



# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - DEZEMBRO/2016

Elaborado por: Lúcia Inês Penna Trivellato  
Gerência de Avaliação, Planejamento e Monitoramento



## **AValiação DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - DEZEMBRO/2016**

O Relatório apresenta o resultado do ID - Índice de Desempenho relacionado aos serviços prestados pela Concessionária - Novo Metropolitano ao Poder Concedente - Prefeitura Municipal de Belo Horizonte no Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro referente ao mês de dezembro/16.

O ID - Índice de Desempenho é composto pelos sub índices (Índice de Disponibilidade, Índice de Qualidade e Índice de Conformidade) de acordo com os critérios previstos no Anexo 6 - Sistema de Mensuração de Desempenho.

Os índices são representados por número adimensional (nota) situada entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação e 4 (quatro) a melhor avaliação.

### **Cálculo do Índice de Desempenho Dezembro/16:**

$$\mathbf{ID = 40\% \times IDP + 30\% \times IQ + 30\% \times IC}$$

Onde:

- ID = Índice de Desempenho
- IDP = Índice de Disponibilidade
- IQ = Índice de Qualidade
- IC = Índice de Conformidade

Cálculo dos sub índices:

$$IDP = 3,99$$

$$IQ = 3,77$$

$$IC = 4,00$$

$$\mathbf{ID = 40\% \times 3,99 + 30\% \times 3,77 + 30\% \times 4,00}$$

$$\mathbf{ID Dezembro/2016 = 3,93}$$

De acordo com a tabela que compõe o item 1.2 do Anexo 7 - Forma de Cálculo do **FATOR DE DESEMPENHO**, a Concessionária fará jus a uma contraprestação de 100% (cem por cento).

A Tabela SMD - Sistema de Mensuração de Desempenho com o resultado dos indicadores que compõem o ID - Índice de Desempenho da Concessionária está no Anexo 2 – Apêndice do Relatório Mensal.

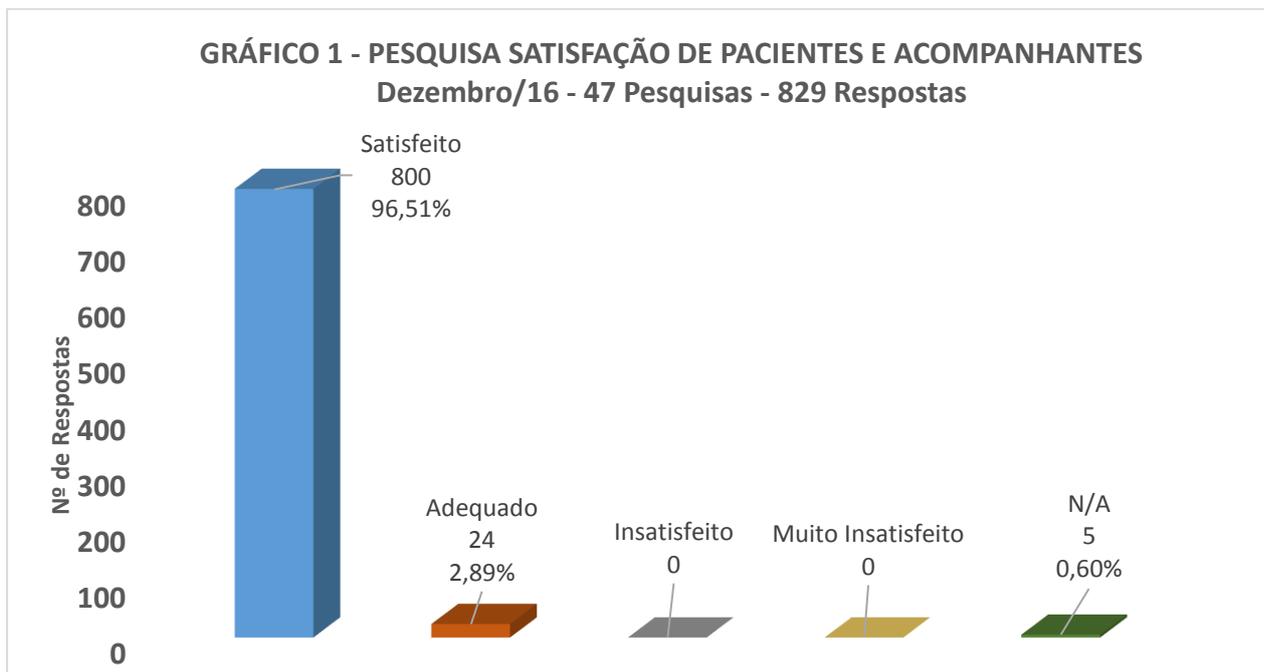
## Detalhamento dos resultados dos IQ - Índice de Qualidade

1- **IQ - ÍNDICE DE QUALIDADE** - Avalia a qualidade do serviço prestado pela Concessionária

### a) SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes – Nota: 3,97

Em dezembro/2016 foram aplicados e tabulados 47 (quarenta e sete) questionários que avaliam a qualidade dos serviços executados pela Concessionária. Para aferir o resultado do indicador, foram selecionados indivíduos, entre pacientes e acompanhantes.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos Pacientes e Acompanhantes está ilustrada no gráfico 1:



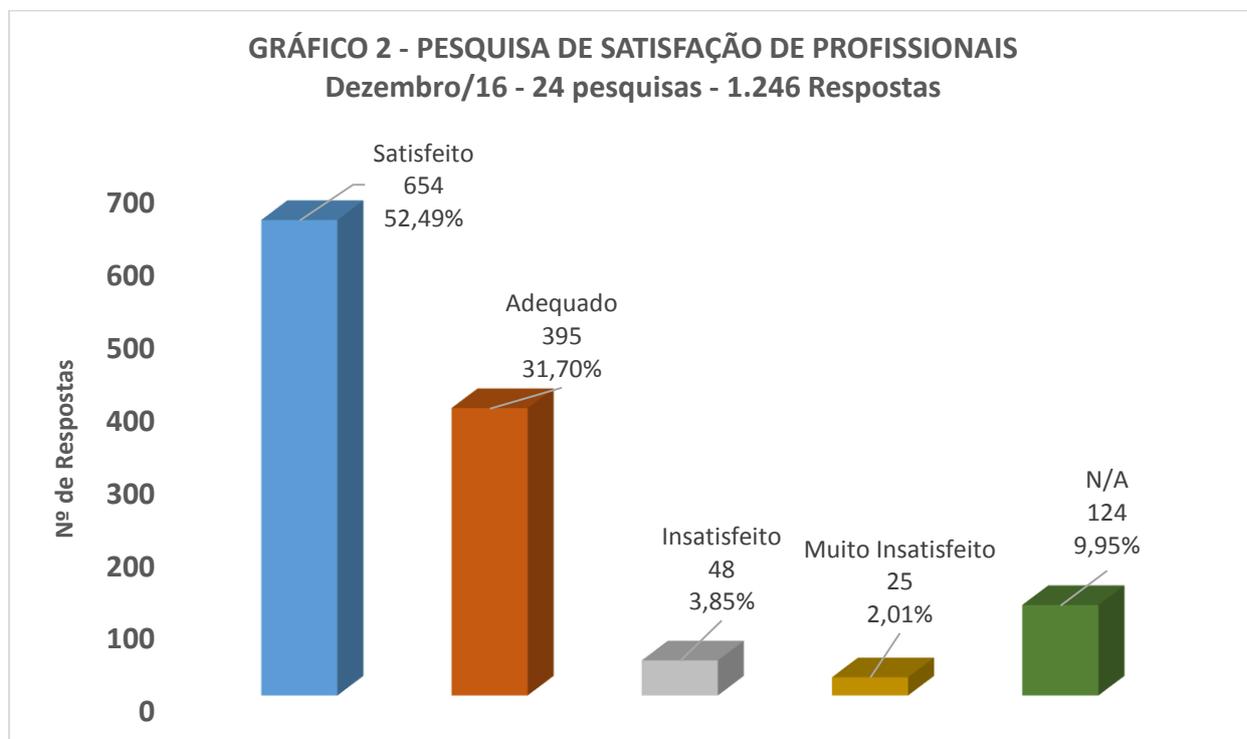
Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

### b) SPR – Pesquisa de Satisfação de Profissionais – Nota: 3,50

Foram distribuídos 26 (vinte e seis) questionários selecionados no total de 284 (duzentos e oitenta e quatro) profissionais contratados pelo SSA – Serviço Social

Autônomo do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro e obtivemos 24 (vinte e quatro) os questionários respondidos.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos profissionais do SSA- HMDCC está ilustrada no gráfico 2:



Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

Em dezembro houve aumento de 9,81% nas respostas “Satisfeito” em relação ao mês anterior. As respostas “ Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito” tiveram queda de 30 (trinta) e de 22 (vinte e duas) em valores absolutos respectivamente.

O formulário com o resultado da tabulação dos questionários de Satisfação está disponível no Anexo 1 - Apêndice do Relatório Mensal.

