

Verificação Independente da Concessão Administrativa do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro (HMDCC)

Produtos 12, 13 e 15: Relatórios mensais consolidados

Atividade III - Verificação

Mês de referência: Agosto de 2022

09 DE JANEIRO DE 2023



Belo Horizonte, 09 de Janeiro de 2023

À
Prefeitura do Município de Belo Horizonte / Secretaria Municipal de Saúde

Sra. Daniella Imaculada Barros Cunha
Gestora do Contrato de Concessão e do Contrato de Verificação Independente

Sra. Jéssica Mára Viana Pereira
Fiscal do Contrato de Concessão e do Contrato de Verificação Independente

Prezadas Senhoras,

De acordo com o nosso Contrato de Prestação de Serviços nº 01.009.086.22.41, datado em 03 de março de 2022, para prestação de serviços de Verificação Independente do Contrato de Concessão nº 04.001252.10.34, celebrado entre o Município de Belo Horizonte e a Concessionária ONM Health S.A, entregamos relatório contendo os produtos P12 (relatórios mensais com o parecer sobre a coleta e aferição dos indicadores pela Concessionária e da análise de segurança de TI dos sistemas da Concessionária), P13 (relatórios mensais consolidados sobre os indicadores quantitativos e qualitativos, cálculo da nota de desempenho e valor da contraprestação) e P15 (relatórios mensais consolidados sobre as recomendações de ações de melhoria contínua na gestão do Contrato de Concessão).

O objetivo dos trabalhos realizados, o escopo e os procedimentos adotados, estão em conformidade com o Anexo I do Edital Concorrência Pública nº 138/2021, referente ao processo nº 04.000756.21.35, componente do nosso Contrato de Prestação de Serviços, e a entrega deste relatório evidencia o cumprimento da nossa obrigação referente ao produto a que ele se refere.

Este documento deve ser de uso restrito da Prefeitura do Município de Belo Horizonte, pois sua divulgação externa pode suscitar dúvidas e acarretar interpretações errôneas por parte de pessoas que desconhecem os objetivos e limitações dos procedimentos desenvolvidos para este trabalho.

Gostaríamos de aproveitar a oportunidade para expressar nossos agradecimentos aos empregados envolvidos neste processo, especialmente àqueles que diretamente nos atenderam, simultaneamente aos seus afazeres habituais, pela colaboração prestada durante a realização deste trabalho.

Permanecemos à disposição de V.Sa. para esclarecimentos adicionais que possam ser requeridos sobre este relatório e os detalhes do trabalho desenvolvido.

Atenciosamente,

EY
Assessoria Empresarial Ltda.



Flavio Dayrell Miserani Nunes
Sócio - Business Consulting



Ricardo Teixeira
Sócio - Business Consulting

Índice

1.	Limitações e Premissas	3
2.	Introdução	4
2.1.	Objetivos	4
3.	Sumário Executivo	5
4.	Cálculo da Contraprestação Pública	14
4.1.	Taxa de Ocupação (TO).....	14
4.2.	Fator de Desempenho (FD).....	14
4.3.	Contraprestação Pública Máxima (CPM)	15
4.4.	Cálculo da Contraprestação Pública	16
5.	Índice de Desempenho	17
5.1.	Índice de Qualidade.....	17
5.1.1.	Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA).....	18
5.1.2.	Satisfação “Profissionais” SPR.....	20
5.1.3.	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	23
5.1.4.	IQT001B - Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas	25
5.1.5.	IQT002A - Quantidade calórica / gramatura / variedade / temperatura das Refeições	28
5.1.6.	IQT002B - Exame microbiológico	30
5.1.7.	IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política.....	32
5.1.8.	IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento ... das obrigações previstas	36
5.1.9.	IQT004A - Índice de falta de enxoval.....	37
5.1.10.	IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem.....	39
5.1.11.	IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva -Crítica.....	40
5.1.12.	IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica	41
5.1.13.	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo.....	42
5.1.14.	IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5.....	43
5.1.15.	IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto)	45
5.1.16.	IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - HelpDesk . 46	
5.1.17.	IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk	47
5.1.18.	IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos).....	49
5.1.19.	IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	50
5.1.20.	IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário.....	51
5.1.21.	IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e Mobiliário.....	52
5.1.22.	IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário	54
5.1.23.	IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos.....	56
5.1.24.	IQT0010 - Tempo de atendimento médio (Recepção).....	57
5.1.25.	IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado)	59
5.1.26.	IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado).....	61
5.1.27.	IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia.....	62
5.1.28.	IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes.....	63
5.1.29.	IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos	64
5.1.30.	IQT015 - Chamados de Reprografia atendidos no prazo e completos.....	65
5.1.31.	IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV.....	66
5.1.32.	IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio).....	67
5.2.	Índice de Conformidade.....	68

5.2.1.	IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos.....	68
5.2.2.	IC002 - Certificação ISO 9001.....	70
5.2.3.	IC003 - Certificação ISO 14001.....	71
5.2.4.	IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital.....	72
5.2.5.	IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades.....	73
5.2.6.	IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial.....	74
5.2.7.	IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral.....	75
5.2.8.	IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança.....	76
5.2.9.	IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento.....	77
5.2.10.	IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria.....	78
5.2.11.	IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk.....	79
5.2.12.	IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão.....	80
5.2.13.	IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações.....	81
5.2.14.	IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação....	82
5.3.	Índice de Disponibilidade.....	83
5.3.1.	DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso.....	83
5.3.2.	DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso.....	85
5.3.3.	DU003A - Disponibilidade de oxigênio.....	86
5.3.4.	DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso.....	87
5.3.5.	DU003C - Disponibilidade de ar comprimido.....	88
5.3.6.	DU003D - Disponibilidade de vácuo.....	89
5.3.7.	DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço...	90
5.3.8.	DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso.....	92
5.3.9.	DE003 - Disponibilidade de Elevadores.....	93
5.3.10.	DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos.....	94
5.3.11.	DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas.....	95
5.3.12.	DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados.....	96
5.3.13.	DA001 - Disponibilidade de Leitos.....	97
5.3.14.	DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns.....	98
5.3.15.	DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão.....	99
5.3.16.	DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna.....	100
5.3.17.	DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna.....	101
5.3.18.	DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação.....	102
5.3.19.	DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática.....	103
5.3.20.	DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA).....	104
5.3.21.	DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA).....	105
6.	Recomendações de melhoria.....	106

1. Limitações e Premissas

Este documento foi criado no âmbito de finalidade específica e para uso em fórum restrito, não devendo ser utilizado para qualquer outro fim ou distribuído a terceiros que não tenham assumido responsabilidade pela suficiência, ou que não tenham concordado com os procedimentos descritos.

Para elaboração deste documento foram consideradas limitações existentes e premissas previamente acordadas. O uso deste documento para outros fins, ou a sua leitura por pessoas que não detenham o conhecimento do contexto do trabalho pode resultar na interpretação equivocada dos fatos e, eventualmente, na adoção de medidas que venham a ser consideradas inadequadas.

Este documento considerou as informações que nos foram disponibilizadas durante o Projeto, podendo haver outras informações que não chegaram ao nosso conhecimento e que, eventualmente, poderiam vir a alterar o resultado do trabalho. Caso novas informações sejam disponibilizadas ou novas diretrizes para realização do trabalho sejam aprovadas, as informações contidas neste documento poderão vir a ser alteradas, a qualquer momento, sem aviso prévio ou necessidade de consentimento das partes envolvidas.

Considerando que os procedimentos não constituem em um trabalho de auditoria, ou de revisão limitada conduzido de acordo com as normas de auditoria ou de revisão aplicáveis no Brasil, não é expressa qualquer assecuração sobre as informações verificadas.

Em nenhuma hipótese as informações contidas neste documento devem ser utilizadas para embasar conclusões definitivas, bem como para litígio, discussões jurídicas ou qualquer outro fim diferente do seu propósito estabelecido no escopo do trabalho acordado.

Este documento é confidencial e toda comunicação gerada a partir dele destina-se exclusivamente à Prefeitura de Belo Horizonte e à Concessionária não devendo ser divulgada de nenhuma forma a terceiros sem o seu prévio consentimento. Da mesma forma, as informações recebidas pela EY continuarão sendo tratadas de forma sigilosa. A divulgação das informações contidas neste documento para uso externo ou para terceiros somente poderá ser realizada mediante o consentimento prévio da EY.

Ressalta-se que os processos de avaliação utilizados no decorrer do mês de referência estão de acordo com a metodologia adotada pelo Verificador Independente anterior, conforme solicitação da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. A EY realizou o mapeamento e a proposição de sua metodologia (contida no Produto 4 da Atividade I - Transição), que ainda não foi homologada pelas partes. Dessa maneira, esta não pode ser responsabilizada por responder pelos procedimentos adotados até o presente momento, uma vez que essa não é sua metodologia de trabalho.

Para os indicadores avaliados através de relatórios sistêmicos, a extração dos relatórios foi realizada pelo Verificador Independente, a fim de se garantir a integridade dos dados a serem analisados. Entretanto, os parâmetros sistêmicos configurados previamente e autenticidade das informações geradas são de responsabilidade da Concessionária.

2. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa do processo nº 04.001252.10.34, decorrente do Edital de Concorrência nº 008/2010, emitido pela Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, consiste em uma Parceria Público-Privada (PPP) para realização de serviços de obras de engenharia e de serviços de apoio não assistenciais à gestão e operação do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro (HMDCC), que contém 13 pavimentos e 460 leitos, em 46.857 m². A Concessionária Novo Metropolitano foi a vencedora da licitação para realizar os serviços e obras de engenharia e serviços de apoio não assistenciais no prazo de 20 anos e passou sua sociedade à ONM Health S.A. (atual Concessionária) para dar continuidade aos serviços.

A Prefeitura de Belo Horizonte, através da Secretaria Municipal de Saúde, é a entidade responsável pela fiscalização dos contratos existentes nesse Projeto, sendo eles: o Contrato de Concessão com seus devidos Anexos e Aditivos, e o Contrato do Verificador Independente (Contrato de Prestação de Serviços processo nº 01.009.086.22.41), descrito a seguir.

A EY foi contratada como Verificador Independente pelo Poder Concedente, conforme previsto no Contrato de Concessão, com o objetivo de realizar o entendimento das documentações e dos processos executados pela Concessionária para a medição dos indicadores que compõem o Índice de Desempenho Geral, além de efetuar a análise de confiabilidade dos dados de medição coletados, auxiliar na fiscalização do Contrato de Concessão e apontar melhorias no processo, por meio do acompanhamento da evolução da coleta de indicadores da Concessionária e da avaliação do seu desempenho na prestação serviços de apoio ao Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro.

Além disso, o Verificador Independente também é responsável por verificar o cálculo da Contraprestação Mensal Efetiva devida pela Prefeitura do Município de Belo Horizonte à Concessionária.

Este relatório caracteriza a entrega dos Produtos 12, 13 e 15 da Atividade III - Verificação do Contrato de Prestação de Serviços referente ao processo nº 01.009.086.22.41, firmado entre a EY e o Município de Belo Horizonte, relativos ao mês de junho de 2022.

2.1. Objetivos

Este relatório tem o objetivo de demonstrar os serviços realizados durante o mês de referência, o resultado consolidado dos indicadores analisados pelo Verificador Independente, que compõem o cálculo do Índice de Desempenho da Concessionária no trimestre de referência, e o valor mensal da contraprestação apurado no trimestre anterior.

3. Sumário Executivo

Serão apresentados a seguir o resultado mensal e trimestral dos índices e indicadores que compõem o Índice de Desempenho.

3.1. Resultados do mês de referência

Os resultados e métricas utilizadas nos cálculos dos indicadores estão detalhados ao longo do relatório. A seguir será apresentado um resumo dos resultados dos indicadores em comparação com os apresentados pela Concessionária no relatório de “Avaliação de Desempenho Operacional” referente a agosto de 2022:

Tabela 1. Resultados da apuração de cada indicador no mês de referência

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
✓	SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	-	3,91	-	3,91	Indicador Mensal
✓	SPR - Satisfação de Profissionais	-	3,25	-	3,25	Indicador Mensal
✓	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	98,49%	3	98,49%	3	Indicador Mensal
✓	IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	98,29%	4	98,23% ¹	4	Indicador Mensal
✓	IQT002B- Exame Microbiológico	Negativo	4	Conforme	4	Indicador Mensal
✓	IQT002C- Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	99,30%	4	99,30%	4	Indicador Mensal
✓	IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	0	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	nenhuma falta	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	90,60%	3	90,60%	3	Indicador Mensal
✓	IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

¹ A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da consideração indevida pela Concessionária de uma dieta a mais como não conforme no critério de caloria.

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
✓	IQT005C- Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	98,57%	4	99,70% ²	4	Indicador Mensal
⊘	IQT006- Nível de Implantação - Utilização do Sistema	-	-	100,00%	4	Indicador Trimestral
✓	IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	99,24%	4	99,24%	4	Indicador Mensal
✓	IQT007B- Tempo de Atendimento- Help Desk	99,74%	4	99,79% ³	4	Indicador Mensal
✓	IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	96,13%	4	97,45% ⁴	4	Indicador Mensal
✓	IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	99,96%	4	100,00% ³	4	Indicador Mensal
✓	IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	98,90%	4	99,39%	4	Indicador Mensal
✓	IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	97,41%	4	98,46% ²	4	Indicador Mensal
✓	IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Trimestral
✓	IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	99,83%	4	99,83%	4	Indicador Mensal
✓	IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)	0,52	4	52,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	99,15%	4	99,11% ⁴	4	Indicador Mensal
✓	IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)	100,38%	4	100,38%	4	Indicador Semestral
✓	IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	99,71%	4	99,77% ³	4	Indicador Mensal

² A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da utilização por parte da Concessionária de uma Matriz de SLA diferente da que consta no POP de Manutenção Predial.

³ A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da não utilização pela Concessionária das ligações abandonadas após um minuto no cálculo do indicador.

⁴ A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da diferença na data de extração no sistema Tasy.

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
✓	IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	0	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	99,07%	4	99,03% ⁴	4	Indicador Mensal
✓	IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	Possui imagem arquivada	4	Conforme	4	Indicador Mensal
✓	IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
ICP - Índice de Conformidade		Medição	Nota	Medição	Nota	Periodicidade
✓	IC001- Seguros	-	-	-	-	Indicador Anual
✓	IC002- Certificação ISO 9001	-	-	-	-	Indicador Anual
✓	IC003- Certificação ISO14001	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Anual
✓	IC004- Obras e instalações	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC005- Utilidades	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC006- Manutenção e Conservação Predial	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC007- Administrativo Geral	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✗	IC008- Segurança	Não conforme	1	Conforme	4 ⁵	Indicador Trimestral
✓	IC009- Estacionamento	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC010- Hotelaria	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC011- Service Desk	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC012- Reprografia e Impressão	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC013- Rede e Telecomunicações	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral
✓	IC014- Data Center e Sistemas de Informação	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Trimestral

⁵ A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da consideração parte da Concessionária que os sistemas de ponto, controle de acesso e CFTV estão integração.

IDP - Índice de Disponibilidade		Medição	Nota	Medição	Nota	Periodicidade
✓	DU001- Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003A- Disponibilidade de Oxigênio	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003D- Disponibilidade de Vácuo	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	95,50%	4	95,50%	4	Indicador Mensal
✓	DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE003- Disponibilidade de Elevadores	99,43%	4	99,43%	4	Indicador Mensal
✓	DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	99,98%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	99,84%	4	99,85% ⁶	4	Indicador Mensal
✓	DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	99,97%	4	99,80% ⁶	4	Indicador Mensal
✓	DA001- Disponibilidade de Leitos	99,93%	4	99,98%	4	Indicador Mensal
✓	DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	99,77%	4	99,76%	4	Indicador Mensal
✓	DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	99,98%	4	99,99%	4	Indicador Mensal
✓	DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	99,82%	4	99,82%	4	Indicador Mensal

⁶ A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre de equívocos no cálculo da Concessionária.

