

# 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: Outubro de 2022*

**06 DE DEZEMBRO DE 2022**

**DRAFT PARA DISCUSSÃO**



Belo Horizonte, 06 de dezembro de 2022

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 .....	27
5.1.6.	IQT002B - Exame microbiológico .....	29
5.1.7.	IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política.....	31
5.1.8.	IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento ... das obrigações previstas .....	35
5.1.9.	IQT004A - Índice de falta de enxoval.....	36
5.1.10.	IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem.....	37
5.1.11.	IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva -Crítica.....	38
5.1.12.	IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica .....	39
5.1.13.	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo.....	40
5.1.14.	IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5.....	41
5.1.15.	IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto) ....	43
5.1.16.	IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - HelpDesk . 44	
5.1.17.	IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk .....	45
5.1.18.	IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos).....	46
5.1.19.	IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade .....	47
5.1.20.	IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário.....	48
5.1.21.	IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e Mobiliário.....	49
5.1.22.	IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário .....	50
5.1.23.	IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos.....	51
5.1.24.	IQT0010 - Tempo de atendimento médio (Recepção).....	52
5.1.25.	IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado) .....	53
5.1.26.	IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado).....	55
5.1.27.	IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia.....	56
5.1.28.	IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes.....	57
5.1.29.	IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos .....	58
5.1.30.	IQT015 - Chamados de Reprografia atendidos no prazo e completos.....	59
5.1.31.	IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV.....	60
5.1.32.	IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio).....	61
5.2.	Índice de Conformidade.....	63

5.2.1.	IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos.....	63
5.2.2.	IC002 - Certificação ISO 9001.....	64
5.2.3.	IC003 - Certificação ISO 14001.....	65
5.2.4.	IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital.....	66
5.2.5.	IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades.....	67
5.2.6.	IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial.....	68
5.2.7.	IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral.....	69
5.2.8.	IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança.....	70
5.2.9.	IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento.....	71
5.2.10.	IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria.....	72
5.2.11.	IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk.....	73
5.2.12.	IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão.....	74
5.2.13.	IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações.....	75
5.2.14.	IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação....	76
5.3.	Índice de Disponibilidade.....	77
5.3.1.	DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso.....	77
5.3.2.	DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso.....	79
5.3.3.	DU003A - Disponibilidade de oxigênio.....	80
5.3.4.	DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso.....	81
5.3.5.	DU003C - Disponibilidade de ar comprimido.....	82
5.3.6.	DU003D - Disponibilidade de vácuo.....	83
5.3.7.	DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço...	84
5.3.8.	DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso.....	86
5.3.9.	DE003 - Disponibilidade de Elevadores.....	87
5.3.10.	DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos.....	88
5.3.11.	DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas.....	89
5.3.12.	DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados.....	90
5.3.13.	DA001 - Disponibilidade de Leitos.....	92
5.3.14.	DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns.....	93
5.3.15.	DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão.....	94
5.3.16.	DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna.....	95
5.3.17.	DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna.....	96
5.3.18.	DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação.....	97
5.3.19.	DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática.....	98
5.3.20.	DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA).....	99
5.3.21.	DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA).....	100
6.	Recomendações de melhoria.....	101

# 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 analisadas.

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 apurados através de relatórios sistêmicos, o Verificador Independente buscou realizar a extração sistêmica, a fim de garantir a integridade dos dados a serem analisados. Nos casos em que o Verificador Independente não teve o acesso ao sistema e a informação foi enviada diretamente pela Concessionária, foram registrados pontos de atenção no tópico específico do cálculo do indicador e apresentadas recomendações de melhoria no último capítulo deste relatório. Os parâmetros sistêmicos configurados previamente e a autenticidade das informações geradas são encargos da Concessionária, não podendo o Verificador Independente ser responsabilizado pela sua veracidade.

## 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 m<sup>2</sup>. 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 em março de 2022 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 gestão do 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 outubro 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” versão revisada enviada dia 30 de novembro de 2022 referente a outubro de 2022:

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

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
	<b>IQ - Índice de Qualidade</b>					
✓	SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	-	3,79	-	3,79	Indicador Mensal
✓	SPR - Satisfação de Profissionais	-	3,34	-	3,34	Indicador Mensal
✓	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	99,44%	4	99,44%	4	Indicador Mensal
✓	IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	99,18%	4	99,18%	4	Indicador Mensal
✓	IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	96,76%	4	96,76%	4	Indicador Mensal
✓	IQT002B- Exame Microbiológico	Negativo	4	Negativo	4	Indicador Mensal
✓	IQT002C- Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	93,30%	3	93,30%	3	Indicador Mensal
✓	IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	0	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	0	4	0	4	Indicador Mensal
✗	IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	80,80%	2	80,80%	2	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
✓	IQT005C- Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	98,67%	4	98,67%	4	Indicador Mensal

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Trimestral
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	99,28%	4	99,28%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT007B- Tempo de Atendimento- Help Desk	99,70%	4	99,70%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	96,67%	4	96,67%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Equipamentos de Alta Criticidade	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Demais Equipamentos e Mobiliário	98,18%	4	100,00% <sup>1</sup>	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	97,87%	4	97,87%	4	Indicador Mensal
<input type="checkbox"/>	IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários	-	-	100,00%	4	Indicador Trimestral
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)	0,82	4	0,82	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	98,14% <sup>2</sup>	4	99,43%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)	-	-	100,71%	4	Indicador Semestral
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	99,72%	4	99,72%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	0	4	0	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	99,49%	4	99,49%	4	Indicador Mensal

1 A divergência em relação ao valor apurado pela EY é a consideração da Lavadora Ultrassônica com outro número de série diferente do informado no plano de manutenção preventiva.

2 A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada aos medicamentos multidoses considerados.



Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<b>IQ - Índice de Qualidade</b>						
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<b>ICP - Índice de Conformidade</b>						
<input type="checkbox"/>	IC001- Seguros	-	-	-	-	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC002- Certificação ISO 9001	-	-	-	-	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC003- Certificação ISO14001	-	-	-	-	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC004- Obras e instalações	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC005- Utilidades	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC006- Manutenção e Conservação Predial	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC007- Administrativo Geral	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input checked="" type="checkbox"/>	IC008- Segurança	Não conforme	1	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC009- Estacionamento	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC010- Hotelaria	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC011- Service Desk	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC012- Reprografia e Impressão	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC013- Rede e Telecomunicações	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC014- Data Center e Sistemas de Informação	-	-	-	-	Indicador Trimestral
<b>IDP - Índice de Disponibilidade</b>						
<input checked="" type="checkbox"/>	DU001- Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE003- Disponibilidade de Elevadores	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	95,21%	4	95,21%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	99,67%	4	99,67%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DA001- Disponibilidade de Leitos	99,92%	4	99,92%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	99,96%	4	99,96%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	99,97%	4	99,97%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	99,87%	4	99,87%	4	Indicador Mensal
<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

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPA</i>
SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	3,91	3,80	3,79	3,83	-

Tabela 3. Resultados da apuração trimestral SPR

<i>Indicador</i>	<i>ago/22</i>	<i>set/22</i>	<i>out/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPR</i>
SPR - Satisfação de Profissionais	3,25	3,30	3,34	3,30	-

Tabela 4. Resultados da apuração trimestral IQT

<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>
IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50
IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	4,00	4,00	3,00	3,67	1,00
IQT002B- Exame Microbiológico	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	4,00	4,00	3,00	3,67	1,00
IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	3,00	3,00	2,00	2,67	1,50
IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	4,00	4,00	4,00	4,00	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>
IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema		4,00		4,00	2,00
IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT007B - Tempo de Atendimento- Help Desk	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários		4,00		4,00	0,50
IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
<i>IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)</i>	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)		4,00		4,00	1,00
IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>3,87</b>				

Conforme Anexo 6 do Contrato de Concessão, a nota do Índice de Qualidade será obtida através da fórmula a seguir:

