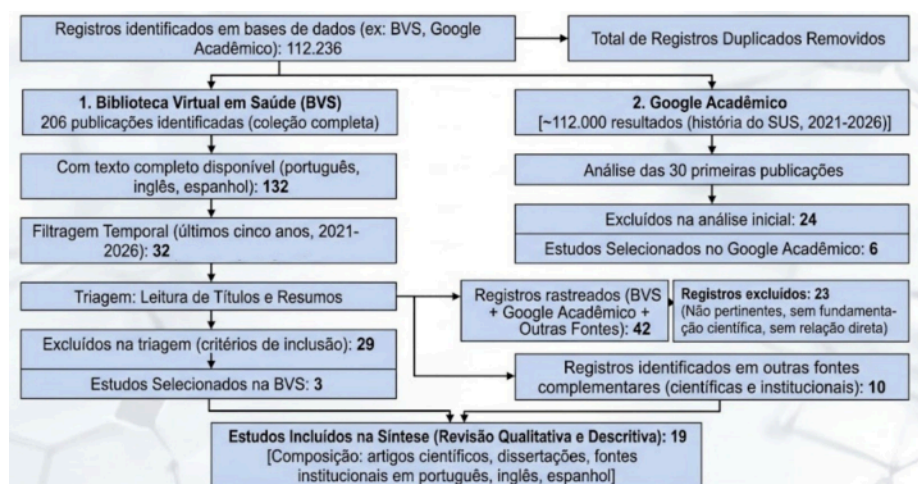
Trata-se de uma revisão bibliográfica de natureza qualitativa e descritiva, desenvolvida a partir da análise de produções científicas nacionais e internacionais relacionadas à gestão hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS), indicadores de desempenho e utilização de tecnologias em saúde.

A busca dos estudos foi realizada em bases de dados científicas, com destaque para a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando os descritores “saúde pública”, “gestão hospitalar no SUS” e “indicadores de desempenho”. Na BVS, foram identificadas 206 publicações na coleção completa, das quais 132 apresentavam texto completo disponível nos idiomas português, inglês e espanhol. Após aplicação dos filtros de recorte temporal (últimos cinco anos), restaram 32 publicações potencialmente elegíveis. Na etapa de

seleção, os estudos foram submetidos à leitura de títulos e resumos, sendo aplicados critérios de inclusão baseados na pertinência temática ao objeto de estudo. Ao final, foram selecionadas 3 publicações provenientes da BVS.

Adicionalmente, realizou-se busca no Google Acadêmico utilizando o descritor “história do SUS”, com recorte temporal entre 2021 e 2026, obtendo-se aproximadamente 112.000 resultados. Foram analisadas as 30 primeiras publicações, das quais 6 foram selecionadas por adequação ao tema.

Além dessas bases, outras fontes científicas e institucionais foram incorporadas de forma complementar, selecionadas conforme pertinência temática e relevância para o objeto de estudo, totalizando 10 publicações adicionais.



**Figura 1** – Tabela PRISMA. Fonte: elaborado pelo autor.

Publicações sem relação direta com o tema ou que não apresentavam fundamentação científica adequada. A sistematização do processo de seleção dos estudos foi organizada conforme fluxograma adaptado do protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), garantindo transparência e reprodutibilidade da revisão.

### **3. DESENVOLVIMENTO**

#### **3.1. Gestão Hospitalar no Contexto do SUS**

A gestão hospitalar engloba o conjunto de práticas administrativas, organizacionais e estratégicas destinadas ao planejamento, coordenação e controle das instituições de saúde, visando sustentar o funcionamento adequado dos serviços hospitalares. Seu desempenho envolve a administração de recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos, bem como a organização dos processos assistenciais e administrativos, ambicionando garantir a maior eficiência operacional, qualidade na assistência e atendimento adequado às demandas da população<sup>11</sup>. No contexto do Sistema Único de Saúde, a gestão hospitalar toma para si uma incumbência vital na articulação entre os diferentes níveis de atenção, na execução das políticas públicas de saúde e na promoção de serviços mais resolutivos, acessíveis e eficientes<sup>12</sup>.