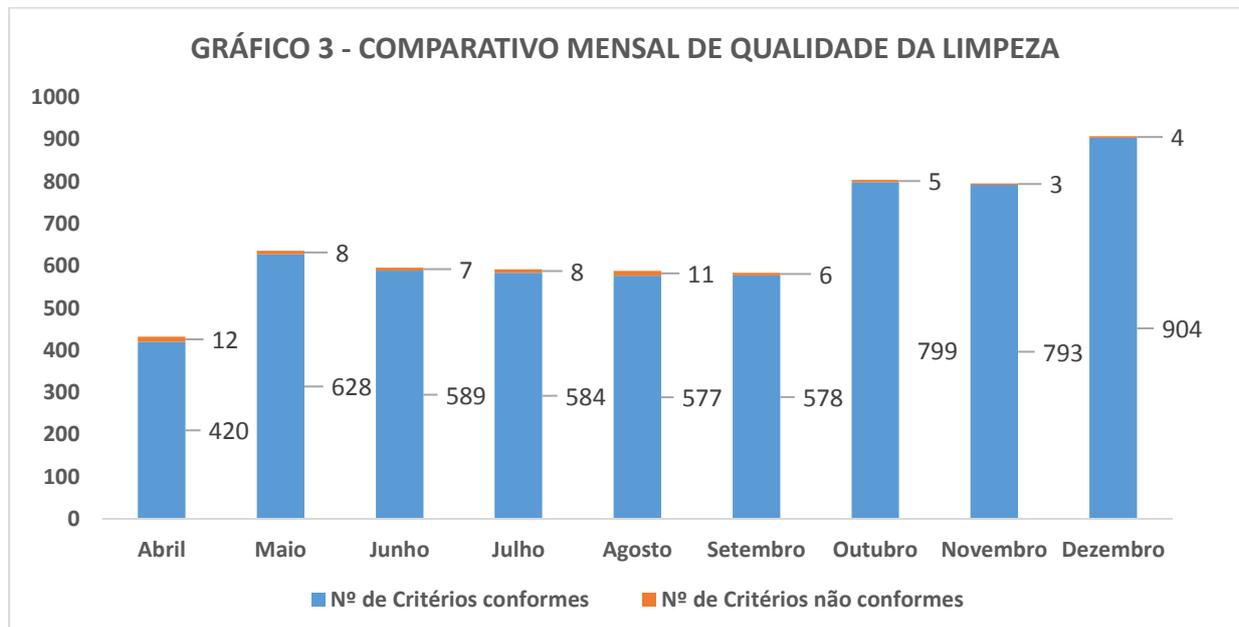
### c) IQT – Indicador Qualidade Técnica

#### **Limpeza – Nota: 4**

Para o indicador **IQT001A** e **IQT001B** foi selecionada uma amostra de 227 (duzentas e vinte e sete) áreas para vistoria no mês de dezembro no universo de 525 (quinhentas e vinte e cinco) áreas contempladas no Plano de Limpeza enviado pelo Novo Metropolitano. As vistorias das limpezas que são realizadas na parte da manhã, 122 (cento e vinte e duas) áreas e na parte da tarde, 99 (noventa e nove) áreas, são vistoriadas no período da tarde. As 16 (dezesesseis) áreas que são limpas no domingo, a vistoria é feita nas segundas-feiras.

Os critérios para considerar a limpeza como não conforme são: Sujidade Acumulada, Lixo Acumulado, Acumulo de Poeira e Piso Sujo.

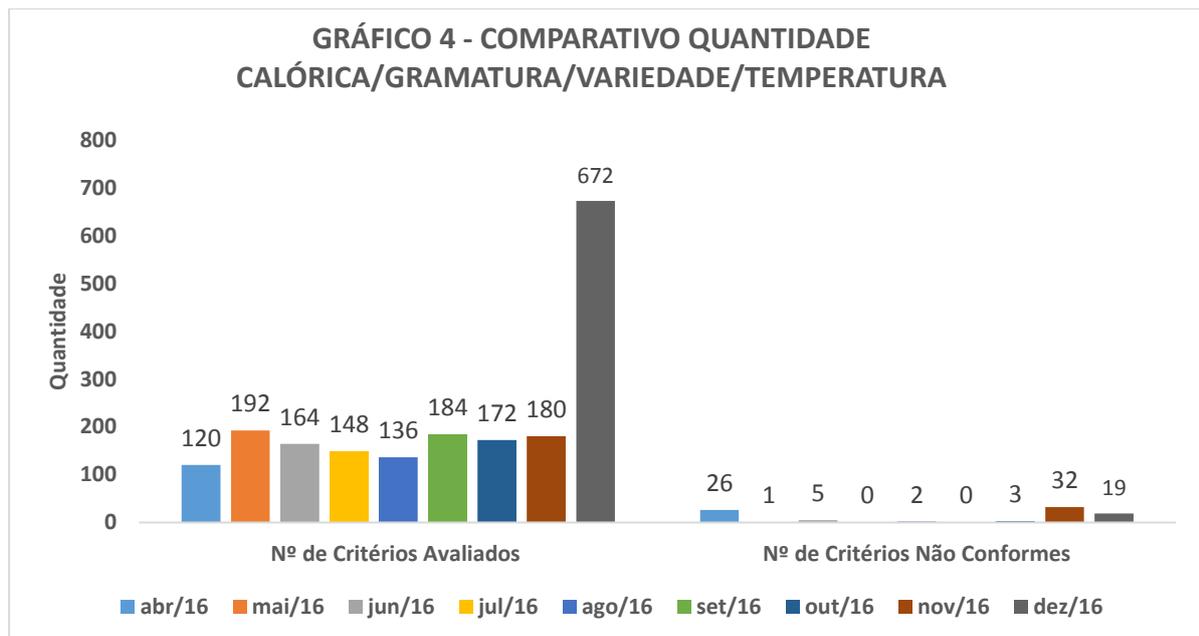
O Comparativo mensal da qualidade do serviço de limpeza prestado pela Concessionária com os critérios avaliados está ilustrada no gráfico 3:



### Nutrição e Dietética

O **IQT002A** é utilizado para medir a gramatura, quantidade, variedade e temperatura das refeições servidas aos pacientes no Hospital. **Nota: 4**

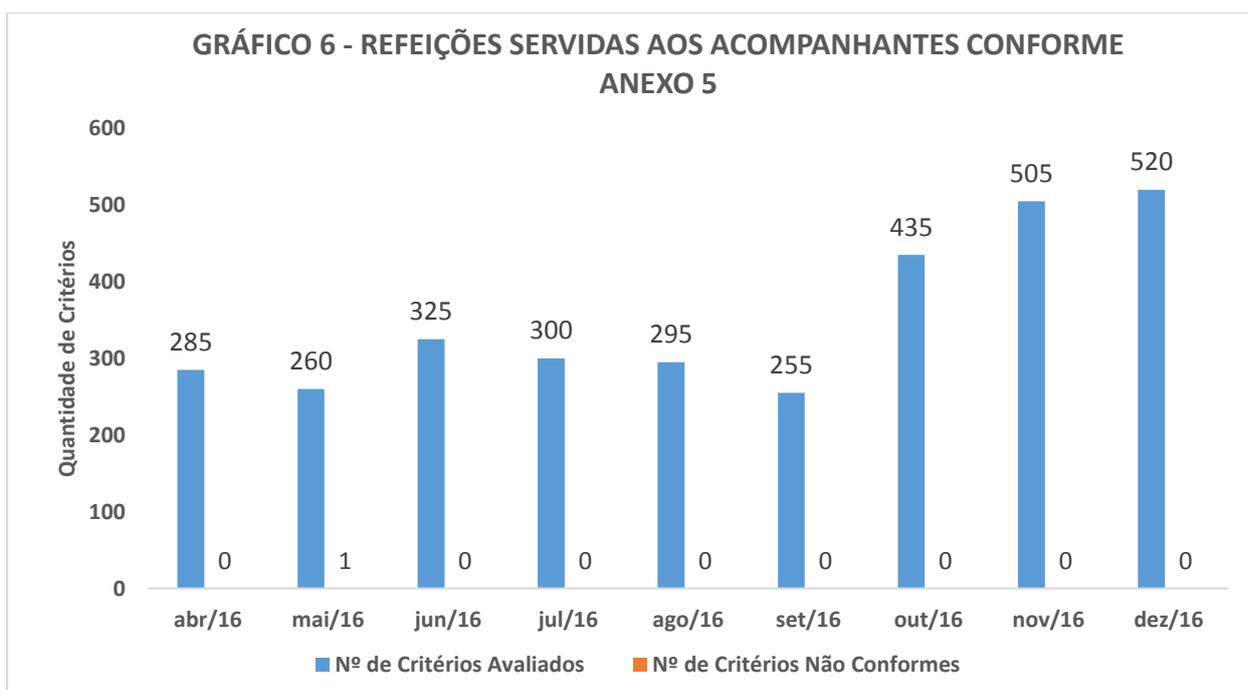
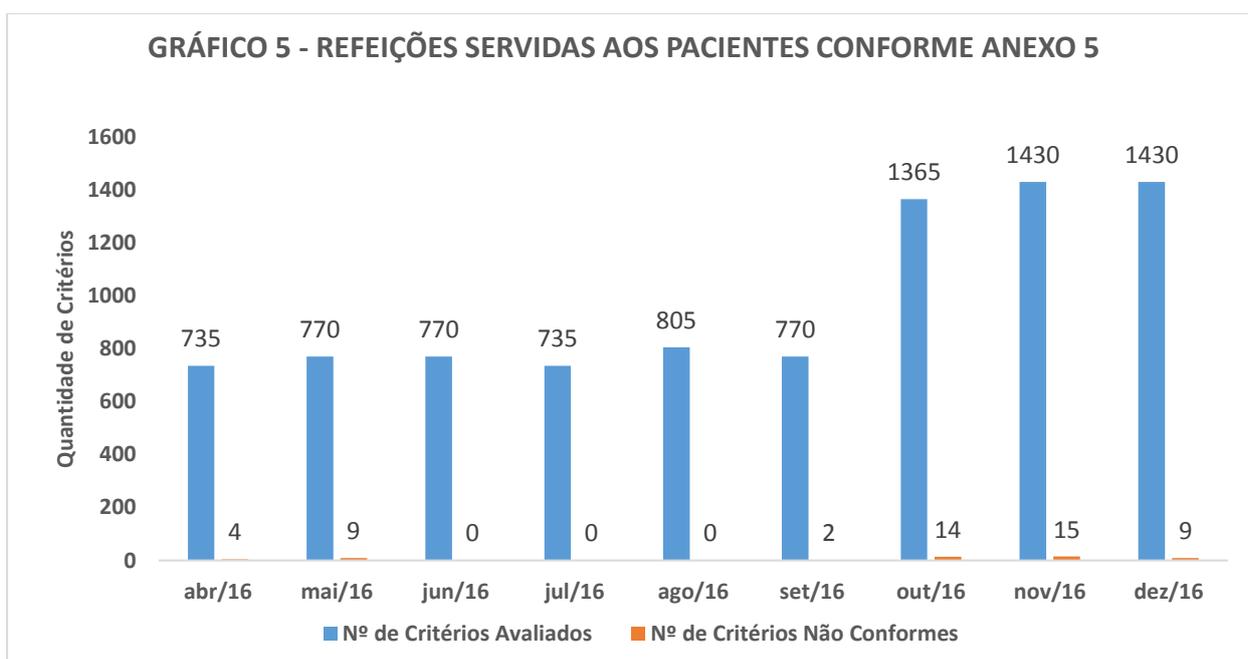
Foram avaliadas todas as dietas disponíveis em um dia da semana durante as refeições (café da manhã, lanche, almoço ou jantar) para a realização da vistoria dos itens que a compõem. Foram avaliados 168 (cento e sessenta e oito) itens de dietas e 672 (seiscentos e setenta e dois) critérios e houveram 19 (dezenove) não conformidades.



