

# 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: Julho/2022*

**28 DE DEZEMBRO DE 2022**



Belo Horizonte, 28 de dezembro de 2022

À  
**Prefeitura do Município de Belo Horizonte**

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	
3.1.	Resultados do mês de referência .....	5	
3.2.	Resultados do trimestre de referência.....	10	
4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	15	
4.1.	Taxa de Ocupação (TO).....	15	
4.2.	Fator de Desempenho (FD).....	15	
4.3.	Contraprestação Pública Máxima (CPM) .....	16	
4.4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	17	
5.	Índice de Desempenho .....	18	
5.1.	Índice de Qualidade.....	18	
5.1.1.	Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA).....	19	
5.1.2.	Satisfação “Profissionais” SPR.....	21	
5.1.3.	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza .....	24	
5.1.4.	IQT001B - Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas .....	26	
5.1.5.	IQT002A - Quantidade calórica / gramatura / variedade / temperatura das Refeições .....	29	
5.1.6.	IQT002B - Exame microbiológico .....	31	
5.1.7.	IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política.....	33	
5.1.8.	IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento das obrigações previstas .....	39	
5.1.9.	IQT004A - Índice de falta de enxoval.....	40	
5.1.10.	IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem.....	41	
5.1.11.	IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva -Crítica.....	42	
5.1.12.	IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica .....	43	
5.1.13.	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo.....	44	
5.1.14.	IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras ... especificações conforme especificado no Anexo 5.....	45	
5.1.15.	IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto) ....	46	
5.1.16.	IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - Help Desk	47	
5.1.17.	IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk .....	48	
5.1.18.	IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos).....	49	
5.1.19.	IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta .....	Criticidade .....	50
5.1.20.	IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e .....	Mobiliário.....	51
5.1.21.	IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e ...	Mobiliário.....	52
5.1.22.	IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário .....		54
5.1.23.	IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos.....		55
5.1.24.	IQT010 - Tempo de atendimento médio (Recepção).....		57
5.1.25.	IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado) .....		58
5.1.26.	IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado).....		60
5.1.27.	IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia.....		61
5.1.28.	IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes.....		62
5.1.29.	IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos .....		63
5.1.30.	IQT015 - Chamados de Reprografia atendidos no prazo e completos.....		64
5.1.31.	IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV.....		65

5.1.32.	IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio).....	66
5.2.	Índice de Conformidade.....	68
5.2.1.	IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos.....	68
5.2.2.	IC002 - Certificação ISO 9001.....	69
5.2.3.	IC003 - Certificação ISO 14001.....	70
5.2.4.	IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital.....	71
5.2.5.	IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades.....	72
5.2.6.	IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial.....	73
5.2.7.	IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral.....	74
5.2.8.	IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança.....	75
5.2.9.	IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento.....	76
5.2.10.	IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria.....	77
5.2.11.	IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk.....	78
5.2.12.	IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão.....	79
5.2.13.	IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações.....	80
5.2.14.	IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação....	81
5.3.	Índice de Disponibilidade.....	82
5.3.1.	DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso.....	82
5.3.2.	DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso.....	84
5.3.3.	DU003A - Disponibilidade de oxigênio.....	85
5.3.4.	DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso.....	86
5.3.5.	DU003C - Disponibilidade de ar comprimido.....	87
5.3.6.	DU003D - Disponibilidade de vácuo.....	88
5.3.7.	DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço...	89
5.3.8.	DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso.....	91
5.3.9.	DE003 - Disponibilidade de Elevadores.....	92
5.3.10.	DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos.....	93
5.3.11.	DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas.....	94
5.3.12.	DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados.....	96
5.3.13.	DA001 - Disponibilidade de Leitos.....	98
5.3.14.	DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns.....	99
5.3.15.	DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão.....	100
5.3.16.	DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna.....	101
5.3.17.	DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna.....	102
5.3.18.	DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação.....	103
5.3.19.	DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática.....	104
5.3.20.	DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA).....	105
5.3.21.	DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA).....	106
6.	Recomendações de melhoria.....	107

# 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 asseguarção sobre as informações verificadas.

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

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

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

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

Além disso, o Verificador Independente também será 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 julho de 2022.

### 2.1. Objetivos

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

### 3. Sumário Executivo

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

#### 3.1. Resultados do mês de referência

Os resultados e métricas utilizadas nos cálculos dos indicadores estão detalhados ao longo do relatório. A seguir será apresentado um resumo dos resultados dos indicadores em comparação com os apresentados pela Concessionária no relatório de “Avaliação de Desempenho Operacional” referente a julho 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	-	3,96	-	3,96	Mensal
✓	SPR - Satisfação de Profissionais	-	3,38	-	3,38	Mensal
✓	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	98,71%	3	98,71%	3	Mensal
✓	IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	98,23%	4	98,23%	4	Mensal
✓	IQT002B- Exame Microbiológico	Negativo	4	Conforme	4	Mensal
✓	IQT002C- Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	97,67%	4	98,22% <sup>1</sup>	4	Mensal
✓	IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	0	4	0	4	Mensal
✓	IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	0,00	4	0,00	4	Mensal
✗	IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	87,60%	2	87,60%	2	Mensal
✓	IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Mensal

<sup>1</sup>

A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre do cálculo incorreto feito pela Concessionária.

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
☑	IQT005C- Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	99,86%	4	99,86%	4	Mensal
⊘	IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema	N/A	-	100,00%	4	Trimestral
☑	IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	98,55%	4	98,59% <sup>2</sup>	4	Mensal
☑	IQT007B- Tempo de Atendimento- Help Desk	99,48%	4	99,82% <sup>2</sup>	4	Mensal
☑	IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	95,80%	4	97,16% <sup>3</sup>	4	Mensal
☑	IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	99,99%	4	100,00%	4	Mensal
☑	IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Equipamentos de Alta Criticidade	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
☑	IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Demais Equipamentos e Mobiliário	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
☑	IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	98,39%	4	98,58% <sup>4</sup>	4	Mensal
⊘	IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários	-	-	100,00%	4	Trimestral
☑	IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	99,62%	4	100,00% <sup>1</sup>	4	Mensal
☑	IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)	0,70	4	70,00%	4	Mensal
☑	IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	98,92%	4	99,28% <sup>5</sup>	4	Mensal
⊘	IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)	N/A	-	100,71%	4	Semestral
☑	IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	99,56%	4	99,73% <sup>2</sup>	4	Mensal

<sup>2</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da não utilização pela Concessionária das ligações abandonadas no cálculo do indicador.

<sup>3</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da diferença na data de extração no sistema *ServiceAide*.

<sup>4</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da utilização por parte da Concessionária de uma Matriz de SLA diferente da que consta no POP de Manutenção Predial.

<sup>5</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY decorre da diferença na data de extração no sistema *Tasy*.



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

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
✓	DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DU003D- Disponibilidade de Vácuo	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	95,11%	4	95,11%	4	Mensal
✓	DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	99,99%	4	100,00% <sup>7</sup>	4	Mensal
✓	DE003- Disponibilidade de Elevadores	95,75%	4	99,98% <sup>6</sup>	4	Mensal
✓	DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	99,99%	4	100,00% <sup>7</sup>	4	Mensal
✓	DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	99,99%	4	99,99%	4	Mensal
✓	DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	99,40%	4	99,44% <sup>7</sup>	4	Mensal
✓	DA001- Disponibilidade de Leitos	99,98%	4	99,98%	4	Mensal
✓	DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	99,91%	4	99,91%	4	Mensal
✓	DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	99,84%	4	100,00% <sup>8</sup>	4	Mensal
✓	DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	100,00%	4	100,00%	4	Mensal
✓	DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	99,99%	4	100,00% <sup>7</sup>	4	Mensal
✓	DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	99,97%	4	99,98% <sup>7</sup>	4	Mensal

<sup>6</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY devido ao problema relatado nos Pontos de Atenção do indicador.

<sup>7</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY é a utilização de um quantitativo maior pela Concessionária para cálculo do indicador. O Verificador Independente utiliza os mesmos quantitativos do antigo verificador.

<sup>8</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY é a consideração pela Concessionária para cálculo do indicador de apenas Switch principal do Data Center.

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	99,87%	4	99,87%	4	Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	100,00%	4	100,00%	4	Mensal

Legenda:  Nota superior a 3

Nota inferior a 3

Nota não apurada no mês

## 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.

Os resultados dos indicadores referentes a maio de 2022, inclusive dos indicadores trimestrais que foram avaliados nesse mês, foram apurados pelo Verificador Independente anterior, de forma que não cabe à EY efetuar revisões dos cálculos e procedimentos adotados por este ou mesmo performar novos testes. Assim, os resultados descritos neste relatório, referentes a maio de 2022, se basearam no relatório do Verificador Independente anterior datado de 01 de julho de 2022 e compartilhado pelo Poder Concedente.