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

Assim, a nota do Índice de Qualidade para o trimestre de referência é dada por:

$$IQ = 3,30 \times 20\% + 3,83 \times 20\% + 3,87 \times 60\%$$

$$IQ = 3,75$$

■ **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		4,00		4,00	1,00
IC002- Certificação ISSO 9001		4,00		4,00	1,00
IC003- Certificação ISO14001		4,00		4,00	1,00
IC004- Obras e instalações		4,00		4,00	1,00
IC005-Utilidades		4,00		4,00	1,00
IC006- Manutenção e Conservação Predial		4,00		4,00	1,00
IC007- Administrativo Geral		4,00		4,00	1,00
IC008- Segurança		1,00		1,00	1,00
IC009- Estacionamento		4,00		4,00	1,00
IC010- Hotelaria		4,00		4,00	1,00
IC011- Service Desk		4,00		4,00	1,00
IC012- Reprografia e Impressão		4,00		4,00	1,00
IC013- Rede e Telecomunicações		4,00		4,00	1,00
IC014- Data Center e Sistemas de Informação		4,00		4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>3,79</b>				

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	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00

DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DU003D- Disponibilidade de Vácuo	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

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	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
DE003- Disponibilidade de Elevadores	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

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	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	4,00	4,00	4,00	4,00	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 DT</i>
DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	4,00	4,00	4,00	4,00	0,50
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

Conforme Anexo 6 do Contrato de Concessão, a nota do Índice de Disponibilidade será obtida através da fórmula a seguir:

$$IDP = \frac{(DU + DE + DA + DT)}{4}$$

Assim, a nota do Índice de Disponibilidade para o trimestre de referência é dada por:

$$IDP = \frac{(4,00 + 4,00 + 4,00 + 4,00)}{4}$$

$$**IDP = 4,00**$$

■ **Índice de Desempenho**

Conforme Anexo 6 do Contrato de Concessão, a nota do Índice de Desempenho será obtida a partir da nota de cada um dos três índices anteriores, segundo a fórmula a seguir.

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

Assim, a nota do Índice de Desempenho para o trimestre de referência é dada por:

$$ID = 30\% \times 3,75 + 30\% \times 3,79 + 40\% \times 4,00$$

$$**ID = 3,86**$$

## 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 realiza 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 88,83%, considerando 11.616 pacientes para 430<sup>3</sup> leitos disponíveis. A taxa de ocupação foi verificada amostralmente pelo Verificador Independente e não foram identificados pontos de atenção.

### 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%

<sup>3</sup> O Hospital comporta 460 leitos, porém para o cálculo da taxa de ocupação considera-se somente os leitos de internação.



ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD
2,87	91,30%	2,57	71,30%	2,27	51,30%	1,97	31,30%	1,67	11,30%
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 (%)	5,00
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 10 de novembro de 2022, o Poder Concedente enviou à EY o Termo de Apostila publicado em 19 de outubro de 2022 complementando o reajuste de preço em razão da divulgação do índice DA no Acordo Coletivo Geral do SAE-MG 2021/2022, no valor anual de 5%. Com base nos valores considerados anteriormente e no 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 Pública Máxima a ser considerada para o cálculo da Contraprestação Pública para o trimestre subsequente ao de referência (novembro de 2022, dezembro de 2022 e janeiro de 2023) é de R\$ 10.980.490,90.

#### 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:

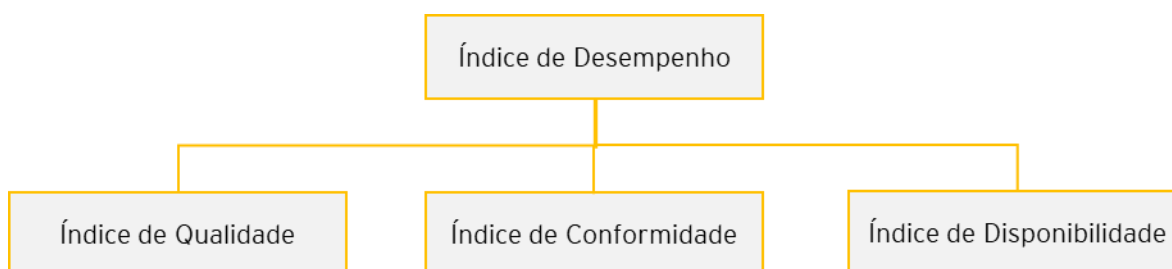
Tabela 12. Cálculo da Contraprestação

Valor da CPM				
R\$ 10.980.490,90				
Período	ID Trimestral	FD	TO Mensal	TO Trimestral
agosto/22	3,92	100%	94,37%	91,81%
setembro/22			92,24%	
outubro/22			88,83%	
Contraprestação Mensal				
Parcela Fixa		Parcela Variável		
R\$ 4.392.196,36		R\$ 6.480.378,28		
<b>R\$ 10.872.574,64</b>				

## 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  $\geq 3$ : 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)

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
-	3,79	-

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 1.477 pacientes atendidos no HMDCC no mês anterior (setembro de 2022), 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 <a href="#">Anexo I</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

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	3,95	1,50	95,20%	4,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA001B	3,94	1,50	94,40%	5,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpeza	SPA002A	3,94	0,50	93,60%	6,40%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA002B	3,84	0,50	84,80%	14,40%	0,80%	0,00%	0,00%
	SPA002C	3,82	0,50	83,20%	16,00%	0,80%	0,00%	0,00%
	SPA002D	3,86	0,50	86,40%	13,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Serviço de Nutrição	SPA003A	3,70	1,00	70,40%	28,00%	0,80%	0,00%	0,80%
	SPA003B	3,68	1,00	68,80%	28,80%	1,60%	0,00%	0,80%
Segurança	SPA004A	3,86	2,00	85,60%	14,40%	0,00%	0,00%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPA005A	3,83	0,65	83,20%	16,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005B	3,84	0,65	84,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005C	3,83	0,70	83,20%	16,80%	0,00%	0,00%	0,00%
Manutenção predial,	SPA006A	3,91	0,33	91,20%	8,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006B	3,92	0,33	92,00%	8,00%	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	3,92	0,34	92,00%	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006D	3,93	0,33	92,80%	7,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006E	3,93	0,34	92,80%	7,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006F	3,93	0,33	92,80%	7,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Recepção	SPA007A	3,40	0,50	17,60%	23,20%	0,80%	0,00%	58,40%
	SPA007B	3,40	0,50	17,60%	23,20%	0,80%	0,00%	58,40%
Lanchonete	SPA008A	3,21	0,15	2,40%	8,80%	0,00%	0,00%	88,80%
	SPA008B	3,21	0,15	2,40%	8,80%	0,00%	0,00%	88,80%
	SPA008C	3,21	0,15	2,40%	8,80%	0,00%	0,00%	88,80%
	SPA008D	3,14	0,15	2,40%	8,00%	0,80%	0,00%	88,80%
	SPA008E	3,29	0,20	3,20%	8,00%	0,00%	0,00%	88,80%
	SPA008F	3,29	0,20	3,20%	8,00%	0,00%	0,00%	88,80%
<b>Nota final SPA (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,79</b>	<b>15</b>	<b>62,22%</b>	<b>12,49%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>25,05%</b>


#### Pontos de Atenção

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

### 5.1.2. Satisfação “Profissionais” SPR

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
-	3,34	-

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 1.453 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, 67 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 <a href="#">Anexo II</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Verificador Independente identificou que a não devolução de todas as pesquisas preenchidas está 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 e estão sendo discutidos planos de ação sobre o tema.</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. 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 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.”</p>

### Pontos de Atenção

No ofício nº 110/2022, emitido pela Concessionária em 03 de outubro de 2022, a Concessionária se comprometeu a endereçar à Fiscal do Contrato no prazo de 30 dias o novo fornecedor selecionado para realização a instalação e a manutenção da máquina de conveniência do Hospital.