IDP - Índice de Disponibilidade		Medição	Nota	Medição	Nota	Periodicidade
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

Legenda:

Nota superior a 3

Nota inferior a 3

Indicador não avaliado no mês de referência.

3.2. Resultados do trimestre de referência

Os resultados e métricas utilizadas nos cálculos dos indicadores estão detalhados ao longo dos relatórios referentes a cada um dos meses que compõem o trimestre. Conforme Anexo 6 do Contrato de Concessão, o cálculo da nota trimestral dos indicadores cuja periodicidade de apuração é mensal se dá através da média aritmética das notas obtidas ao longo dos meses que compõem o trimestre.

A seguir será apresentado um resumo dos resultados mensais e do respectivo resultado trimestral dos índices e indicadores para o trimestre referente a agosto, setembro e outubro de 2022:

- **Índice de Qualidade**

O Índice de Qualidade é formado pelos indicadores cujas notas estão descritas a seguir:

Tabela 2. Resultados da apuração trimestral SPA

Indicador	ago/22	set/22	out/22	Nota final do trimestre	Peso no SPA
SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	3,91	-	-	-	-

Tabela 3. Resultados da apuração trimestral SPR

Indicador	ago/22	set/22	out/22	Nota final do trimestre	Peso no SPR
SPR - Satisfação de Profissionais	3,25	-	-	-	-

Tabela 4. Resultados da apuração trimestral IQT

Indicador	ago/22	set/22	out/22	Nota final do trimestre	Peso no IQT
IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	4	-	-	-	1,50
IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	3	-	-	-	1,50
IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	4	-	-	-	1,00
IQT002B- Exame Microbiológico	4	-	-	-	1,00

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQT</i>
IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	4	-	-	-	1,00
IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	4	-	-	-	3,00
IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	4	-	-	-	1,50
IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	3	-	-	-	1,50
IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	4	-	-	-	1,00
IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	4	-	-	-	1,00
IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	4	-	-	-	1,00
IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema		-		-	2,00
IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	4	-	-	-	0,50
IQT007B - Tempo de Atendimento- Help Desk	4	-	-	-	0,50
IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	4	-	-	-	0,50
IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	4	-	-	-	0,50
IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	4	-	-	-	0,50
IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	4	-	-	-	0,50
IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	4	-	-	-	0,50
IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários		4		4	0,50
IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	4	-	-	-	2,00
<i>IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)</i>	4	-	-	-	1,00
IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	4	-	-	-	1,00
IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)		4		4	1,00
IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	4	-	-	-	1,00
IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	4	-	-	-	1,00
IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	4	-	-	-	1,00
IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	4	-	-	-	1,00

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQT</i>
IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	4	-	-	-	1,00
IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	4	-	-	-	1,00
Nota trimestral			-		

O Índice de Qualidade somente será apurado ao final do trimestre de referência, que se encerra em outubro de 2022. Portanto, o cálculo do índice estará contemplado no Produto relativo ao mês de outubro de 2022.

■ **Índice de Conformidade**

O Índice de Conformidade é formado pelos indicadores cujas notas estão descritas a seguir:

Tabela 5. Resultados da apuração trimestral IC

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQ</i>
IC001- Seguros		4		4	1,00
IC002- Certificação ISSO 9001		4		4	1,00
IC003- Certificação ISO14001		4		4	1,00
IC004- Obras e instalações		4		4	1,00
IC005-Utilidades		4		4	1,00
IC006- Manutenção e Conservação Predial		4		4	1,00
IC007- Administrativo Geral		4		4	1,00
IC008- Segurança		1		1	1,00
IC009- Estacionamento		4		4	1,00
IC010- Hotelaria		4		4	1,00
IC011- Service Desk		4		4	1,00
IC012- Reprografia e Impressão		4		4	1,00
IC013- Rede e Telecomunicações		4		4	1,00
IC014- Data Center e Sistemas de Informação		4		4	1,00
Nota trimestral			3,79		

Assim, a nota do Índice de Conformidade para o trimestre de referência é:

$$IC = 3,79$$

■ **Índice de Disponibilidade**

O Índice de Disponibilidade é formado pelos indicadores cujas notas estão descritas a seguir:

Tabela 6. Resultados da apuração trimestral DU

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DU</i>
DU001 - Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	4	-	-	-	1,00
DU002 - Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	4	-	-	-	1,00
DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	4	-	-	-	1,00
DU003B - Disponibilidade de Óxido Nitroso	4	-	-	-	1,00
DU003C - Disponibilidade de Ar Comprimido	4	-	-	-	1,00
DU003D - Disponibilidade de Vácuo	4	-	-	-	1,00
Nota trimestral	-				

Tabela 7. Resultados da apuração trimestral DE

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DE</i>
DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	4	-	-	-	3,00
DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	4	-	-	-	2,00
DE003- Disponibilidade de Elevadores	4	-	-	-	2,00
DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	4	-	-	-	2,00
DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	4	-	-	-	0,50
DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	4	-	-	-	0,50
Nota trimestral	-				

Tabela 8. Resultados da apuração trimestral DA

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DA</i>
DA001- Disponibilidade de Leitos	4	-	-	-	4,00
DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	4	-	-	-	3,00
Nota trimestral	-				

Tabela 9. Resultados da apuração trimestral DT

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DT</i>
DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	4	-	-	-	1,00
DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	4	-	-	-	1,00
DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	4	-	-	-	1,00
DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	4	-	-	-	1,00
DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	4	-	-	-	1,00
DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	4	-	-	-	0,50
DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	4	-	-	-	0,50
Nota trimestral			-		

A nota final do Índice de Disponibilidade somente será apurada ao final do trimestre de referência, que se encerra em outubro de 2022. Portanto, o cálculo do índice estará contemplado no Produto relativo ao mês de outubro de 2022.

■ **Índice de Desempenho**

O Índice de Desempenho somente será apurado ao final do trimestre de referência, que se encerra em outubro de 2022. Portanto, o cálculo do índice estará contemplado no Produto relativo ao mês de outubro de 2022.

4. Cálculo da Contraprestação Pública

Serão apresentadas a seguir as variáveis que impactam no cálculo da Contraprestação Mensal Pública devida à Concessionária e seu respectivo valor para cada um dos meses do trimestre subsequente ao de referência (novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023). Estes dados são compostos pela Taxa de Ocupação (TO) do HMDCC, pelo Fator de Desempenho (FD), calculado a partir do valor do Indicador de Desempenho (ID) consolidado, e pela Contraprestação Pública Máxima (CPM) do trimestre de referência (agosto, setembro e outubro de 2022).

4.1. Taxa de Ocupação (TO)

A ocupação do HMDCC é medida e registrada mensalmente, e o valor da TO a ser considerado para o cálculo da Contraprestação Pública (CP) do trimestre subsequente é a média dos valores apurados para os três meses que compõem o trimestre de referência. Esta taxa é representada por um valor adimensional que pode variar de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), onde 0% (zero por cento) é a taxa correspondente ao HMDCC sem qualquer ocupação e 100% (cem por cento) é a taxa correspondente à ocupação máxima. Conforme previsto no Contrato de Concessão, o Poder Concedente e a Concessionária realizam o cálculo a partir da razão entre o número de pacientes internados e o total de leitos previstos para o HMDCC, desconsiderando-se o dia da alta do paciente internado (exceto nos casos em que a alta ocorrer no mesmo dia da internação).

No mês de referência, a ocupação medida foi de 94,37%, considerando 12.182 pacientes para 430 leitos disponíveis. A média da TO do trimestre atual será utilizada para cálculo da Contraprestação Mensal do trimestre subsequente.

4.2. Fator de Desempenho (FD)

O Fator de Desempenho (FD) é determinado com base no resultado apurado do Índice de Desempenho (ID) no período de referência e terá um valor adimensional situado entre 0% e 100%, definido segundo a tabela a seguir:

Tabela 10. Cálculo do Fator de Desempenho

ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD
≥3,00	100,00%								
2,99	99,30%	2,69	79,30%	2,39	59,30%	2,09	39,30%	1,79	19,30%
2,98	98,70%	2,68	78,70%	2,38	58,70%	2,08	38,70%	1,78	18,70%
2,97	98,00%	2,67	78,00%	2,37	58,00%	2,07	38,00%	1,77	18,00%
2,96	97,30%	2,66	77,30%	2,36	57,30%	2,06	37,30%	1,76	17,30%
2,95	96,70%	2,65	76,70%	2,35	56,70%	2,05	36,70%	1,75	16,70%
2,94	96,00%	2,64	76,00%	2,34	56,00%	2,04	36,00%	1,74	16,00%
2,93	95,30%	2,63	75,30%	2,33	55,30%	2,03	35,30%	1,73	15,30%
2,92	94,70%	2,62	74,70%	2,32	54,70%	2,02	34,70%	1,72	14,70%
2,91	94,00%	2,61	74,00%	2,31	54,00%	2,01	34,00%	1,71	14,00%
2,90	93,30%	2,6	73,30%	2,30	53,30%	2,00	33,30%	1,70	13,30%
2,89	92,70%	2,59	72,70%	2,29	52,70%	1,99	32,70%	1,69	12,70%
2,88	92,00%	2,58	72,00%	2,28	52,00%	1,98	32,00%	1,68	12,00%
2,87	91,30%	2,57	71,30%	2,27	51,30%	1,97	31,30%	1,67	11,30%

ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD
2,86	90,70%	2,56	70,70%	2,26	50,70%	1,96	30,70%	1,66	10,70%
2,85	90,00%	2,55	70,00%	2,25	50,00%	1,95	30,00%	1,65	10,00%
2,84	89,30%	2,54	69,30%	2,24	49,30%	1,94	29,30%	1,64	9,30%
2,83	88,70%	2,53	68,70%	2,23	48,70%	1,93	28,70%	1,63	8,70%
2,82	88,00%	2,52	68,00%	2,22	48,00%	1,92	28,00%	1,62	8,00%
2,81	87,30%	2,51	67,30%	2,21	47,30%	1,91	27,30%	1,61	7,30%
2,8	86,70%	2,5	66,70%	2,2	46,70%	1,9	26,70%	1,6	6,70%
2,79	86,00%	2,49	66,00%	2,19	46,00%	1,89	26,00%	1,59	6,00%
2,78	85,30%	2,48	65,30%	2,18	45,30%	1,88	25,30%	1,58	5,30%
2,77	84,70%	2,47	64,70%	2,17	44,70%	1,87	24,70%	1,57	4,70%
2,76	84,00%	2,46	64,00%	2,16	44,00%	1,86	24,00%	1,56	4,00%
2,75	83,30%	2,45	63,30%	2,15	43,30%	1,85	23,30%	1,55	3,30%
2,74	82,70%	2,44	62,70%	2,14	42,70%	1,84	22,70%	1,54	2,70%
2,73	82,00%	2,43	62,00%	2,13	42,00%	1,83	22,00%	1,53	2,00%
2,72	81,30%	2,42	61,30%	2,12	41,30%	1,82	21,30%	1,52	1,30%
2,71	80,70%	2,41	60,70%	2,11	40,70%	1,81	20,70%	1,51	0,70%
2,70	80,00%	2,4	60,00%	2,1	40,00%	1,80	20,00%	≤ 1,5	0,00%

4.3. Contraprestação Pública Máxima (CPM)

A Contraprestação Pública Máxima refere-se ao valor mensal máximo da Contraprestação Pública, equivalente a 1/12 (um doze avos) do valor anual constante no Contrato de Concessão. De acordo com o Sexto Termo Aditivo do Contrato, o valor deve ser calculado de acordo com a disponibilização de áreas do HMDCC para operação. Tendo em vista que a partir de 2018, o hospital iniciou a sua plena operação, o valor da CPM é considerado 100%.

Ressalta-se que a Contraprestação Pública Máxima deve ser corrigida anualmente de acordo com o Índice de Reajuste da Contraprestação calculado para o período, segundo a fórmula abaixo:

$$\text{IRC} = 65\% \times \text{IPCA} + 15\% \times \text{DP} + 10\% \times \text{DA} + 5\% \times \text{DT} + 5\% \times \text{DS}$$

Os índices IPCA, DP, DA, DT e DS são correspondentes à variação de preços indexados aos principais componentes de custo da Concessionária, descritos no Anexo 7 do Contrato de Concessão. Dessa maneira, o valor corrente da Contraprestação Máxima se dará pelo valor da Contraprestação Máxima vigente no ano anterior, multiplicado pelo resultado do IRC.

Conforme a metodologia descrita no Anexo 7 do Contrato de Concessão, no mês de abril de 2022, o Verificador Independente anterior realizou o cálculo do reajuste anual da Contraprestação Pública Máxima com base no Índice de Reajuste da Contraprestação (IRC), composto pelos indexadores IPCA, DP, DA, DT e DS, citados no Anexo 7 do Contrato de Concessão. Os valores considerados pelo Verificador Independente anterior foram:

Tabela 11. Indexadores do IRC

Indexador	Valor
IPCA (%)	1,06
DP (%)	10,16
DA (%)	-
DT (%)	10,42
DS (%)	10,65

O valor do indexador DA, referente ao reajuste do sindicato dos administradores, não foi divulgado oficialmente e, por isso, não foi considerado no cálculo do IRC no reajuste, realizado em abril de 2022 pelo Verificador Independente anterior.

Entretanto, no dia 22 de agosto de 2022, o Poder Concedente enviou à EY o Acordo Coletivo Geral do SAE-MG 2021/2022, contendo o valor anual do reajuste referente ao indexador DA que foi de 5%. Com base nos valores considerados anteriormente e o valor divulgado do DA, a EY realizou o cálculo da Contraprestação Mensal Máxima referente ao período de maio de 2022 a março de 2023. Assim, o valor da Contraprestação Máxima a ser considerada para o cálculo da Contraprestação Pública para o trimestre subsequente ao de referência (agosto, setembro e outubro de 2022) é de R\$ 10.980.490,90 (caso seja publicado o termo de apostilamento para oficialização do valor).

4.4. Cálculo da Contraprestação Pública

Para o cálculo da Contraprestação a ser paga à Concessionária, são aplicadas as seguintes fórmulas:

CP = Parcela Fixa + Parcela Variável;

- ▶ Parcela Fixa = 40% × CPM;
- ▶ Parcela Variável = (48% × FD + 12% × TO × FD) × CPM.

A tabela a seguir exibe os valores do trimestre referente a agosto, setembro e outubro de 2022, que serão utilizados para cálculo da Contraprestação Mensal referente aos meses de novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023:

Tabela 12. Cálculo da Contraprestação

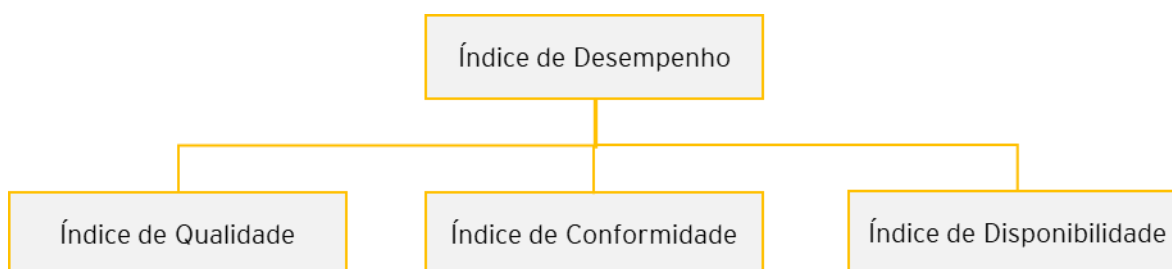
Valor da CPM				
R\$ 10.980.490,90				
Período	ID Trimestral	FD	TO Mensal	TO Trimestral
agosto/22	-	-	94,37%	-
setembro/22			-	
outubro/22			-	
Contraprestação Mensal				
Parcela Fixa		Parcela Variável		
-		-		
-				

O cálculo da Contraprestação Pública para os meses de novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023, será apresentado no relatório referente a outubro de 2022, juntamente com os dados consolidados apurados para o trimestre corrente.