No Brasil, os primeiros passos da gestão hospitalar privada ocorreram com a criação das Organizações Sociais de Saúde (OSS) e das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), ainda na década de 1990, com maior difusão no estado de São Paulo. Apesar de referir-se a um modelo relativamente recente, a gestão por parcerias público-privadas na área da saúde já conta com discussões e estudos que prescrutam a aferir sua efetividade. Dado que não há um modelo único e padronizado, haja vista que distintos países adotam legislações específicas e os contratos são projetados em harmonia com os anseios de cada gestão, as experiências denotam resultados diversos. Enquanto algumas análises apontam vantagens e bons resultados, outras destacam a necessidade de maior aprofundamento e ampliação das evidências sobre sua

efetividade. A gestão hospitalar no SUS envolve a organização de recursos humanos, financeiros, tecnológicos e estruturais destinados à oferta de serviços de saúde à população. Os hospitais públicos cumprem uma função vital na assistência, com foco nos atendimentos de média e alta complexidade, exigindo processos administrativos eficientes para assegurar qualidade e resolutividade<sup>7</sup>.

A administração hospitalar pressupõe a articulação entre diferentes dimensões do sistema, abrangendo a integração entre ensino, serviço, gestão e comunidade. Essa interação oportuniza a aproximação das práticas formativas com a realidade dos serviços de saúde, fomentando a análise crítica dos processos de trabalho e o aprimoramento da assistência prestada. Em vista disso, comprova-se a demanda de mecanismos que permitam avaliar de forma contínua o funcionamento dos serviços, assim como a efetividade das ações desenvolvidas no âmbito do sistema de saúde<sup>8</sup>.

Não obstante, fatores como superlotação, escassez de recursos, aumento da demanda e limitações estruturais representam impasses constantes para os gestores hospitalares, demandando a implementação de ferramentas que colaborem no planejamento e no controle das atividades institucionais. Sob esse prisma, os indicadores de desempenho cooperam significativamente para esse processo, ao permitirem o acompanhamento de resultados e a avaliação da efetividade das ações desenvolvidas nas unidades hospitalares<sup>12</sup>.

Além dos aspectos administrativos e operacionais, deve-se alterar que a gestão hospitalar no SUS também está diretamente atrelada à qualidade da assistência prestada aos pacientes e seus familiares. O

ambiente hospitalar, singularmente nos setores de média e alta complexidade, qualifica-se pela presença de situações de vulnerabilidade física e emocional, marcadas pela insegurança, ansiedade e incertezas decorrentes do processo de adoecimento. Por conseguinte, torna-se basilar que os serviços de saúde revolucionem estratégias direcionadas não exclusivamente à eficiência institucional, mas também à humanização do cuidado, levando-se em ponderação a integralidade da assistência como princípio fundamental do Sistema Único de Saúde.<sup>10</sup>

Perante o exposto, testemunha-se que a profundidade da gestão hospitalar no Sistema Único de Saúde requer mecanismos capazes de providenciar maior controle, organização e eficiência administrativa. A carência de garantir assistência qualificada à população, aliada às limitações orçamentárias e ao aumento contínuo da demanda pelos serviços, faz-se imperiosa a utilização de instrumentos que anuem fiscalizar a dinâmica das instituições de saúde de metodicamente e regularmente. Consequentemente, a gestão hospitalar contemporânea passa a demandar práticas cada vez mais orientadas por dados, planejamento estratégico e avaliação permanente dos resultados alcançados, evidenciando a importância de ferramentas capazes de mensurar o desempenho institucional e subsidiar a tomada de decisões no âmbito hospitalar<sup>16</sup>.

### **3.2. Indicadores de Desempenho na Gestão Hospitalar**

Os indicadores de desempenho hospitalar caracterizam-se como ferramentas de medição para a avaliação da eficiência, qualidade e efetividade dos serviços de saúde, viabilização a supervisão sucessiva das atividades institucionais e o monitoramento dos resultados alcançados pelas organizações hospitalares<sup>15</sup>. A dilatação do uso de

indicadores hospitalares sucedeu-se da necessidade de maior controle sobre os serviços de saúde, em particular do aumento da demanda assistencial, dos encargos vultosos hospitalares e da busca por maior eficiência administrativa. Logo, tais mecanismos passaram a serem utilizados como facilitadores do planejamento institucional, da avaliação da produtividade, da fiscalização da qualidade assistencial e da organização dos recursos disponíveis, permitindo aos gestores acompanhar de forma mais precisa o desempenho das unidades hospitalares<sup>17</sup>.