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	68,66%	25,37%	2,99%	1,49%	1,49%
	SPR001B	3,52	2,00	61,19%	29,85%	4,48%	2,99%	1,49%
Limpeza	SPR002A	3,35	0,25	47,76%	37,31%	13,43%	0,00%	1,49%
	SPR002B	3,51	0,25	58,21%	37,31%	1,49%	2,99%	0,00%
	SPR002C	3,48	0,25	42,22%	26,87%	5,97%	0,00%	10,45%
	SPR002D	3,40	0,75	43,33%	35,82%	2,99%	2,99%	0,00%
	SPR003A	3,46	0,75	47,76%	38,81%	2,99%	1,49%	8,96%
	SPR003B	3,48	0,75	50,75%	32,84%	7,46%	0,00%	8,96%
Nutrição e dietética	SPR004A	2,62	0,75	13,43%	35,82%	20,90%	11,94%	17,91%
	SPR004B	2,91	0,75	20,90%	43,28%	16,42%	5,97%	13,43%
	SPR004C	2,64	0,75	17,91%	32,84%	22,39%	13,43%	13,43%
	SPR004D	3,03	0,75	28,36%	37,31%	16,42%	4,48%	13,43%
Segurança	SPR005A	3,55	3,00	62,69%	32,84%	1,49%	2,99%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPR006A	3,14	0,50	34,33%	23,88%	11,94%	5,97%	23,88%
	SPR006B	3,29	0,50	37,31%	28,36%	5,97%	4,48%	23,88%
	SPR006C	2,70	0,50	19,40%	23,88%	20,90%	10,45%	25,37%
	SPR007A	2,65	1,50	17,91%	23,88%	16,42%	13,43%	28,36%
Manutenção Predial, de Mobiliário e de Equipamentos	SPR008A	3,62	0,25	58,21%	28,36%	2,99%	0,00%	10,45%
	SPR008B	3,53	0,25	56,72%	29,85%	4,48%	1,49%	7,46%
	SPR008C	3,66	0,25	65,67%	22,39%	4,48%	0,00%	7,46%
	SPR008D	3,65	0,25	59,70%	32,84%	0,00%	0,00%	7,46%
	SPR008E	3,49	0,25	46,27%	29,85%	5,97%	0,00%	17,91%
	SPR008F	3,52	0,25	47,76%	35,82%	2,99%	0,00%	13,43%
	SPR009A	3,51	0,75	50,75%	37,31%	1,49%	1,49%	8,96%
	SPR009B	3,49	0,75	50,75%	35,82%	2,99%	1,49%	8,96%
Service Desk /Help desk	SPR010A	3,32	0,25	38,81%	35,82%	5,97%	2,99%	16,42%
	SPR010B	3,53	0,25	53,73%	25,37%	2,99%	2,99%	14,93%
	SPR010C	3,48	0,25	52,24%	26,87%	4,48%	2,99%	13,43%
	SPR010D	3,34	0,25	40,30%	34,33%	5,97%	2,99%	16,42%
	SPR010E	3,57	0,25	53,73%	25,37%	2,99%	1,49%	16,42%
	SPR010F	3,45	0,25	44,78%	32,84%	4,48%	1,49%	16,42%
	SPR011A	3,53	0,38	50,75%	29,85%	2,99%	1,49%	14,93%
	SPR011C	3,37	0,38	40,30%	38,81%	2,99%	2,99%	14,93%
	SPR011D	3,52	0,25	50,75%	31,34%	2,99%	1,49%	13,43%
	SPR011E	3,53	0,25	43,28%	29,85%	2,99%	0,00%	23,88%


Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
	SPR011F	3,39	0,25	38,81%	40,30%	2,99%	1,49%	16,42%
TIC (hardware e software)	SPR012A	3,18	1,00	37,31%	34,33%	17,91%	1,49%	8,96%
	SPR012B	3,21	1,00	35,82%	40,30%	13,43%	1,49%	8,96%
Coleta de Resíduos	SPR013A	3,54	1,00	52,24%	26,87%	5,97%	0,00%	14,93%
	SPR013B	3,68	1,00	89,74%	28,36%	5,97%	0,00%	13,43%
Estoques e Logística	SPR014A	3,27	0,50	34,33%	38,81%	8,96%	1,49%	16,42%
	SPR014B	3,19	0,50	29,85%	44,78%	7,46%	2,99%	14,93%
	SPR015A	3,02	0,50	20,90%	47,76%	10,45%	4,48%	16,42%
	SPR015B	3,02	0,50	23,88%	40,30%	16,42%	2,99%	16,42%
Recepção	SPR016A	3,52	2,00	43,28%	32,84%	0,00%	1,49%	38,46%
Estacionamento	SPR017A	3,38	1,00	38,81%	32,84%	5,97%	1,49%	20,90%
	SPR017B	3,50	1,00	46,27%	29,85%	2,99%	1,49%	19,40%
Lanchonete	SPR018A	2,91	0,13	26,87%	34,33%	13,43%	10,45%	14,93%
	SPR018B	2,88	0,13	25,37%	37,31%	17,91%	8,96%	10,45%
	SPR018C	3,02	0,13	28,36%	37,31%	14,93%	5,97%	13,43%
	SPR018D	2,73	0,13	20,90%	32,84%	26,87%	8,96%	10,45%
	SPR018E	3,05	0,25	25,37%	44,78%	11,94%	4,48%	13,43%
	SPR018F	3,32	0,25	38,81%	41,79%	4,48%	2,99%	11,94%
Máquinas de Conveniência	SPR019A		N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019B		N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019C		N/A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Zeladoria	SPR020A	3,12	1,00	44,78%	29,85%	7,46%	1,49%	28,21%
Reprografia e Impressão	SPR021A	3,25	0,33	41,79%	28,36%	2,99%	0,00%	26,87%
	SPR021B	3,25	0,33	37,31%	29,85%	5,97%	0,00%	26,87%
	SPR021C	3,21	0,34	40,30%	28,36%	4,48%	0,00%	26,87%
<b>Nota final SPR (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,34</b>	<b>35,00</b>	<b>39,96%</b>	<b>31,52%</b>	<b>7,46%</b>	<b>2,91%</b>	<b>18,75%</b>



### 5.1.3. IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,44%	4	1,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 3.660 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 360 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, 02 áreas foram identificadas como não conformes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JURÍDICO NOVO METROPOLITANO</li> <li>• SANITÁRIO ACESSÍVEL MASCULINO (HALL SOCIAL 3º SUBSOLO)</li> </ul> <p>As verificações estão detalhadas no <a href="#">Anexo III</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Conforme informado pelo Poder Concedente, desde setembro de 2022 foram retomadas as obras de revitalização no HMDCC. Para haver a verificação da amostra completa, a partir de outubro de 2022 foram sorteadas 04 áreas “reserva”, que serão utilizadas para substituir eventuais áreas que estiverem em manutenção no período.</p> <p>Em reunião realizada dia 26 de setembro de 2022 entre Concessionária, Poder Concedente e Verificador Independente, foi definido que a partir do mês de outubro de 2022 as áreas cujas limpezas são realizadas às 06:00h serão integradas às verificações dos indicadores referentes a limpeza e serão vistoriadas no início da jornada de trabalho do Verificador Independente. Assim, o universo amostral do indicador passou de 3.311 áreas em setembro de 2022 para 3.660 áreas em outubro de 2022.</p>

<b>Limpezas inspecionadas</b>	360
<b>Número de não conformidades</b>	02

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


**Fórmula de Medição**

$$M = \frac{\text{Número de Limpezas Realizadas}}{\text{Número de Limpezas Previstas}} \times 100\%$$

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,18%	3	1,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 3.660 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 360 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"> <li>• Piso;</li> <li>• Parede;</li> <li>• Grades;</li> <li>• Luminárias da parede;</li> <li>• Parapeito;</li> <li>• Porta;</li> <li>• Maçaneta;</li> <li>• Mobiliários;</li> <li>• Placa informativa (teto);</li> <li>• Bancada e/ou balcões;</li> <li>• Teto;</li> <li>• Exaustor (teto);</li> <li>• Lixeiras e coletores de detritos;</li> <li>• Vaso sanitário;</li> <li>• Mictório;</li> <li>• Pia;</li> <li>• Prateleira;</li> <li>• Bebedouros;</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefones;</li> <li>• Dispensadores (saboneteiras);</li> <li>• Bate maca e/ou bate maca-corrimão e/ou Corrimão;</li> <li>• Extintor de incêndio;</li> <li>• 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);</li> <li>• Placa informativa (parede);</li> <li>• Cortinas (trilho) e/ou e/ou persiana e/ou divisórias;</li> <li>• Janela e/ou vidraça e vidraçaria e/ou Espelho e/ou Esquadria;</li> <li>• Equipamentos exceto equipamentos clínicos;</li> <li>• Luminárias do teto.</li> </ul> <p>Foram avaliados 10.080 critérios (360 áreas x 28 critérios), dos quais 4.682 foram considerados não aplicáveis. Dessa forma, o cálculo do indicador considerou os 5.398 critérios restantes aplicáveis e, dentre esses, foram identificadas 44 não conformidades, que estão detalhadas no <a href="#">Anexo IV</a> do presente relatório.</p>	