A seguir será apresentado um resumo dos resultados mensais e do respectivo resultado trimestral dos índices e indicadores para o trimestre referente a maio, junho e julho 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>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPA</i>
SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	3,94	3,75	3,96	3,85	-

Tabela 3. Resultados da apuração trimestral SPR

<i>Indicador</i>	<i>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPR</i>
SPR - Satisfação de Profissionais	3,67	3,34	3,38	3,51	-

Tabela 4. Resultados da apuração trimestral IQT

<i>Indicador</i>	<i>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/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	4,00	2,00	3,00	3,00	1,50
IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	4,00	3,00	4,00	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	4,00	4,00	1,00
IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	4,00	3,00	4,00	3,67	3,00
IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	4,00	2,00	2,00	2,67	1,50

<i>Indicador</i>	<i>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQT</i>
IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
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>3,85</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:

$$IQ = 3,85 \times 20\% + 3,51 \times 20\% + 3,85 \times 60\%$$

$$IQ = 3,78$$

■ **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>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/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>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/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>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DE</i>
DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	3,00	4,00	4,00	3,67	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	3,00	4,00	4,00	3,67	0,50
<b>Nota trimestral</b>	<b>3,88</b>				

Tabela 8. Resultados da apuração trimestral DA

<i>Indicador</i>	<i>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/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>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/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

<i>Indicador</i>	<i>mai/22</i>	<i>jun/22</i>	<i>jul/22</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DT</i>
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
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:

$$IDP = \frac{(4,00 + 3,88 + 4,00 + 4,00)}{4}$$

$$IDP = 3,97$$

■ **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:

$$ID = 30\% \times 3,78 + 30\% \times 3,79 + 40\% \times 3,97$$

$$ID = 3,86$$



## 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 (agosto, setembro e outubro de 2022). 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 (maio, junho e julho de 2022).

### 4.1. Taxa de Ocupação (TO)

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

No mês de referência, a ocupação medida foi de 93,83%, considerando 12.159 pacientes no mês para 430<sup>9</sup> leitos disponíveis. Os resultados da TO do trimestre atual serão utilizados para cálculo da Contraprestação Mensal do trimestre subsequente.

### 4.2. Fator de Desempenho (FD)

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

Tabela 10. Cálculo do Fator de Desempenho

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

<sup>9</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
2,86	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%

Dessa maneira, os Indicadores de Qualidade, Disponibilidade e Conformidade compõem a nota final do Indicador de Desempenho. Como será demonstrado na sequência deste relatório, para o trimestre de referência, o Índice de Desempenho (ID) foi superior a 3,00, devendo ser considerado o Fator de Desempenho integral.

### 4.3. Contraprestação Pública Máxima (CPM)

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

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

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

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

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

Tabela 11. Indexadores do IRC

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

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

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

#### 4.4. Cálculo da Contraprestação Pública

Para o cálculo da Contraprestação a ser paga à Concessionária nos meses do trimestre subsequente ao de referência deste relatório, são aplicadas as seguintes fórmulas:

CP = Parcela Fixa + Parcela Variável;

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

A tabela 12 a seguir exibe os valores do trimestre referente a maio, junho e julho de 2022, que são utilizados para cálculo da Contraprestação Mensal referentes aos meses de agosto, setembro e outubro de 2022:

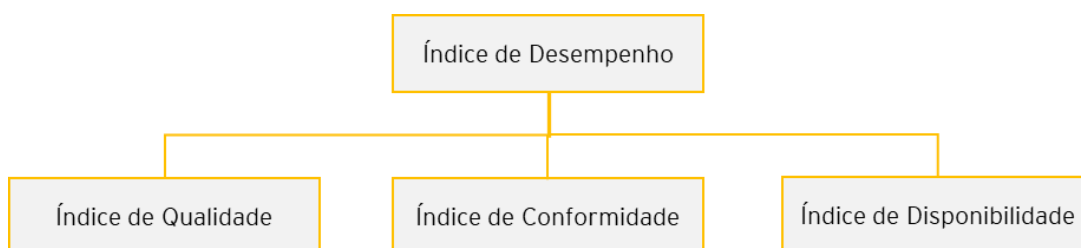
Tabela 12. Cálculo da Contraprestação

Valor da CPM				
R\$ 10.980.490,90				
Período	ID Trimestral	FD	TO Mensal	TO Trimestral
maio/22	3,86	100%	91,14%	92,68%
junho/22			93,06%	
julho/22			93,83%	
Contraprestação Mensal				
Parcela Fixa (40% da CPM)			Parcela Variável	
R\$ 4.392.196,36			R\$ 6.491.797,99	
<b>TOTAL: R\$ 10.883.994,35</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>
-	3,96	-

<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 1.719 pacientes no mês de maio atendidos no HMDCC e utilizando a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerando uma amostra de 125 pesquisas.</p> <p>A questão da pesquisa relativa ao grupo “Recepção, Tempo de espera (SPA007A)” foi aplicada apenas para os acompanhantes, tendo em vista que os pacientes não utilizam a recepção.</p> <p>Foram realizadas pelo Verificador Independente 125 pesquisas de satisfação de pacientes ou acompanhantes durante o mês de referência, sendo a nota final de 3,96.</p>	 <b>Atendido</b>

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

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

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPA001A	4,00	1,5	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA001B	4,00	1,5	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpeza	SPA002A	3,99	0,5	93,60%	0,80%	0,00%	0,00%	5,60%
	SPA002B	3,92	0,5	86,40%	8,00%	0,00%	0,00%	5,60%
	SPA002C	3,93	0,5	92,80%	7,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA002D	3,99	0,5	99,20%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%
Serviço de Nutrição	SPA003A	3,81	1	80,80%	19,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA003B	3,81	1	80,80%	19,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Segurança	SPA004A	4,00	2	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPA005A	4,00	0,65	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005B	4,00	0,65	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005C	4,00	0,7	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Manutenção predial,	SPA006A	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006B	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006C	3,98	0,34	99,20%	0,00%	0,80%	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	SPA006D	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006E	4,00	0,34	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006F	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recepção	SPA007A	3,96	0,5	52,00%	2,40%	0,00%	0,00%	45,60%
	SPA007B	3,96	0,5	52,00%	2,40%	0,00%	0,00%	45,60%
Lanchonete	SPA008A	3,97	0,15	26,40%	0,80%	0,00%	0,00%	72,80%
	SPA008B	3,94	0,15	25,60%	1,60%	0,00%	0,00%	72,80%
	SPA008C	3,94	0,15	25,60%	1,60%	0,00%	0,00%	72,80%
	SPA008D	3,82	0,15	23,20%	3,20%	0,80%	0,00%	72,80%
	SPA008E	3,94	0,2	25,60%	1,60%	0,00%	0,00%	72,80%
	SPA008F	3,94	0,2	25,60%	1,60%	0,00%	0,00%	72,80%
<b>Nota final SPA (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,96</b>	<b>15,00</b>	<b>76,49%</b>	<b>2,71%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,00%</b>	<b>20,74%</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>
-	3,38	-

<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 1.523 funcionários em atividade no início do mês de referência, de acordo com o relatório enviado pelo SSA/HMDCC. Para definição do universo amostral foram desconsiderados os profissionais afastados de suas atividades.</p> <p>Assim, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 125 pesquisas, porém foram distribuídas pelo Verificador Independente 25 pesquisas a mais, totalizando 150, a fim de suprir os não respondentes. Os profissionais foram sorteados aleatoriamente e dentre as pesquisas distribuídas, 90 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 setembro de 2021 essas máquinas não estão presentes no HMDCC.</p> <p>A nota obtida para o indicador é 3,38.</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>