5. Índice de Desempenho

A seguir, serão apresentados os indicadores que compõem o Índice de Desempenho (ID), bem como todos os seus componentes apurados para o mês de referência. O ID é composto por 3 índices - Índice de Qualidade (IQ), Índice de Disponibilidade (IDP) e Índice de Conformidade (IC) - e é calculado de acordo com a fórmula $ID = 30\% IQ + 40\% IDP + 30\% IC$. Considerando que o Fator de Desempenho (FD) tem seu valor máximo quando a nota do ID é igual ou superior a 3, o Anexo 7 do Contrato de Concessão adota a seguinte escala para cada item do ID:

- ▶ Nota ≥ 3 : meta do indicador atendida;
- ▶ Nota < 3 : meta do indicador não atendida.



5.1. Índice de Qualidade

Esse capítulo abrange o detalhamento do Índice de Qualidade (IQ), que tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários (pacientes e seus acompanhantes) e dos trabalhadores com a qualidade das instalações e serviços prestados no HMDCC. O IQ está baseado na apuração de um índice técnico de qualidade, apurado quantitativamente através de dados e métricas disponíveis, e de um índice de satisfação dos usuários, apurado qualitativamente através de pesquisas de satisfação, em relação a qualidade das instalações e dos serviços.

O Índice de Qualidade é formado por três indicadores, como indicado a seguir:

$$IQ = SPA \times 20\% + SPR \times 20\% + IQT \times 60\%$$


Onde:

- IQ = Índice de Qualidade
- SPA = Satisfação Pacientes e Acompanhantes
- SPR = Satisfação Profissionais
- IQT= Indicador de Qualidade Técnica

5.1.1. Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Satisfação Pacientes e Acompanhantes</i>
Grupo:	-
Recorrência:	<i>Mensal</i>
Peso:	-

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
-	3,91	-

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 1.719 pacientes no mês anterior, julho de 2022, atendidos no HMDC e utilizando a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerando uma amostra de 125 pesquisas.</p> <p>A questão da pesquisa relativa ao grupo “Recepção, Tempo de espera (SPA007A)” foi aplicada apenas para os acompanhantes, tendo em vista que os pacientes não utilizam a recepção.</p> <p>Foram realizadas pelo Verificador Independente 125 pesquisas de satisfação de pacientes ou acompanhantes durante o mês de referência, detalhadas no Anexo I do presente relatório.</p>	 Atendido

A tabela a seguir apresenta o compilado das respostas dos pacientes e acompanhantes para cada um dos critérios que compõem o indicador:

Tabela 13. Apuração das pesquisas de Satisfação de Pacientes e Acompanhantes

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPA001A	4,00	1,50	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA001B	4,00	1,50	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpeza	SPA002A	3,93	0,50	91,20%	6,40%	0,00%	0,00%	2,40%
	SPA002B	3,80	0,50	77,60%	20,00%	0,00%	0,00%	2,40%
	SPA002C	3,81	0,50	80,80%	19,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA002D	3,80	0,50	79,20%	20,00%	0,00%	0,00%	0,80%
Serviço de Nutrição	SPA003A	3,64	1,00	63,20%	36,00%	0,00%	0,00%	0,80%
	SPA003B	3,64	1,00	63,20%	36,00%	0,00%	0,00%	0,80%
Segurança	SPA004A	4,00	2,00	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPA005A	4,00	0,65	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005B	4,00	0,65	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005C	4,00	0,70	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Manutenção predial,	SPA006A	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006B	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
mobiliário e equipamentos	SPA006C	4,00	0,34	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006D	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006E	4,00	0,34	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006F	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recepção	SPA007A	3,94	0,50	40,00%	2,40%	0,00%	0,00%	57,60%
	SPA007B	3,94	0,50	40,00%	2,40%	0,00%	0,00%	57,60%
Lanchonete	SPA008A	3,70	0,15	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
	SPA008B	3,70	0,15	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
	SPA008C	3,70	0,15	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
	SPA008D	3,70	0,15	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
	SPA008E	3,70	0,20	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
	SPA008F	3,70	0,20	15,20%	6,40%	0,00%	0,00%	78,40%
Nota final SPA (Média ponderada dos critérios)		3,91	15	70,25%	6,95%	0,00%	0,00%	22,80%


Pontos de Atenção

Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

5.1.2. Satisfação “Profissionais” SPR

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Satisfação “Profissionais” SPR</i>
Grupo:	-
Recorrência:	<i>Mensal</i>
Peso:	-

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
-	3,25	-

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 1.523 funcionários em atividade no início do mês de referência, de acordo com o relatório enviado pelo SSA/HMDCC. Para definição do universo amostral foram desconsiderados os profissionais afastados de suas atividades.</p> <p>Assim, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 125 pesquisas, porém foram distribuídas pelo Verificador Independente 25 pesquisas a mais, totalizando 150, a fim de suprir os não respondentes. Os profissionais foram sorteados aleatoriamente e dentre as pesquisas distribuídas, 85 foram devolvidas durante o mês de referência.</p> <p>Para as perguntas relacionadas a Máquinas de Conveniência (SPR019A, 19B e 19C) foi considerado o parâmetro N/A, tendo em vista que desde abril de 2022 essas máquinas não estão presentes no HMDCC.</p> <p>As pesquisas realizadas pelo Verificador Independente estão detalhadas no Anexo II do presente relatório.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O Verificador Independente identificou que a baixa no número de pesquisas devolvidas estava vinculada à falta de percepção de sua importância pelo funcionário. Deste modo, foi proposto em reunião do dia 11 de julho de 2022 com o Poder Concedente e a Concessionária que houvesse maior envolvimento dos gestores durante o processo.</p> <p>Sobre as máquinas de conveniência, no dia 08 de fevereiro de 2022, a Concessionária enviou o Ofício 017/2022, requerendo a autorização prévia e formal do Poder Concedente para realizar a desmobilização da máquina de conveniência, tendo em vista a baixa demanda e faturamento. No Ofício 034/2022 do dia 21 de março de 2022, a Concessionária comunicou que a fornecedora das máquinas rescindiu o Contrato firmado com a Concessionária e informou a retirada das máquinas em até 30 dias. A Concessionária pediu novamente a autorização do Poder Concedente para a retirada das Máquinas de Conveniência. Porém, no dia 04 de abril de 2022, a Diretoria Executiva do HMDCC no Ofício 067/2022 ressaltou a necessidade de reavaliação da retiradas das máquinas, pois o impacto junto aos usuários poderá ser negativo uma vez que não terão a possibilidade de opção entre os serviços dentro do Hospital. Em resposta, no dia 23 de agosto de 2022, a Concessionária apontou, via Ofício 098/2022, a demora na resposta do Poder</p>

Pontos de Atenção

Concedente e "colocou a disposição para atender à solicitação de inclusão de novos itens no cardápio da lanchonete, a fim de trazer variedades de produtos e certificar a satisfação dos usuários e funcionários."

Tabela 14. Apuração das pesquisas de Satisfação de Profissionais


Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPR001A	3,64	2,00	67,06%	27,06%	2,35%	1,18%	2,35%
	SPR001B	3,52	2,00	58,82%	32,94%	3,53%	2,35%	2,35%
Limpeza	SPR002A	3,41	0,25	47,06%	43,53%	7,06%	0,00%	2,35%
	SPR002B	3,58	0,25	58,82%	38,82%	1,18%	0,00%	1,18%
	SPR002C	3,50	0,25	50,00%	34,12%	3,53%	1,18%	8,24%
	SPR002D	3,38	0,75	44,44%	43,53%	5,88%	1,18%	2,35%
	SPR003A	3,44	0,75	48,24%	41,18%	5,88%	0,00%	4,71%
	SPR003B	3,42	0,75	48,24%	38,82%	8,24%	0,00%	4,71%
Nutrição e dietética	SPR004A	2,69	0,75	22,35%	35,29%	29,41%	11,76%	1,18%
	SPR004B	2,88	0,75	23,53%	45,88%	23,53%	5,88%	1,18%
	SPR004C	2,81	0,75	22,35%	41,18%	29,41%	5,88%	1,18%
	SPR004D	3,15	0,75	30,59%	54,12%	12,94%	1,18%	1,18%
Segurança	SPR005A	3,37	3,00	49,41%	40,00%	5,88%	3,53%	1,18%
Lavanderia e Rouparia	SPR006A	3,05	0,50	24,71%	48,24%	8,24%	5,88%	12,94%
	SPR006B	3,04	0,50	23,53%	49,41%	5,88%	7,06%	14,12%
	SPR006C	2,89	0,50	22,35%	42,35%	10,59%	10,59%	14,12%
	SPR007A	2,87	1,50	16,47%	45,88%	10,59%	8,24%	18,82%
Manutenção Predial, de Mobiliário e de Equipamentos	SPR008A	3,42	0,25	49,41%	44,71%	1,18%	3,53%	1,18%
	SPR008B	3,36	0,25	47,06%	44,71%	2,35%	4,71%	1,18%
	SPR008C	3,46	0,25	50,59%	43,53%	1,18%	2,35%	2,35%
	SPR008D	3,40	0,25	45,88%	45,88%	2,35%	2,35%	3,53%
	SPR008E	3,43	0,25	43,53%	44,71%	0,00%	2,35%	9,41%
	SPR008F	3,37	0,25	41,18%	45,88%	2,35%	2,35%	8,24%
	SPR009A	3,40	0,75	47,06%	44,71%	3,53%	2,35%	2,35%
	SPR009B	3,33	0,75	41,18%	50,59%	2,35%	3,53%	2,35%
Service Desk / Help desk	SPR010A	3,27	0,25	40,00%	45,88%	9,41%	2,35%	2,35%
	SPR010B	3,40	0,25	44,71%	49,41%	1,18%	2,35%	2,35%
	SPR010C	3,36	0,25	42,35%	49,41%	4,71%	1,18%	2,35%
	SPR010D	3,27	0,25	37,65%	50,59%	7,06%	2,35%	2,35%
	SPR010E	3,31	0,25	38,82%	54,12%	1,18%	3,53%	2,35%
	SPR010F	3,30	0,25	38,82%	51,76%	4,71%	2,35%	2,35%
	SPR011A	3,36	0,375	40,00%	54,12%	2,35%	1,18%	2,35%
	SPR011C	3,19	0,375	34,12%	50,59%	10,59%	2,35%	2,35%
	SPR011D	3,25	0,25	38,82%	48,24%	7,06%	3,53%	2,35%
	SPR011E	3,20	0,25	32,94%	52,94%	7,06%	3,53%	3,53%
	SPR011F	3,15	0,25	31,76%	49,41%	12,94%	2,35%	3,53%
TIC (hardware e software)	SPR012A	3,12	1,00	27,06%	57,65%	10,59%	2,35%	2,35%
	SPR012B	3,16	1,00	24,71%	65,88%	4,71%	2,35%	2,35%
	SPR013A	3,33	1,00	34,12%	56,47%	1,18%	1,18%	7,06%

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Coleta de Resíduos	SPR013B	3,53	1,00	76,92%	54,12%	1,18%	2,35%	7,06%
Estoques e Logística	SPR014A	3,26	0,50	28,24%	51,76%	3,53%	1,18%	15,29%
	SPR014B	3,23	0,500	25,88%	56,47%	3,53%	1,18%	12,94%
	SPR015A	3,13	0,50	20,00%	63,53%	5,88%	1,18%	9,41%
	SPR015B	3,13	0,50	21,18%	60,00%	7,06%	1,18%	10,59%
Recepção	SPR016A	3,37	2,00	36,47%	42,35%	3,53%	1,18%	35,90%
Estacionamento	SPR017A	3,05	1,00	11,76%	30,59%	7,06%	1,18%	49,41%
	SPR017B	3,05	1,00	10,59%	32,94%	5,88%	1,18%	49,41%
Lanchonete	SPR018A	2,89	0,125	10,59%	50,59%	11,76%	3,53%	23,53%
	SPR018B	2,92	0,125	9,41%	55,29%	10,59%	2,35%	22,35%
	SPR018C	2,98	0,125	12,94%	52,94%	9,41%	2,35%	22,35%
	SPR018D	2,67	0,125	9,41%	36,47%	28,24%	3,53%	22,35%
	SPR018E	3,06	0,25	14,12%	54,12%	9,41%	0,00%	22,35%
	SPR018F	3,16	0,25	16,47%	58,82%	3,53%	0,00%	21,18%
Máquinas de Conveniência	SPR019A	0,00	N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019B	0,00	N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019C	0,00	N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Zeladoria	SPR020A	3,12	1,00	20,00%	63,53%	7,06%	1,18%	17,95%
Reprografia e Impressão	SPR021A	3,25	0,33	21,18%	62,35%	0,00%	0,00%	16,47%
	SPR021B	3,25	0,33	21,18%	62,35%	0,00%	0,00%	16,47%
	SPR021C	3,21	0,34	21,18%	60,00%	1,18%	1,18%	16,47%
Nota final SPR (Média ponderada dos critérios)		3,25	13,5	31,95%	45,86%	6,55%	2,45%	14,27%

5.1.3. IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Limpeza</i>
Recorrência:	<i>Diária</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100%	4	1,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para definição das amostras do indicador foram consideradas as áreas presentes no Plano de Limpeza nas quais a limpeza fosse realizada dentro do horário de trabalho previsto para o Verificador Independente contratualmente (08:00 as 22:00). Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 3.311 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pelo SSA.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 357 áreas a serem analisadas em relação à qualidade do serviço de limpeza de acordo com 3 parâmetros: Conforme, Não conforme e Não se aplica.</p> <p>No mês de referência, foram analisadas 357 áreas do HMDCC em relação ao cumprimento do plano de limpeza e não foram identificadas não conformidades. As verificações estão detalhadas no Anexo III do presente relatório.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe à EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao Cumprimento do Plano de Limpeza, evidenciado através de registro fotográfico. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> RNC 1019/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 04/08/2022 <i>"Lixeira da sala multiuso do 6º andar com lixo transbordando desde o dia 03/08 pela manhã. O Chão também não foi higienizado."</i> <p>Não foi identificada resposta do setor notificado para esta RNC.</p>

Limpezas inspecionadas	357
Número de não conformidades	0


<i>Metas do Indicador</i>				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>98%	>95%	≤95%

<i>Fórmula de Medição</i>	
$M = \frac{\text{Número de Limpezas Realizadas}}{\text{Número de Limpezas Previstas}} \times 100\%$	