<b>Pontos de Atenção</b>
<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>Em reunião realizada dia 26 de setembro de 2022 entre Concessionária, Poder Concedente e Verificador Independente, foi definido que a partir do mês de outubro de 2022 as áreas cujas limpezas são realizadas às 06:00h serão integradas às verificações dos indicadores referentes a limpeza e serão vistoriadas no início da jornada de trabalho do Verificador Independente. Assim, o universo amostral do indicador passou de 3.311 áreas em setembro de 2022 para 3.660 áreas em outubro de 2022.</p>

<b>Limpezas inspecionadas (Nº de critérios x Nº de áreas avaliadas)</b>	10.080
<b>Número de critérios avaliados (Critérios aplicáveis nas áreas avaliadas)</b>	5.398
<b>Número de não conformidades</b>	44


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
3 grupos atendidos	3	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 2.015 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 660 itens das dietas, que totalizam 2.516 critérios. Durante as aferições, 124 critérios não foram avaliados, pois não sofrem influência de temperatura e/ou não há como determinar o peso de referência.</p> <p>O total de não conformidades identificadas durante as verificações foi de 69, detalhadas no <a href="#">Anexo V</a> do presente relatório.</p> <p>As não conformidades estão distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 não conformidades em Gramatura;</li> <li>• 02 não conformidades em Caloria;</li> <li>• 32 não conformidades em Temperatura;</li> <li>• 07 não conformidades em Variedade.</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O Manual de Dietas disponibilizado no POP, com validade de 19 de setembro de 2022 não contém todas as dietas que existem no Hospital. O Verificador Independente utilizou o documento para o parâmetro das verificações até que um novo Manual de Dietas seja aprovado.

<b>Nº de dietas inspecionadas</b>	125
<b>Nº de itens avaliados</b>	660
<b>Nº de critérios avaliados</b>	2.516
<b>Nº de itens expurgados</b>	124
<b>Nº de critérios não conformes</b>	69

<b>Gramatura</b>	95,76%
<b>Caloria</b>	98,32%
<b>Temperatura</b>	94,03%
<b>Variedade</b>	98,94%
<b>Média</b>	<b>96.76%</b>


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

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

### 5.1.6. IQT002B - Exame microbiológico

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>No mês de referência foram realizados exames laboratoriais pela empresa Bio Prolab nos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Água para consumo humano (refeitório) - Referência da amostra AM00020482/2022, com ordem de serviço OS03340/2022.</li> <li>• Carne Moída - Referência da amostra AM00020483/2022, com ordem de serviço OS03340/2022.</li> <li>• Mix de folhas - Referência da amostra AM00020484/2022, com ordem de serviço OS03340/2022.</li> <li>• Pastosa - Referência da amostra AM00020486/2022, com ordem de serviço OS03340/2022.</li> </ul> <p>Os alimentos e a água tratada foram coletados dia 18 de outubro de 2022. O resultado do exame microbiológico foi enviado pela Concessionária via e-mail no dia 21 de novembro de 2022.</p> <p>Todas as amostras analisadas apresentaram resultados negativos quanto à presença de organismos microbiológicos.</p>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
<p>A amostra AM00020486/2022 foi descrita como "Pastosa", sem especificar qual alimento foi coletado. É importante haver a especificação nos próximos Relatórios de Ensaios.</p> <p>Em reunião realizada entre Poder Concedente, Concessionária e Verificador Independente no dia 05 de setembro de 2022, a Concessionária se propôs a ajustar o processo para que o laboratório passe a realizar as coletas e ficou acordado que o Verificador Independente deve ser notificado antecipadamente para acompanhar as coletas. Caso não seja notificado, a coleta deverá ser refeita pelo Laboratório.</p> <p>No mês de outubro de 2022, o Verificador Independente foi notificado sobre o horário em que seriam coletadas as amostras pelo SSA, e não pela Concessionária, e observou que a coleta foi realizada por representante da Concessionária, não sendo envolvido profissional do laboratório.</p>

<b>Nº de Exames</b>	4
<b>Número de não conformidades</b>	0

<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
<i>Medição</i>	<i>Exame Negativo</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>Exame Positivo</i>


<i>Fórmula de Medição</i>
<i>N/A</i>



### 5.1.7. IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política

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

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
93,30%	3	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<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 608 refeições, sendo 500 refeições para pacientes e 108 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 261 não conformidades para pacientes e 16 não conformidades para acompanhantes, detalhadas no <a href="#">Anexo VI</a> do presente relatório.</p> <p>As não conformidades foram distribuídas da seguinte forma:</p> <p>- Paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 102 não conformidades de horário;</li> <li>• 38 não conformidades de local;</li> <li>• 38 não conformidades de utensílios;</li> <li>• 45 não conformidades de dieta;</li> <li>• 38 não conformidades de cardápio.</li> </ul> <p>- Acompanhante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 não conformidades de horário;</li> <li>• 01 não conformidade de local;</li> <li>• 01 não conformidade de utensílios;</li> <li>• 01 não conformidade de dieta;</li> <li>• 01 não conformidade de cardápio.</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

### Pontos de Atenção

O número de verificações das refeições de pacientes e acompanhantes é diferente pois nem todos os pacientes possuem acompanhantes.

Para o mês de referência foram encaminhados pelo Poder Concedente 07 (sete) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes ao acompanhamento do SND, evidenciados através de registro fotográfico. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:

- RNC 1339/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 04/10/2022  
*"Paciente recebeu no desjejum fruta sem identificação de manipulação. "*
- RNC 1340/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 26/09 a 04/10/2022  
*"1) E. R. (395083) Paciente constipante recebeu no desjejum fruta laxativa.  
2) O.C. (400718) Paciente com dieta prescrita Branda Dm recebeu no almoço salada DM que em sua composição há alimentos que não podem ir para branda devido a sua consistência.  
3) L.S.A. (403131) Paciente com observação de intolerância a jiló recebeu salada de jiló no almoço  
4) A.C.L.O (401598) Paciente com intolerância à lactose recebeu no lanche da tarde vitamina com leite integral.  
5) L.T.I. (395642) Paciente com intolerância a aveia recebeu aveia no lanche da tarde.  
6) K. A. S. (399932) Paciente com dieta branda constipante com observação de entregar dieta leve deveria ter sido entregue vitamina de maçã com leite desnatado, no entanto foi entregue vitamina de mamão (laxativo) e banana com leite desnatado.  
7) G.R.S. (402472) Paciente com intolerância à lactose recebeu no desjejum café com leite integral, no campo de observação foi solicitado entregar café puro.  
8) A.M.J. (403394) Paciente com intolerância ao leite recebeu no lanche da tarde café com leite.  
9) N.V. (364899) Paciente com intolerância à lactose recebeu sobremesa no almoço a base de leite integral"*
- RNC 1370/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 06 a 16/10/2022  
*"06/10 - A.M.J. (403394): Paciente com dieta constipante recebeu de sobremesa no jantar fruta laxativa.  
  
8/10 - B. B. (403835): Paciente com dieta diabético recebeu fruta menor quantidade que contratual.  
A.J.F. (405135): Paciente com dieta diabético recebeu fruta menor quantidade que contratual.  
M.G.B.S. (399622): Paciente diabético recebeu geleia comum com açúcar no desjejum.  
S. V. S. (402344): Paciente com intolerância ao glúten recebeu no almoço a guarnição macarrão que contém glúten.  
  
16/10 - C.R.d.S (404712): Paciente com dieta branda recebeu melão.  
R.A.d.S (402483): Paciente com dieta branda recebeu melão.  
A.M.d.C.A (405779): Paciente com dieta branda recebeu melão.  
C.D.M. (405350): Paciente com dieta DRC teria que receber no lanche da tarde vitamina de maçã, porém foi entregue vitamina de banana e mamão"*
- RNC 1388/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/10/2022  
*"Paciente admitido na UDC as 08:49h, realizada prescrição em tempo hábil, porém as 14:12h não houve entrega da dieta do mesmo. Realizada várias tentativas de contato nos ramais 3224/3257 porém sem êxito.  
406320, QGLB*

### Pontos de Atenção

Paciente admitido na UDC as 9:09h, realizada prescrição em tempo hábil, porém as 14:07h não houve entrega da dieta do mesmo. Realizada várias tentativas de contato nos ramais 3224/3257 porém sem êxito.