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	3,75	2	76,67%	20,00%	2,22%	0,00%	1,11%
	SPR001B	3,69	2	68,89%	28,89%	1,11%	0,00%	1,11%
Limpeza	SPR002A	3,21	0,25	42,22%	38,89%	16,67%	2,22%	0,00%
	SPR002B	3,52	0,25	55,56%	42,22%	1,11%	1,11%	0,00%
	SPR002C	3,53	0,25	50,00%	41,11%	1,11%	0,00%	7,78%
	SPR002D	3,44	0,75	51,11%	42,22%	6,67%	0,00%	0,00%
	SPR003A	3,44	0,75	45,56%	47,78%	3,33%	0,00%	3,33%
	SPR003B	3,39	0,75	42,22%	45,56%	5,56%	0,00%	6,67%
Nutrição e dietética	SPR004A	2,75	0,75	18,89%	41,11%	16,67%	12,22%	11,11%
	SPR004B	3,04	0,75	25,56%	52,22%	11,11%	5,56%	5,56%
	SPR004C	2,78	0,75	18,89%	45,56%	20,00%	10,00%	5,56%
	SPR004D	3,17	0,75	23,33%	63,33%	5,56%	1,11%	6,67%
Segurança	SPR005A	3,70	3	71,11%	25,56%	2,22%	0,00%	1,11%
Lavanderia e Rouparia	SPR006A	3,19	0,5	34,44%	37,78%	8,89%	4,44%	14,44%
	SPR006B	3,31	0,5	36,67%	42,22%	3,33%	3,33%	14,44%
	SPR006C	3,12	0,5	26,67%	45,56%	7,78%	4,44%	15,56%
	SPR007A	2,96	1,5	20,00%	46,67%	12,22%	5,56%	15,56%
Manutenção Predial, de Mobiliário e de Equipamentos	SPR008A	3,48	0,25	50,00%	47,78%	2,22%	0,00%	0,00%
	SPR008B	3,47	0,25	48,89%	47,78%	2,22%	0,00%	1,11%
	SPR008C	3,66	0,25	66,67%	32,22%	1,11%	0,00%	0,00%
	SPR008D	3,62	0,25	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%
	SPR008E	3,51	0,25	56,67%	33,33%	3,33%	2,22%	4,44%
	SPR008F	3,43	0,25	50,00%	38,89%	4,44%	2,22%	4,44%
	SPR009A	3,40	0,75	43,33%	52,22%	3,33%	0,00%	1,11%
	SPR009B	3,37	0,75	40,00%	55,56%	3,33%	0,00%	1,11%
Service Desk /Help desk	SPR010A	3,17	0,25	31,11%	53,33%	7,78%	3,33%	4,44%
	SPR010B	3,24	0,25	32,22%	57,78%	4,44%	2,22%	3,33%
	SPR010C	3,33	0,25	35,56%	55,56%	4,44%	0,00%	4,44%
	SPR010D	3,16	0,25	28,89%	56,67%	11,11%	1,11%	2,22%
	SPR010E	3,30	0,25	35,56%	57,78%	5,56%	0,00%	1,11%
	SPR010F	3,33	0,25	37,78%	55,56%	5,56%	0,00%	1,11%
	SPR011A	3,37	0,375	37,78%	61,11%	1,11%	0,00%	0,00%
	SPR011C	3,31	0,375	34,44%	62,22%	3,33%	0,00%	0,00%
	SPR011D	3,38	0,25	38,89%	60,00%	1,11%	0,00%	0,00%
	SPR011E	3,33	0,25	35,56%	55,56%	4,44%	0,00%	4,44%
	SPR011F	3,25	0,25	34,44%	56,67%	5,56%	2,22%	1,11%
	TIC (hardware e software)	SPR012A	3,08	1	24,44%	63,33%	7,78%	4,44%
SPR012B		3,19	1	27,78%	66,67%	2,22%	3,33%	0,00%
Coleta de Resíduos	SPR013A	3,29	1	33,33%	62,22%	4,44%	0,00%	0,00%
	SPR013B	3,50	1	71,79%	65,56%	2,22%	0,00%	1,11%
Estoques e Logística	SPR014A	3,52	0,5	52,22%	36,67%	2,22%	1,11%	7,78%
	SPR014B	3,46	0,5	48,89%	37,78%	2,22%	2,22%	8,89%
	SPR015A	3,31	0,5	38,89%	41,11%	8,89%	1,11%	10,00%
	SPR015B	3,23	0,5	34,44%	43,33%	11,11%	1,11%	10,00%
Recepção	SPR016A	3,66	2	50,00%	25,56%	0,00%	0,00%	56,41%
Estacionamento	SPR017A	3,50	1	15,56%	15,56%	0,00%	0,00%	68,89%
	SPR017B	3,57	1	17,78%	13,33%	0,00%	0,00%	68,89%
Lanchonete	SPR018A	3,08	0,125	18,89%	23,33%	10,00%	2,22%	45,56%




Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
	SPR018B	3,00	0,125	16,67%	23,33%	12,22%	2,22%	45,56%
	SPR018C	3,12	0,125	20,00%	23,33%	8,89%	2,22%	45,56%
	SPR018D	2,84	0,125	12,22%	23,33%	16,67%	2,22%	45,56%
	SPR018E	2,83	0,25	15,56%	18,89%	13,33%	5,56%	46,67%
	SPR018F	3,48	0,25	35,56%	25,56%	2,22%	1,11%	35,56%
Máquinas de Conveniência	SPR019A	n/a	n/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019B	n/a	n/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	SPR019C	n/a	n/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Zeladoria	SPR020A	3,39	1	41,11%	50,00%	2,22%	1,11%	12,82%
Reprografia e Impressão	SPR021A	3,44	0,33	38,89%	42,22%	2,22%	0,00%	16,67%
	SPR021B	3,41	0,33	36,67%	44,44%	2,22%	0,00%	16,67%
	SPR021C	3,44	0,34	38,89%	42,22%	2,22%	0,00%	16,67%
<b>Nota final SPR (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,38</b>	<b>35</b>	<b>29,21%</b>	<b>34,62%</b>	<b>4,74%</b>	<b>1,24%</b>	<b>33,26%</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>
100%	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 3.311 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pela Concessionária.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 357 áreas a serem analisadas em relação à qualidade do serviço de limpeza de acordo com 3 parâmetros: Conforme, Não conforme e Não se aplica.</p> <p>No mês de referência, foram analisadas 357 áreas do HMDCC em relação ao cumprimento do plano de limpeza e não foram identificadas não conformidades.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Foram encaminhados pelo Poder Concedente 02 (dois) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao Cumprimento do Plano de Limpeza, no mês de referência. As RNC's encaminhadas não fazem parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não foram avaliadas pela EY em nenhum âmbito.</p> <p>As RNC's referente ao Cumprimento do Plano de Limpeza, para o mês de referência estão descritas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 874/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 05/07/2022  <i>"Não foi efetuada a higienização noturna no setor no dia 04/07/2022. Salas com mau cheiro hoje. Conforme mapa de higienização, as salas 1, 2 e 3, por serem críticas, necessitam de higienização diária noturna. Quando não higienizadas, geram risco aumentado de infecção aos pacientes, ainda mais em se tratando de exames de Endoscopia, quando, no dia anterior à tarde houve exames de Colonoscopia. Segue imagens com data e hora (início de funcionamento do setor 07:00). Piso não higienizado - Sala de exames com papel no chão + lixeiras (imagens abaixo) com resíduos do dia anterior."</i> </li> <li>• RNC 955/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 21/07/2022  <i>"Foi liberado pela central de leitos as 14:32 o leito 815B para a alta de CTI do paciente do 229. As 16:30 a enfermeira Daniela do CTI entrou em contato informando que quando repassado o caso</i> </li> </ul>

### Pontos de Atenção

pela segunda vez foi informado que o leito se encontrava sujo. a central de leitos entrou em contato com o 8 andar e confirmou a informação com a enfermeira Aline, que disse que solicitou com a higienização a limpeza. (não soube informar o nome da pessoa que ela conversou). Gabriela da higienização informou que já estava ciente do caso e o leito estava limpo. novamente entramos em contato com a enfermeira Aline que informou que havia conversado com a mesma, e ela informou que estava providenciando uma pessoa para realizar a limpeza do leito. em novo contato com a higienização a atende Erica informou que a limpeza estava sendo feita naquele momento.”