Para avaliação do **IQT002B**, são coletadas amostras de refeições para exames microbiológicos onde será verificado se estes atendem ou não aos valores de referência de acordo com a ANVISA. **Nota: 4**

No **IQT002C**, os critérios para considerar a refeição servida ao Paciente e Acompanhante como não conforme são: Local onde foram servidas as refeições, horário das refeições, utensílios utilizados, tipo de dietas servidas e refeições conforme cardápio do dia. **Nota: 4**

Em dezembro foram avaliadas 390 (trezentos e noventa) refeições servidas nos leitos, sendo 286 (duzentas e oitenta e seis) para pacientes e 104 (cento e quatro) para acompanhantes. Houveram 9 (nove) não conformidades.



### **Segurança – Nota: 4**

O **IQT003** avalia eventos graves relatados no mês (roubos, furtos, saída de paciente internado sem permissão, entrada de pessoas sem permissão) ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.

### **Lavanderia e Rouparia**

O **IQT004A** avalia a falta de enxoval nos leitos. **Nota: 4**

Para aferir o resultado dos indicadores relacionados a qualidade do enxoval **IQT004B**, foi selecionada uma amostra de 235 (duzentas e trinta e cinco) peças distribuídas entre as disponíveis para os pacientes e profissionais da assistência. São realizadas duas vistorias por semana, sendo uma média de 29 (vinte e nove) peças por dia. **Nota: 4**

As 235 (duzentas e trinta e cinco) peças foram distribuídas da seguinte forma:

177 (cento e setenta e sete) peças / mês – Enfermaria

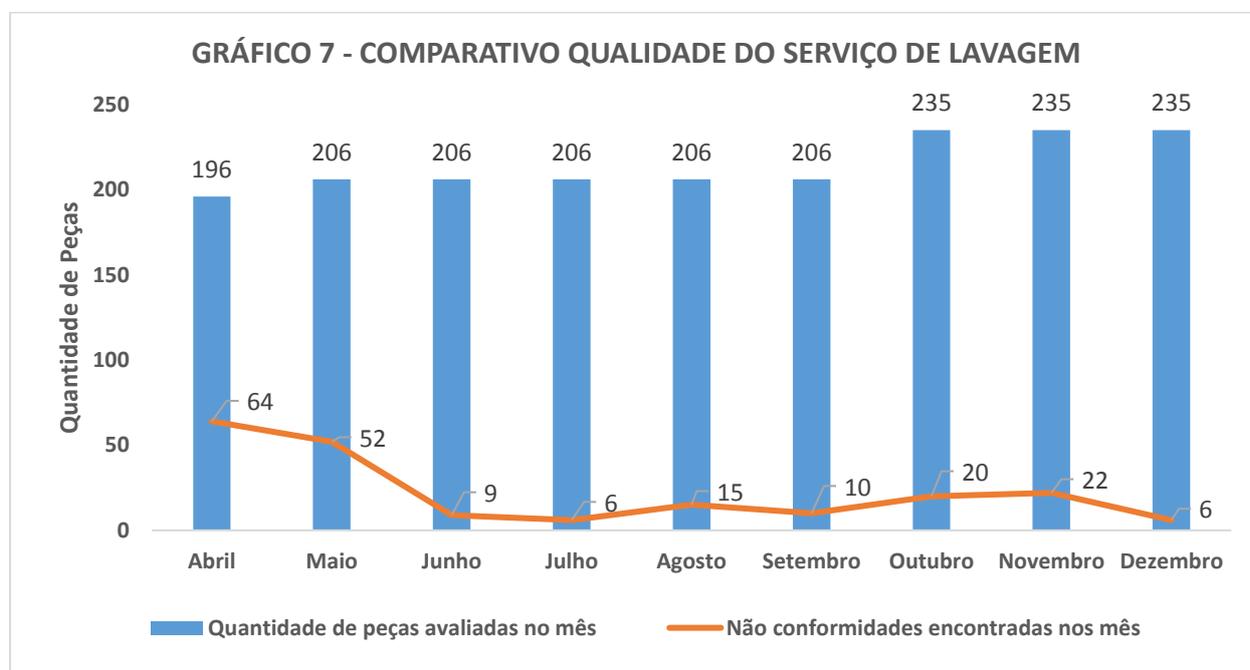
40 (quarenta) peças / mês – CTI

Total peças Assistência – 217 (duzentas e dezessete)

18 (dezoito) peças /mês – Uniformes dos profissionais da assistência

Os critérios para considerar a rouparia como não conforme são: sujidade visível; manchas; sem passadoria; odor desagradável e furos, rasgos e outros danos.

O Comparativo mensal da qualidade do serviço de lavanderia e rouparia prestado pela Concessionária está ilustrada no gráfico 7:



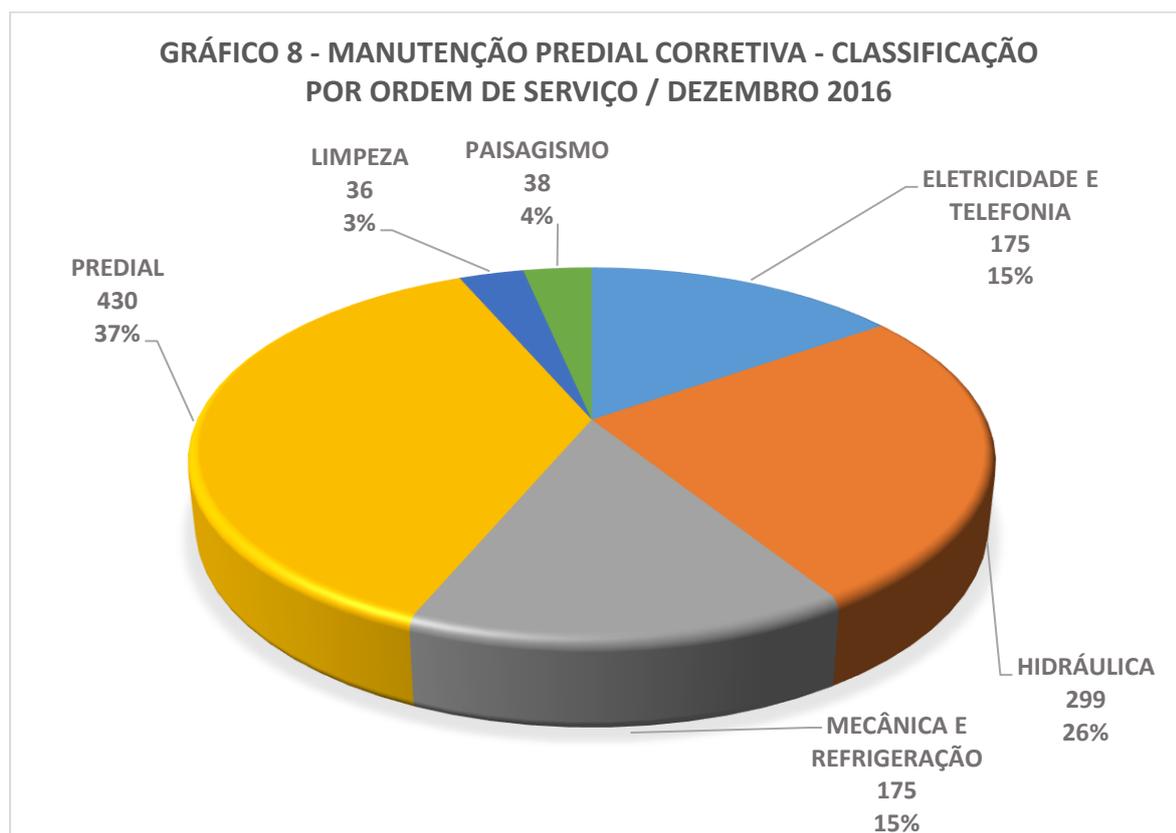
### **Manutenção Predial**

Indicadores **IQT005A** e **IQT005B** – Avaliam a manutenção predial preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

É extraído do software PRISMA as Ordens de serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT005C** - Manutenção Predial Corretiva, avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordens de Serviço do Indicador classificado por grupo de demanda.



Obs.: Para a validação do indicador foi avaliado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

### **TIC- Software**

O **IQT006** avalia o Nível de implantação/ utilização do sistema. **Nota: 1**

São avaliados os requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5 -Especificações Mínimas dos Serviços.