Ante o exposto, cabe destacar que os denominados de Key Performance Indicators (KPIs) são largamente empregados para mensurar aspectos financeiros, operacionais e assistenciais, abrangendo indicadores relacionados à produtividade, segurança do paciente, tempo de permanência hospitalar, taxa de ocupação de leitos, controle de custos e qualidade da assistência prestada. A utilização sistemática desses mecanismos possibilita aos gestores identificar fragilidades organizacionais, subsidiar a tomada de decisões estratégicas e promover melhorias contínuas nos serviços ofertados, fortalecendo a governança hospitalar e contribuindo para uma gestão mais eficiente, baseada em evidências e orientada por resultados<sup>15</sup>.

E, por conseguinte, a utilização de indicadores hospitalares assume papel-chave na gestão em saúde, porquanto que favorece a identificação de fragilidades institucionais, coopera para a vigilância incessante das atividades e subsidia a tomada de decisões pelos gestores<sup>13</sup>. Ademais tais instrumentos concedem a fiscalização da qualidade da assistência, da segurança do paciente, da eficiência operacional e da utilização dos recursos disponíveis, colaborando

para o planejamento estratégico e para a implementação de melhorias nos serviços hospitalares<sup>14</sup>.

### **3.3. Principais Indicadores Hospitalares e Tecnologias Aplicadas à Gestão**

Entre os grandes destaques dos indicadores hospitalares utilizados na administração dos serviços de saúde, encontram-se aqueles relacionados ao faturamento e à gestão de glosas, à análise de convênios, à avaliação dos centros de custos por setor, à taxa de ocupação de leitos, à gestão de órteses, próteses e materiais especiais (OPME) e à performance das agendas de consultas e procedimentos. Esses indicadores possibilitam acompanhar aspectos financeiros, operacionais e assistenciais das instituições hospitalares, permitindo avaliar desde a eficiência administrativa até a capacidade de atendimento e organização dos serviços ofertados à população<sup>14</sup>.

Na elite dos indicadores utilizados nos hospitais do Sistema Único de Saúde destacam-se a taxa de ocupação hospitalar, responsável por mensurar a utilização dos leitos disponíveis; o tempo médio de permanência, utilizado para avaliar a duração das internações; a taxa de mortalidade hospitalar, relacionada à avaliação da efetividade da assistência prestada; o índice de infecção hospitalar, importante para o monitoramento da segurança do paciente; o tempo de espera para atendimento, associado à eficiência operacional dos serviços; a taxa de reinternação, utilizada para analisar a continuidade e resolutividade da assistência; os indicadores de satisfação dos usuários, voltados à avaliação da percepção dos pacientes acerca do atendimento recebido; e a produtividade das equipes de saúde,

relacionada ao desempenho das atividades assistenciais e administrativas desenvolvidas nas instituições hospitalares<sup>15</sup>.

### **3.4. Benefícios e Implementação dos Indicadores Hospitalares**

Ao refletir-se sobre o crescimento das vulnerabilidades sociais, das pressões financeiras e da necessidade de maior controle sobre a qualidade dos serviços de saúde, os indicadores hospitalares contraíram papel gradativamente mais estratégico na gestão hospitalar contemporânea. A crescente complexidade das instituições de saúde e a exigência por resultados mais eficientes, seguros e mensuráveis fizeram com que a utilização desses instrumentos deixasse de representar apenas um diferencial administrativo, consolidando-se como mecanismo essencial para o planejamento institucional, fiscalização dos serviços e tomada de decisões baseada em evidências concretas<sup>18</sup>.

A utilização de indicadores hospitalares oferece ótimos resultados para a gestão dos serviços de saúde, sobretudo no tocante ao acompanhamento das atividades institucionais, ao planejamento estratégico e à tomada de decisões baseada em dados concretos. Essas ferramentas outorgam uma visão panorâmica da efetividade hospitalar, englobando aspectos financeiros, operacionais e assistenciais, beneficiando a identificação de fragilidades, a redução de falhas e a implementação de melhorias contínuas nos processos organizacionais. Inclusive, os indicadores são benéficos para o aprimoramento da qualidade assistencial, da segurança do paciente e da eficiência administrativa, auxiliando no controle de custos, na otimização de recursos e no fortalecimento da produtividade das equipes de saúde<sup>19</sup>.