<b>Número de Áreas Avaliadas</b>	357
<b>Número de Não Conformidades</b>	0

### Metas do Indicador

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


### Fórmula de Medição

$$M = \left( 1 - \frac{\text{Número de Não Conformidades}}{\text{Número de Áreas Avaliadas}} \right) \times 100\%$$

#### 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>

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
98,71%	3	1,5

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>Para definição das amostras do indicador foram consideradas as áreas presentes no Plano de Limpeza que estavam dentro do horário de trabalho previsto contratualmente para o Verificador Independente (08:00 as 22:00). Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 3.311 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pela Concessionária.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 357 áreas a serem analisadas em relação à qualidade do serviço de limpeza de acordo com 3 parâmetros: Conforme, Não conforme e Não se aplica.</p> <p>Conforme alinhado previamente com o Poder Concedente e exposto nas premissas desse relatório, até a aprovação da metodologia de trabalho da EY (contida no Produto 4 da Atividade I - Transição), a aferição deste indicador em cada uma das áreas levará em consideração os 28 critérios a seguir, considerados pelo Verificador Independente anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• Telefones;</li> <li>• Dispensadores (saboneteiras);</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<ul style="list-style-type: none"> <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 9.996 critérios (357 áreas x 28 critérios), dos quais 2.934 foram considerados não aplicáveis. Dessa forma, o cálculo do indicador considerou os 7.062 critérios restantes aplicáveis e, dentre esses, foram identificadas 91 não conformidades.</p>	

Pontos de Atenção
<p>Os 28 critérios utilizados em cada área verificada foram definidos pelo Verificador Independente anterior juntamente com Concessionária e o Poder Concedente. A EY está utilizando os mesmos critérios até a aprovação da sua metodologia, conforme acordado com o Poder Concedente.</p> <p>A partir do mês de julho de 2022, a amostra analisada aumentou de 335 para 357 áreas, uma vez que foi incluída a 3ª limpeza do Plano de Limpeza Hospitalar no universo amostral. Conforme acordado com o Poder Concedente, as limpezas deste horário (18:00 às 06:00), serão avaliadas no início da jornada do trabalho do Verificador Independente, ou seja, 8:00h.</p> <p>Foram encaminhados pelo Poder Concedente 06 (seis) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente ao Cumprimento do Plano de Limpeza no mês de referência. As RNC's encaminhadas não fazem parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não foram avaliadas pela EY em nenhum âmbito.</p> <p>As RNC's referente ao Cumprimento do Plano de Limpeza para o mês de referência estão descritas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 891/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 11/07/2022  <i>"No plantão de 11/07/2022 como mostra a foto abaixo, a Copa do 5º andar apresenta dispenser de sabão vazio. Evento recorrente de reclamação da equipe assistencial que utiliza a copa. Foto de dois ângulos para mostrar que está realmente vazio."</i></li> <li>• RNC 912/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 11/07/2022  <i>"No plantão de 13/07/2022 como mostra a foto abaixo, no banheiro da Sala da Família do 5º andar apresenta dispenser de sabão vazio. Hoje há um refil de sabão na bancada que não dá pra ser utilizado. Evento recorrente a 5 plantões, reclamação dos acompanhantes que utilizam o banheiro. "</i></li> <li>• RNC 952/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 21/07/2022  <i>"No plantão de 21/07/2022 como mostra a foto abaixo, novamente a Copa do 5º andar apresenta dispenser de sabão vazio, papeleira sem papel e sachê de foi deixado fora do dispenser impossibilitando o uso.  Evento recorrente de reclamação da equipe assistencial que utiliza a copa. Foto dos dois itens para mostrar que está realmente vazio."</i></li> </ul>

- RNC 988/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 26/07/2022  
 “No plantão de 26/07/2022 como mostra a foto abaixo, a Copa da Diretoria, no 1º andar apresenta papelreira sem papel impossibilitando o uso.  
 Evento de reclamação da equipe da administrativa que utiliza a copa. Foto do item para mostrar que está realmente vazio.”
- RNC 992/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 26/07/2022  
 “No plantão de 26/07/2022 como mostra a foto abaixo, o banheiro da sala da Família, no 8º andar apresenta dispenser de sabão sem o refil de sabão impossibilitando o uso.  
 Evento de reclamação dos acompanhantes que utilizam o banheiro. Foto do item para mostrar que está realmente vazio.”
- RNC 994/2022 - Setor Notificante - Higienização - Ocorrência 28/07/2022  
 “Banheiro do descanso dos enfermeiros do térreo sem papel toalha e papel higiênico desde ontem de manhã. No dia 27/07 foi solicitada reposição.”

<b>Nº total de critérios avaliados (Nº de áreas x Nº de critérios)</b>	7.062
<b>Número de critérios não conformes</b>	91


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	4	3	2	1
<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>
4 grupos acima de 95%	4	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 1.950 itens. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 125 dietas.</p> <p>No mês de referência, foram aferidas 125 refeições seguindo os 3 parâmetros (Conforme, Não conforme e Não se aplica) e os 4 critérios (Gramatura, Quantidade calórica, Temperatura e Variedade) estabelecidos no Anexo 5 do Contrato de Concessão.</p> <p>Para o mês de referência foram avaliados 513 itens, que totalizam 2.052 critérios. Durante as aferições, 93 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 35, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 não conformidades em Gramatura, sendo essas: 8 em Almoço, 2 em Lanche e 12 em Jantar;</li> <li>• 04 não conformidades em Caloria, sendo essa na dieta DM;</li> <li>• 04 não conformidades em Temperatura, sendo essas: 01 em Almoço, 01 em Lanche e 02 em Jantar;</li> <li>• 05 não conformidades em Variedade, sendo essas: 01 em Almoço e 04 em Jantar.</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à Serviço de Nutrição e Dietética (SND) no mês de referência. As RNC's encaminhadas não fazem parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não foram avaliadas pela EY em nenhum âmbito.</p> <p>A RNC referente à Serviço de Nutrição e Dietética (SND) para o mês de referência estão descritas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 1008/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 28/07/2022</li> </ul>

### Pontos de Atenção

"Paciente com observação de servir apenas 100 ml da alimentação por indicação da fonoaudiologia devido necessidade de controle de volume, foi servido no almoço a porção padrão de 300 ml."

Nº de dietas inspecionadas	125	Gramatura	95,71%
Nº de itens avaliados	513	Caloria	99,13%
Nº de critérios avaliados	2.052	Temperatura	99,05%
Nº de itens expurgados	93	Variedade	99,03%
Nº de critérios não conformes	35	Média	98,23%

### Metas do Indicador

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

### Fórmula de Medição


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



### 5.1.6. IQT002B - Exame microbiológico

<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>

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<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 AM00011102/2022, com ordem de serviço OS01875/2022.</li> <li>• Arroz - Referência da amostra: AM00011104/2022, com ordem de serviço OS01875/2022.</li> <li>• Couve - Referência da amostra: AM00011106/2022, com ordem de serviço OS01875/2022.</li> <li>• Pernil - Referência da amostra: AM00011103/2022, com ordem de serviço OS01875/2022.</li> </ul> <p>Os alimentos e a água tratada foram coletados por representante da Concessionária no dia 04 de julho de 2022 e o resultado do exame microbiológico foi enviado pela Concessionária via e-mail no dia 03 de agosto de 2022.</p> <p>Todas as amostras analisadas apresentaram resultados negativos quanto à presença de organismos microbiológicos.</p>	 <b>Atendido</b>

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

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

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


*Fórmula de Medição*

N/A

### 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>
97,67%	4	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 667 aferições, sendo 500 refeições para pacientes e 167 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 42 não conformidades para pacientes, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almoço: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 08/07: 02 não conformidades de horário;</li> <li>○ 14/07: 04 não conformidades de local, 18 não conformidades de horário, 04 não conformidades de utensílios, 06 não conformidades de dieta e 04 não conformidades de cardápio;</li> <li>○ 28/07: 01 não conformidade de dieta.</li> </ul> </li> <li>• Lanche: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 30/07: 03 não conformidades de dieta.</li> </ul> </li> </ul> <p>Foram identificadas 25 não conformidades para acompanhantes, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jantar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 13/07: 25 não conformidades de cardápio.</li> </ul> </li> </ul>	 <b>Atendido</b>

### Pontos de Atenção

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

Foram encaminhados pelo Poder Concedente 37 (trinta e sete) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à Serviço de Nutrição e Dietética (SND) no mês de referência. As RNC's encaminhadas não fazem parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não foram avaliadas pela EY em nenhum âmbito.

As RNC's referente à Serviço de Nutrição e Dietética (SND) para o mês de referência estão descritas a seguir:

- RNC 876/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 03/07/2022  
*"Almoço de paciente: não está sendo seguido o cardápio aprovado conforme pré estabelecido. Durante o acompanhamento da entrega das refeições foi observado que os acompanhantes servidos nos andares, não estão seguido o cardápio conforme acordado. A refeição do acompanhante é a mesma servida aos colaboradores do HMDCC, isso foi acordado entre a GRSA e Nutrição Clínica, porém não é o que está sendo feito. No cardápio consta pudim de morango, porém foi entregue maçã cozida. Nem para a dieta do paciente era maçã cozida, não sei de onde foi retirado essa sobremesa. A troca de cardápio deve ser comunicada via e-mail e o mesmo não ocorreu."*
- RNC 877/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 06/07/2022  
*"Paciente Diabético recebeu pão com açúcar e paciente com observação de não comer melancia foi entregue a melancia"*
- RNC 879/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 05/07/2022  
*"Durante o acompanhamento do porcionamento das dietas no SND foi observado a copeira [nome ocultado pela EY] manipulando um frango da dieta branda sem luvas, a mesma picou o frango com a colher no corredor próximo ao pastrough. Chamei imediatamente a Técnica [nome ocultado pela EY] para intervir a mas a mesma apenas perguntou a copeira o que houve, não foi feita a adequação da marmita, disse que não serviria mas também não descartou ou trocou a carne. Venho ressaltar que a além da manipulação da dieta sem as luvas descartáveis também não é adequado esse profissional preparar dietas de paciente visto que não tem qualificação técnica para isso. Inclusive essa mesma funcionária já foi abordada referente a essa mesma condutas outras vezes. Não consegui fotografar pois fui ver a marmita e n queria manipular celular por questões de higiene, caso queira checar nas câmeras o fato ocorreu por volta das 17:55"*
- RNC 880/2022 - Setor Notificante - Linha de Cuidado do Paciente Clínico - Ocorrência 07/07/2022  
*"A refeição dos acompanhantes do 6º andar chegou no 6º Norte às 14:16hs, sendo que até o presente momento (14:22hs) não iniciou a distribuição no 6º sul."*
- RNC 887/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 10/07/2022  
*"Paciente com dieta trocada, paciente do 811A recebeu dieta do 811B e o paciente 811B recebeu a do 811A, são dietas diferentes que coloca o paciente em situação de desconforto insatisfação e perigo."*
- RNC 885/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 10/07/2022  
*"Paciente com dieta laxativa em observação recebeu fruta constipante"*
- RNC 886/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 10/07/2022  
*"Paciente diabético recebeu açúcar no lugar do adoçante"*