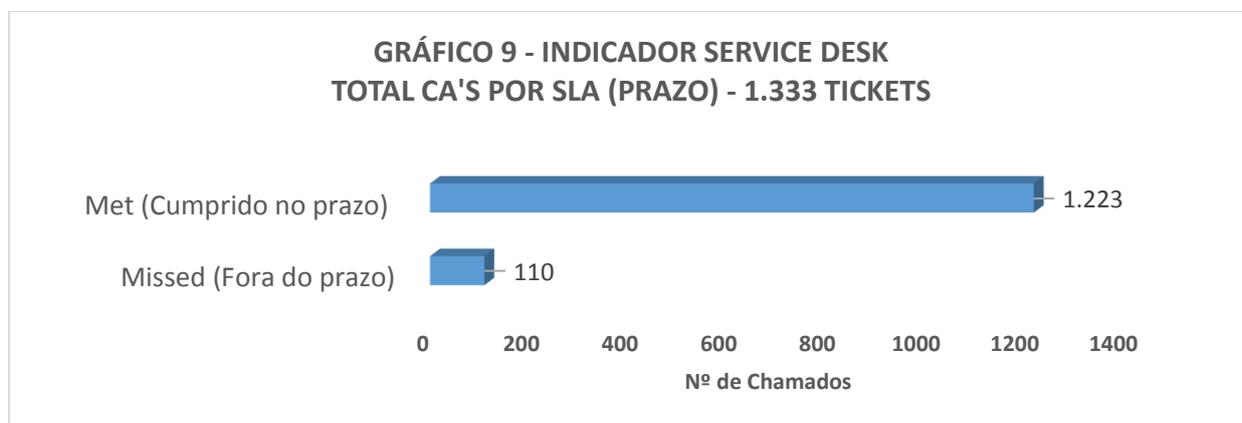
### **Service Desk / Help Desk**

Para os indicadores **IQT007A**, **IQT007B**, são extraídas do Software de Gestão Planetfone as ligações recebidas e atendidas de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. O IQT007A foi pontuado com **Nota: 3**, perdendo o prazo de atendimento em 45 (quarenta e cinco) chamados. O IQT007B foi pontuado com **Nota: 4**

O **IQT007D**, também tem seu resultado extraído conforme descrito anteriormente, porém na avaliação é considerado o tempo de resolução do chamado, que é de 15min. **Nota: 4**

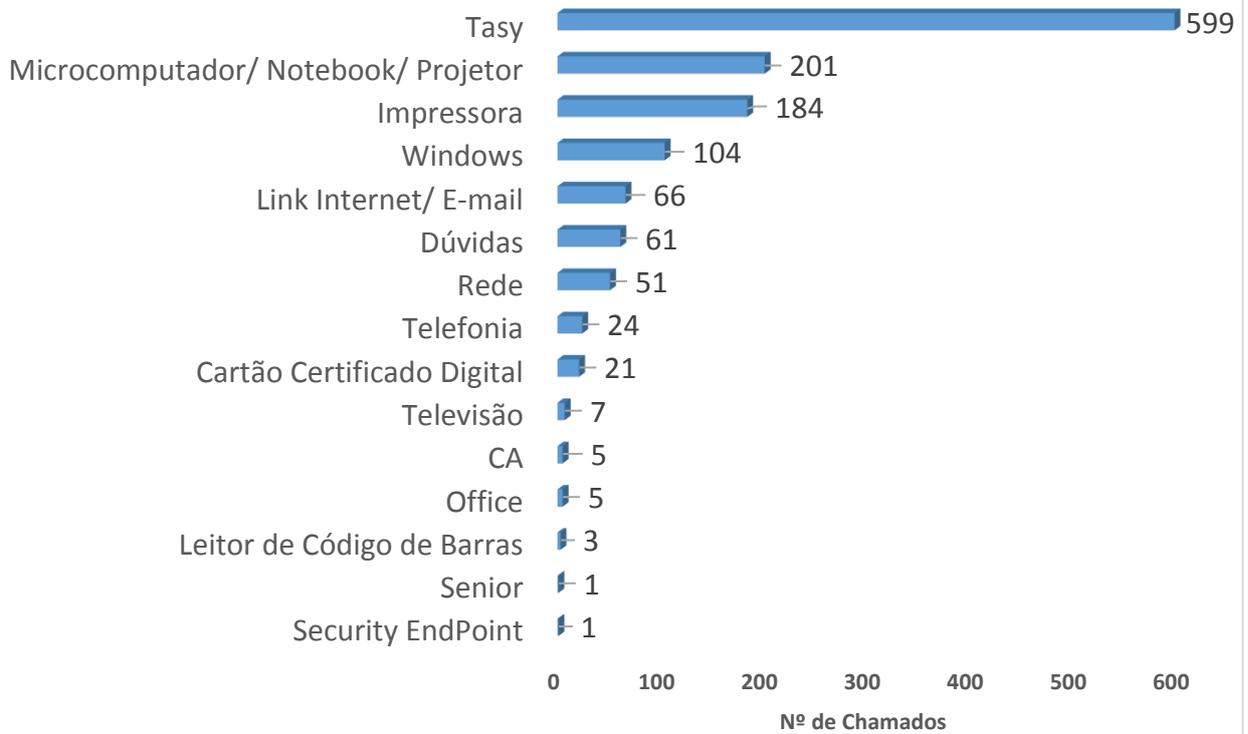
O **IQT007C** é referente aos chamados abertos no Software de Gestão - CA usado pelo Service Desk e avalia o atendimento e a resolução dos chamados de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. **Nota: 3**

Segue representações gráficas do IQT007C com as classificações por tipologia dos 1333 (mil trezentos e trinta e três) chamados.



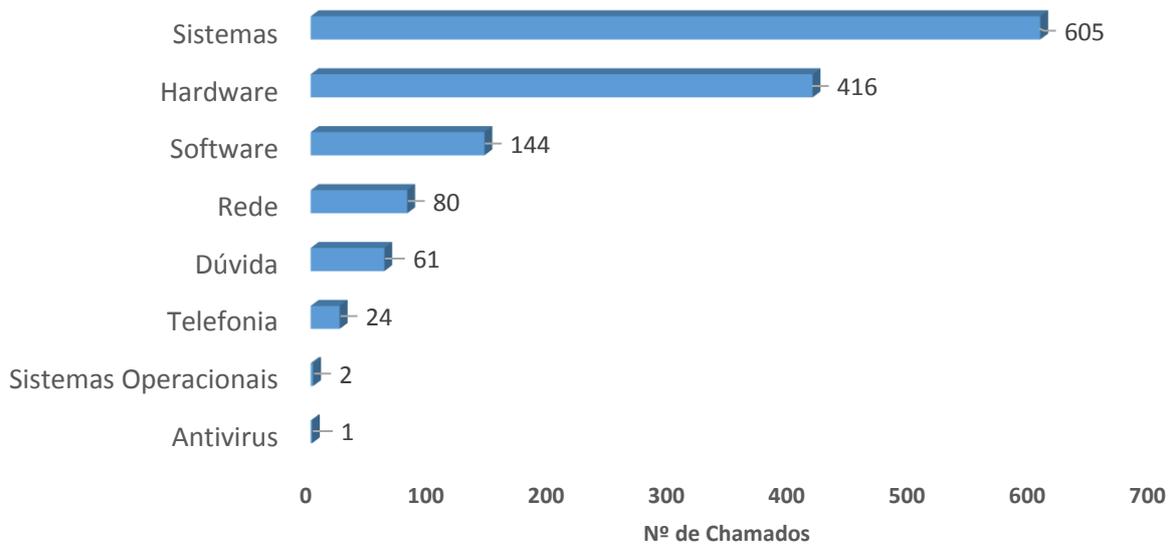
Do total de 1.333 chamados, 8,25% foram não atendidos no prazo estabelecido pela Matriz de acordo com o Anexo 5.

**GRÁFICO 10 - INDICADOR SERVICE DESK  
TOTAL CA'S POR CATEGORIA - 1.333 TICKETS**

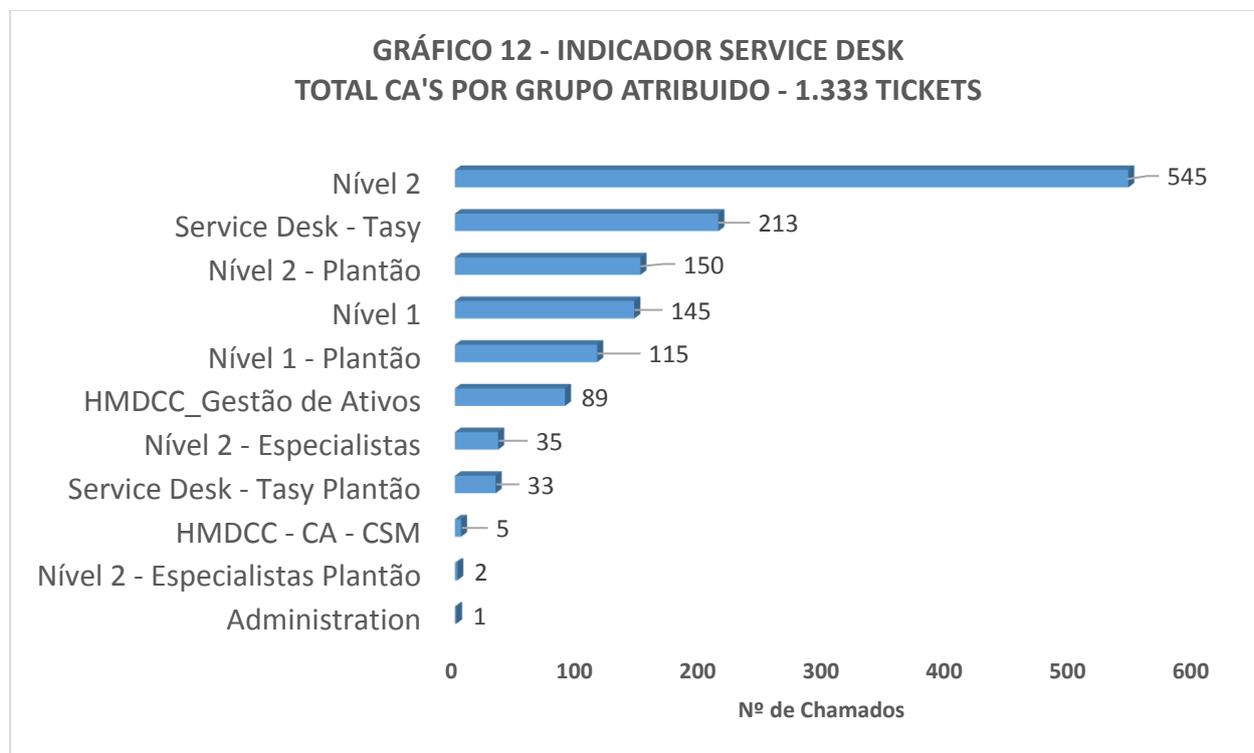


Observa-se que aproximadamente 44,93% dos chamados no Service Desk são demandas relacionadas ao Software de Gestão – Tasy.