Entre os principais benefícios relacionados à utilização desses mecanismos destacam-se a redução do tempo de espera para atendimento, o acompanhamento da taxa de ocupação e do giro de leitos, a avaliação da taxa de mortalidade, do índice de infecção hospitalar e da taxa de reinternação, bem como a análise da experiência e satisfação dos usuários. Tais indicadores permitem aos gestores avaliar o desempenho institucional de forma mais precisa, identificar gargalos operacionais e desenvolver estratégias direcionadas à melhoria contínua da assistência prestada à população<sup>16</sup>.

A aplicação dos indicadores hospitalares demanda que as instituições de saúde tracem metas e objetivos claros e adotem mecanismos padronizados para coleta, organização e análise dos dados institucionais. Sendo assim, nessa etapa, faz-se indispensável a definição de métricas compatíveis com a realidade hospitalar, bem como a capacitação das equipes envolvidas, visando assegurar maior confiabilidade das informações obtidas e fortalecer uma cultura organizacional orientada pela análise de dados e pela avaliação contínua dos resultados alcançados<sup>18</sup>.

No que se refere à implementação dos indicadores hospitalares, faz-se necessário que as instituições de saúde estabeleçam objetivos claros, definam métricas compatíveis com as necessidades organizacionais e promovam a padronização da coleta de dados, garantindo maior confiabilidade das informações obtidas. Além disso, a capacitação das equipes e a consolidação de uma cultura organizacional orientada por dados mostram-se fundamentais para o monitoramento eficiente dos resultados e para o fortalecimento da gestão baseada em evidências<sup>16</sup>.

Ademais, o avanço das tecnologias em saúde tem contribuído significativamente para a otimização da coleta, monitoramento e análise dos indicadores hospitalares. Ferramentas como sistemas integrados de gestão hospitalar, prontuários eletrônicos, dashboards, plataformas de Business Intelligence e recursos de inteligência artificial ampliam a capacidade de interpretação dos dados e favorecem análises mais rápidas e precisas. Nesse contexto, a utilização estratégica dessas tecnologias fortalece o planejamento institucional, promove maior eficiência operacional e contribui para a qualificação contínua dos serviços de saúde ofertados no âmbito do Sistema Único de Saúde<sup>16</sup>.

### **3.5. Inteligência Artificial e Tecnologias Aplicadas à Gestão Hospitalar**

A Inteligência Artificial (IA) está crescentemente se inserindo na sociedade contemporânea, em particular em virtude dos da modernização tecnológica e da globalização decorrentes das revoluções industriais e do desenvolvimento de sistemas capazes de executar atividades com maior rapidez, precisão e autonomia. No setor da saúde, essas tecnologias vêm sendo utilizadas para otimizar processos hospitalares, auxiliar na tomada de decisões clínicas, apoiar diagnósticos preventivos, realizar monitoramento de dados e contribuir para a melhoria da qualidade assistencial. Aliás, cabe salientar que ferramentas de IA também têm possibilitado maior eficiência operacional, redução de custos, organização de informações médicas e ampliação da segurança do paciente, demonstrando grande potencial de transformação na gestão hospitalar e nos serviços de saúde<sup>4</sup>.

A evolução vertiginosa da inteligência artificial tem remodelado e metamorfoseado múltiplas dimensões da produção científica e da prática em saúde, expandindo a capacidade analítica, organizacional e comunicacional dos profissionais e pesquisadores. É inquestionável que a inteligência artificial já integra o cotidiano dos hospitais públicos brasileiros, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos hospitalares, apoio ao diagnóstico e melhoria da qualidade do atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS). Apesar de não substituir a atuação dos profissionais da saúde, a IA auxilia na aceleração de análises clínicas, no acesso ao histórico médico dos pacientes e no aprimoramento da gestão hospitalar, impactando diretamente a eficiência e a agilidade dos serviços prestados. Dessarte, a tecnologia tem se consolidado como importante ferramenta de apoio à saúde pública, beneficiando progressivamente pacientes de diferentes regiões do país<sup>3</sup>.

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a inteligência artificial tem auxiliado a gestão hospitalar por meio da análise automatizada de dados clínicos, administrativos e assistenciais, permitindo maior agilidade na tomada de decisões e no monitoramento dos serviços de saúde. Sua utilização contribui para a otimização da gestão de leitos, organização do fluxo de pacientes, redução de desperdícios de recursos públicos e acompanhamento de indicadores hospitalares em tempo real. Além disso, ferramentas baseadas em inteligência artificial auxiliam na identificação de falhas assistenciais, no monitoramento da segurança do paciente e na melhoria da eficiência operacional das instituições hospitalares, fortalecendo a qualidade da assistência prestada no SUS<sup>2</sup>.