406332, AMTV

Paciente admitido na UDC as 10:40h, realizada prescrição em tempo hábil, porém as 14:14h não houve entrega da dieta do mesmo. Realizada várias tentativas de contato nos ramais 3224/3257 porém sem êxito.

406347, GFS

Paciente admitido na UDC as 11:31h, realizada prescrição em tempo hábil, porém as 14:15h não houve entrega da dieta do mesmo. Realizada várias tentativas de contato nos ramais 3224/3257 porém sem êxito.”

- RNC 1404/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/10/2022  
"Suco enviado para pacientes durante o almoço, suco enralecido, insípido, pacientes reclamaram que não tinha gosto de nada."
- RNC 1405/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/10/2022  
"M.M.M. (406504) Paciente com dieta pastosa disfagia recebeu no lanche da tarde pastosa normal, expondo o paciente ao risco de aspiração  
V. S. S. (406793)  
Paciente com dieta Hiperproteica Hipercalórica recebeu no lanche da tarde café com leite sendo que o correto seria receber vitamina."
- RNC 1411/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 26 a 28/10/2022  
"26/10 - V.C.D (407425) Paciente com aversão a carne recebeu no almoço carne em sua marmita, mesmo com a identificação destacada na etiqueta.  
M.A.S.S (397013) Paciente com dieta DM recebeu no lanche da tarde fruta em menor quantidade do que é contratual.  
E.E.S.A (406410) Paciente com dieta pastosa para disfagia recebeu de sobremesa no almoço pudim contendo coco ralado, o mesmo não poderia ir para o paciente pois contém esses fragmentos que podem causar engasgos no paciente.  
8/10 -E.E.S.A (406410) Paciente com dieta pastosa para disfagia recebeu no almoço gelatina de sobremesa, este item não está liberado para esta consistência de dieta, pois ao entrar em contato com a cavidade oral, a gelatina se torna líquida, favorecendo engasgos."

Cabe destacar que 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.

Pacientes		Acompanhantes	
Nº de dietas avaliadas	500	Nº de dietas avaliadas	108
Nº de critérios	5	Nº de critérios	5
Número de não conformidades	261	Número de não conformidades	16
Valor da medição (M1)	89,56%	Valor da medição (M2)	97,04%
Média (M1 e M2)			
93,30%			


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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
Nenhum evento	4	3,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O indicador preconiza a apuração de eventos graves no livro de segurança, entretanto não há formalização nos documentos contratuais dos parâmetros utilizados para a classificação da gravidade dos eventos registrados.


<b>Nº de eventos existentes</b>	0
---------------------------------	---

<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
Nenhuma falta	4	1,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após análise dos dados extraídos do sistema Neovero, não foram apuradas não conformidades referentes à falta de enxoval no HMDCC.</p> <p>Para o cálculo do índice, foi considerado o total de leitos ativos no HMDCC, ou seja, 460 leitos.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
Os chamados apresentados no relatório do sistema Neovero 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.

<b>Nº de leitos</b>	460
<b>Total de Chamados de falta de enxoval</b>	0
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

<b>Fórmula de Medição</b>
$M = \frac{\text{Total de chamados de falta de enxoval}}{N^{\circ} \text{ de Leitos} \times N^{\circ} \text{ de dias do mês}} \times 100\%$

### 5.1.10. IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
80,80%	2	1,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 118.432 peças distribuídas no mês de setembro 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 96 peças não conformes, detalhadas no <a href="#">Anexo VII</a> do presente relatório, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 08 com sujidades visíveis;</li> <li>• 79 com furos, rasgos e danos em geral;</li> <li>• 09 sem Passadoria.</li> </ul>	 <b>Não atendido</b>

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

<b>Total peças vistoriadas</b>	500
<b>Total peças não conformes</b>	96


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<b>&gt;95%</b>	<b>&gt;90%</b>	<b>&gt;80%</b>	<b>≤80%</b>

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, foram identificadas 404 manutenções prediais preventivas críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foi observado que todas foram realizadas dentro do período de referência.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
A informação da criticidade das manutenções prediais preventivas foi enviada pela Concessionária via e-mail do dia 28 de novembro 2022. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade da matriz estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção aferidos pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas críticas Realizadas</b>	404
<b>Nº de Manut. preventivas críticas Programadas</b>	404

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


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



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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, foram identificadas 393 manutenções prediais preventivas não críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foi observado que todas foram realizadas dentro do período de referência.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
A informação da criticidade das manutenções prediais preventivas foi enviada pela Concessionária via e-mail do dia 28 de novembro 2022. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade da matriz estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção aferidos pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas não críticas realizadas</b>	393
<b>Nº de Manut. preventivas não críticas programadas</b>	393


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
98,67%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos dos sistemas Neovero, observou-se que foram executadas 825 ordens de serviço referentes a chamados de manutenções corretivas. Dentre esses chamados, 208 estavam classificados como "Eletricidade e Telefonia", 368 classificados como "Hidráulica", 117 classificados como "Mecânica e Refrigeração" e 131 classificados como "Predial". Destes, 814 foram realizados no prazo e 11 atendidos fora do prazo, sendo as ordens de serviço número:</p> <p>202215394 202216953 202217901 202218498                  202215956 202217474 202217951 202220051                  202216612 202217531 202218496</p>	 Atendido

<b>Pontos de Atenção</b>
Foram desconsideradas do cálculo do indicador 10 ordens de serviços classificadas como predial e com denominação "VERIFICAR LIXEIRA - 1", por não conterem a denominação do serviço na Matriz de priorização.

<b>Total de Chamados de Manut. Corretivas</b>	825
<b>Nº de Chamados de Manut. Corretivas no Prazo</b>	814


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>Senior</i>:</p> <p>Sistema <i>Senior</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos</li> <li>• Subnormalidade</li> <li>• Remanejamento</li> <li>• Afastamento</li> <li>• Ficha Médica</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ Situações</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ CID 10</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ CID 9</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ Consulta de CID</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ CID`s por CNAE</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ Tipos de ocorrência</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ Área de atendimento</li> <li>• Tabelas/ Gerais/ Motivos Controle de estoque</li> </ul> <p>Sistema <i>Tasy</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orçamento</li> <li>• Projetos de investimento</li> <li>• Custos</li> <li>• Prontuário Eletrônico</li> <li>• Suporte a decisão clínica</li> <li>• Centro Cirúrgico</li> <li>• Faturamento</li> <li>• Compras</li> <li>• Visitas</li> <li>• Manutenção</li> <li>• Estoque</li> </ul> <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>	 <b>Atendido</b>

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
Assim, foi observado que todos 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.
A funcionalidade PAC DCX/MDC foi descontinuada pelo fornecedor, por tanto não fez parte dos requisitos testados pelo Verificador Independente no mês de outubro de 2022. A função substituta, PACS Carestream será incluída no universo amostral a partir do mês de novembro de 2022.