5.1.4. IQT001B - Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Limpeza</i>
Recorrência:	<i>Diária</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,49%	3	1,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para definição das amostras do indicador foram consideradas as áreas presentes no Plano de Limpeza nas quais a limpeza fosse realizada dentro do horário de trabalho previsto para o do Verificador Independente contratualmente (08:00 as 22:00). Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 3.311 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pelo SSA.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 357 áreas a serem analisadas em relação à qualidade do serviço de limpeza de acordo com 3 parâmetros: Conforme, Não conforme e Não se aplica.</p> <p>Conforme alinhado previamente com o Poder Concedente e exposto nas premissas desse relatório, até a aprovação da metodologia de trabalho da EY (contida no Produto 4 da Atividade I - Transição), a aferição deste indicador em cada uma das áreas levará em consideração os 28 critérios a seguir, considerados pelo Verificador Independente anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piso; • Parede; • Grades; • Luminárias da parede; • Parapeito; • Porta; • Maçaneta; • Mobiliários; • Placa informativa (teto); • Bancada e/ou balcões; • Teto; • Exaustor (teto); • Lixeiras e coletores de detritos; • Vaso sanitário; • Mictório; • Pia; • Prateleira; • Bebedouros; 	 Atendido

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<ul style="list-style-type: none"> • Telefones; • Dispensadores (saboneteiras); • Bate maca e/ou bate maca-corrimão e/ou Corrimão; • Extintor de incêndio; • Quadro de energia/quadro de hidrante/tubo pneumático/réguas de gás/Pontos de Luz Fluorescente e Incandescente/ Registro/Saída de ar (parede, estrutura fixa da parede; • Placa informativa (parede); • Cortinas (trilho) e/ou e/ou persiana e/ou divisórias; • Janela e/ou vidraça e vidraçaria e/ou Espelho e/ou Esquadria; • Equipamentos exceto equipamentos clínicos; • Luminárias do teto. <p>Foram avaliados 9.996 critérios (357 áreas x 28 critérios), dos quais 4.632 foram considerados não aplicáveis pois não estão presentes na área vistoriada. Dessa forma, o cálculo do indicador considerou os 5.364 critérios restantes aplicáveis e, dentre esses, foram identificadas 81 não conformidades, que estão detalhadas no Anexo IV do presente relatório.</p>	

Pontos de Atenção
<p>Os 28 critérios utilizados em cada área verificada foram definidos pelo Verificador Independente anterior juntamente com a Concessionária e o Poder Concedente. Conforme acordado, até a aprovação da sua metodologia, a EY utilizará estes mesmos critérios para apuração do indicador.</p> <p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à qualidade do serviço de Limpeza, evidenciado através de registro fotográfico. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNC 1007/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 03/08/2022 <i>"No plantão de 03/08/2022 como mostra a foto abaixo, a Copa do Administrativo no 1º andar apresenta papeleira sem papel impossibilitando o uso. Foto item para mostrar que está realmente vazio."</i> <p>Resposta do Setor Notificado: <i>"Falha do processo. Equipe no dia 11/08, já tinha sido orientada acerca da mesma ocorrência. Equipe orientada conforme anexo."</i></p>

Limpezas inspecionadas (Nº de critério x Nº de áreas avaliadas)	9.996
Números de critérios avaliados (Critérios aplicáveis nas áreas avaliadas)	5.364
Número de não conformidades	81

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>98%	>95%	≤95%


Fórmula de Medição

$$M = \left(1 - \frac{N^{\circ} \text{ de critérios não conformes}}{N^{\circ} \text{ de áreas avaliadas} \times N^{\circ} \text{ de Critérios}} \right) \times 100\%$$

5.1.5. IQT002A - Quantidade calórica / gramatura / variedade / temperatura das Refeições

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Nutrição e Dietética</i>
Recorrência:	<i>Semanal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
4 grupos acima de 95%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador, considerando como universo amostral a multiplicação entre os 13 tipos de dietas servidas, os 31 dias do mês e as 5 refeições servidas por dia, totalizando 1.950 itens. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 125 dietas.</p> <p>No mês de referência, foram aferidas 125 refeições seguindo os 3 parâmetros (Conforme, Não conforme e Não se aplica) e os 4 critérios (Gramatura, Quantidade calórica, Temperatura e Variedade) estabelecidos no Anexo 5 do Contrato de Concessão.</p> <p>Para o mês de referência foram avaliados 601 itens, que totalizam 2.404 critérios. Durante as aferições, 107 critérios não foram avaliados, pois não sofrem influência de temperatura e/ou não há como determinar o peso de referência.</p> <p>Foram identificadas 40 não conformidades, detalhadas no Anexo V do presente relatório, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21 não conformidades em Gramatura, sendo essas: 01 em Desjejum, 08 em Almoço, 05 em Lanche e 07 em Jantar; • 03 não conformidades em Caloria, sendo essas na dieta Leve e DM; • 05 não conformidades em Temperatura, sendo essas: 03 em Almoço e 02 em Jantar; • 05 não conformidades em Variedade, sendo essas: 02 em Almoço e 03 em Jantar. 	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao serviço de SND, evidenciado através de registro fotográfico. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p>

Pontos de Atenção

- NC 1088/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 17/08/2022
"Paciente com dieta DM recebeu fruta em menor quantidade que é estabelecido no edital. Foi repassado para a copeira e foi entregue a fruta com a quantidade correta."

Não foi identificada resposta do setor notificado para esta RNC.

Nº de dietas inspecionadas	125	Gramatura	96,51%
Nº de itens avaliados	494	Caloria	98,50%
Nº de critérios avaliados	601	Temperatura	98,99%
Nº de itens expurgados	107	Variedade	99,17%
Nº de critérios não conformes	34	Média	98,29%

Metas do Indicador

Nota	4	3	2	1
Medição	>95% 4 grupos atendidos	>90% 3 grupos atendidos	>80% 2 grupos atendidos	≤80% 2 grupos atendidos


Fórmula de Medição

$$M = \left(1 - \frac{\sum N^{\circ} \text{ de critérios não conformes}}{\sum (N^{\circ} \text{ de dietas avaliadas} \times N^{\circ} \text{ de Critérios avaliados})} \right) \times 100\%$$

5.1.6. IQT002B - Exame microbiológico

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Nutrição e Dietética</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Exame Negativo	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência foram realizados exames laboratoriais pela empresa Bio Prolab nos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Água para consumo humano (refeitório) - Referência da amostra AM00013934/2022, com ordem de serviço OS02352/2022. • Batata Doce - Referência da amostra AM00013937/2022, com ordem de serviço OS02352/2022. • Carne cozida - Referência da amostra AM00013935/2022, com ordem de serviço OS02352/2022. • Creme de milho - Referência da amostra AM00013938/2022, com ordem de serviço OS02352/2022. <p>Os alimentos e a água tratada foram coletados por representante da Concessionária no dia 04 de agosto de 2022 e o resultado do exame microbiológico foi enviado pela Concessionária via e-mail no dia 15 de setembro de 2022.</p> <p>Todas as amostras analisadas apresentaram resultados negativos quanto à presença de organismos microbiológicos.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>A coleta das amostras do mês de referência foi realizada por representante da Concessionária e não pelo laboratório, diferente do previsto no documento SMD emitido pela Concessionária.</p> <p>O Verificador Independente só foi notificado sobre o horário de recolhimento das amostras pelo <i>motoboy</i> do laboratório, não tendo sido possível acompanhar a coleta das amostras pela Concessionária.</p>

Nº de Exames	04
Número de não conformidades	00

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Exame Negativo	-	-	Exame Positivo


Fórmula de Medição

N/A

5.1.7. IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Nutrição e Dietética</i>
Recorrência:	<i>Semanal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,30%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador considerando como universo amostral a multiplicação entre os 460 leitos do HMDCC, os 31 dias do mês e as 5 refeições servidas por dia. Dessa forma, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 500 leitos.</p> <p>No mês de referência foram avaliadas 763 refeições, sendo 500 refeições para pacientes e 263 refeições para acompanhantes, cada uma com a avaliação de 2 parâmetros (Conforme, Não conforme) e os 5 critérios descritos no Anexo 5 do Contrato de Concessão (Local onde foram servidas as refeições; Horário das refeições servidas; Utensílios utilizados; Tipo de dieta servida; Refeição conforme cardápio do dia).</p> <p>Foram identificadas 35 não conformidades para pacientes, detalhadas no Anexo VI do presente relatório. Não foram identificadas não conformidades para acompanhantes. As não conformidades foram distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lanche: <ul style="list-style-type: none"> ○ 16/08: 33 não conformidades de horário. ○ 16/08: 02 não conformidades de dieta. 	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O número de verificações das refeições de pacientes e acompanhantes é diferente pois nem todos os pacientes possuem acompanhantes.</p> <p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pelo Poder Concedente 31 (trinta e um) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao acompanhamento do serviço de SND, evidenciados através de registro fotográfico, porém não foi identificada resposta por parte do setor notificado. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNC 1036/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022 <i>"Paciente com dieta laxativa recebeu fruta constipante no lanche da tarde"</i>

Pontos de Atenção

- RNC 1037/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente intolerante a lactose recebeu no lanche da tarde mingau com leite integral contendo lactose, na observação técnica está pedindo mingau constipante e foi entregue mingau laxativo."
- RNC 1038/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente com observação de entregar café puro recebeu café com leite no lanche da tarde"
- RNC 1039/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente diabético recebeu açúcar sachê no desjejum"
- RNC 1040/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente com aversão à pão recebeu pão no desjejum"
- RNC 1041/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente diabético recebeu açúcar sachê no lanche da tarde"
- RNC 1042/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 01/08/2022
"Paciente com observação de entregar biscoito foi entregue pão doce no lanche da tarde"
- RNC 1043/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 03/08/2022
"Paciente com prescrição de dieta laxativa recebeu fruta constipante no lanche da tarde"
- RNC 1044/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 03/08/2022
"Paciente com dieta prescrita hiperproteica hipercalórica não recebeu vitamina no lanche da tarde"
- RNC 1048/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 03/08/2022
"Paciente com dieta prescrita branda laxativa recebeu no lanche da tarde fruta constipante"
- RNC 1056/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 09/08/2022
"Alteração de cardápio sem comunicado na sobremesa do paciente almoço, sobremesa do cardápio gelatina diet para pacientes diabéticos foi servido pudim diet."
- RNC 1057/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 09/08/2022
"Paciente com dieta prescrita hipolipídica recebeu manteiga no lanche da tarde, além de ter observação de intolerância/aversão à mamão e ter recebido a fruta no lanche da tarde."
- RNC 1058/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 09/08/2022
"Paciente com observação de intolerância/aversão à melancia e foi entregue melancia no desjejum."
- RNC 1059/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 09/08/2022
"Paciente diabético recebeu sobremesa comum no almoço."
- RNC 1060/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 09/08/2022
"Paciente com observação de intolerância/aversão à melancia, recebeu melancia no lanche da tarde."
- RNC 1087/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 15/08/2022
"Paciente recebeu a dieta do almoço sem nenhuma proteína em substituição a proteína de carne bovina que é a qual ele tem intolerância."
- RNC 1089/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 11/08/2022

Pontos de Atenção

"Paciente com intolerância a recebeu margarina no desjejum"

- RNC 1090/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 15/08/2022

"Paciente dieta DM recebeu no almoço a guarnição de macarrão que não pode ir para diabético devido ao seu alto teor glicêmico. "

- RNC 1091/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 11/08/2022

"Paciente com intolerância a maçã recebeu maçã no desjejum. "

- RNC 1183/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/08/2022

"Paciente com alergia a leite, foi servido arroz doce feito com leite de vaca integral. Constava a observação na etiqueta e no mapa de dieta, porém em ambos a informação foi ignorada."

- RNC 1184/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/08/2022

"Paciente servida no segundo mapa do desjejum, observação nutricional servir biscoito, foi entregue pão de sal, mesmo com informação no mapa de dietas. Não encontrei copeira no andar para solicitar a troca e ramal 3224 não atende."

- RNC 1185/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/08/2022

"Paciente com dieta prescrita leve e observação nutricional servir café com leite em substituição a vitamina, recebeu café puro. Mesmo contendo a informação no mapa de dietas e na etiqueta impressa, a informação foi ignorada."

- RNC 1186/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 26/08/2022

"Paciente com observação nutricional descrita no mapa de dietas e na etiqueta impressa, trocar sachê de açúcar por adoçante e paciente recebeu açúcar."

- RNC 1187/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/08/2022

"Paciente com dieta prescrita DIABETES recebeu arroz doce como sobremesa. Pacientes com dieta diabetes devem receber as sobremesas apenas diet conforme padronização do HMDCC."

- RNC 1188/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 27/08/2022

"Paciente com dieta branda Dm recebeu no desjejum fruta melão que não pode ir para a dieta branda"

- RNC 1189/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 27/08/2022

"Paciente com dieta DRC conservador recebeu fruta no lanche da tarde que não pode ser é permitida para essa dieta."

- RNC 1190/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 25/08/2022

"Paciente com dieta livre DM constipante recebeu no desjejum fruta laxativa além de ter recebido menor quantidade que está previsto no manual de dietas."

- RNC 1191/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/08/2022

"Paciente com dieta prescrita DRCdialítico recebeu geleia de goiaba, além de não está padronizado goiaba para a dieta DRC conforme manual de dietas, também não é padronizado ir geleia para essa dieta, o correto é margarina sem sal. Observação: a verificação foi feita no lanche da tarde, não consigo dizer se a geleia era da ceia ou do desjejum pois o pão está com etiqueta da ceia"

- RNC 1192/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/08/2022

Pontos de Atenção

"Paciente com observação ALERIGA A LEITE, informação descrita no mapa de dietas e na etiqueta da marmita, foi entregue arroz doce. "

- RNC 1193/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/08/2022

"Etiquetas das frutas servidas ao paciente com informações completamente divergentes com o padronizado no manual de dietas. Essa falha gera erros na distribuição podendo a vim ocasionar intercorrências aos pacientes pelo consumo inadequado do produto ofertado. Pontuado para técnica [nome ocultado pela EY]"

- RNC 1194/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/08/2022

"Falta de atenção na leitura do mapa de dietas, paciente com observação não servir suco, foi servido suco. Mesmo com observação no mapa de dietas e na etiqueta impressa."

Pacientes		Acompanhantes	
Nº de dietas avaliadas	500	Nº de dietas avaliadas	263
Nº de Critérios	5	Nº de Critérios	5
Número de não conformidades	35	Número de não conformidades	0
Valor da medição (M1)	98,60%	Valor da medição (M2)	100,00%

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição


$$M1 = \left(1 - \frac{N^{\circ} \text{ de não conformidades encontradas}}{N^{\circ} \text{ de dietas para Pacientes avaliados} \times N^{\circ} \text{ de Critérios}}\right) \times 100\%$$

$$M2 = \left(1 - \frac{N^{\circ} \text{ de não conformidades encontradas}}{N^{\circ} \text{ de dietas para Acompanhantes avaliados} \times N^{\circ} \text{ de Critérios}}\right) \times 100\%$$
$$= \left(\frac{M1 + M2}{2}\right)$$

5.1.8. IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento das obrigações previstas

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Segurança</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Nenhum evento	4	3,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente aferiu este indicador através da inspeção do livro físico de segurança, que contém as ocorrências do mês de referência.</p> <p>No mês de referência, não foram registrados eventos graves no livro de segurança.</p> <p>Conforme documento SMD emitido pela Concessionária, são considerados eventos graves: roubos, furtos, saída de pacientes internados sem permissão, e entrada de pessoas sem permissão ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Sugere-se que seja definido e formalizado junto às partes (Poder Concedente, Concessionária e Verificador Independente) qual categorização será utilizada para definição da gravidade de um evento.