Apesar dos benefícios observados, a aplicação da inteligência artificial na área da saúde ainda enfrenta desafios relacionados à

proteção de dados sensíveis, responsabilidade civil, segurança das informações e dificuldades de implementação tecnológica nas instituições hospitalares. Além disso, questões estruturais, limitações de infraestrutura e necessidade de capacitação profissional representam obstáculos relevantes para a incorporação efetiva dessas tecnologias. Ainda assim, a crescente utilização da IA evidencia seu potencial como instrumento estratégico para modernizar os serviços hospitalares, qualificar os processos administrativos e fortalecer a eficiência e a sustentabilidade das organizações de saúde<sup>4</sup>.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente revisão bibliográfica possibilitou a assimilação que os indicadores de desempenho assumem postura tática na gestão hospitalar do Sistema Único de Saúde, mormente perante a escalada da complexidade dos serviços, da limitação de recursos públicos e da necessidade de fortalecimento da qualidade assistencial. Sendo assim, ao longo do estudo, averiguou-se que tais instrumentos facilitam a auditoria sistemática das atividades institucionais, a avaliação dos resultados obtidos e o direcionamento de decisões fundamentadas em dados concretos, contribuindo para maior eficiência administrativa e organizacional.

Observou-se, ainda, que os indicadores hospitalares ultrapassam a função meramente estatística, consolidando-se como importantes mecanismos de fiscalização da assistência, controle de custos, otimização de recursos e fortalecimento da segurança do paciente. À luz do narrado, constata-se que os indicadores relacionados à taxa de ocupação de leitos, tempo médio de permanência, reinternação hospitalar, infecção hospitalar e satisfação dos usuários revelam

alarmante pertinência para o acompanhamento da efetividade dos serviços prestados à população.

Adicionalmente, notou-se que os avanços tecnológicos e a incorporação de ferramentas como sistemas informatizados, dashboards, Business Intelligence e inteligência artificial vêm modificando em dinâmica voraz a gestão hospitalar moderna. Essas ferramentas digitais expandem a capacidade de análise dos dados institucionais, favorecem respostas mais rápidas às demandas assistenciais e fortalecem práticas de planejamento estratégico e governança em saúde.

Entretanto, a despeito dos bons resultados aferidos quando tais recursos tecnológicos são bem aplicados, persistem desafios relacionados à infraestrutura tecnológica, à padronização das informações, à capacitação profissional e às desigualdades estruturais existentes entre os serviços de saúde. Tais limitações evidenciam a necessidade de maiores investimentos em tecnologia, qualificação das equipes e fortalecimento das políticas públicas voltadas à modernização da gestão hospitalar no SUS.

Enfim, conclui-se que a utilização estratégica dos indicadores de desempenho representa importante instrumento para a qualificação dos serviços hospitalares, fortalecimento da tomada de decisão e aprimoramento da assistência em saúde. Deste modo, sua consolidação no âmbito do Sistema Único de Saúde mostra-se indispensável para a construção de uma gestão mais eficiente, humanizada, sustentável e orientada por evidências.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Ferreira GA, Ferreira CA. O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro: trajetória e perspectivas. Rev Direito Debate. 2023;32(59):e11861. doi:10.21527/2176-6622.2023.59.11861.
2. Pinheiro EA, Almeida DS, Fialho AVM. Inteligência artificial na saúde: uma revisão bibliográfica sobre os desafios e estratégias para implementação de sistemas inteligentes em instituições de saúde. Rev Expressão Católica Saúde [Internet]. 2025 [citado 2026 maio 28];10(2):99-115. Disponível em: [https://publicacoes.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/recs/p\\_t\\_BR/article/view/2234/2099](https://publicacoes.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/recs/p_t_BR/article/view/2234/2099).
3. Silva RC, Oliveira JM, Santos LF, et al. Inteligência artificial aplicada aos processos hospitalares: benefícios, desafios e perspectivas no setor da saúde. Rev Foco [Internet]. 2024 [citado 2026 maio 28];17(5):1-20. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/9205/6528>.
4. Drauzio Varella. Inteligência artificial na saúde pública: o que os hospitais do SUS já estão usando [Internet]. 2024 [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://drauziovarella.uol.com.br/saude-publica/inteligencia-artificial-na-saude-publica-o-que-os-hospitais-do-sus-ja-estao-usando/>.
5. Freitas NS, Caetano MTMR, Oliveira KC. O uso de indicadores de saúde como ferramenta de gestão para enfermeiros. Rev Bras Mil Cienc [Internet]. 2025 [citado 2026 maio 28];11(25):e180. doi:10.36414/rbmc.v11i25.180. Disponível em: <https://rbmc.org.br/rbmc/article/view/180/108>.