### Pontos de Atenção

- RNC 903/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 12/07/2022  
*"Paciente restrita ao leito, com necessidade de acompanhante 24 horas, incluída no mapa de dietas às 10:45 a informação: servir acompanhante no leito. Informação inserida antes das 11:00 hrs conforme acordado, porém acompanhante não recebeu a refeição."*
- RNC 902/2022 - Setor Notificante - L.C.P. Clínico - 7º Sul - Ocorrência 12/07/2022  
*"Paciente psiquiátrica deixa almoço cair no chão ao pegar na mesa no quarto. Solicitado a nutricionista Rayssa para encaminhar e-mail solicitado outra dieta. Informado pela SND que é necessário evidências do fato ocorrido (foto da refeição no chão). Paciente não recebeu outra dieta."*
- RNC 913/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Paciente restrita ao leito, com necessidade de acompanhante 24 horas, incluída no mapa de dietas às 10:45 do dia 12/07 a informação: servir acompanhante no leito. Informação inserida antes das 11:00 hrs conforme acordado, porém acompanhante não recebeu a refeição no dia 13 e hoje 14/07 no jejum. Acompanhante está no hospital desde o dia 12/07. Mapa de dietas do dia 14/07 contendo a informação de servir acompanhante no leito e o nome da acompanhante segue em anexo. "*
- RNC 914/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Alteração de cardápio refeição acompanhante sem comunicado e autorização da Nutrição. Uma vez que cardápio do acompanhante é o mesmo que do funcionário."*
- RNC 915/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Paciente com intolerância ao feijão foi enviado feijão"*
- RNC 916/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Paciente intolerante a lactose recebeu sobremesa que contém lactose"*
- RNC 917/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Paciente com intolerância a lactose recebeu mingau com leite normal, e tem prescrição de dieta constipante recebeu mingau laxativo."*
- RNC 918/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Guarnição da dieta Branda com talos."*
- RNC 919/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 14/07/2022  
*"Troca de cardápio sobremesa paciente jantar sem comunicação e autorização da nutrição"*
- RNC 939/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 18/07/2022  
*"Paciente restrita ao leito, com necessidade de acompanhante 24 horas, incluída no mapa de dietas às 10:45 do dia 12/07 a informação: servir acompanhante no leito. Informação inserida antes das 11:00 hrs conforme acordado, porém acompanhante não recebeu a refeição no dia 16/07 no jejum, a refeição foi entregue por volta das 9:45 hrs após contato com o SND que aparentemente esqueceu de entregar. Acompanhante está no hospital desde o dia 12/07. Mapa de dietas do dia 16/07 contendo a informação de servir acompanhante no leito e o nome da acompanhante segue em anexo."*
- RNC 944/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 19/07/2022  
*"Atraso na entrega do almoço do acompanhante do paciente leito 532 A, informação consta no mapa há vários dias. [nome ocultado pela EY] ligou no SND às 14:28 cobrando a refeição e foi informada"*

### Pontos de Atenção

*que havia sido entregue. Após a ligação da nutricionista refeição foi servida às 14:38 com o lanche dos pacientes. "*

- RNC 956/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Paciente com intolerância a lactose recebeu mingau com leite normal."*
- RNC 957/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Paciente não como melão está identificado na etiqueta e mesmo assim entregou paciente não consumiu a fruta ."*
- RNC 958/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Guarnição da dieta branda com talos correndo risco de engasgar pelo o talo ser duro e fibroso"*
- RNC 960/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Sobremesa que seria servida para dieta pastosa e pastosa disfagica com grumos"*
- RNC 963/2022 - Setor Notificante - Int. 7º Andar Ala S - Ocorrência 15/07/2022  
*"Paciente em isolamento respiratório por tbc com direito a acompanhante, solicitado dieta no leito para acompanhante para diminuir a circulação da mesma e risco de transmissão, porém a copa não deixou o almoço para acompanhante. Acompanhante reclamou, comunico a copa, porém quando chegou o almoço a acompanhante ja tinha descido para comer algo. "*
- RNC 968/2022 - Setor Notificante - Int. 8º Andar Ala S - Ocorrência 25/07/2022  
*"Paciente não recebeu o almoço. No momento que o almoço estava sendo entregue no setor, foi questionado com a funcionária que o paciente havia ficado sem alimentação. O mesmo constava no mapa com dieta liberada. A funcionária da copa afirmou que traria o almoço no 2 mapa. Após passagem do segundo mapa entramos em contato com a nutricionista no ramal 4749, e a mesma afirmou que iria resolver. Porém não veio almoço para o paciente. "*
- RNC 976/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Mingau disfagico servido para o paciente sem liberação da nutrição, segundo a gerente do SND foi comunicado a fono e autorizado pela fono a gerente enviou um vídeo para a fono só que a consistência que estava no vídeo não foi a mesma que chegou ao paciente. O tempo que levou para chegar até o paciente modificou a consistência e foi avisado pela nutrição que isso aconteceria. Lembrando que quem faz a liberação no SND é o serviço de Nutrição e não a fono. Caso tenha dúvidas tem vídeos do memo mingau em outro dia que aconteceu a mesma coisa. Colocando assim em risco a integridade do paciente podendo ter engasgos e até sufocamento por não conseguir engolir essa consistência."*
- RNC 977/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 22/07/2022  
*"Sobremesa do almoço servido aos pacientes inclusive pastoso, pastosa disfagico, pastosa fracionada, não liberado pela nutrição e servido assim mesmo. Foi pontuado para técnica do Snd e segundo ela era essa consistência mesmo da sobremesa. Consistência inadequada para consumo. "*
- RNC 978/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/07/2022  
*"Paciente com dieta hipolipidica recebeu leite normal no lanche da tarde"*
- RNC 979/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/07/2022  
*"Fruta que seria servida para paciente com validade vencida retirado de dentro do carrinho da copeira"*
- RNC 980/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/07/2022

### Pontos de Atenção

*"Pão com data de vencimento vencida que seria servido ao paciente. Pão retirado do carrinho da copeira, ainda por cima a validade estava com alguns dados apagados como o mês de fabricação."*

- RNC 982/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 24/07/2022  
*"Paciente diabético recebeu açúcar no lugar do adoçante."*
- RNC 1009/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente com dieta hipolipídica recebeu no lanche da tarde café com leite integral."*
- RNC 1010/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente intolerante à lactose recebeu café com leite comum (Integral com lactose) no lanche da tarde."*
- RNC 1011/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente com observação técnica para entregar dieta leve no desjejum/ lanche e ceia (vitamina de frutas + pão doce com margarina) recebeu no lanche da tarde dieta Geral."*
- RNC 1012/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 28/07/2022  
*"Paciente com dieta Branda DM DRC recebeu banana, fruta proibida para esta dieta. Na observação técnica foi solicitada a oferta de servir café puro, porém foi servido café com leite. Comunicado para a copeira sobre a falha e realizada troca imediata dos itens não conformes."*
- RNC 1045/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente com dieta hipolipídica recebeu no lanche da tarde café com leite integral."*
- RNC 1046/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente com intolerância a lactose recebeu café com leite normal no lanche da tarde"*
- RNC 1047/2022 - Setor Notificante - Nutrição - Ocorrência 30/07/2022  
*"Paciente com observação de entregar dieta leve foi entregue dieta geral para a paciente no lanche da tarde."*

Pacientes		Acompanhantes	
Nº de dietas avaliadas	500	Nº de dietas avaliadas	167
Nº de Critérios	5	Nº de Critérios	5
Número de não conformidades	42	Número de não conformidades	25
Valor da medição (M1)	98,32%	Valor da medição (M2)	97,01%

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 <i>Prisma</i>, 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 <i>Prisma</i> não apresentam as informações de “Denominação de Atividade”, que caracterizem de forma exata a falta de enxoval/rouparia, tampouco a data da resolução do chamado.