Nº de eventos existentes	0
---------------------------------	---

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	<i>nenhum evento</i>	<i>até 1 evento</i>	<i>até 2 eventos</i>	<i>mais de 2 eventos</i>

5.1.9. IQT004A - Índice de falta de enxoval

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Lavanderia e Rouparia</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após análise dos dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, não foram apuradas não conformidades referentes à falta de enxoval no HMDCC.</p> <p>Para o cálculo do índice, foi considerada a mesma quantidade de leitos utilizada no cálculo da ocupação real do HMDCC, ou seja, 460 leitos.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>Os chamados apresentados no relatório do sistema <i>Prisma</i> não apresentam as informações de "Denominação de Atividade", que caracterizem de forma exata a falta de enxoval/rouparia, tampouco a data da resolução do chamado.</p> <p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente a falta de enxoval, evidenciado através de registro fotográfico. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> RNC 1086/2022 - Setor Notificante - Rouparia - Ocorrência 15/08/2022 <p><i>"Rouparia do avc não foi abastecida às 05 hs do dia 15/08, entro em contato com o setor para solicitar enxoval e sou informada que não tem funcionário disponível para realizar a entrega, pois todos estão nos setores. A rotina do setor foi prejudicada, pois os banhos foram atrasados devido a indisponibilidade de enxoval."</i></p> <p>Não foi identificada resposta do setor notificado para esta RNC.</p>

Nº de leitos	460
Total de Chamados de falta de enxoval	0
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	<i>nenhuma falta</i>	<i>≤5% de faltas</i>	<i>≤10% de faltas</i>	<i>>10% de faltas</i>


Fórmula de Medição

$$M = \frac{\text{Total de chamados de falta de enxoval}}{\text{N}^{\circ} \text{ de Leitos} \times \text{N}^{\circ} \text{ de dias do mês}} \times 100\%$$

5.1.10. IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Lavanderia e Rouparia</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
90,60%	3	1,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 131.351 peças distribuídas no mês anterior, julho de 2022, informação extraída do sistema <i>IDTrack</i>. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerando uma amostra de 500 peças, que foi distribuída de forma proporcional ao consumo de cada categoria de enxoval.</p> <p>Cada peça foi avaliada de acordo com os parâmetros “Conforme” ou “Não conforme” e os seguintes critérios: Sujidades visíveis; Manchas; Passadoria; Odor; Furos; Rasgos e Danos.</p> <p>Foram identificadas 47 peças não conformes, detalhadas no Anexo VII do presente relatório, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 com Furos, Rasgos e Danos em geral; • 07 sem Passadoria. 	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total peças vistoriadas	500
Total peças não conformes	47


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição
$M = 1 - \left(\frac{\text{Total de peças não conforme}}{\text{Total de peças vistoriadas}} \right) \times 100$

5.1.11. IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva -Crítica

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Manutenção Predial</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, foram identificadas 339 manutenções prediais preventivas críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i> , foi observado que todas foram realizadas dentro do período de referência.	 Atendido

Pontos de Atenção
A informação da criticidade das manutenções prediais preventivas foi enviada pela Concessionária via e-mail do dia 03 de agosto de 2022. Recomenda-se a definição de uma matriz de criticidade, validada pelo Poder Concedente, de modo que o Verificador Independente possa verificar a classificação apresentada pela Concessionária nas ações.

Nº de Manut. preventivas críticas Realizadas	339
Nº de Manut. preventivas críticas Programadas	339


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>98%	>95%	≤95%

Fórmula de Medição
$M = \frac{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas críticas realizadas}}{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas críticas programadas}} \times 100\%$

5.1.12. IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Manutenção Predial</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, foram identificadas 989 manutenções prediais preventivas não críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i> , foi observado que todas foram realizadas dentro do período de referência.	 Atendido

Pontos de Atenção
A informação da criticidade das manutenções prediais preventivas foi enviada pela Concessionária via e-mail do dia 03 de agosto de 2022. Recomenda-se a definição de uma matriz de criticidade, validada pelo Poder Concedente, de modo que o Verificador Independente possa verificar a classificação apresentada pela Concessionária nas ações.

Nº de Manut. preventivas não críticas realizadas	989
Nº de Manut. preventivas não críticas programadas	989


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição
$M = \frac{\text{Nº de Manut. preventivas críticas realizadas}}{\text{Nº de Manut. preventivas críticas programadas}} \times 100\%$

5.1.13. IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Limpeza</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,57%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Prisma, observou-se que foram executadas 488 ordens de serviço referentes a chamados de manutenções prediais corretivas. Dentre esses chamados, 280 estavam classificados como "Hidráulica", 62 classificados como "Climatização e Refrigeração" e 141 classificados como "Elétrica". Destes, 481 foram realizados no prazo e 07 atendidos fora do prazo, sendo as ordens de serviço número: 5080; 5319; 5690; 5982; 6211; 6239; 6245</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>Para o mês de referência, durante a extração das informações referentes às manutenções corretivas, foi observado que a parametrização do campo "Denominação da OS" estava divergente dos meses de junho e julho, o que impossibilitou a análise dos dados por parte do Verificador Independente, tendo em vista que essa informação é necessária para identificação do tempo de atendimento das respectivas ordens de serviço. Ao questionar a Concessionária sobre o tema, foi informado que isso ocorreu devido à migração das informações constantes no sistema <i>Prisma</i> para o sistema <i>Neovero</i> e enviou uma planilha contendo a definição correta para o campo "Denominação da OS" de cada uma das ordens de serviço apresentadas.</p> <p>Esta situação foi formalizada com o Poder Concedente via e-mail enviado no dia 30 de setembro de 2022, e, após discussões, o Poder Concedente concordou em utilizar de forma auxiliar a planilha fornecida pela Concessionária, a fim de apurar o indicador em questão.</p>

Total de Chamados de Manut. Corretivas	488
Nº de Chamados de Manut. Corretivas no Prazo	481


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição
$M = \frac{\text{Nº de chamados de Manut. Corretivas no Prazo}}{\text{Total de chamados de Manut. Corretivas}} \times 100\%$

5.1.14. IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>TIC (Software)</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
N/A	N/A	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, foi avaliada a utilização e implementação das funcionalidades homologadas pelo Poder Concedente dos seguintes módulos dos sistemas <i>Tasy</i> e <i>Sênior</i>:</p> <p>Sistema <i>Sênior</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de Exames • Cadastro dos Periódicos • Gerar solicitações • Cadastro de solicitações • Cadastro de resultados dos exames • Emissão do PCMSO • GHE • atendimentos • Agendamento • Receita Médica • Atestado Externo • ASO Externo • Encaminhamento <p>Sistema <i>Tasy</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAME • Pronto Atendimento • SAC • Agenda • Consultório Médico • Higienização • Rouparia • Patrimônio • Recepção e Internação • Farmácia • Almojarifado <p>A avaliação consistiu em observar, juntamente com pessoas chaves dos sistemas, se os módulos e funcionalidades homologados pelo Poder Concedente estavam implementados e em uso nos sistemas.</p>	

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
Assim, foi observado que os 24 módulos avaliados estavam implementados e em uso.	

<i>Pontos de Atenção</i>
Em reunião do dia 03 de outubro de 2022 com o Poder Concedente, foi alinhado que os módulos dos sistemas serão avaliados proporcionalmente ao longo dos meses que compõem o trimestre, a fim de que o indicador reflita a realidade observada ao longo do trimestre avaliado.
Assim, o valor da medição e da nota do indicador serão apresentados no relatório referente a outubro de 2022, quando da avaliação de todos os módulos e requisitos homologados pelo Poder Concedente.

<i>Nº de Requisitos Testados</i>	24
<i>Nº de Requisitos Conformes</i>	24


<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	>95%	>90%	>80%	≤80%

<i>Fórmula de Medição</i>
$M = \frac{N^{\circ} \text{ Requisitos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Requisitos Testados}} \times 100\%$

5.1.15. IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Service Desk</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,24%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, foram identificadas 2.440 chamadas recebidas pelo Service Desk. Destas, 75 foram consideradas "Não Atendidas" ou "Abandonadas" pelo demandante em tempo inferior a um minuto de espera, e por este motivo, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 2.365 chamadas recebidas restantes, 18 foram atendidas em período superior a um minuto.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Chamados	2.365
Chamados Não Atendidos no Prazo	18


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤85%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamadas não atendidas no prazo}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \right) \times 100\%$

5.1.16. IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - Help Desk

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Help Desk</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,74%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, foram identificadas 4.197 chamadas internas recebidas pelo Help Desk. Destas, 38 foram abandonadas pelo demandante em tempo inferior a um minuto, e, assim, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 4.159 chamadas restantes, 11 foram atendidas em tempo superior a 1 minuto.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Chamadas Recebidas	4.159
Chamadas Não Atendidas no Prazo	11


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤85%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamadas não atendidas no prazo}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \right) \times 100\%$

5.1.17. IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Service Desk</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
96,13%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificados 2.969 chamados recebidos pelo Service Desk. Destes, 77 foram expurgados por apresentarem as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chamados referentes a Reprografia, objeto do IQT015 - 6 chamados • Cancelado - 57 chamados • Solicitação de contato - 1 chamado • Ligação por engano - 13 chamados <p>Dentre as 2.892 restantes, 2.857 foram atendidos dentro dos prazos previstos e 112 não foram atendidos nos prazos estipulados.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O relatório sistema <i>ServiceAide</i> para cálculo do indicador foi extraído pelo Verificador Independente dia 02 de setembro de 2022.</p> <p>Seguindo a metodologia do Verificador Independente anterior, foi extraído do sistema <i>ServiceAide</i> o relatório "Log de Pausas" contendo 302 chamados pausados (dentre eles, 97 não foram resolvidos até o final do mês de referência). Para determinar o atendimento aos prazos previstos, o tempo de pausa foi excluído do tempo total do chamado. Observamos, no entanto, que o Contrato de Concessão não prevê pausas para os chamados, e recomendamos que sejam definidos pela Concessionária e pelo Poder Concedente os critérios para considerar o chamado como "pausado".</p> <p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Foram encaminhados pelo Poder Concedente 02 (dois) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao Service Desk, no mês de referência. Ambas foram evidenciadas através de registros fotográficos e não foi identificada resposta do setor notificado. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNC 1178/2022 - Setor Notificante - LCP Clínico - Ocorrência 25/08/2022 <i>"Alguns PDA'S do setor não funcionam e estão sem acesso à internet o que impossibilita a checagem dos medicamentos. "Abertura de chamado na TI CHAMADO Nº 300130968"</i>

Pontos de Atenção

- RNC 1181/2022 - Setor Notificante - CTI 4º andar - Ocorrência 30/08/2022

"Paciente em vigência de choque séptico com necessidade de prescrição de urgência de ATB ocorrendo atraso de 2 horas na prescrição devido falha no sistema e principalmente lentidão na resolução do problema junto a equipe da TI da OMN. A médica estava realizando a prescrição, porém no momento da liberação e assinatura ocorria o erro alegando inconsistência por fralda que não havia sido solicitada / prescrito pela mesma (imagem do erro abaixo). Segue sequência de imagens com as telas com a solução do problema após apoio da Gabriela da TI do HMDCC. Aberto chamado com atendimento na TI - OMN das seguintes pessoas: [nomes ocultados pela EY]."

Total de Chamados Recebidos	2.892
Nº de Chamados Perdidos	112

Metas do Indicador

Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%


Fórmula de Medição

$$M = \left(1 - \frac{N^{\circ} \text{ chamados perdidos}}{\text{Total de chamados recebidos}} \right) \times 100\%$$

5.1.18. IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos)

Índice:	Índice de Qualidade
Indicador:	Indicador de Qualidade Técnica
Grupo:	Help Desk
Recorrência:	Diária

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,96%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 7311 ligações recebidas pelo Help Desk. Destas, 79 foram expurgadas por não terem sido atendidas e, portanto, não terem configurado um chamado a ser resolvido.</p> <p>Dentre as 7.232 ligações restantes, 7.229 foram resolvidas dentro do prazo de 15 minutos e 03 extrapolaram o prazo de 15 minutos.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Chamados Recebidos	7.232
Chamados não Resolvidos no Prazo	03


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamados não resolvidos no prazo}}{\text{Total de chamados recebidos}} \right) \times 100\%$

5.1.19. IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Manutenção de Equipamentos e Mobiliário</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 49 ações de manutenção preventivas para equipamentos de alta criticidade e todas foram realizadas dentro do prazo estipulado.	 Atendido

Pontos de Atenção
O equipamento Aspirador Cirúrgico, número de série 17B0257, foi incluído no Plano de Manutenção Preventiva referente a agosto de 2022, porém a manutenção foi programada para ser realizada no mês de julho de 2022, conforme e-mail enviado pela Concessionária no dia 03 de outubro de 2022. Assim, a manutenção preventiva deste equipamento foi desconsiderada para o mês de referência.

Nº de Manut. Preventivas críticas programadas	49
Nº de Manut. Preventivas críticas realizadas	49


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>98%	>95%	≤95%

Fórmula de Medição
$M = \frac{\text{Nº de Manut. preventivas críticas realizadas}}{\text{Nº de Manut. preventivas críticas programadas}} \times 100\%$

5.1.20. IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário

Índice:	Índice de Qualidade
Indicador:	Indicador de Qualidade Técnica
Grupo:	Manutenção de Equipamentos e Mobiliário
Recorrência:	Mensal

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,90%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 91 ações de manutenção preventiva para equipamentos de baixa criticidade, sendo 90 realizadas durante o período estipulado.	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Nº de Manut. Preventivas não críticas programadas	91
Nº de Manut. Preventivas não críticas realizadas	90


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição
$M = \frac{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas não críticas realizadas}}{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas não críticas programadas}} \times 100\%$

5.1.21. IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e Mobiliário

Índice:	Índice de Qualidade
Indicador:	Indicador de Qualidade Técnica
Grupo:	Manutenção de Equipamentos e Mobiliário
Recorrência:	Mensal

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
97,41%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento																
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i> e <i>Prisma</i>, observou-se que foram realizadas 618 ações de manutenção corretiva para equipamentos clínicos e mobiliários, sendo o total de chamados distribuídos em: 111 de Mobiliário, 122 de Gasoterapia e 385 de Engenharia Clínica.</p> <p>Foram identificados 16 chamados de manutenções corretivas atendidos fora do prazo, sendo 01 referente a Mobiliário e 15 referentes a Engenharia Clínica:</p> <table border="0"> <tr> <td>4452</td> <td>202209234</td> <td>202209395</td> <td>202209538</td> </tr> <tr> <td>202208999</td> <td>202209235</td> <td>202209432</td> <td>202209546</td> </tr> <tr> <td>202209026</td> <td>202209276</td> <td>202209441</td> <td>202209890</td> </tr> <tr> <td>202209184</td> <td>202209329</td> <td>202209442</td> <td>202209957</td> </tr> </table>	4452	202209234	202209395	202209538	202208999	202209235	202209432	202209546	202209026	202209276	202209441	202209890	202209184	202209329	202209442	202209957	 Atendido
4452	202209234	202209395	202209538														
202208999	202209235	202209432	202209546														
202209026	202209276	202209441	202209890														
202209184	202209329	202209442	202209957														

Pontos de Atenção
<p>A Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento, contendo o prazo máximo para atendimento aos chamados de manutenção corretiva, foi enviada pela Concessionária em e-mail datado de 08 de agosto de 2022. Entretanto, não foi evidenciada a aprovação dos prazos apresentados nessa matriz pelo Poder Concedente.</p> <p>Para o mês de referência, durante a extração das informações referentes às manutenções corretivas, foi observado que a parametrização do campo "Denominação da OS" estava divergente dos meses de junho e julho, o que impossibilitou a análise dos dados por parte do Verificador Independente, tendo em vista que essa informação é necessária para identificação do tempo de atendimento das respectivas ordens de serviço. Ao questionar a Concessionária sobre o tema, foi informado que isso ocorreu devido à migração das informações constantes no sistema <i>Prisma</i> para o sistema <i>Neovero</i> e enviou uma planilha contendo a definição correta para o campo "Denominação da OS" de cada uma das ordens de serviço apresentadas. Esta situação foi formalizada com o Poder Concedente via e-mail enviado no dia 30 de setembro de 2022 e, após discussões, o Poder Concedente concordou em utilizar de forma auxiliar a planilha fornecida pela Concessionária, a fim de apurar o indicador em questão.</p> <p>Durante a análise dos dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, foi observada uma ordem de serviço classificada como "Pendente" no campo "Situação da OS", que foi considerada como atendida fora do prazo por não apresentar a informação de data e hora de fechamento.</p>