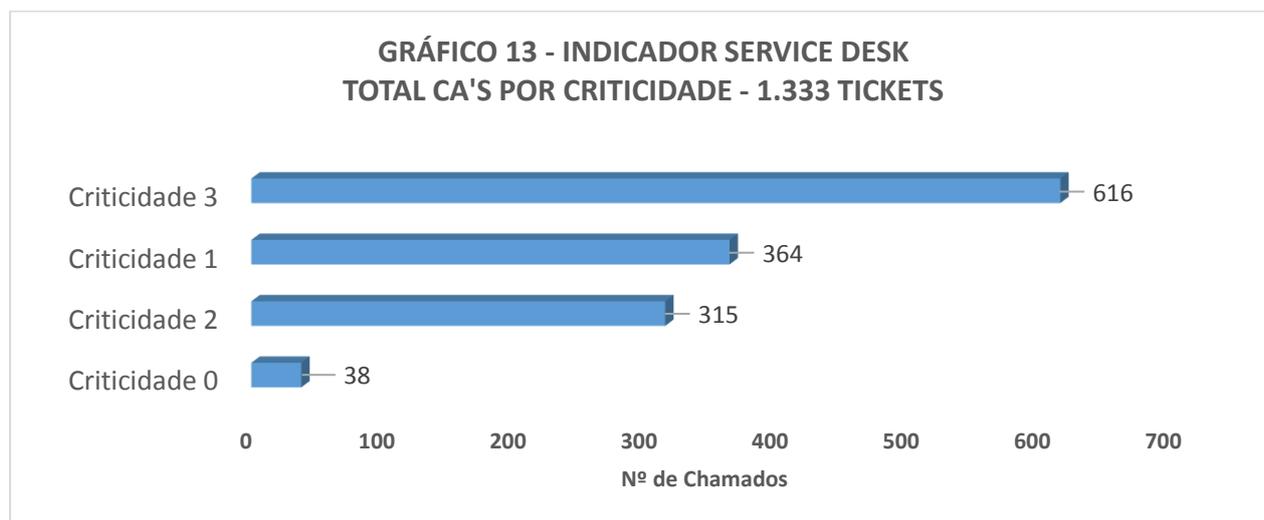
**GRÁFICO 11 - INDICADOR SERVICE DESK  
TOTAL CA'S POR CLASSE - 1.333 TICKETS**



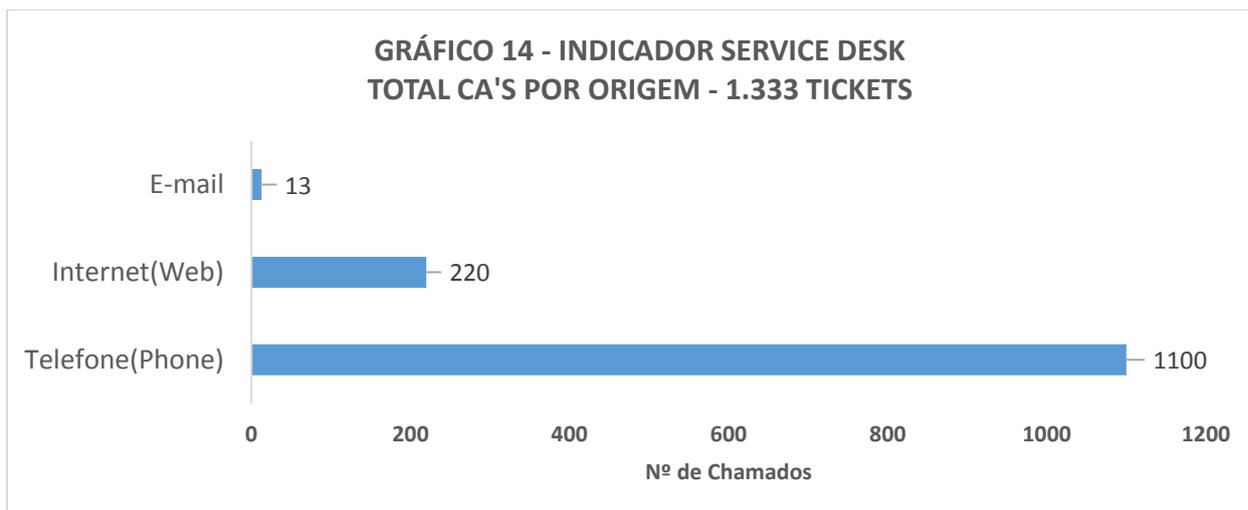
O gráfico anterior aponta que no mês de dezembro os chamados classificados para sistemas (Tasy, Sênior, etc.) voltaram a ter o maior número de demandas conforme ocorreu nos meses de abril a outubro, representando 45,38% do total.



O resultado dos chamados por grupo atribuído revela que as demandas classificadas nesse grupo do Service Desk estão concentradas no Nível 2, que absorvem 40,89% do total de chamados. Em sequência, estão os chamados classificados pelo grupo Service Desk - Tasy, que representam 15,98%.



A classificação do Nível de Criticidade 3 representa 46,21% do total de chamadas. Houve aumento de 123% nos chamados de Criticidade 1 se comparado ao período anterior.



Podemos constatar que 82,52% das demandas no Service Desk são originadas por telefone. Isso ocorre devido a maioria dos chamados serem abertos pela equipe assistencial e os funcionários não terem acesso ao Sistema CA.

### **Manutenção de Equipamentos e Mobiliário**

Os indicadores **IQT008A** e **IQT008B** avaliam a manutenção de equipamentos e mobiliários preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

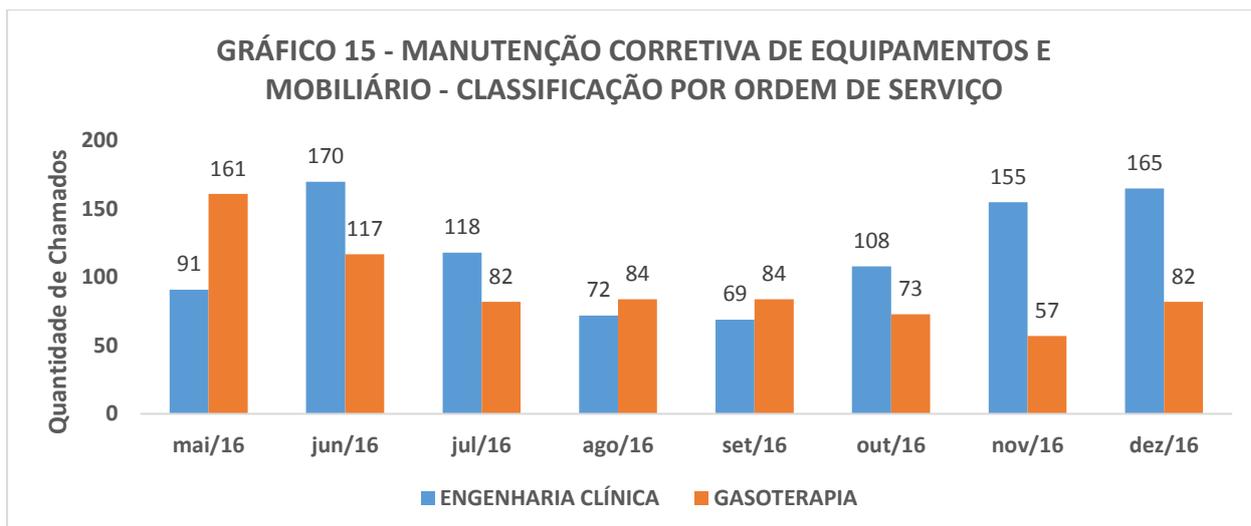
Para aferir o resultado é extraído do sistema PRISMA as Ordens de Serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT008C** - Manutenção Corretiva avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

O Indicador **IQT008D** – Especificação de Equipamentos e Mobiliários conforme amostra aprovada de acordo com o processo especificado no Anexo 9 – Especificações dos mobiliários e Equipamentos. Para aferir o resultado é selecionado uma amostra de 5% de mobiliários em uso, verificados dentro de cômodos completos e 5% de equipamentos em uso. Este IQT é vistoriado trimestralmente. **Nota: 4**

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordem de Serviço do Indicador IQT008C - Manutenção Corretiva de Equipamentos e Mobiliários classificado por grupo de demanda.

Para a validação do indicador, foi analisado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

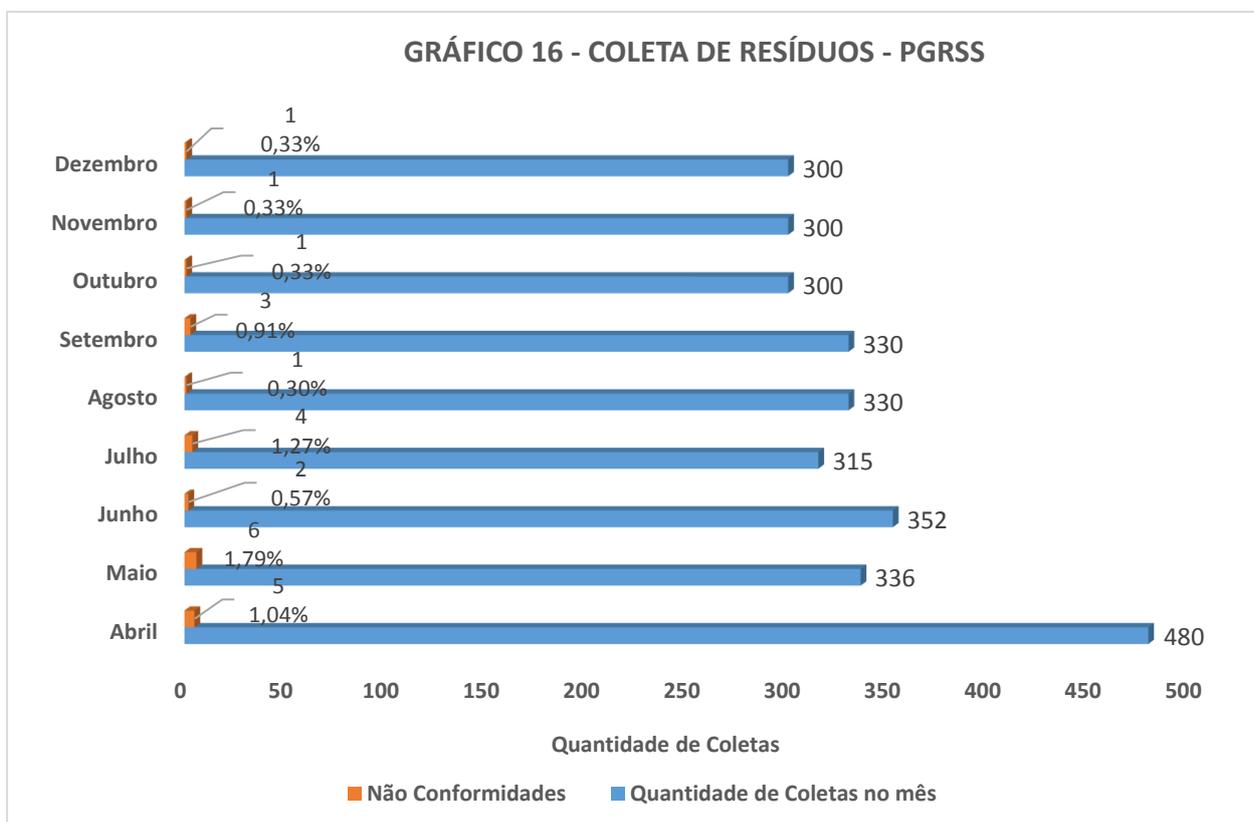


**PGRSS - Coleta de Resíduos – Nota: 4**

O indicador relacionado à pontualidade na coleta de resíduos foi baseado nos horários preconizados no PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos do HMDCC, que foram elaborados de modo a evitar cruzamento dos resíduos com Roupas Limpas e com atividades do Serviço de Nutrição e Dietética.