6. Indicadores para monitoramento dos serviços de saúde bucal na atenção primária: validação de conteúdo e mensurabilidade [Internet]. Ciênc Saúde Colet. 2025;30(2):e088702023. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1252422>. Acesso em: 28 maio 2026.
7. Fernandes FS. Desempenho da gestão hospitalar por parcerias público-privadas no Sistema Único de Saúde (SUS) [dissertação]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2021.
8. Pereira ALP, Palacio DC, Ribeiro DV. Connecting knowledge and practice: specialization course in dentistry in public health at Brazilian Unified Health System - a journey of transformative integration. BMC Med Educ [Internet]. 2025 [citado 2026 maio 28];25(1):419. doi:10.1186/s12909-025-06987-1. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12909-025-06987-1>.
9. Ayres M. Cuidados humanizados de enfermagem: reflexões acerca da assistência ao paciente crítico e ao contexto familiar [trabalho de conclusão de curso]. Porto Alegre: Escola GHC, Grupo Hospitalar Conceição; 2025 [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1639015>.
10. Barreto DS. Atendimento humanizado de usuários em acompanhamento oncológico pelo técnico de enfermagem na atenção primária à saúde [trabalho de conclusão de curso]. Porto Alegre: Escola GHC, Grupo Hospitalar Conceição; 2025

[citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1638751>.

11. Píxeon. Gestão hospitalar: o que é e como funciona [Internet]. São Caetano do Sul: Píxeon; [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://www.pixeon.com/blog/gestao-hospitalar/>.
12. Silva Júnior JNB, Silva MRP, Silva LMA, et al. Indicadores de desempenho como ferramenta de gestão hospitalar no Sistema Único de Saúde. Res Soc Dev [Internet]. 2022 [citado 2026 maio 28];11(3):e39211322936. Disponível em: <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/22936/19960>.
13. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Qualidade hospitalar: ANS divulga as fichas dos indicadores [Internet]. Brasília: ANS; 2020 [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/qualidade-da-saude/qualidade-hospitalar-ans-divulga-as-fichas-dos-indicadores>.
14. Office Total. Indicadores hospitalares: o que são e qual a importância para a gestão? [Internet]. [s.l.]: Office Total; [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://www.officetotal.com.br/indicadores-hospitalares/>.
15. Khalifa M, Khalid P. Crucial key performance indicators for hospital evaluation: a scoping review. Cureus [Internet]. 2025 [citado 2026 maio 28];17(5):e85767. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12200011/>.
16. Silva Júnior JNB, Silva MRP, Silva LMA, et al. Indicadores de desempenho como ferramenta de gestão hospitalar no

Sistema Único de Saúde. Lat Am Evoluc [Internet]. 2024 [citado 2026 maio 28];5(2):1-12. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/LEV/article/view/5091>.

17. Magalhães SRBS. Indicadores de desempenho hospitalar: instrumento de gestão e qualidade assistencial [dissertação]. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará; 2011 [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://www.uece.br/wp-content/uploads/sites/37/2011/03/SHEILIMAR-REGINA-BARRAG%C3%83O-DE-S%C3%81-MAGALH%C3%83ES.pdf>.

18. Faculdade ITH. Indicadores hospitalares: gestão, qualidade e segurança do paciente em 2026 [Internet]. Goiânia: Faculdade ITH; 2025 [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://faculdadeith.com.br/2025/12/15/indicadores-hospitalares-gestao>.

19. Qualidade para Saúde. Indicadores de qualidade hospitalar: quais são e como aplicá-los [Internet]. [s.l.]: Qualidade para Saúde; [s.d.] [citado 2026 maio 28]. Disponível em: <https://qualidadeparasaude.com.br/indicadores-de-qualidade-hospitalar/>.