<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>
$M = \frac{\text{Total de chamados de falta de enxoval}}{\text{Nº de Leitos} \times \text{Nº de dias do mês}} \times 100\%$

### 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>Peso:</b>	<i>1,5</i>

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
87,60%	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 117.312 peças distribuídas no mês de junho 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 62 peças não conformes, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 44 com Furos, Rasgos e Danos em geral;</li> <li>• 18 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>	62


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

### 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, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i> , foram observadas 1.178 ações previstas referentes a manutenções prediais preventivas críticas e todas foram realizadas.	 <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 08 de agosto de 2022. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção avaliado pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas críticas Realizadas</b>	1.178
<b>Nº de Manut. preventivas críticas Programadas</b>	1.178


<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, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i> , foram observadas 869 ações previstas referentes a manutenções prediais preventivas não críticas e todas foram realizadas dentro do mês 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 08 de agosto de 2022. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção avaliado pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas não críticas Realizadas</b>	869
<b>Nº de Manut. preventivas não críticas Programadas</b>	869


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

### 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>Peso:</b>	<i>1,0</i>

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,86%	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>Prisma</i>, observou-se que foram executadas 708 ordens de serviço referentes a chamados de manutenções prediais corretivas. Dentre esses chamados, 171 estavam classificados como “Eletricidade e Telefonia”, 333 classificados como “Hidráulica”, 72 classificados como “Mecânica e Refrigeração” e 132 classificados como “Predial”. Destes, 707 foram realizados no prazo e 1 atendido fora do prazo, sendo este em Hidráulica (392792).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Para apuração do indicador, foram consideradas não apenas os registros do relatório de “Ordens de Serviço de Manutenção Corretiva”, extraído do sistema <i>Prisma</i>, cuja classificação na coluna “Descrição Atividade” fosse igual a “PREDIAL”, mas também os classificados como “ELETRICIDADE E TELEFONIA”, “HIDRAULICA” e “MECÂNICA E REFRIGERAÇÃO”.</p>

<b>Total de Chamados de Manut. Corretivas</b>	708
<b>Nº de Chamados de Manut. Corretivas no Prazo</b>	707


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	4	3	2	1
<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>
N/A	N/A	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. 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 para o trimestre de referência.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	

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

<b>Nº de Requisitos Testados</b>	-
<b>Nº de Requisitos Conformes</b>	-


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

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

### 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>
98,55%	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 2.419 chamadas recebidas pelo Service Desk. Destas, 71 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 2.348 chamadas recebidas restantes, 34 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>	2.348
<b>Chamados Não Atendidos no Prazo</b>	34

<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>
99,48%	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 3.927 chamadas internas recebidas pelo Help Desk. Destas, 45 foram abandonadas pelo demandante em tempo inferior a um minuto, e, assim, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 3.882 chamadas restantes, 20 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>	3.882
<b>Chamadas Não Atendidas no Prazo</b>	20


<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>
95,80%	4	0,5

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i> , foram identificados 2.835 chamados recebidos pelo Service Desk. Destes, 2.719 foram atendidos dentro dos prazos previstos, e 119 não foram atendidos nos prazos estipulados.	 <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>	2.835
<b>Nº de Chamados Perdidos</b>	119


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

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

### 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
99,99%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, observou-se que foram recebidas 6.912 ligações no Help Desk. Destas, 99 foram expurgadas por não terem sido atendidas e, portanto, não terem configurado um chamado a ser resolvido.</p> <p>Dentre as 6.813 ligações restantes, 6.812 foram atendidas dentro do prazo de 15 minutos e 01 extrapolou o prazo de 15 minutos.</p>	 Atendido

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

<b>Total de Chamados Recebidos</b>	6.813
<b>Chamados não Resolvidos no Prazo</b>	1


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%	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 81 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 realizadas</b>	81
<b>Nº de Manut. Preventivas críticas programadas</b>	81


<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

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

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

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 63 ações de manutenção preventiva para equipamentos de baixa criticidade, sendo todas realizadas durante o período estipulado.	 Atendido

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

Nº de Manut. Preventivas não críticas realizadas	63
Nº de Manut. Preventivas não críticas programadas	63


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

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

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

<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
98,39%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i> e <i>Prisma</i>, observou-se que foram realizadas 558 ações de manutenção corretiva para equipamentos clínicos e mobiliários, sendo o total de chamados distribuídos em: 113 de Mobiliário, 73 de Gasoterapia e 372 de Engenharia Clínica.</p> <p>Dentre os chamados identificados, foram identificadas 9 manutenções corretivas realizadas fora do prazo, todas referentes a Engenharia Clínica, sendo os chamados:</p> <p>202207781    202208232    202208456    202208642            202207954    202208455    202208552    202208650            202208113</p>	 <b>Atendido</b>

Pontos de Atenção
<p>A Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento, contendo o prazo máximo para atendimento aos chamados de manutenção corretiva, foi enviada pela Concessionária em e-mail datado de 08 de agosto de 2022. Entretanto, não foi evidenciada a aprovação dos prazos apresentados nessa matriz pelo Poder Concedente.</p> <p>Durante a análise dos dados extraídos do sistema <i>Neovero</i> foi observada uma ordem de serviço classificada como "Pendente" no campo "Situação da OS", que foi considerada como atendida fora do prazo por não apresentar a informação de data e hora de fechamento.</p> <p>No sistema <i>Prisma</i>, dentre os chamados analisados, foram observadas 35 ordens de serviço sem o preenchimento da descrição de atendimento ao chamado. Tais itens foram considerados conformes por atenderem o prazo estipulado, porém foi apresentada uma recomendação de melhoria no tópico 6 do presente relatório.</p>

<b>Total de Manutenção Corretivas</b>	558
<b>Manutenção corretivas não realizadas no prazo</b>	9

Metas do Indicador				
Nota	4	3	2	1
<b>Medição</b>	>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
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. 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 para o trimestre de referência.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	

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

Nº de Não Conformidades	-
Nº de Itens Avaliados	-

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>
99,63%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Tendo em vista que o HMDCC possui 13 abrigos de resíduo intermediário e 4 horários estabelecidos de coletas, para o mês de referência, que tem 31 dias, deveriam ser realizadas 1.612 coletas.</p> <p>O Verificador Independente apurou <i>in loco</i> 625 coletas, devido ao seu horário de trabalho previsto contratualmente (08:00 as 22:00). As aferições foram realizadas em todos os abrigos intermediários que estão em funcionamento, conforme cronograma de coleta de resíduos apresentado pela Concessionária, nos horários das 10:00 às 12:30 e 16:30 às 18:45, incluindo dias úteis e dois finais de semana. Foram verificadas 06 não conformidades, sendo elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5º andar: 03 não conformidades;</li> <li>• 2º andar: 01 não conformidade;</li> <li>• 1º andar (Endoscopia): 02 não conformidades.</li> </ul>	 <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 1.612 coletas previstas, o Verificador Independente avaliou 625, 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 descrevem 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>	1.612
<b>Número de não conformidades</b>	06
<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%


**Fórmula de Medição**

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

### 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 6.524 atendimentos na recepção principal (1º andar) e o tempo de atendimento médio, considerando a mediana dos atendimentos, foi de 0,70 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 Atendimento no mês</b>	6.524
<b>Tempo Gasto com Atendimento no Mês (mediana em minutos)</b>	0,70


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

<b>Fórmula de Medição</b>
Mediana dos tempos de espera dos 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>
98,92%	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>Tasy</i> e <i>Weblogis</i> , observou-se que foram realizados 124.180 pedidos ao almoxarifado, tendo sido atendidos no prazo 122.838 pedidos.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<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>A avaliação da procedência das RNC's encaminhadas pelo Poder Concedente não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir nenhum parecer sobre o tema.</p> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pelo Poder Concedente 02 (dois) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referentes ao almoxarifado no mês de referência. Os registros foram evidenciados através de registro fotográfico, porém não foram apresentadas resposta por parte do setor notificado.</p> <p>A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 907/2022 - Setor Notificante - Farmácia SSA - Ocorrência 11/07/2022  <i>"No plantão do dia 08/07/2022 foi recebido pela equipe do fracionamento a gaiola de itens a serem fracionados no dia, no entanto os itens recebidos no físico não eram condizentes com a transferência no sistema tasy, o que acarretou muito transtorno. Nesse mesmo dia foram enviados comprimidos de isossorbida de 20mg no físico e no virtual foi feita transferência de isossorbida de 5mg conforme registro abaixo, além do envio de outros itens no físico sem registro no sistema."</i> </li> <li>• RNC 1054/2022 - Setor Notificante - Farmácia SSA - Ocorrência 26/07/2022  <i>"No dia 26/07/2022 o Fracionamento recebeu do Almoxarifado a gaiola de itens para fracionar com quatro caixas de Cloreto de Sódio 0,9% -10mL, sendo total de 800 ampolas plásticas. As etiquetas foram impressas com o número de lote divergente. Lote correto: P17922A Lote impresso: P17822"</i> </li> </ul>

#### Pontos de Atenção

Posteriormente foi solicitado ao Almojarifado a troca das etiqueta se desprezadas as que estavam incorretas."