Total de Manutenções Corretivas	618
Manutenções corretivas não realizadas no prazo	16


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%

Fórmula de Medição	
$M = \left(1 - \frac{\text{Manut. corretivas não realizadas no prazo}}{\text{Total de Manut. corretivas}} \right) \times 100\%$	

5.1.22. IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário

Índice:	Índice de Qualidade
Indicador:	Indicador de Qualidade Técnica
Grupo:	Manutenção de Equipamentos e Mobiliário
Recorrência:	Trimestral

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador baseando-se no universo amostral de 13.849 itens patrimoniados, informação extraída do sistema Tasy. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 315 itens.</p> <p>No mês de referência, foram verificados nos “cadernos de aceite” 315 itens das áreas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8º ANDAR - QUARTO 819 • 8º ANDAR - QUARTO 839 • 8º ANDAR - QUARTO 832 • 8º ANDAR - QUARTO 826 • 7º ANDAR - CAMAREIRA • 6º ANDAR - QUARTO 615 • 6º ANDAR - CORREDOR • 6º ANDAR - QUARTO 631 • 6º ANDAR - SALA DE ESPERA • 5º ANDAR - QUARTO 532 • 5º ANDAR - ESTAR PACIENTES - NORTE • 4º ANDAR CTI 8 - LEITO 439 • 4º ANDAR - PLANTONISTA (DIREITA) • 4º ANDAR - VESTIÁRIO MASCULINO • 4º ANDAR - SALA DE AULA • 4º ANDAR CTI 6 - LEITO 411 • 4º ANDAR CTI 5 - LEITO 408 • 3º ANDAR - CME - ADMINISTRAÇÃO • 2º ANDAR - BLOCO CIRURGICO - UTILIDADES • 2º ANDAR - SALA - ESTAR MÉDICOS • TÉRREO - COPA DE PACIENTES • TÉRREO - CONSULTÓRIO ORTOPÉDICO 1 • 1º ANDAR - SALA DE ESPERA • 1º ANDAR - CONSULTÓRIO 5 • 1º ANDAR - ECOCARDIOGRAMA 2 • 1º ANDAR - ESPERA MÉTODOS GRÁFICOS E ENDOSCOPIA • 1º ANDAR - ENDOSCOPIA 2 • 1º ANDAR - HEMODINÂMICA - CONSULTÓRIO 	 Atendido

Pontos de Atenção

Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Nº de Itens Avaliados	315
Nº de Itens Não conformes	0

Metas do Indicador

Nota	4	3	2	1
Medição	>95%	>90%	>80%	≤80%


Fórmula de Medição

$$M = \left(1 - \frac{\text{Número de não conformidades encontradas}}{\text{Total de Equipamentos e mobiliários avaliados}} \right) \times 100\%$$

5.1.23. IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Coleta de Resíduos</i>
Recorrência:	<i>Diária</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,83%	4	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Tendo em vista que o HMDCC possui 14 abrigos de resíduo intermediário e 4 horários estabelecidos de coletas, para o mês de referência, que tem 31 dias, deveriam ser realizadas 1.736 coletas.</p> <p>O Verificador Independente apurou <i>in loco</i> 714 coletas, devido ao seu horário de trabalho previsto contratualmente (08:00 as 22:00). As aferições foram realizadas em todos os abrigos intermediários que estão em funcionamento, conforme cronograma de coleta de resíduos apresentado pela Concessionária, nos horários das 10:00 às 12:30 e 16:30 às 18:45, incluindo dias úteis e dois finais de semana. Foram verificadas 03 não conformidades, detalhadas no Anexo VIII do presente relatório, sendo elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6º andar: 01 não conformidade; • Térreo: 02 não conformidades. 	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>A fórmula utilizada pelo Verificador Independente anterior para o resultado deste indicador contempla o número de coletas previstas. No entanto, das 1.736 coletas previstas, o Verificador Independente avaliou 714, devido ao seu horário de trabalho previsto contratualmente (08:00 as 22:00). Nesse sentido, o Verificador Independente sugeriu em sua metodologia de trabalho (contida no Produto 4 da Atividade I - Transição) que o resultado percentual considere somente as coletas apuradas pelo Verificador Independente. Como a metodologia da EY ainda não foi homologada, os resultados apresentados neste relatório consideram a metodologia do antigo Verificador Independente, conforme apontado no capítulo 1 - Limitações e Premissas do presente relatório.</p>

Nº Total de Coletas Previstas	1.736
Número de não conformidades	03


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>97%	>95%	≤95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Número de não conformidades encontradas}}{\text{Número de coletas previstas}} \right) \times 100\%$

5.1.24. IQT010 - Tempo de atendimento médio (Recepção)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Recepção</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Abaixo de 5 minutos	4	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Tasy</i> , foram registrados 6.794 atendimentos na recepção principal (1º andar) e o tempo de atendimento médio, considerando a mediana dos atendimentos, foi de 0,52 minutos.	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O Verificador Independente anterior relatou em seu relatório mensal referente ao mês de maio de 2022, que em reunião realizada dia 29 de setembro de 2020 entre o Poder Concedente, a Concessionária e o Verificador Independente, foi definida em comum acordo a utilização da mediana para cálculo do indicador, em detrimento da média (fórmula descrita no documento SMD emitido pela Concessionária), por ter-se entendido que a mediana seria mais adequada para refletir o desempenho da recepção com relação ao tempo de atendimento.</p> <p>Conforme já apontado no Produto 4 da Atividade I - Transição, a EY recomenda que o cálculo do indicador seja realizado por meio da média do tempo dos atendimentos e não através da mediana. Como a metodologia da EY ainda não foi homologada, os resultados apresentados neste relatório descrevem a metodologia do antigo Verificador Independente, conforme apontado no capítulo 1 - Limitações e Premissas do presente relatório.</p>

Total de Atendimento no mês	6.794
Tempo Gasto com Atendimento no Mês (mediana em minutos)	0,52


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Abaixo de 5 minutos	Abaixo de 5 minutos	Abaixo de 10 minutos	Acima de 10 minutos

Fórmula de Medição
$M = l_i + \left[\frac{\left(\frac{n}{2} - f_{acant} \right)}{f_i} \right] \times h$ <p>Onde: l_i = limite inferior da classe mediana f_{acant} = frequência acumulada da classe que antecede a classe f_i = frequência simples da classe mediana h = amplitude da classe mediana</p>

5.1.25. IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Estoques e Logística</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,15%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, após analisar os dados extraídos dos sistemas <i>Tasy</i> e <i>Weblogis</i> , observou-se que foram realizados 112.920 pedidos ao almoxarifado e 677.609 retiradas no dispensário (sendo 677.576 assistidas e 33 avulsas), totalizando 790.529 itens no mês. Foram identificados 1.760 pedidos não atendidos no prazo e 4.926 itens não entregues completos.	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O relatório do sistema <i>Tasy</i> para cálculo do indicador foi extraído pelo Verificador Independente dia 02 de setembro de 2022.</p> <p>Os critérios utilizados para apuração do indicador seguiram aqueles descritos pelo Verificador Independente anterior em seus produtos. Assim, foram expurgados todos os chamados com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificação = Especial; • Medicamentos Multidoses; • Medicamentos que não foram Dispensados pela Farmácia; • Medicamentos que não foram atribuídos à Farmácia Central. <p>Restando apenas chamados com as classificações Normal e Urgente.</p> <p>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pelo Poder Concedente 03 (três) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referentes ao almoxarifado, evidenciados através de registro fotográfico. Não foram identificadas respostas por parte do setor notificado para as 03 RNCs. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNC 1179/2022 - Setor Notificante - Almoxarifado/ONM - Ocorrência 25/08/2022 <i>"O fracionamento recebeu a gaiola de medicamentos dia 25/08, requisição nº 379496, com itens que não foram atendidos pelo almoxarifado, mas foram inseridos no campo 'observação'. São eles: Rifampicina 300mg, Módulo de proteína e Etambutol 400mg. Os itens foram fracionados, mas não foi possível fazer a movimentação de transferência entre setores."</i> • RNC 1180/2022 - Setor Notificante - Almoxarifado/ONM - Ocorrência 25/08/2022 <i>"Recebemos no setor de Fracionamento uma requisição de urgência de 300 comprimidos de Enalapril 5mg, cód. 863, na operação SAÍDA POR TRANSFERÊNCIA (nº 379733). Esse modo de atendimento impede a realização do recebimento do item no setor fracionamento ocasionando um"</i>

Pontos de Atenção

processo incompleto. Foi solicitado uma nova requisição de SAÍDA POR TRANSFERÊNCIA 2 ETAPAS (nº 379760) para realizar o processo correto de movimentação entre os setores."

- RNC 1182/2022 - Setor Notificante - OMN - Farmácia Central - Ocorrência 25/08/2022
"Paciente submetido a broncoscopia durante a manhã de 25/08/22 após solicitação de interconsulta por relato de secretividade aumentada e dificuldade para aspiração de vias aéreas através do traqueostoma, porém realizado solicitação de cânula de tqt longa para farmácia central sendo enviada a da imagem abaixo como longa, no entanto a cânula era comum e estava etiquetada como sendo longa, ocorrendo atraso e não realização do procedimento pois não havia a mesma em estoque."

Total de Pedidos no Mês	790.529
Pedidos entregues no prazo e entregues completos	783.843

Metas do Indicador

Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤85%


Fórmula de Medição

$$M = \frac{\text{Pedidos entregues no prazo e entregues completos}}{\text{Total de Pedidos no Mês}} \times 100\%$$

5.1.26. IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Estoques e Logística</i>
Recorrência:	<i>Semestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,38%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O valor do estoque, imediatamente antes do inventário, disponibilizado pela Concessionária com base nos dados constantes no sistema Tasy, foi de R\$ 6.925.910,47.</p> <p>Após a realização do inventário, foi observado o valor do estoque físico de R\$ 6.952.500,75.</p> <p>Dessa forma, a medição apurada do indicador foi de 100,38%.</p> <p>O Verificador Independente acompanha <i>in loco</i> parte do processo de realização do inventário, a fim de mapear e apontar melhorias no processo. Além disso, foi realizada a análise amostral dos valores de estoque físico apontados pelo Concessionária em comparação com os apresentados no sistema Tasy.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Os relatórios contendo os valores do estoque sistêmico (anterior ao inventário) e físico (posterior ao inventário) foram enviados pela Concessionária, com cópia ao Poder Concedente, via e-mail do dia 12 de setembro de 2022. A fim de verificar os valores informados pela Concessionária, o Verificador Independente realizou a extração de forma amostral dos dados referentes ao estoque físico. Como o Verificador Independente foi notificado a respeito do inventário somente após seu início, não foi possível realizar a extração do estoque sistêmico (anterior ao inventário).

Valor de Estoque no Sistema	R\$ 6.925.910,47
Valor do Estoque Físico	R\$ 6.952.500,75


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>99%	>97%	>95%	≤95%

Fórmula de Medição
$M = \frac{\text{Valor Total dos Itens do Estoque Físico}}{\text{Valor Total dos Itens Constantes no Sistema}} \times 100\%$

5.1.27. IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Telefonia</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,71%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, observou-se que foram recebidas 3.114 chamadas externas. Destas, 36 foram abandonadas pelo demandante em tempo de espera inferior a um minuto e, por isso, foram expurgadas da avaliação.</p> <p>Dentre as 3.078 chamadas restantes, 09 foram atendidas fora do prazo, ou seja, em tempo superior a um minuto.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de chamadas externas recebidas	3.078
Chamadas externas não atendidas no prazo	09


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamadas externas não atendidas no prazo}}{\text{Total de chamadas externas recebidas}} \right) \times 100\%$

5.1.28. IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Estacionamento</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
0	4	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O Verificador Independente aferiu este indicador através da inspeção do livro físico do estacionamento, que contém as ocorrências.</p> <p>No mês de referência, não foram registrados eventos de avarias/reclamações procedentes no livro de registros do estacionamento.</p>	 Atendido

<i>Pontos de Atenção</i>
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

<i>Número de Ocorrências</i>
0


<i>Metas do Indicador</i>				
Nota	4	3	2	1
Medição	0	2	5	Mais de 5

<i>Fórmula de Medição</i>
M = Número de ocorrências procedentes do estacionamento

5.1.29. IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Mensageria</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,07%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Tasy</i> , observou-se que foram registradas 752 entregas à mensageria, sendo 07 concluídas fora do prazo.	 Atendido

Pontos de Atenção
O relatório do sistema <i>Tasy</i> para cálculo do indicador foi extraído pelo Verificador Independente dia 02 de setembro de 2022.

Total de chamadas externas recebidas	752
Chamadas externas não atendidas no prazo	07


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤85%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamadas externas não atendidas no prazo}}{\text{Total de chamadas externas recebidas}} \right) \times 100\%$

5.1.30. IQT015 - Chamados de Reprografia atendidos no prazo e completos

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Reprografia</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i> , foram identificados 103 chamados de Reprografia e todos foram atendidos dentro do prazo.	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Chamados	103
Chamados Atendimentos Fora do Prazo	0


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	>98%	>95%	>85%	≤85%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamados Atendidos fora do Prazo}}{\text{Total de chamados}} \right) \times 100\%$

5.1.31. IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>CFTV</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Possui imagem arquivada	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador, baseando-se no universo amostral de 280 câmeras em funcionamento, de acordo com relatório disponibilizado pela Concessionária por e-mail no dia 15 de setembro de 2022. Dessa forma, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 32 câmeras.</p> <p>No mês de referência, foram analisadas as 32 câmeras, e todas possuíam imagens armazenadas.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de câmeras. Desta forma, a relação de Câmeras em Funcionamento foi enviada pela Concessionária via e-mail datado de 15 de setembro de 2022.

Total de câmeras avaliadas	32
Total de câmeras conformes (possuem imagem arquivada)	32


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	<i>Possui imagem arquivada</i>	-	-	<i>Não possui imagem arquivada</i>

Fórmula de Medição
M = Conforme () e Não Conforme ()

5.1.32. IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)

Índice:	<i>Índice de Qualidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Patrimônio</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador baseando-se no universo amostral de 13.849 itens patrimoniados, informação extraída do sistema <i>Tasy</i>. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 315 itens.</p> <p>No mês de referência, foi realizada verificação de 08 áreas e um total de 315 itens. Nestes locais, todos os itens verificados apresentavam a placa de identificação de patrimônio. As áreas verificadas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8º ANDAR - QUARTO 819 • 6º ANDAR - QUARTO 615 • 5º ANDAR - QUARTO 503 • 1º ANDAR - FATURAMENTO E AVALIAÇÃO ASSISTENCIAL • TÉRREO - IMAGENOLOGIA - PROCESSAMENTO DIGITAL • 1º SUBSOLO - VESTIÁRIO MASCULINO - ACESSO FUNCIONÁRIOS • 2º SUBSOLO - SALA AUTO PARK • 4º ANDAR - CTI 7 	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de itens analisados	315
Quantidade de itens não cadastrados no sistema	0

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Quantidade de itens não cadastrados no sistema}}{\text{Total de itens analisados}} \right) \times 100\%$

5.2. Índice de Conformidade


Esse Índice foi estabelecido para retratar se os serviços estão de acordo com as obrigações e normas estabelecidas contratualmente. Ele é obtido por meio da apresentação de relatórios gerenciais para todas as categorias de serviços, indicando o plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço desempenhado e ações de melhoria.