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


<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<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)

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,28%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planefone</i>, foram identificadas 2.573 chamadas recebidas pelo Service Desk. Destas, 86 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 2.487 chamadas recebidas restantes, 18 foram atendidas em período superior a um minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados</b>	2.487
<b>Chamados Não Atendidos no Prazo</b>	18


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,70%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, foram identificadas 3.731 chamadas internas recebidas pelo Help Desk. Destas, 40 foram abandonadas pelo demandante em tempo inferior a um minuto, e, assim, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 3.691 chamadas restantes, 11 foram atendidas em tempo superior a 1 minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamadas Recebidas</b>	3.691
<b>Chamadas Não Atendidas no Prazo</b>	11


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

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

### 5.1.17. IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk

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

<b>Resultado</b>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
96,67%	4	0,5

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificados 2.946 chamados recebidos pelo Service Desk. Destes, 97 foram expurgados por apresentarem as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelado</li> <li>• Solicitação de contato</li> <li>• Ligação por engano</li> </ul> <p>Dentre os 2.849 chamados restantes, 2.754 foram atendidos dentro dos prazos previstos e 95 não foram atendidos nos prazos estipulados.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados Recebidos</b>	2.849
<b>Nº de Chamados Perdidos</b>	95


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

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

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

<b>Índice:</b>	Índice de Qualidade
<b>Indicador:</b>	Indicador de Qualidade Técnica
<b>Grupo:</b>	Help Desk
<b>Recorrência:</b>	Diária

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	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 6.291 ligações recebidas pelo Help Desk. Destas, 85 foram expurgadas por não terem sido atendidas e, portanto, não terem configurado um chamado a ser resolvido.</p> <p>Dentre as 6.206 ligações restantes, todas foram resolvidas dentro do prazo de 15 minutos.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados Recebidos</b>	6.206
<b>Chamados não Resolvidos no Prazo</b>	0

Metas do Indicador				
<b>Nota</b>	4	3	2	1
<b>Medição</b>	>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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 77 ações de manutenção preventivas para equipamentos de alta criticidade e todas foram realizadas dentro do prazo estipulado.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Nº de Manut. Preventivas críticas programadas</b>	77
<b>Nº de Manut. Preventivas críticas realizadas</b>	77


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

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

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

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

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,18%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento								
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 110 ações de manutenção preventiva para equipamentos de baixa criticidade, sendo 108 realizadas durante o período estipulado. As duas manutenções não realizadas são relativas ao mesmo equipamento, como apresentado abaixo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrição do Equipamento</th> <th>Nº de Serie</th> <th>Patrimônio</th> <th>Tipo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LAVADORA ULTRASSONICA</td> <td>1512022290</td> <td>18601</td> <td>PP<sup>4</sup></td> </tr> </tbody> </table>	Descrição do Equipamento	Nº de Serie	Patrimônio	Tipo	LAVADORA ULTRASSONICA	1512022290	18601	PP <sup>4</sup>	 <b>Atendido</b>
Descrição do Equipamento	Nº de Serie	Patrimônio	Tipo						
LAVADORA ULTRASSONICA	1512022290	18601	PP <sup>4</sup>						

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

<b>Nº de Manut. Preventivas não críticas programadas</b>	110
<b>Nº de Manut. Preventivas não críticas realizadas</b>	108

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


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

<sup>4</sup> Duas manutenções preventivas.

### 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
97,87%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, observou-se que foram realizadas 517 ações de manutenção corretiva para equipamentos clínicos e mobiliários, sendo o total de chamados distribuídos em: 92 de Mobiliário, 104 de Gasoterapia e 321 de Engenharia Clínica.</p> <p>Foram identificados 11 chamados de manutenções corretivas atendidos fora do prazo, sendo 08 de Engenharia Clínica e 03 de Mobiliário:</p> <p>202215125    202216923    202218091    202220042            202215899    202217535    202218413    202220043            202216724    202217742    202218695</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Manutenções Corretivas</b>	<b>517</b>
<b>Manutenções corretivas não realizadas no prazo</b>	<b>11</b>


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
N/A	N/A	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

Nº de Itens Avaliados	-
Nº de Itens Não conformes	-


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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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> 700 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. Não foram identificadas não conformidades, como detalhado no <a href="#">Anexo VIII</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>A fórmula utilizada pelo Verificador Independente anterior para o resultado deste indicador contempla o número de coletas previstas. No entanto, das 1.680 coletas previstas, o Verificador Independente avaliou 700, 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>

<b>Nº Total de Coletas Previstas</b>	1.736
<b>Número de não conformidades</b>	0


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

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

### 5.1.24. IQT010 - Tempo de atendimento médio (Recepção)

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
Abaixo de 5 minutos	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Tasy, foram registrados 10.663 atendimentos na recepção principal (1º andar) e o tempo de atendimento médio, considerando a mediana dos atendimentos, foi de 0,82 minutos.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<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>

<b>Total de Atendimentos no mês</b>	10.663
<b>Tempo de Espera para Atendimentos no Mês (mediana em minutos)</b>	0,82


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<i>Abaixo de 5 minutos</i>	<i>Abaixo de 5 minutos</i>	<i>Abaixo de 10 minutos</i>	<i>Acima de 10 minutos</i>

<b>Fórmula de Medição</b>
Mediana dos tempos de espera para atendimentos.

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
98,14%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos dos sistemas <i>Tasy</i> e <i>Weblogis</i> , observou-se que foram realizados 64.475 pedidos ao almoxarifado e 623.219 retiradas no dispensário (sendo 623.147 assistidas e 72 avulsas), totalizando 687.694 itens no mês. Foram identificados 1.079 pedidos não atendidos no prazo e 11.680 itens não entregues completos.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O relatório do sistema <i>Tasy</i> para cálculo do indicador foi extraído pelo Verificador Independente dia 03 de novembro 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"> <li>• Classificação = Especial;</li> <li>• Medicamentos Multidoses;</li> <li>• Medicamentos que não foram Dispensados pela Farmácia;</li> <li>• Medicamentos que não foram atribuídos à Farmácia Central.</li> </ul> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pelo Poder Concedente 03 (três) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes Pedidos atendidos no prazo e completos. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 1368/2022 - Setor Notificante - Int. 8º Andar Ala S - Ocorrência 17/10/2022  <i>"Falta de agulha 40x12 no dispensario do 8 sul. aberto chamado 202216332. Feito contato Telefonico por diveras vezes sem sucesso. "</i></li> <li>• RNC 1372/2022 - Setor Notificante - Farmácia SSA - Ocorrência 14/10/2022  <i>"Não foi lançado na pasta Farmácia SSA e ELG a contagem e conferência dos medicamentos controlados do dia 14/10/22, dos setores farmácia central e farmácia central - endoscopia, impossibilitando a técnica de farmácia plantão noturno de fazer a auditoria diária dos controlados!"</i></li> <li>• RNC 1382/2022 - Setor Notificante - Unidade de Terapia Intensiva (CTI8) - Ocorrência 21/10/2022  <i>"Recebo durante o plantão vespertino, uma embalagem que a princípio parecia ser de PEG 4000. Durante a conferência do medicamento enviado foi constatado que o mesmo possuía duas etiquetas de identificação, sendo uma totalmente distinta da outra (conforme as imagens anexadas nesta RNC). Em uma delas a substancia era identificada como Polietilenoglicol 4000 de uso oral e</i></li> </ul>

**Pontos de Atenção**

*a outra identificava Retinol 0,3% de uso tópico. Comunico a farmacêutica de plantão, realizo queixa técnica e RNC. "*

<b>Total de Pedidos no Mês</b>	687.694
<b>Pedidos entregues no prazo e entregues completos</b>	674.935

**Metas do Indicador**

<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	>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)

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade semestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada semestre. Para o semestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

<b>Valor de Estoque no Sistema</b>	-
<b>Valor do Estoque Físico</b>	-


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

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

### 5.1.27. IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,72%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, observou-se que foram recebidas 2.544 chamadas externas. Destas, 37 foram abandonadas pelo demandante em tempo de espera inferior a um minuto e, por isso, foram expurgadas da avaliação.</p> <p>Dentre as 2.507 chamadas restantes, 07 foram atendidas fora do prazo, ou seja, em tempo superior a um minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de chamadas externas recebidas</b>	2.507
<b>Chamadas externas não atendidas no prazo</b>	07


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

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

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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Qualidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Estacionamento</i>
<b>Recorrência:</b>	<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 no livro de registros do estacionamento.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Número de Ocorrências</b>	0
------------------------------	---


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,49%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Tasy, observou-se que foram registradas 593 entregas à mensageria, sendo 03 concluídas fora do prazo.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de chamadas externas recebidas</b>	593
<b>Chamadas externas não atendidas no prazo</b>	03


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i> , foram identificados 64 chamados de Reprografia e todos foram atendidos no prazo.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados</b>	64
<b>Chamados Atendimentos Fora do Prazo</b>	0


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

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

### 5.1.31. IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<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 20 de outubro de 2022. 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>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
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 20 de outubro de 2022.