A vistoria foi realizada em horários alternados nos pontos de geração de resíduo e nos Abrigos Intermediários.

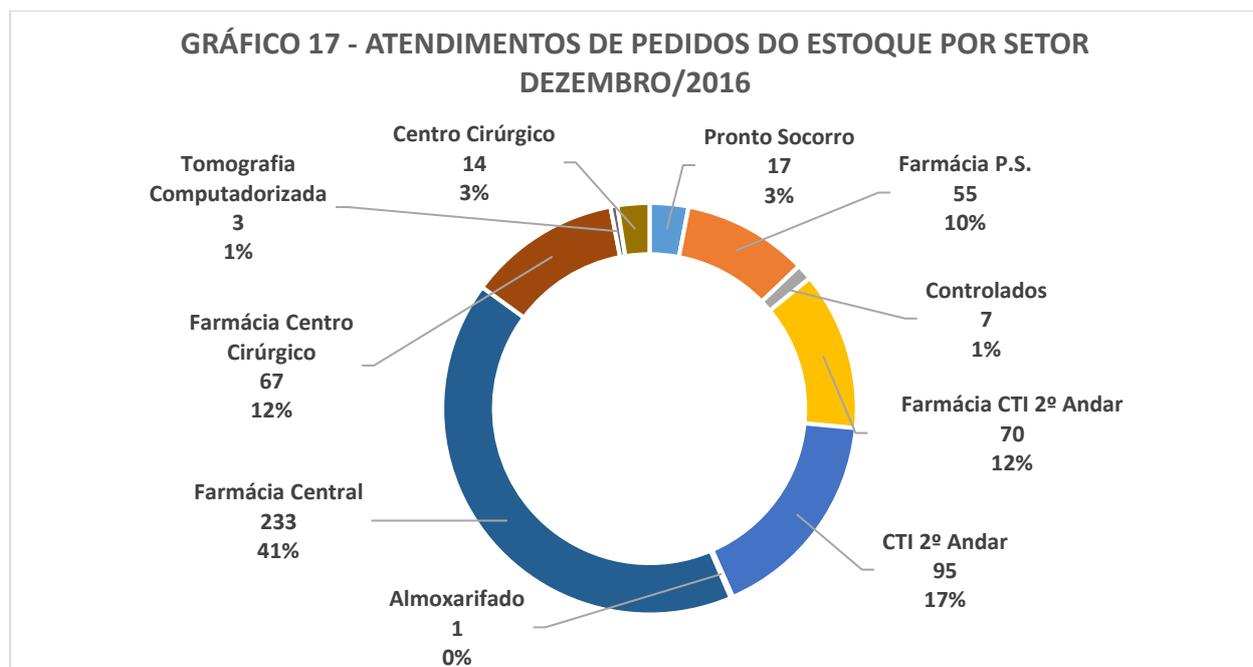
Segue a imagem com o comparativo das não conformidades de abril a dezembro de 2016.



#### **Estoque e Logística – Nota: 4**

Para apurar o resultado do indicador **IQT011A**, relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos no Estoque, utilizou-se o relatório do Software Tasy.

Foi estabelecido um prazo baseado na média dos tempos, uma vez que os SLA's (Service Level Agreement) da Matriz de Tempo apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente, ainda não foram parametrizados no sistema.



#### **Telefonia – Nota: 4**

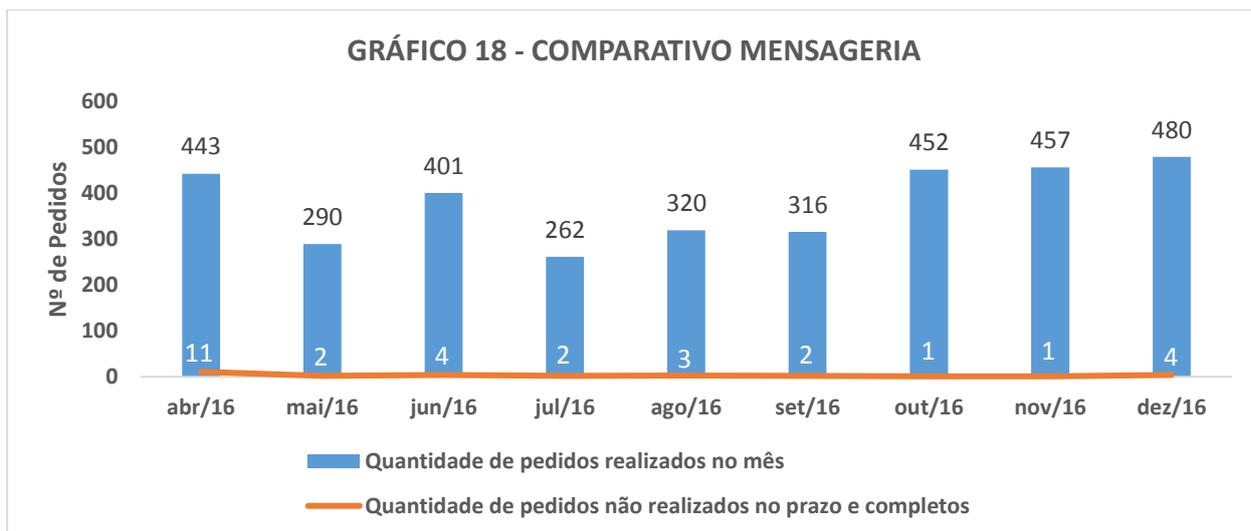
O **IQT012** – Telefonia, indicador que avalia o cumprimento do prazo de até um minuto para atendimento das ligações externas. As chamadas estão direcionadas para o Help Desk, conforme especificado no Anexo 5.

#### **Estacionamento – Nota: 4**

O **IQT013**, indicador que avalia o serviço executado pela Gestão do Estacionamento. Não houveram avarias e reclamações procedentes relatadas no mês, de acordo com o especificado no Anexo 5.

#### **Mensageria – Nota: 4**

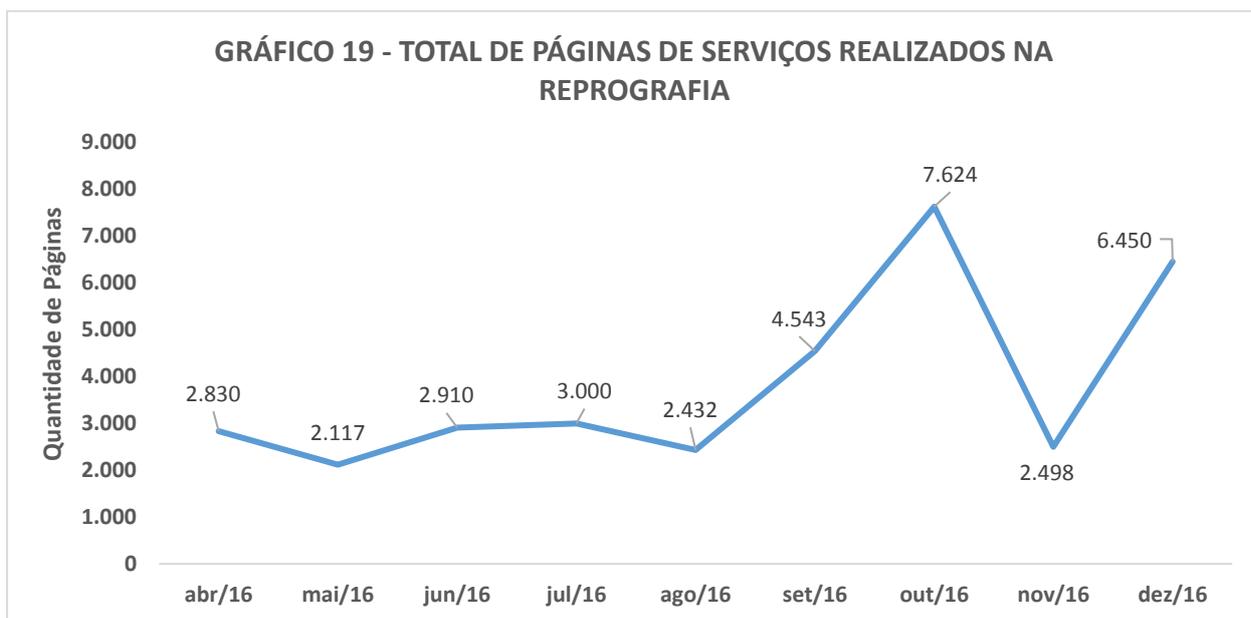
Para apurar o resultado do **IQT014** relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos na mensageria foi considerado o relatório do Software AHERA e as SLA's da matriz apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente. O sistema ainda não foi parametrizado às SLA's.