A nota dada a cada um dos indicadores subsequentes será binária, ou seja, caso a Concessionária apresente o relatório exigido, de maneira completa e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviço às diretrizes apresentadas, a nota será equivalente a 4, caso contrário a nota será equivalente a 1. O cálculo do índice é realizado através da média aritmética das notas atribuídas a cada indicador avaliado no Índice de Conformidade.

5.2.1. IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Seguros</i>
Recorrência:	<i>Anual</i>

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
N/A	N/A	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>									
<p>O indicador em questão tem periodicidade anual e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada ano. Ao analisar o relatório emitido pelo Verificador Independente anterior, referente ao mês de maio de 2022, foi observado que o indicador já havia sido apurado no período. Além disso, foi analisado o Relatório de Conformidade Operacional referente aos meses de maio, junho e julho de 2022, e observado que as seguintes apólices estão vigentes e em conformidade com o Anexo 05 do Contrato de Concessão:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Início Vigência</th> <th>Fim Vigência</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apólice 02852.2021.0019.0196.0002786</td> <td>10/12/2021</td> <td>10/12/2022</td> </tr> <tr> <td>Apólice 02852.2020.0019.0351.0005276</td> <td>10/12/2021</td> <td>10/12/2022</td> </tr> </tbody> </table> <p>O indicador será verificado novamente no relatório referente a fevereiro de 2023, durante a avaliação do Relatório de Conformidade Operacional referente aos meses de novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	Documento	Início Vigência	Fim Vigência	Apólice 02852.2021.0019.0196.0002786	10/12/2021	10/12/2022	Apólice 02852.2020.0019.0351.0005276	10/12/2021	10/12/2022	
Documento	Início Vigência	Fim Vigência								
Apólice 02852.2021.0019.0196.0002786	10/12/2021	10/12/2022								
Apólice 02852.2020.0019.0351.0005276	10/12/2021	10/12/2022								


<i>Pontos de Atenção</i>
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

<i>Pontos de Atenção</i>				
<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>Não Conforme</i>

5.2.2. IC002 - Certificação ISO 9001

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Certificações</i>
Recorrência:	<i>Anual</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
N/A	N/A	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento				
<p>O indicador em questão tem periodicidade anual e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada ano. Ao analisar o relatório emitido pelo Verificador Independente anterior, referente ao mês de maio de 2022, foi observado que o indicador já havia sido apurado no período.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Vigência</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certificado ISO 9001</td> <td>15/01/2024</td> </tr> </tbody> </table> <p>O indicador será verificado novamente no relatório referente a fevereiro de 2023, durante a avaliação do Relatório de Conformidade Operacional referente aos meses de novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	Documento	Vigência	Certificado ISO 9001	15/01/2024	
Documento	Vigência				
Certificado ISO 9001	15/01/2024				


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.3. IC003 - Certificação ISO 14001

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Certificações</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
Conforme	4	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>				
<p>Após análise do Relatório de Conformidade emitido pela Concessionária em referência ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, observou-se que o item a seguir, referente ao IC003, foi apresentado e está vigente:</p> <table border="1" data-bbox="245 793 1081 871"> <thead> <tr> <th><i>Documento</i></th> <th><i>Vigência</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certificado ISO 14001</td> <td>07/07/2023</td> </tr> </tbody> </table> <p>Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	<i>Documento</i>	<i>Vigência</i>	Certificado ISO 14001	07/07/2023	 Atendido
<i>Documento</i>	<i>Vigência</i>				
Certificado ISO 14001	07/07/2023				


<i>Pontos de Atenção</i>
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.4. IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Obras e Instalações</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento						
<p>Após análise do Relatório de Conformidade emitido pela Concessionária em referência ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, observou-se que os itens a seguir, referentes ao IC004, foram apresentados e estão vigentes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Vigência</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certidão de inspeção do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais (CBMMG)</td> <td>03/09/2023</td> </tr> <tr> <td>Plano de fuga e emergência aprovado pelo Corpo de Bombeiros</td> <td>10/05/2023</td> </tr> </tbody> </table> <p>Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	Documento	Vigência	Certidão de inspeção do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais (CBMMG)	03/09/2023	Plano de fuga e emergência aprovado pelo Corpo de Bombeiros	10/05/2023	 Atendido
Documento	Vigência						
Certidão de inspeção do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais (CBMMG)	03/09/2023						
Plano de fuga e emergência aprovado pelo Corpo de Bombeiros	10/05/2023						


Pontos de Atenção
<p>Ao analisar o Relatório de Conformidade Operacional (RCO) emitido em agosto de 2022 pela Concessionária, o Verificador Independente observou que 152 profissionais do HMDCC estavam com o treinamento relativo à brigada de incêndio vencido. Entretanto, em reunião no dia 10 de outubro de 2022, com a presença de representantes da Concessionária, do Poder Concedente e do Verificador Independente, a Concessionária justificou que os treinamentos entre 2020 e 2022 foram cancelados em decorrência da pandemia de COVID-19. Além disso, informou que alguns profissionais da lista apresentada no RCO não fazem mais parte da brigada de incêndio. O SSA acrescentou que os treinamentos não são obrigatórios e os convites são feitos juntamente com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do HMDCC. O Poder Concedente solicitou à Concessionária a atualização da planilha dos brigadistas e concordou que a responsabilidade da Concessionária no tema se restringe a disponibilizar os treinamentos para os profissionais. Assim, foi definido que a existência de profissionais com treinamentos vencidos da brigada de incêndio não poderia ser base para avaliação de conformidade do indicador IC004.</p>

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.5. IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Operacional - Utilidades</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão foram avaliados os tópicos referentes a Ar, Água, Energia, Esgoto e Gases Medicinais, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Observou-se que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.6. IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Operacional - Manutenção e Conservação Predial</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foram avaliados os tópicos referentes a Predial, Engenharia Clínica, Limpeza, Gerenciamento de Resíduo, e Controle de Pragas, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Observou-se que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Os POP's referentes à Limpeza, que foram apresentados no Relatório de Conformidade Operacional emitido pela Concessionária, venceram no dia 26 de julho de 2022. Em reunião do dia 10 de outubro de 2022 com representantes da Concessionária, do Poder Concedente e do Verificador Independente, a Concessionária mencionou que os POP's apresentados no RCO são os últimos homologados pelo Poder Concedente, mas que os novos foram elaborados no tempo estabelecido, estando em processo de revisão e aprovação pelo Poder Concedente. No dia 14 de outubro de 2022, a Concessionária enviou evidências do envio das cartas com os planos ao SSA antes do vencimento dos documentos analisados. Assim, o indicador IC006 foi considerado como conforme.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.7. IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Administrativo Geral</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foram avaliados os tópicos referentes a Help Desk, Zeladoria, Estoque e Gestão de Materiais, Gestão de ativos, Mensageria, Administrativo, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Observou-se que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
<p>O POP referentes à Zeladoria dos Vestiários, que foi apresentado no Relatório de Conformidade Operacional emitido pela Concessionária, venceram no dia 26 de julho de 2022. Em reunião do dia 10 de outubro de 2022 com representantes da Concessionária, do Poder Concedente e do Verificador Independente, a Concessionária mencionou que o POP apresentado no RCO é o último homologado pelo Poder Concedente, mas que os novos foram elaborados no tempo estabelecido, estando em processo de revisão e aprovação pelo Poder Concedente. No dia 14 de outubro de 2022, a Concessionária enviou evidências do envio das cartas com os planos ao SSA antes do vencimento dos documentos analisados. Assim, o indicador IC007 foi considerado como conforme.</p>

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.8. IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Segurança</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Não conforme	1	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foram avaliados os tópicos referentes a CFTV, Controle de acesso, Segurança, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Não foi apresentada evidência de integração entre os sistemas de ponto, controle de acesso e CFTV, conforme previsto no Anexo 5 do Contrato de Concessão, item 3.8.7 Controle de Acessos, Controle de Ponto e CFTV.</p> <p>Assim, diante do não atendimento às métricas do indicador, este é considerado não conforme para o mês de referência.</p>	 Não atendido


Pontos de Atenção
Os POP's referentes ao indicador, que foram apresentados no Relatório de Conformidade Operacional emitido pela Concessionária, venceram no dia 19 de julho de 2022. Em reunião do dia 10 de outubro de 2022 com representantes da Concessionária, do Poder Concedente e do Verificador Independente, a Concessionária mencionou que os POP's apresentados no RCO são os últimos homologados pelo Poder Concedente, mas que os novos foram elaborados no tempo estabelecido, estando em processo de revisão e aprovação pelo Poder Concedente. No dia 14 de outubro de 2022, a Concessionária enviou evidências do envio das cartas com os planos ao SSA antes do vencimento dos documentos analisados.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.9. IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Patrimônio</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foram avaliados os tópicos referentes ao Estacionamento, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.10. IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Hotelaria</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foram avaliados os tópicos referentes a Rouparia, Nutrição, Lanchonete, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Os POP's referentes Rouparia e Nutrição, que foram apresentados no Relatório de Conformidade Operacional emitido pela Concessionária, venceram dia 02 de julho de 2022 e 28 de junho de 2022, respectivamente. Em reunião do dia 10 de outubro de 2022 com representantes da Concessionária, do Poder Concedente e do Verificador Independente, a Concessionária mencionou que os POP's apresentados no RCO são os últimos homologados pelo Poder Concedente, mas que os novos foram elaborados no tempo estabelecido, estando em processo de revisão e aprovação pelo Poder Concedente. No dia 14 de outubro de 2022, a Concessionária enviou evidências do envio das cartas com os planos ao SSA antes do vencimento dos documentos analisados. Assim, o indicador IC010 foi considerado como conforme.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.11. IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Service Desk</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foi avaliado o tópico referente ao Service Desk, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.12. IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Reprografia e Impressão</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foi avaliado o tópico referente a Reprografia e Impressão, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.13. IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Rede e Telecomunicações</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foi avaliado o tópico referente a Rede e Telecomunicações, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido


Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.2.14. IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Patrimônio</i>
Recorrência:	<i>Trimestral</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
Conforme	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Para o indicador em questão, foi avaliado o tópico referente ao Data Center e Sistemas de Informações, do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre abrangido pelos meses de maio, junho e julho de 2022, no que tange aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mudanças Realizadas nos POP's; b) Plano de Treinamento e Comunicação; c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências; d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação; e) Estatísticas de Consumo; f) Estatísticas de Atendimento a Chamados; g) Principais Melhorias Realizadas; h) Eventos de Manutenção; i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas de operação; j) Cartas de Controle do Nível de Serviço; <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Assim, este indicador está conforme para o trimestre de referência.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

5.3. Índice de Disponibilidade

O índice de disponibilidade tem por objetivo avaliar a entrega e disponibilidade de serviços, equipamentos, mobiliário e infraestrutura geral para o adequado atendimento aos usuários do hospital. Ele está dividido em quatro subíndices:

- DU - Disponibilidade de Utilidades;
- DE - Disponibilidade de Estruturas Gerais;
- DA - Disponibilidade de Atendimento;
- DT - Disponibilidade de Tecnologia.

O IDP é calculado por meio da média aritmética de seus quatro subíndices. Cada subíndice por sua vez, é calculado pela seguinte fórmula padrão de disponibilidade:


$$\text{Subíndice} = 1 - \left(\frac{\sum \text{Horas indisponíveis do serviço}}{\sum \text{Horas úteis possíveis do serviço}} \right) \times 100\%$$

As horas indisponíveis do serviço são todas aquelas em que, por responsabilidade da Concessionária, o serviço não pôde ser fornecido. Já as horas úteis possíveis do serviço são todas aquelas em que o serviço deveria ser fornecido sem ser interrompido por fatores alheios à Concessionária, como por exemplo, determinações do Poder Concedente.

5.3.1. DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Utilidades</i>
Grupo:	<i>Água</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00% ⁷	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 311 pontos de água, que equivalem a um total esperado de 231.384 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 4,05 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 1687 e 1727</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

⁷ Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

Pontos de Água	311
Soma das horas de indisponibilidade	4,05
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição	
$M = 1 - \left(\frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Pontos de água} \times \text{Números de Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$	

5.3.2. DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Utilidades</i>
Grupo:	<i>Energia</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00% ⁸	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 980 pontos de energia, que equivalem a um total esperado de 729.120 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 0,48 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 4095, 4808, 5831.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Pontos de Energia	980
Soma das horas de indisponibilidade	0,48
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%


Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de energia} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

⁸ Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

5.3.3. DU003A - Disponibilidade de oxigênio

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Utilidades</i>
Grupo:	<i>Gases Medicinais</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 200 pontos de oxigênio, que equivalem a um total esperado de 148.800 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Número de Pontos de Oxigênio	200
Soma das horas de indisponibilidade	0
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	Conforme	-	-	Não Conforme

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de oxigênio} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

5.3.4. DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Utilidades</i>
Grupo:	<i>Gases Medicinais</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 12 pontos de óxido nitroso, que equivalem a um total esperado de 8.928 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Pontos de Óxido Nitroso	12
Soma das horas de indisponibilidade	0
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99,5%	> 98%	> 98%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de óxido nitroso} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

5.3.5. DU003C - Disponibilidade de ar comprimido

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Gases Medicinais</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 216 pontos de ar comprimido, que equivalem a um total esperado de 160.704 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Pontos de Ar Comprimido	216
Soma das horas de indisponibilidade	0
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de ar comprimido} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

5.3.6. DU003D - Disponibilidade de vácuo

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Utilidades</i>
Grupo:	<i>Gases Medicinais</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 177 pontos de vácuo, que equivalem a um total esperado de 131.688 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade de vácuo.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Pontos de Vácuo	177
Soma das horas de indisponibilidade	0
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de Vácuo} \times \text{Dias no mês} \times 24h} \right) \times 100\%$

5.3.7. DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Recursos Humanos</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
95,50%	4	3,0


Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
No mês de referência, após a análise do Anexo 5 do Contrato de Concessão e dos documentos enviados pela Concessionária, conforme detalhado na Tabela 15 deste relatório, foram identificadas um total de 42.075,00 horas contratadas, das quais 40.180,96 horas foram apuradas como trabalhadas, como detalhado na Tabela 16 deste relatório.	 Atendido

Tabela 15. Demonstrativo das horas contratadas no mês de referência

Dados Contratuais Previstos										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Operador de monitoramento	Segurança	Vigia	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Secretária	
Turno	12h	12h	12h	12h	8h	8h	12h	8h	6h	8h
Quantidade de Profissionais	12	8	42	40	1	3	104	28	6	3
Carga horária mês	170,5	170,5	170,5	170,5	176	176	170,5	176	132	176
Horas Mensais	2.046,00	1.364,00	7.161,00	6.820	176,00	528,00	17.732,00	4.928	792,00	528,00
Total de horas	42.075,00									

Tabela 16. Demonstrativo das horas trabalhadas no mês de referência (cargos elencados pela Concessionária)

Dados Concessionária										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Segurança	Cobertura de Posto	Coordenador	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Recepção	Secretária
Turno	12h	12h	12h	12H	8h	8h	8h	6h	8h	8h
Quantidade de Profissionais	16	57	2	6	1	4	104		47	4
Horas Mensais	2.639,30	10.622,13			194,00	568,20	17.540,92		8.044,98	571,43
Total de horas	40.180,96									

Pontos de Atenção

O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de frequência dos funcionários da Concessionária. Dessa forma, o controle de pontos de acesso foi enviado pela Concessionária via e-mail datado do dia 15 de setembro de 2022.