<b>Total de câmeras avaliadas</b>	32
<b>Total de câmeras conformes (possuem imagem arquivada)</b>	32


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

<i>Fórmula de Medição</i>
M = Conforme ( ) e Não Conforme ( )

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 16 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"> <li>• 8º ANDAR - DEPÓSITO MATERIAIS/EQUIPAMENTOS - NORTE</li> <li>• 8º ANDAR - POSTO DE SERVIÇOS - NORTE</li> <li>• 7º ANDAR - QUARTO 709</li> <li>• 7º ANDAR - POSTO DE SERVIÇOS - NORTE</li> <li>• 6º ANDAR - QUARTO 613</li> <li>• 6º ANDAR - PRESCRIÇÃO MÉDICA SUL</li> <li>• 2º ANDAR - SALA DE CIRURGIA 06</li> <li>• 4º ANDAR CTI 6 - LEITO 414</li> <li>• 4º ANDAR CTI 5 - LEITO 406</li> <li>• 4º ANDAR - RACK</li> <li>• 2º ANDAR - CTI 2 - LEITO 213</li> <li>• 2º ANDAR - SALA DE CIRURGIA 01</li> <li>• 1º ANDAR - CONTABILIDADE E AUDITORIA CONTÁBIL</li> <li>• 1º ANDAR - ASSESSORIAS</li> <li>• TÉRREO - UDC - POSTO DE SERVIÇOS</li> <li>• TÉRREO - FARMÁCIA SATÉLITE</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de itens analisados</b>	315
<b>Quantidade de itens não cadastrados no sistema</b>	0

<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	> 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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Seguros</i>
<b>Recorrência:</b>	<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.</p> <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>	


<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>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

## 5.2.2. IC002 - Certificação ISO 9001

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>				
<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" data-bbox="284 840 1120 919"> <thead> <tr> <th><b>Documento</b></th> <th><b>Vigência</b></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>	<b>Documento</b>	<b>Vigência</b>	Certificado ISO 9001	15/01/2024	
<b>Documento</b>	<b>Vigência</b>				
Certificado ISO 9001	15/01/2024				


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

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

### 5.2.3. IC003 - Certificação ISO 14001

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Certificações</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Obras e Instalações</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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 Medição</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

### 5.2.5. IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Operacional - Utilidades</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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 Medição</i>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

### 5.2.7. IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

### 5.2.8. IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
Não conforme	1	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Após análise do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre de maio a julho de 2022, para o indicador em questão foram avaliados os tópicos referentes a CFTV, Controle de acesso e Segurança, no que tange os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mudanças Realizadas nos POP's;</li> <li>b) Plano de Treinamento e Comunicação;</li> <li>c) Plano de Ação em Casos de Incidentes e Emergências;</li> <li>d) Relação / Inventário de ativos empregados na operação;</li> <li>e) Estatísticas de Consumo;</li> <li>f) Estatísticas de Atendimento a Chamados;</li> <li>g) Principais Melhorias Realizadas;</li> <li>h) Eventos de Manutenção;</li> <li>i) Principais Elementos de Conformidade com as Normas</li> <li>j) de operação;</li> <li>k) Cartas de Controle do Nível de Serviço.</li> </ul> <p>Foi observado que os itens acima foram apresentados e estão vigentes em relação ao trimestre de avaliação. Entretanto, não foi apresentada evidência de integração entre os sistemas de ponto, controle de acesso e CFTV para o período, conforme previsto no anexo 5 do contrato em seu item 3.8.7 Controle de Acessos, Controle de Ponto e CFTV.</p> <p>Sendo assim, os tópicos referentes ao IC008 foram dados como não conformes.</p>	 <b>Não atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O Verificador Independente foi comunicado em outubro de 2022 sobre a conclusão da integração dos sistemas de ponto, controle de acesso e CFTV. Assim, está realizando verificações quanto ao tema, que serão refletidas na avaliação do Relatório de Conformidade da Concessionária referente ao trimestre de agosto a outubro de 2022.


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



### 5.2.9. IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Patrimônio</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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 Medição</i>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

### 5.2.10. IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Hotelaria</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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 Medição</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

### 5.2.11. IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Service Desk</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


<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>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Reprografia e Impressão</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório	


<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 Medição</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Rede e Telecomunicações</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório	


<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>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

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

<b>Índice:</b>	<i>Índice de Conformidade</i>
<b>Indicador:</b>	<i>Indicador de Qualidade Técnica</i>
<b>Grupo:</b>	<i>Patrimônio</i>
<b>Recorrência:</b>	<i>Trimestral</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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de agosto de 2022 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

<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>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</i>	-	-	<i>Não Conforme</i>

### 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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>5</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>Neovero</i>, foram identificadas 10,08 horas de indisponibilidade na seguinte ordem de serviço:</p> <p>202215478 202216602 202216992 202218747 202215479 202216737 202218102 202218941</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O relatório ao qual o Verificador Independente tem acesso para extração no sistema <i>Neovero</i> não contempla o detalhamento dos chamados abertos, sendo apresentado apenas a causa da ocorrência de maneira resumida. Sugere-se a inclusão desta informação para que as responsabilidades quanto aos

<sup>5</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### **Pontos de Atenção**

serviços de disponibilização de água e manutenção dos bebedouros sejam adequadamente atribuídas entre Concessionária e SSA.

<b>Pontos de Água</b>	311
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	10,08
<b>Nº de dias no mês</b>	31

### **Metas do Indicador**

<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	> 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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>6</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>																									
<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 Neovero, foram identificadas 25,00 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="0"> <tr> <td>202210416</td> <td>202215359</td> <td>202216049</td> <td>202218068</td> <td>202218703</td> </tr> <tr> <td>202214772</td> <td>202215887</td> <td>202216056</td> <td>202218468</td> <td>202218789</td> </tr> <tr> <td>202215112</td> <td>202215921</td> <td>202216057</td> <td>202218479</td> <td>202218847</td> </tr> <tr> <td>202215120</td> <td>202215922</td> <td>202216988</td> <td>202218484</td> <td>202218946</td> </tr> <tr> <td></td> <td>202219150</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	202210416	202215359	202216049	202218068	202218703	202214772	202215887	202216056	202218468	202218789	202215112	202215921	202216057	202218479	202218847	202215120	202215922	202216988	202218484	202218946		202219150				 <b>Atendido</b>
202210416	202215359	202216049	202218068	202218703																						
202214772	202215887	202216056	202218468	202218789																						
202215112	202215921	202216057	202218479	202218847																						
202215120	202215922	202216988	202218484	202218946																						
	202219150																									

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

<b>Pontos de Energia</b>	980
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	25,00
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>6</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### 5.3.3. DU003A - Disponibilidade de oxigênio

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Número de Pontos de Oxigênio</b>	200
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.4. DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Pontos de Óxido Nitroso</b>	12
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.5. DU003C - Disponibilidade de ar comprimido

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Pontos de Ar Comprimido</b>	216
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.6. DU003D - Disponibilidade de vácuo

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Pontos de Vácuo</b>	177
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
95,21%	4	3,0


<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após a análise dos documentos enviados pela Concessionária, conforme detalhado na Tabela 15 deste relatório, foi identificado um total de 41.443,00 horas contratadas, das quais 39.456,86 horas foram apuradas como trabalhadas, conforme detalhado na Tabela 16 deste relatório.	 <b>Atendido</b>

Tabela 15. Demonstrativo das horas contratadas no mês de referência

<b>Dados Contratuais Previstos</b>										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Operador de monitoramento	Segurança	Vigia	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Secretária	
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12h	8h	8h	12h	8h	6h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	12	8	42	40	1	3	104	28	6	3
<b>Carga horária mês</b>	170,5	170,5	170,5	170,5	160	160	170,5	160	120	160
<b>Horas Mensais</b>	2.046	1.364	7.161	6.820	160	480	17.732	4.480	720	480
<b>Total de horas</b>	<b>41.443,00</b>									

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

<b>Dados Concessionária</b>										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Segurança	Cobertura de Posto	Coordenador	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Recepção	Secretária
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12H	8h	8h	8h	6h	8h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	17	57	2	6	1	3	109		47	4
<b>Horas Mensais</b>	2.976,28	11.019,48			176,00	484,90	16.763,97		7.581,68	454,55
<b>Total de horas</b>	<b>39.456,86</b>									

### **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 21 de novembro de 2022.

<b>Total de Horas Contratadas</b>	41.443,00
<b>Total de Horas Trabalhadas</b>	39.456,86

### **Metas do Indicador**

<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<b>&gt; 95%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>&gt; 80%</b>	<b>≤ 80%</b>


### **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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>7</sup>	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 Neovero, foi identificada 0,65 hora de indisponibilidade, na seguinte ordem de serviço: 202216571</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Ambientes Climatizados</b>	129
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	0,65
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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

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


<sup>7</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.