<b>Total de Pedidos no Mês</b>	124.180
<b>Pedidos entregues no prazo e entregues completos</b>	122.838

#### Metas do Indicador

<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;85%</b>	<b>≤85%</b>


#### 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>
100,00%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O indicador em questão tem periodicidade semestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada semestre. Ao analisar o relatório emitido pelo Verificador Independente anterior foi observado que o indicador já havia sido apurado no mês de fevereiro de 2022 e, portanto, a nota obtida deve ser válida até julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o semestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	

<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>R\$ 7.727.402,39</b>
<b>Valor do Estoque Físico</b>	<b>R\$ 7.706.162,18</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>
99,56%	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 2.980 chamadas externas. Destas, 35 foram abandonadas pelo demandante em tempo de espera inferior a um minuto e foram expurgadas da avaliação.</p> <p>Dentre as 2.945 chamadas restantes, 13 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>	2.945
<b>Chamadas externas não Atendidos no Prazo</b>	13


<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 procedentes 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>	4	3	2	1
<b>Medição</b>	0	2	5	Mais de 5


<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>
100%	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 866 entregas à mensageria, sendo todas foram concluídas dentro 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>	866
<b>Chamadas externas não atendidas no 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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Chamadas externas não atendidas no prazo}}{\text{Total de chamadas externas recebidas}} \right) \times 100\%$

### 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>
99,07%	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 108 chamados de Reprografia. Dentre os chamados analisados, apenas 01 foi atendido 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 Chamados</b>	108
<b>Chamados Atendimentos Fora do Prazo</b>	01


<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>
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. Dessa forma, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 32 câmeras.	 <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 18 de agosto de 2022.

<b>Total em Conforme</b>	32
<b>Número em não conformidades</b>	0


<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%	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 Tasy. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 315 itens.</p> <p>No mês de referência, foi realizada verificação de 28 áreas e um total de 315 itens. Nestes locais, todos os itens verificados apresentavam a placa identificação de patrimônio. As áreas verificadas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8º ANDAR - QUARTO 819</li> <li>• 8º ANDAR - QUARTO 839</li> <li>• 8º ANDAR - QUARTO 832</li> <li>• 8º ANDAR - QUARTO 826</li> <li>• 7º ANDAR - CAMAREIRA</li> <li>• 6º ANDAR - QUARTO 615</li> <li>• 6º ANDAR - CORREDOR</li> <li>• 6º ANDAR - QUARTO 631</li> <li>• 6º ANDAR - SALA DE ESPERA</li> <li>• 5º ANDAR - QUARTO 532</li> <li>• 5º ANDAR - ESTAR PACIENTES - NORTE</li> <li>• 4º ANDAR CTI 8 - LEITO 439</li> <li>• 4º ANDAR - PLANTONISTA (DIREITA)</li> <li>• 4º ANDAR - VESTIÁRIO MASCULINO</li> <li>• 4º ANDAR - SALA DE AULA</li> <li>• 4º ANDAR CTI 6 - LEITO 411</li> <li>• 4º ANDAR CTI 5 - LEITO 408</li> <li>• 3º ANDAR - CME - ADMINISTRAÇÃO</li> <li>• 2º ANDAR - BLOCO CIRURGICO - UTILIDADES</li> <li>• 2º ANDAR - SALA - ESTAR MÉDICOS</li> <li>• TÉRREO - COPA DE PACIENTES</li> <li>• TÉRREO - CONSULTÓRIO ORTOPÉDICO 1</li> <li>• 1º ANDAR - SALA DE ESPERA</li> <li>• 1º ANDAR - CONSULTÓRIO 5</li> <li>• 1º ANDAR - ECOCARDIOGRAMA 2</li> <li>• 1º ANDAR - ESPERA MÉTODOS GRÁFICOS E ENDOSCOPIA</li> <li>• 1º ANDAR - ENDOSCOPIA 2</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1º ANDAR - HEMODINÂMICA - CONSULTÓRIO</li> </ul>	

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

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

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

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

## 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>

<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.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


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

### 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>

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

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



#### 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</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>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme

### 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</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>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme

## 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


<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>	Conforme	-	-	Não Conforme

### 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


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

### 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>

<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 trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 1. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</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>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme

### 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</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>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme

## 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>

<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 trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


<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>	Conforme	-	-	Não Conforme

### 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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</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>	4	3	2	1
<i>Medição</i>	Conforme	-	-	Não Conforme



### 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>

<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 trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


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

### 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>Patrimônio</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>
<p>O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


<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>	Conforme	-	-	Não Conforme

#### 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>

<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 trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior observou-se que o indicador foi apurado em maio de 2022, tendo sido apresentada nota 4. Dessa forma, a nota apurada será válida para o trimestre composto pelos meses de maio, junho e julho de 2022.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	

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

### 5.3. Índice de Disponibilidade

O Índice de Disponibilidade (IDP) 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% <sup>10</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>Prisma</i>, foram identificadas 7,47 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 391654, 392760, 392805, 393083, 393295, 393334, 393601.</p>	 <b>Atendido</b>

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

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

<b>Pontos de Água</b>	311
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	7,47
<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>	
$M = 1 - \left( \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Pontos de água} \times \text{Números de Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$	

### 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% <sup>11</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 <i>Prisma</i>, foram identificadas 9,73 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="1"> <tr> <td>391562</td> <td>391992</td> <td>392984</td> <td>393108</td> <td>393515</td> </tr> <tr> <td>391827</td> <td>392005</td> <td>393029</td> <td>393298</td> <td>393672</td> </tr> <tr> <td>391874</td> <td>392701</td> <td>393038</td> <td>393510</td> <td>394125</td> </tr> <tr> <td>394156</td> <td>394218</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	391562	391992	392984	393108	393515	391827	392005	393029	393298	393672	391874	392701	393038	393510	394125	394156	394218				 <b>Atendido</b>
391562	391992	392984	393108	393515																	
391827	392005	393029	393298	393672																	
391874	392701	393038	393510	394125																	
394156	394218																				

<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>	9,73
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade no mês}}{\text{Pontos de energia} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

<sup>11</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%	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>	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>	<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%	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 Neovero, 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>	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>	> 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%	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 Neovero, 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>	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>	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%

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

### 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%	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>	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>	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%

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

### 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>
95,11%	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 41.759,00 horas contratadas, das quais 39.718,08 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	Porteiro	Vigia	Motoboy	Auxiliar Administrativo			Secretária
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12h	8h	12h	8h	6h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	12	8	42	40	4	104	28	6	3
<b>Carga horária mês</b>	170,5	170,5	170,5	170,5	168	170,5	168	126	168
<b>Horas Mensais</b>	2.046	1.364	7.161	6.820	672	17.732	4.704	756	504
<b>Total de horas</b>	<b>41.759,00</b>								

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

<b>Dados Concessionária (julho 2022)</b>									
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria	Serviços administrativos			
	Zelador	Coord./ Super.	Cobertura de Posto	Segurança	Mensageria/ Motoboy	Auxiliar Administrativo		Recepção	Secretária
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12H	8h	8h	6h	12h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	17	6	2	57	4	104		51	3
<b>Horas Mensais</b>	2.702,00	10.528,60			705,98	17.119,65		8.110,63	551,22
<b>Total de horas</b>	<b>39.718,08</b>								

<b>Total de Horas Contratadas</b>	41.759,00
<b>Total de Horas Trabalhadas</b>	39.718,08

#### **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 17 de agosto de 2022.

#### **Metas do Indicador**

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


#### **Fórmula de Medição**

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

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

<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>
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 129 pontos de ar-condicionado, que equivalem a um total esperado de 95.976 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 7,10 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 391155, 391976, 393089, 394224, 391851, 392434, 393231.</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>	7,10
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de ambientes climatizados} \times \text{Dias no mês} \times 24\text{h}} \right) \times 100\%$