Total de Horas Contratadas	42.075,00
Total de Horas Trabalhadas	40.180,96

Metas do Indicador

Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%


Fórmula de Medição

$$M = \left(\frac{\text{Total de horas trabalhadas}}{\text{Total de horas contratadas}} \right) \times 100\%$$

5.3.8. DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Ar-Condicionado</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00% ⁹	4	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 129 pontos de ar-condicionado, que equivalem a um total esperado de 95.976 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foi identificada 1,00 hora de indisponibilidade, distribuída nas seguintes ordens de serviços: 6099 e 6304.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Ambientes Climatizados	129
Soma das horas de indisponibilidade	1,00
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%


Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de ambientes climatizados} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

⁹ Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

5.3.9. DE003 - Disponibilidade de Elevadores

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Elevadores</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,43%	4	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 12 elevadores, que equivalem a um total esperado de 8.928 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 50,77 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 3604, 3778, 4985, 5327, 5512, 5605, 5931, 6250, 6296.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Elevadores	12
Soma das horas de indisponibilidade	50,77
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total Mobiliário e Equipamentos} \times 24h \times \text{Dias do mês}} \right) \times 100\%$

5.3.10. DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Mobiliário e Equipamentos</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,98%	4	2,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 13.849 mobiliários e 6.758 equipamentos, que equivalem a um total esperado de 15.331.608,00 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i> e <i>Neovero</i>, foram identificadas 2.752,40 horas de indisponibilidade de mobiliários e equipamentos.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Mobiliários e Equipamentos	20.607
Horas de indisponibilidade no mês	2.752,40
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%

Fórmula de Medição
$M = 100\% - \left(\frac{\sum \text{Horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Total de Mobiliário e Equipamentos} \times \text{Número de dias no mês} \times 24\text{h}} \right)$

5.3.11. DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Controle de Acesso, Controle de Ponto e CFTV</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,84%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificadas 280 câmeras instaladas, que equivalem a um total esperado de 208.320 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 324,91 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária e 0,47 horas de indisponibilidade apuradas <i>in loco</i> nas seguintes câmeras detalhadas no Anexo IX do presente relatório.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de câmeras. Desta forma, a relação contendo o quantitativo de câmeras instaladas no HMDCC foi enviada pela Concessionária via e-mail datado de 15 de setembro de 2022.

Nº de Câmeras Instaladas	280
Soma das horas de indisponibilidade	325,38
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de câmeras instaladas} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

5.3.12. DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Estruturas</i>
Grupo:	<i>Controle de Acesso, Controle de Ponto e CFTV</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,97%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 20 pontos de controle de acesso, que equivalem a um total esperado de 14.880 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 4,37 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 04/08/2022 - Catraca 03-P6/ Catraca 02-P1 • 17/08/2022 - Catraca 04- P1 • 19/08/2022 - Catraca 01-P5 	 Atendido

Pontos de Atenção
<p>O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de pontos de acesso. Desta forma, o relatório de indisponibilidade de acessos foi enviado pela Concessionária via e-mail de 15 de setembro 2022.</p> <p>Como informação complementar, observou-se que no sistema <i>ServiceAide</i> foram abertos 07 chamados por funcionários relatando problemas nas catracas do HMDCC: 300-130620, 300-130870, 100-159827, 300-130982, 300-130995, 300-131009, 300-131011, equivalentes a 115,43 horas de indisponibilidade. Assim, recomenda-se a utilização também dos chamados sistêmicos para cálculo do indicador e que acrescente como critério de pontos de acesso as portas automáticas presentes no HMDCC.</p>

Nº de Catracas Instaladas	20
Soma das horas de indisponibilidade	4,37
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de catracas} \times 24 \times \text{Dias no mês } 24h} \right) \times 100\%$

5.3.13. DA001 - Disponibilidade de Leitos

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Atendimento</i>
Grupo:	<i>Leitos</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>
Peso:	<i>4,0</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,93%	4	4,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 430 leitos, que equivalem a um total esperado de 319.920 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 211,25 horas de indisponibilidade devido ao tempo de higienização do leito superar 4 horas.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Leitos no Hospital	430
Soma das horas de indisponibilidade	211,25
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 98%	> 95%	> 90%	≤ 90%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de leitos no Hospital} \times 24\text{h} \times \text{Número de Dias no mês}} \right) \times 100\%$

5.3.14. DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Atendimento</i>
Grupo:	<i>Áreas Comuns</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00% ¹⁰	4	3,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 15.889,03 m² de áreas comuns, que equivalem a um total esperado de 11.821.438,32 m² de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 9,38 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 4479 e 4758.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de Áreas Comuns (m²)	15.889,03 m ²
Horas Indisponíveis no Mês	9,38
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 85%


Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de áreas comuns (em m}^2\text{)} \times \text{Número de dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

¹⁰ Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

5.3.15. DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Serviços de Impressão</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,77%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento																																								
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 47 sistemas de impressão, que equivalem a um total esperado de 34.968 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 80,05 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="0"> <tr> <td>300-130391</td> <td>300-130554</td> <td>300-130640</td> <td>300-130801</td> <td>300-130895</td> </tr> <tr> <td>300-130400</td> <td>300-130562</td> <td>300-130643</td> <td>300-130828</td> <td>300-130910</td> </tr> <tr> <td>300-130414</td> <td>300-130588</td> <td>300-130654</td> <td>300-130840</td> <td>300-130915</td> </tr> <tr> <td>300-130457</td> <td>300-130598</td> <td>300-130662</td> <td>300-130846</td> <td>300-130992</td> </tr> <tr> <td>300-130501</td> <td>300-130599</td> <td>300-130705</td> <td>300-130857</td> <td>300-131038</td> </tr> <tr> <td>300-130509</td> <td>300-130604</td> <td>300-130712</td> <td>300-130871</td> <td>300-131040</td> </tr> <tr> <td>300-130512</td> <td>300-130623</td> <td>300-130714</td> <td>300-130891</td> <td>300-131048</td> </tr> <tr> <td>300-130545</td> <td>300-130639</td> <td>300-130762</td> <td>300-130892</td> <td>300-131089</td> </tr> </table>	300-130391	300-130554	300-130640	300-130801	300-130895	300-130400	300-130562	300-130643	300-130828	300-130910	300-130414	300-130588	300-130654	300-130840	300-130915	300-130457	300-130598	300-130662	300-130846	300-130992	300-130501	300-130599	300-130705	300-130857	300-131038	300-130509	300-130604	300-130712	300-130871	300-131040	300-130512	300-130623	300-130714	300-130891	300-131048	300-130545	300-130639	300-130762	300-130892	300-131089	 Atendido
300-130391	300-130554	300-130640	300-130801	300-130895																																					
300-130400	300-130562	300-130643	300-130828	300-130910																																					
300-130414	300-130588	300-130654	300-130840	300-130915																																					
300-130457	300-130598	300-130662	300-130846	300-130992																																					
300-130501	300-130599	300-130705	300-130857	300-131038																																					
300-130509	300-130604	300-130712	300-130871	300-131040																																					
300-130512	300-130623	300-130714	300-130891	300-131048																																					
300-130545	300-130639	300-130762	300-130892	300-131089																																					

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Nº Total de Impressoras	47
Horas Indisponíveis no Mês	80,05
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de impressoras} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

5.3.16. DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Gestão de Rede e Telecom</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, o total de tempo em que a rede de dados deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade da rede de dados interna.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Horas Indisponíveis no Mês	00
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

5.3.17. DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Gestão de Rede e Telecomunicações</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, o total de tempo em que a rede de telefonia deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade na rede de telefonia interna.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Horas Indisponíveis no Mês	00
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

5.3.18. DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
Grupo:	<i>Sistemas de Informação</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00% ¹¹	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, o total de tempo em que os sistemas de informação deveriam ter estado disponíveis é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foi identificada 0,01 hora de indisponibilidade dos sistemas de informação.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Horas Indisponíveis no Mês	0,01
Nº de dias no mês	31

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%


Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100\%$

¹¹ Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

5.3.19. DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Microinformática</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,98%	4	1,0

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 2.008 equipamentos de microinformática, que equivalem a um total esperado de 1.493.952,00 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 264,20 horas de indisponibilidade.</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Total de equipamentos de microinformática	2.008
Total de horas de indisponibilidade dos Equipamentos	264,20
Nº de dias no mês	31


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Total de horas de indisponibilidade dos Equipamentos}}{\text{Total de Eq. de Microinformática} \times 24 \times \text{Dias no mês 24h}} \right) \times 100\%$

5.3.20. DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)

Índice:	<i>Índice de Disponibilidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Service Desk</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
99,82%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, o total de tempo que o canal de atendimento deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 1,33 horas de indisponibilidade do Canal de Atendimento (CA).</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Horas de Indisponibilidade do CA	1,33
Nº de dias no mês	31
Total de horas do mês	744


Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade do CA}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

5.3.21. DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)

Índice:	<i>Índice de Conformidade</i>
Indicador:	<i>Disponibilidade de Tecnologia</i>
Grupo:	<i>Service Desk</i>
Recorrência:	<i>Mensal</i>

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, o total de tempo em que o canal de atendimento deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade do Canal de Atendimento (URA).</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
Não foram observados pontos de atenção para o indicador no mês de referência.

Horas de Indisponibilidade do CA	0,00
Nº de dias no mês	31
Total de horas do mês	744

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
Medição	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%

Fórmula de Medição
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade do URA}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

6. Recomendações de melhoria

Tabela 17. Recomendações de melhoria

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
Pesquisa de Satisfação	SPR	Recomenda-se avaliar uma possível sintetização das perguntas do questionário, visando deixar a pesquisa mais objetiva e clara. Além disso, recomenda-se que haja uma integração sistêmica para que os funcionários possam responder quando acessarem seus postos de trabalho, ou que as pesquisas sejam enviadas em um link para o e-mail dos funcionários, ou para os seus telefones, de modo a garantir a confidencialidade das informações e otimizar o número de respostas.
Cumprimento Plano de Limpeza	IQT001A	Recomenda-se que todas as limpezas realizadas, em todos os turnos, sejam evidenciadas pelo preenchimento de um Checklist físico, disponibilizado em cada área, contendo data, horário e assinatura do funcionário que realizou a limpeza, para que o Verificador Independente possa verificar o cumprimento do cronograma.
Refeições	IQT002A	Recomenda-se que seja estabelecido um valor máximo de gramatura para as dietas controladas, a fim de fornecer a refeição adequada aos pacientes com dietas restritivas.
Exame microbiológico	IQT002B	Recomenda-se que a coleta seja feita pelo laboratório, conforme previsto no SMD emitido pela Concessionária, após definição dos itens a serem amostrados pelo Poder Concedente/SSA, e alinhamento sobre o local da coleta.
Sistema para Registro de Eventos	IQT003 IQT013	Recomenda-se que as informações de eventos graves sejam disponibilizadas de forma digital, em tempo real, a todos os interessados da Concessionária, Poder Concedente e Verificador Independente, a fim de otimizar o processo de apuração dos indicadores.
Matriz de Gravidade de Eventos	IQT003 IQT013	Recomenda-se que sejam definidos e validados com o Poder Concedente os parâmetros para a classificação dos eventos nos livros de estacionamento e segurança como graves, tendo em vista que apenas eventos graves devem ser considerados para a apuração destes indicadores.
Índice de falta de enxoval	IQT004A	Recomenda-se que durante o processo de abertura dos chamados seja disponibilizado ao atendente (atendimentos por telefone) ou ao solicitante (atendimentos por e-mail e via web) a opção de assinalar, de forma específica, as solicitações referentes a falta de enxoval/rouparia. Além disso, recomenda-se que os chamados apresentados no relatório extraído do sistema <i>Prisma</i> contenham informações referentes a data da resolução do chamado, para que seja possível confirmar o tempo dispendido para a resolução do chamado.

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
Matriz de criticidade	IQT005A IQT005B	Recomenda-se a definição de uma matriz de criticidade, validada pelo Poder Concedente, de modo que o Verificador Independente possa verificar a classificação apresentada pela Concessionária nas ações.
Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento	IQT008C	<p>O item 3.2 do Anexo 5 do Contrato de Concessão prevê prazos gerais para resolução de solicitações relacionadas a mobiliários e equipamentos, de acordo com criticidade do problema, que pode variar de 0 a 3.</p> <p>Para apuração do indicador foi enviada pela Concessionária ao Verificador Independente, via e-mail no dia 08 de agosto de 2022, a “Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento” referente a equipamentos e mobiliário, contendo prazos específicos para cada tipo de manutenção a ser realizada.</p> <p>Por se tratar de uma matriz com prazos específicos, não vinculada a criticidade da solicitação, recomenda-se sua formalização junto ao Poder Concedente.</p>
Relatório de Manutenção Corretiva	IQT008C	Recomenda-se que em todas as ordens de serviços executadas pela Concessionária seja realizado o preenchimento do descritivo do serviço realizado, a fim de gerar maior confiabilidade ao processo de fechamento das ordens de serviço e, conseqüentemente, apuração do indicador.
Almoxarifado	IQT011B	Recomenda-se que o Verificador Independente seja notificado no mínimo 15 dias antes do início do inventário e anteriormente à extração do relatório de fechamento do inventário.
Relatório de Manutenção Corretiva (Descrição das Ordens de Serviço)	DU001 DU002 DU003A DU003B DU003C DU003D DE003	Recomenda-se que além do campo de “descrição das Ordens de Serviço de Manutenção Corretiva”, esteja disponível para preenchimento do executor da ordem de serviço um campo contendo opções restritas de classificação da atividade realizada, conforme as métricas dos indicadores.
Relatório de Controle de Ponto	DE001	Recomenda-se que a Concessionária consolide as informações de horas trabalhadas de seus funcionários diretos ou indiretos sistemicamente e que seja fornecido ao Verificador Independente acesso a esse sistema para extração das informações.
Relatório de Câmeras e Pontos de Acesso	DE005A DE005B	Recomenda-se que a Concessionária forneça ao Verificador Independente acesso aos sistemas para extração das informações referentes às falhas das câmeras e pontos de acesso do HMDCC.
Pontos de Acesso	DE005B	Recomenda-se a utilização também dos chamados sistêmicos para cálculo do indicador e que seja acrescido como critério de pontos de acesso as portas automáticas presentes no HMDCC.

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
Indisponibilidade de Itens (Ordens de Serviço)	DA001 DA002	Recomenda-se que, além do campo de “descrição das Ordens de Serviço de Manutenção Corretiva”, esteja disponível para preenchimento do executor da ordem de serviço um campo contendo opções restritas de classificação da atividade realizada, conforme as métricas dos indicadores.

Sobre a EY

A EY é líder global em serviços de Auditoria, Impostos, Transações Corporativas e Consultoria. Nossos insights e os serviços de qualidade que prestamos ajudam a criar confiança nos mercados de capitais e nas economias ao redor do mundo. Desenvolvemos líderes excepcionais que trabalham em equipe para cumprir nossos compromissos perante todas as partes interessadas. Com isso, desempenhamos papel fundamental na construção de um mundo de negócios melhor para nossas pessoas, nossos clientes e nossas comunidades.

No Brasil, a EY é a mais completa empresa de Auditoria, Impostos, Transações Corporativas e Consultoria, com 4.660 profissionais que dão suporte e atendimento a mais de 4.500 clientes de pequeno, médio e grande portes.

EY refere-se à organização global e pode referir-se também a uma ou mais firmas-membro da EY Global Limited (EYG), cada uma das quais é uma entidade legal independente. A EY Global Limited, companhia privada constituída no Reino Unido e limitada por garantia, não presta serviços a clientes.

© 2022 EYGM Limited. Todos os direitos reservados.

www.ey.com.br

facebook | EYBrasil
twitter | EY_Brasil
linkedin | ernstandyoung