### 5.3.9. DE003 - Disponibilidade de Elevadores

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,67%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 dos sistemas Neovero, foram identificadas 29,05 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>202214651 202215949 202216732 202217016 202219841 202215573 202216386 202216764 202218738 202219858</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Elevadores</b>	12
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	29,05
<b>Nº de dias no mês</b>	31


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<b>&gt; 95%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>&gt; 80%</b>	<b>≤ 80%</b>

<b>Fórmula de Medição</b>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de Elevadores} \times 24h \times \text{Dias do mês}} \right) \times 100\%$

### 5.3.10. DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,99%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 Neovero, foram identificadas 1.774,77 horas de indisponibilidade de mobiliários e equipamentos.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Mobiliários e Equipamentos</b>	20.607
<b>Horas de indisponibilidade no mês</b>	1.774,77
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.11. DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,11%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 1.832,50 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária e 18,05 horas de indisponibilidade apuradas <i>in loco</i> nas câmeras detalhadas no <a href="#">Anexo IX</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
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 21 de novembro de 2022.

<b>Nº de Câmeras Instaladas</b>	280
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	1.850,55
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,98%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 3,17 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 09/10/2022 - Catracas 1 e 2 - 1º andar</li> <li>• 18/10/2022 - Catraca 2 - 1º andar</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<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 21 de novembro 2022.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente aos Pontos de Controle de Acesso Instalados. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 1268/2022 - Setor Notificante - Central de Leitos - Ocorrência 20/09/2022  <i>"No dia 20/10/22 por volta de 15:15 horas ocorreu novamente instabilidade no sistema das portas, o que ocasionou o travamento da porta da engenharia clínica, nesse mesmo horário houve uma intercorrência na sala 09, a paciente ficou em PCR por volta de 30 min, e durante todo esse tempo não foi possível acessar a sala da engenharia clínica, entrei em contato com o monitoramento às 15:35 horas pelo telefone da sala de Indução (informei sobre a intercorrência) e só após 20 - 30 minutos foi que o colaborador da Empresa Impacto chegou para abrir a porta e ainda assim o sistema permaneceu fora do ar, ou seja, a porta ficou aberta até a solução do problema. Gostaria de salientar a gravidade dessa situação, pois a sala da engenharia clínica é o local de armazenagem dos equipamentos, como ultrassom, bomba de seringa, marcapasso dentre outros. Na ocasião citada acima, foi possível contornar o problema mesmo sem termos o acesso à sala onde os equipamentos ficam, mas poderia não ter sido assim o que traria graves consequências para a paciente que é a nossa maior preocupação e prioridade. Não inclui número de chamado pois a ligação feita para o monitoramento, ramal 3273 não gera um número."</i> </li> </ul>

### **Pontos de Atenção**

Cabe destacar que 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.

<b>Nº de Catracas Instaladas</b>	20
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	3,17
<b>Nº de dias no mês</b>	31

### **Metas do Indicador**

<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<b>&gt; 95%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>&gt; 80%</b>	<b>≤ 80%</b>


### **Fórmula de Medição**

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

### 5.3.13. DA001 - Disponibilidade de Leitos

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,92%	4	4,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 430<sup>8</sup>, que equivalem a um total esperado de 319.920 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 240 horas de indisponibilidade devido ao tempo de higienização do leito superar 4 horas.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Leitos no Hospital</b>	430
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	240
<b>Nº de dias no mês</b>	31

<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<b>&gt; 98%</b>	<b>&gt; 95%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>≤ 90%</b>


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

<sup>8</sup> O Hospital comporta 460 leitos, porém para o cálculo da taxa de ocupação considera-se somente os leitos de internação.

### 5.3.14. DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>9</sup>	4	3,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 15.889,03 m<sup>2</sup> de áreas comuns, que equivalem a um total esperado de 11.440.101,60 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foram identificadas 37,40 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>202215239 202216180 202217527 202218479 202218978            202215922 202216920 202217659 202218559 202219951            202216049 202217278 202218144 202218689            202216056 202217485 202218468 202218789</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Áreas Comuns (m<sup>2</sup>)</b>	15.889,03 m <sup>2</sup>
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	37,40
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>9</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### 5.3.15. DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,96%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 13,38 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>300-131859 300-132272 300-132343 300-132392 300-132031            300-131874 300-132488 300-132314 300-132415 300-132072            300-131884 300-131784 300-131811 300-132567 300-132274            300-131996 300-132268 300-131835 300-131887            300-132308 300-132578 300-131969 300-131930            300-132486 300-131831 300-132329 300-131984</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Nº Total de Impressoras</b>	47
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	13,38
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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



### 5.3.16. DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	744


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

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

### 5.3.17. DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	744


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

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

### 5.3.18. DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>10</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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>, foram identificadas 0,02 horas de indisponibilidade dos sistemas de informação.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	0,02
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	744

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


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

<sup>10</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### 5.3.19. DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,97%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 448,58 horas de indisponibilidade.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de equipamentos de microinformática</b>	2.008
<b>Total de horas de indisponibilidade dos Equipamentos</b>	448,58
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,87%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 0,97 horas de indisponibilidades do Canal de Atendimento (CA).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas de Indisponibilidade do CA</b>	0,97
<b>Total de horas do mês</b>	744


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 indisponibilidades do Canal de Atendimento (URA).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas de Indisponibilidade do CA</b>	0,00
<b>Total de horas do mês</b>	744

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

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

## 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.
		Recomenda-se incluir no indicador a análise das refeições dos acompanhantes no que se refere à gramatura, caloria, temperatura e variedade, pois atualmente este indicador avalia apenas as refeições dos pacientes e observa-se que são registradas reclamações recorrentes na pesquisa de satisfação de acompanhantes e pacientes (SPA).
Exame microbiológico	IQT002B	Recomenda-se estabelecer critérios de amostragem para realização do exame microbiológico, sendo eles: o responsável pela definição da amostra, a quantidade de itens que irão compô-la e a metodologia de definição do tamanho amostral.
		Recomenda-se especificar nos Relatórios de Ensaios qual alimento foi coletado.
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.
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.

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
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>Neovero</i> contenham informações referentes a data da resolução do chamado, para que seja possível confirmar o tempo dispendido para a resolução do chamado.
Relatório de Manutenção Preventiva	IQT005A IQT005B IQT008A IQT008B	Recomenda-se que o Plano de Manutenção Preventiva atualizado seja enviado ao Verificador Independente ao início de cada mês.
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	IQT005C	Recomenda-se atualizar a Matriz de Priorização com as todas as denominações de serviço utilizadas nas manutenções corretivas.
Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento	IQT008C	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.  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.  Por se tratar de uma matriz com prazos específicos, não vinculada a criticidade da solicitação, recomenda-se sua formalização junto ao Poder Concedente.
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.
Fórmula da medição	IQT009	Recomenda-se que seja adotada a fórmula com o denominador sendo o número de coletas verificadas, conforme descrito abaixo:



<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
		$M = \left(1 - \frac{\text{Número de não conformidades encontradas}}{\text{Número de coletas verificadas}}\right) \times 100\%$
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.
RCO	ICs	Recomenda-se que além das diretrizes apresentadas no Anexo 6 para verificações do Relatório de Conformidade da Concessionária, também considere as obrigações da Concessionária relacionadas aos indicadores de Conformidade presentes no Anexo 5, como o número mínimo de funcionários e/ ou de itens para o cumprimento dos requisitos para funcionamento do Hospital.
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 Pontos de Acesso	DE005B	Recomenda-se a utilização das extrações do sistema <i>ServiceAide</i> para coleta das informações referentes às falhas dos pontos de acesso do HMDCC.
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](http://www.ey.com.br)**

facebook | EYBrasil  
twitter | EY\_Brasil  
linkedin | ernstandyoung