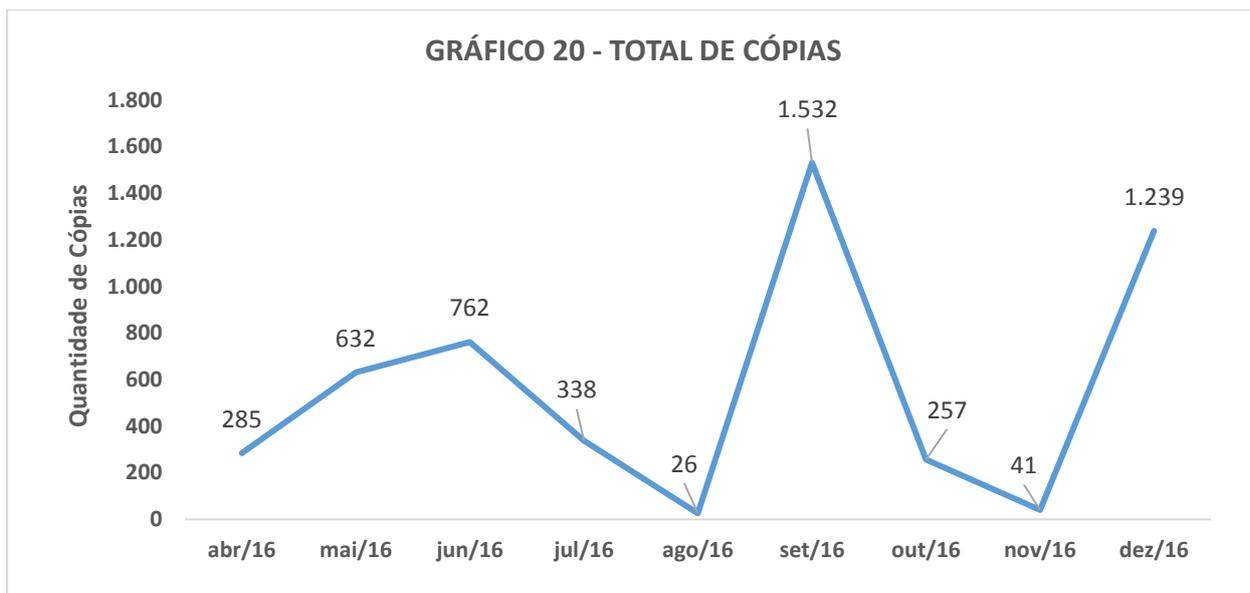
### **Reprografia – Nota: 4**

O **IQT015** avalia os pedidos atendidos no prazo e completos.

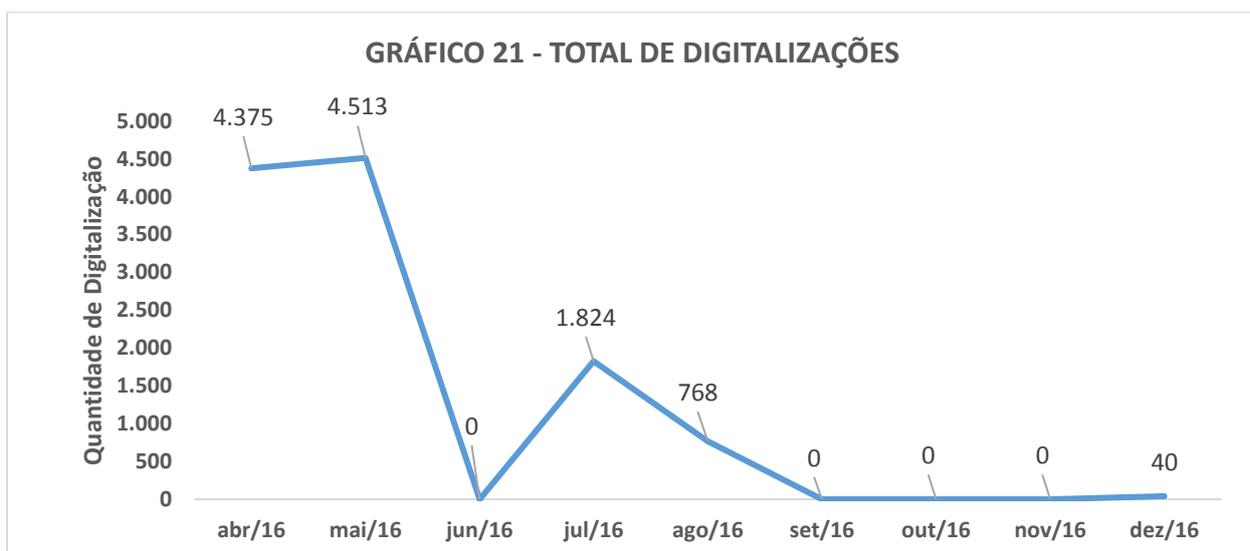
Segue abaixo representações gráficas dos serviços de reprografia de abril a dezembro de 2016.

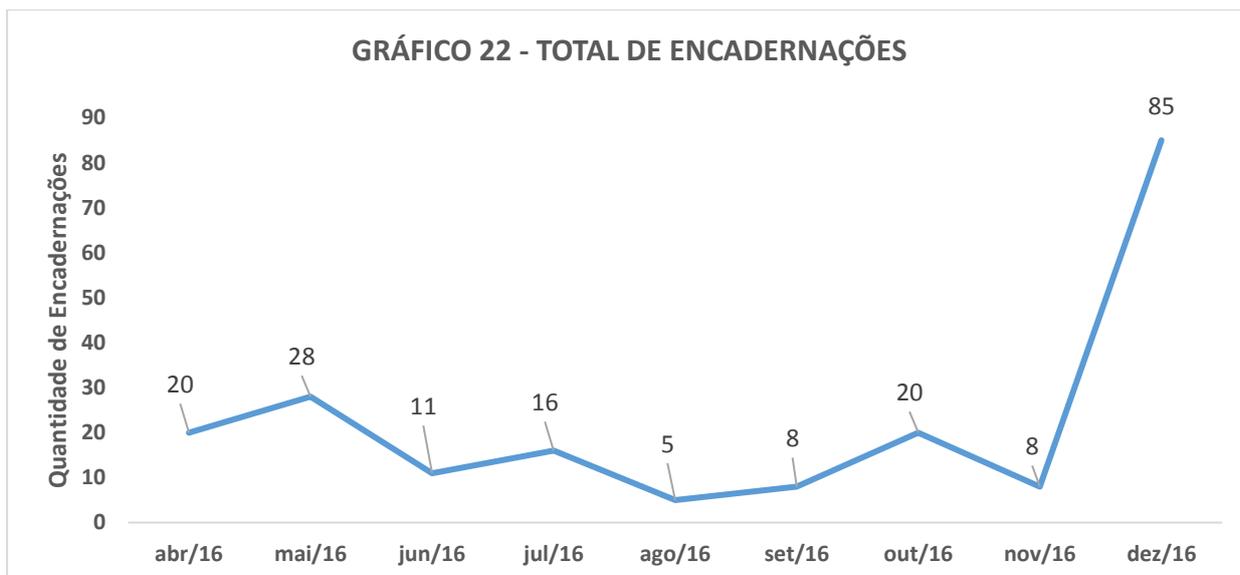


No mês de dezembro houve aumento significativo no total de páginas impressas na reprografia. O quantitativo elevou 158%.

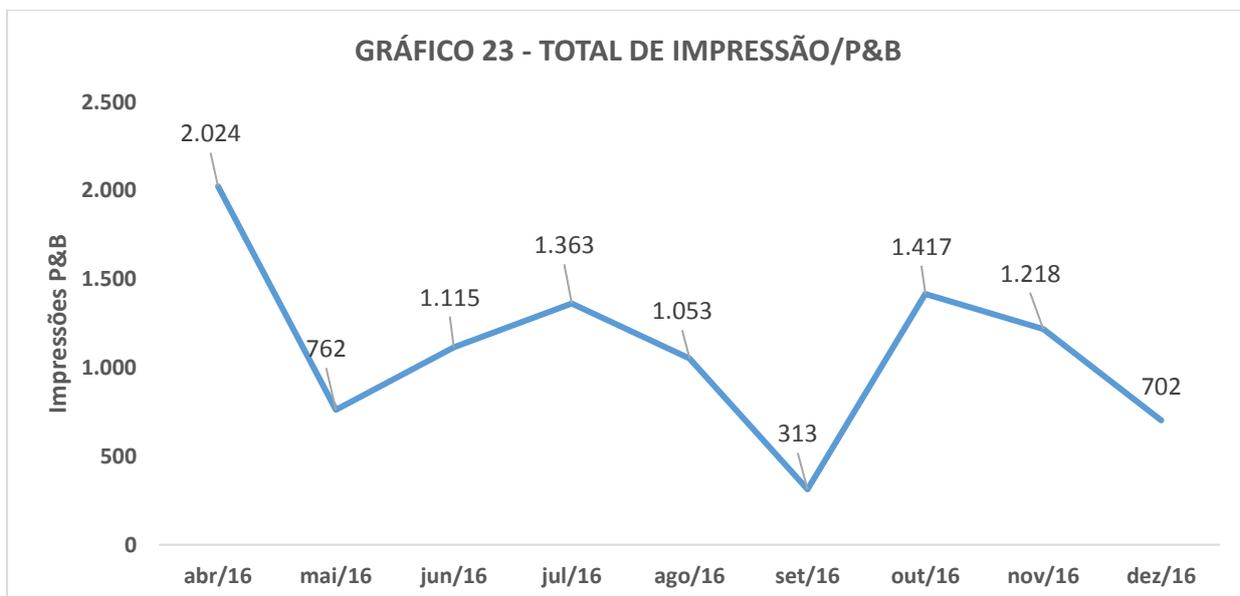


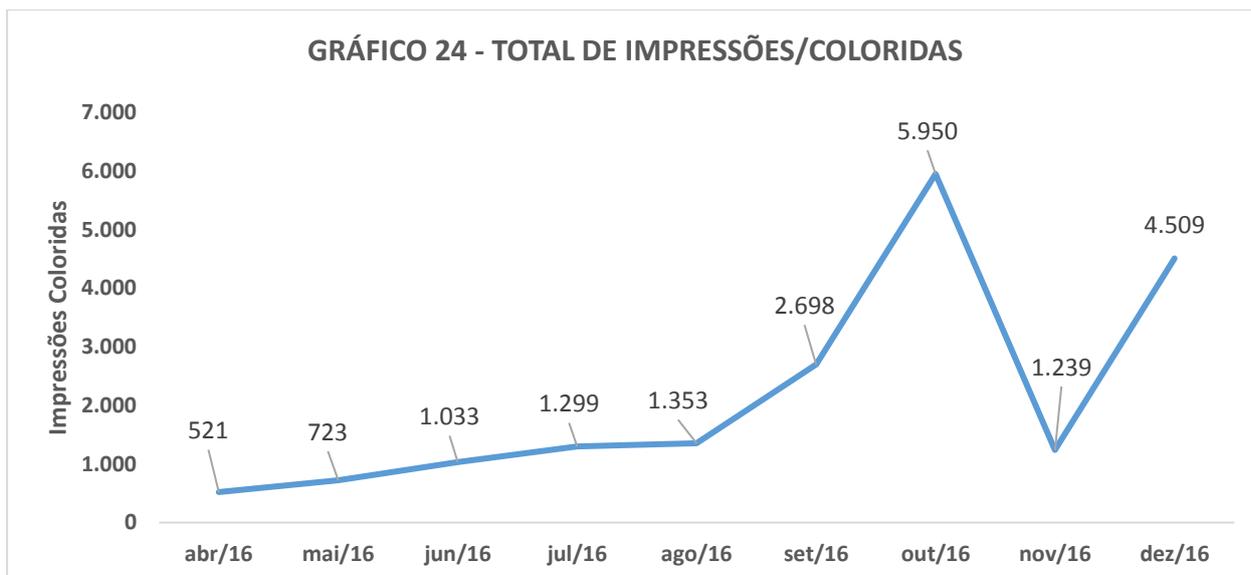
O quantitativo de cópias aumentou em 30 vezes no mês de dezembro referente ao mês anterior.