### 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>
95,75%	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 do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 379,12 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="1"> <tr> <td>391842</td> <td>394220</td> <td>392826</td> <td>392516</td> <td>391893</td> </tr> <tr> <td>394305</td> <td>393694</td> <td>392627</td> <td>392103</td> <td>391877</td> </tr> <tr> <td>394303</td> <td>393365</td> <td>392531</td> <td>392769</td> <td>391382</td> </tr> <tr> <td>394258</td> <td>392995</td> <td>393787</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	391842	394220	392826	392516	391893	394305	393694	392627	392103	391877	394303	393365	392531	392769	391382	394258	392995	393787			 <b>Atendido</b>
391842	394220	392826	392516	391893																	
394305	393694	392627	392103	391877																	
394303	393365	392531	392769	391382																	
394258	392995	393787																			

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Para o mês de referência, o Verificador Independente realizou a extração dos dados do sistema <i>Prisma</i> juntamente com a Concessionária, porém esta informou que após uma revisão do sistema foram identificadas novas Ordens de Serviços referentes à indisponibilidade dos elevadores. Assim, no dia 08 de setembro de 2022 foi enviado via e-mail o relatório contendo as informações faltantes.</p>

<b>Total de Elevadores</b>	12
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	379,12
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total Elevadores} \times 24h \times \text{Dias do mês}} \right) \times 100\%$

### 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 <i>Prisma</i> e <i>Neovero</i>, foram identificadas 2.049 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>	2.049
<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>
99,99 %	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 12,01 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária e 0,65 horas de indisponibilidade apuradas <i>in loco</i> nas seguintes câmeras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ºSS 19: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 14/07/2022, totalizando 00:00:10;</li> <li>• SD-1ºSS-01: Apresentou falha na gravação/armazenamento nos dias 07/07/2022, 08/07/2022, 09/07/2022 e 11/07/2022, totalizando 00:17:24;</li> <li>• Ter 04: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 14/07/2022, totalizando 00:07:11;</li> <li>• Ter 23: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 13/07/2022, totalizando 00:00:10;</li> <li>• Ter 24: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 04/07/2022, 05/07/2022 e 13/07/2022, totalizando 00:04:37;</li> <li>• 1º PV 03: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 13/07/2022, totalizando 00:00:15;</li> <li>• 1º PV 16: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 13/07/2022, totalizando 00:00:23;</li> <li>• EST-04: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 28/07/2022, totalizando 00:01:59;</li> <li>• ELV-02 Social: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 27/07/2022, totalizando 00:06:54;</li> </ul>	 <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 18 de agosto de 2022.

<b>Nº de Câmeras Instaladas</b>	280
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	12,66
<b>Nº de dias no mês</b>	31




<i>Metas do Indicador</i>				
<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>

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

### 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>
99,40%	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 89,53 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 02/07/2022 - Catraca 01-P3 - Liberando acesso sem necessidade de utilizar o crachá.</li> <li>• 02/07/2022 - Catraca Hall Social 5º andar - Permanecendo aberta.</li> <li>• 08/07/2022 - Catraca Corredor Ambulatório-Equipamento inoperante.</li> <li>• 10/07/2022 - Catraca 02-P1 - Equipamento inoperante.</li> <li>• 11/07/2022 - Catraca Hall Social 6º andar - Funcionamento inconsistente.</li> <li>• 14/07/2022 - Catraca Almojarifado 1º subsolo -Equipamento inoperante.</li> <li>• 16/07/2022 - Catraca 01 Refeitório - Equipamento inoperante.</li> <li>• 22/07/2022 - Catraca 04 P6 - Equipamento inoperante.</li> <li>• 24/07/2022 - Catraca Rack 1º andar - Alarme sonoro intermitente</li> <li>• 26/07/2022 - Catraca Hall Social 5º andar, 6º andar, 7º andar e 8º andar - Ao acionar o botão de emergência para liberar o travamento da porta, a porta permanece fechada.</li> <li>• 29/07/2022 - Catraca 02 - cofre 1º andar - Sem dar baixa no crachá.</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 18 de agosto 2022. Porém, foi observado pelo Verificador Independente que o sistema <i>ServiceAide</i> possui 04 chamados relacionados a indisponibilidade de catracas. Assim, recomenda-se utilizar o relatório extraído no sistema <i>ServiceAide</i> para cálculo do indicador.</p> <p>Foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à falha no serviço de Pontos de Controle de Acesso Instalados, no mês de referência. As RNC's encaminhadas não fazem parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não foram avaliadas pela EY em nenhum âmbito.</p>

### Pontos de Atenção

A RNC referente à falha no serviço de Pontos de Controle de Acesso Instalados para o mês de referência está descrita a seguir:

- RNC 1006/2022 - Setor Notificante - Assessoria de Planejamento e Gestão - Ocorrência 26/07/2022

"No plantão de 26/07/2022, as catracas das Portarias de funcionários no 1ºSS e as catracas de acesso aos elevadores no 1º andar apresentaram inoperância no período da manhã e se estendeu a uma parte da tarde, gerando aglomeração e atrasos no registro do ponto e início das atividades dos funcionários. Evento de reclamação da equipe assistencial e equipes de apoio. Meu registro de ponto deveria ser 7:30h e com este atraso, só foi possível registrar às 7:34h. Com isto terei que ficar 4 min após meu horário. Com isto, para não gerar banco de horas terei que permanecer 4 min a mais, impactando em possível perda do transporte no horário habitual."

<b>Nº de Catracas Instaladas</b>	20
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	89,53
<b>Nº de dias no mês</b>	31

### Metas do Indicador

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


### Fórmula de Medição

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

### 5.3.13. DA001 - Disponibilidade de Leitos

<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>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,89%	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 leitos, que equivalem a um total esperado de 319.920 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 23,33 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 391666, 391898, 392784, 393315, 393670. Além disso, foram identificadas 341,47 horas de indisponibilidade devido ao tempo de higienização do leito superar 4 horas.</p> <p>O total de horas de indisponibilidade foi de 364,81 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>	364,81
<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>	> 98%	> 95%	> 90%	≤ 90%

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

### 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%	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 11.821.438,32 m<sup>2</sup> de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 29,23 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 392773, 392776, 392792, 392917, 394101.</p> <p>Considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo VI do Contrato de Concessão, o percentual de disponibilidade de energia foi de 100,00% .</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Nº de Áreas Comuns</b>	15.889,03 m <sup>2</sup>
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	29,23
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Soma das horas de indisponibilidade}}{\text{Total de áreas comuns (em m}^2\text{)} \times \text{Número de dias no mês} \times 24h} \right) \times 100\%$

### 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>
99,91%	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 37.200 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 30,32 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>300-129723 300-129839 300-130026 300-130096 300-130275            300-129728 300-129861 300-130035 300-130110 300-130304            300-129744 300-129908 300-130062 300-130129 300-130317            300-129777 300-129964 300-130075 300-130170 300-130344            300-129802 300-130001 300-130087 300-130234            300-129819 300-130025 300-130090 300-130260</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>	30,32
<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>
99,84%	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>, foram identificadas 1,19 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>	1,19
<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>
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100\%$

### 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>
99,99%	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>, foram identificadas 0,03 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>	0,03
<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>
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100\%$



### 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>
99,99%	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 0,04 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>	0,04
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

### 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>
99,99%	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 441,48 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>	441,48
<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 0,98 horas de indisponibilidade 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>	0,98
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade do CA}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

### 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% <sup>12</sup>	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>, foram identificadas 0,03 horas de indisponibilidade 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 URA</b>	0,03
<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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade do URA}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

<sup>12</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

## 6. Recomendações de melhoria

Tabela 17. Recomendações de melhoria

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

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento	IQT008C	Recomenda-se a formalização junto ao Poder Concedente da “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 à criticidade da solicitação,
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.
Relatório de Manutenção Corretiva (Descrição das Ordens de Serviço)	DU001 DU002 DU003A DU003B DU003C DU003D DE003	Recomenda-se que além do campo de “descrição das Ordens de Serviço de Manutenção Corretiva”, esteja disponível para preenchimento do executor da ordem de serviço um campo contendo opções restritas de classificação da atividade realizada, conforme as métricas dos indicadores.
Relatório de Controle de Ponto	DE001	Recomenda-se que a Concessionária consolide as informações de horas trabalhadas de seus funcionários diretos ou indiretos sistemicamente e que seja fornecido ao Verificador Independente acesso a esse sistema para extração das informações.
Relatório de Câmeras e Pontos de Acesso	DE005A DE005B	Recomenda-se que a Concessionária forneça ao Verificador Independente acesso aos sistemas para extração das informações referentes às falhas das câmeras e pontos de acesso do HMDCC ou a utilização do relatório extraído no sistema <i>ServiceAide</i> para cálculo do indicador.
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](#)

[app](#) | [ey.com.br/eyinsights](http://ey.com.br/eyinsights)