Houve 963% de aumento de encadernações no mês de dezembro em relação a novembro do mesmo ano.





Em relação ao serviço de impressões coloridas, houve aumento de 264% referente ao mês anterior.

#### **CFTV - Circuito Fechado TV – Nota: 4**

No **IQT016** foi avaliada a amostra de 141 (cento e quarenta e um) câmeras para vistoria das imagens gravadas no CFTV. Baseou-se no erro amostral de 5% em relação ao total de 217 (duzentas e dezessete) câmaras. Não foram encontradas não conformidades.

#### **Patrimônio – Nota: 4**

Para a avaliação do Indicador **IQT017** e Índice de Disponibilidade de Estrutura Geral **DE004**, foram selecionados aleatoriamente 158 (cento e cinquenta e oito) itens do total de 7.361 (sete mil trezentos e sessenta e um) que compõem o rol do mobiliário do Hospital.

A vistoria foi realizada nos mobiliários e equipamentos e verificado se o número do patrimônio constava no cadastro do Sistema Tasy com os respectivos valores da nota fiscal.

**2- IDP - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE** – Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços do Hospital

O resultado dos Indicadores de Disponibilidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

**3- IC - INDICADOR DE CONFORMIDADE** – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos.

O resultado dos Indicadores de Conformidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

Anexo 1 – SPA Satisfação de Pacientes e Acompanhantes

 <span style="margin-left: 200px;">SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes</span> 									
Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Uso do uniforme	45	2				47	3,9574	0,4566
	Cordialidade/ Atenção	47					47	4,0000	0,4615
Avalie a sua satisfação com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes áreas	Sala de Espera/ Áreas de Circulação	45	1				46	3,9783	0,1530
	Banheiros	44	3				47	3,9362	0,1514
	Quartos	46					46	4,0000	0,1538
Avalie a sua satisfação com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabão)	N/A	45	1			1	47	3,9783	0,1530

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Temperatura	42	5				47	3,8936	0,2995
	Apresentação	42	3				45	3,9333	0,3026
Avalie a sua satisfação com a SENSACÃO DE SEGURANÇA do Hospital		43	1				44	3,9773	0,6119
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	45	1				46	3,9783	0,1989
	Passadoria	45	1				46	3,9783	0,1989
	Estado de Conservação	44	2				46	3,9565	0,2130
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	46					46	4,0000	0,1015
	Conservação	45					45	4,0000	0,1015

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	44	2				46	3,9565	0,1035
	Conservação	46					46	4,0000	0,1015
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, cadeira de banho, cadeira de rodas...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	44	1			2	47	3,9778	0,1040
	Conservação	42	1			2	45	3,9767	0,1009
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ATENDIMENTO PRESTADO PELA RECEPÇÃO do Hospital considerando o conhecimento do (a) recepcionista	Tempo de Espera						0	0,0000	0,0000
	Qualidade						0	0,0000	0,0000

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade						0	0,0000	0,0000
	Sabor/ Temperatura						0	0,0000	0,0000
	Apresentação						0	0,0000	0,0000
	Variedade						0	0,0000	0,0000
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade						0	0,0000	0,0000
	Limpeza						0	0,0000	0,0000
		800	24	0	0	5	829	<b>NOTA</b>	<b>3,9673</b>

Observação: Os itens "Recepção", "Refeições Servidas na Lanchonete" e "Operação da Lanchonete" não foram contemplados pois não houve execução desses serviços pela concessionária.

Anexo 1 – SPR – Satisfação de Profissionais

 <span style="margin-left: 200px;">SPR – Satisfação de Profissionais</span> 									
Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Uso do uniforme	18	6				24	3,75	0,23
	Cordialidade/ Atenção	16	7				23	3,70	0,22
Avalie a sua satisfação com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes áreas	Vestiários/ Banheiros	17	6	1			24	3,67	0,03
	Áreas de circulação	20	4				24	3,83	0,03
	Salas de procedimentos assistenciais	19	3			2	24	3,86	0,03
Avalie a sua satisfação com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabão)		13	7	3			23	3,43	0,08

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a RESPOSTA A CHAMADOS DE LIMPEZA considerando a pontualidade e agilidade do serviço	Pontualidade	12	8	1	1	2	24	3,41	0,08
	Agilidade	14	6		1	2	23	3,57	0,08
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Adequação ao cardápio	5	10	4	3		22	2,77	0,06
	Temperatura	7	11	4	2		24	2,96	0,07
	Apresentação	5	11	5	3		24	2,75	0,06
	Pontualidade do fornecimento	7	11	4	2		24	2,96	0,07
Avalie a sua satisfação com a SENSACÃO DE SEGURANÇA do Hospital	N/A	13	9	1			23	3,52	0,32
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	15	6			3	24	3,71	0,06
	Passadoria	17	3	1		3	24	3,76	0,06
	Estado de Conservação	17	4			3	24	3,81	0,06

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a PONTUALIDADE DO SERVIÇO DE LAVANDERIA do Hospital	Pontualidade	13	5	2		4	24	3,55	0,16
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	18	5				23	3,78	0,03
	Conservação	18	6				24	3,75	0,03
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	19	4	1			24	3,75	0,03
	Conservação	19	5				24	3,79	0,03
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, monitores, ventiladores...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	16	4	1		3	24	3,71	0,03
	Conservação	17	3	1		3	24	3,76	0,03

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação quanto aos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO do hospital (predial, mobiliário e equipamentos) considerando os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	15	6		1	2	24	3,59	0,08
	Capacidade de Resolução	15	6		1	2	24	3,59	0,08
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	9	10		1	2	22	3,35	0,03
	Cortesia, empenho e atenção	10	12			1	23	3,45	0,03
	Conhecimento	9	9	2	1	1	22	3,24	0,02
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	8	12		1	2	23	3,29	0,02
	Cortesia, empenho e atenção	10	11	1		1	23	3,41	0,03
	Conhecimento	10	10	1	1	1	23	3,32	0,03

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Canal de comunicação/ atendimento	14	8			1	23	3,64	0,04
	Tempo de espera	13	9			1	23	3,59	0,04
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Sistema Telefônico	15	7	1	1		24	3,50	0,03
	Sistema Web	10	9	1		3	23	3,45	0,03
	Tempo de espera	10	12		2		24	3,25	0,02
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E DISPOSITIVOS DE TECNOLOGIA DISPONIBILIZADOS pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Disponibilidade	11	12				23	3,48	0,11
	Atualização (Exceto atualizações programadas)	12	9	1	1	1	24	3,39	0,10
Avalie a sua satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Regularidade/ Confiabilidade	18	6				24	3,75	0,11
	Disponibilidade de lixeiras segregadas	17	6	1			24	3,67	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE ARMAZENAGEM do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Organização/ Instalações	12	7	1		4	24	3,55	0,05
	Controle	11	7	1	1	4	24	3,40	0,05
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS HOSPITALARES do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Pontualidade	7	10	2	1	4	24	3,15	0,05
	Agilidade	7	7	5	1	4	24	3,00	0,05
Avalie a sua satisfação com a qualidade do PREENCHIMENTO DOS DADOS DOS PACIENTES pela recepção (preenchimento completo e consistência dos dados)	N/A						0	0,00	0,00
Avalie a satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO do Hospital considerando os seguintes critérios	Tempo de espera	5	5			13	23	3,50	0,11
	Cuidado com o veiculo	5	5			13	23	3,50	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade						0	0,00	0,00
	Sabor/ Temperatura						0	0,00	0,00
	Apresentação						0	0,00	0,00
	Variedade						0	0,00	0,00
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade						0	0,00	0,00
	Limpeza						0	0,00	0,00
Avalie a sua satisfação com as MÁQUINAS DE CONVENIÊNCIA do Hospital segundo os critérios	Qualidade dos alimentos	10	9			5	24	3,53	0,04
	Variedade	7	12			5	24	3,37	0,03
	Facilidade de uso	8	9	1		5	23	3,39	0,03
Avalie a sua satisfação com o SERVIÇO DE ZELADORIA do Hospital segundo a organização e o controle de entrega de roupa e enxoval		12	7	1		3	23	3,55	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação dos serviços de REPROGRAFIA E IMPRESSÃO DA CENTRAL DE REPROGRAFIA do Hospital considerando a volumetria máxima permitida por mês e os seguintes critérios	Disponibilidade de Papel e Tinta	10	6			7	23	3,63	0,04
	Agilidade e pontualidade	9	7			7	23	3,56	0,04
	Qualidade de impressão	10	6			7	23	3,63	0,04
		654	395	48	25	124	1246	<b>NOTA</b>	<b>3,4962</b>

Obs.: Os resultados referentes aos itens “Refeições Servidas na Lanchonete” e “Operação da Lanchonete” não foram contemplados pois não houve a execução desses serviços pela concessionária.