

# 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: Junho de 2022*

**15 DE DEZEMBRO DE 2022**



Belo Horizonte, 15 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.....	8
4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	14
4.1.	Taxa de Ocupação (TO).....	14
4.2.	Fator de Desempenho (FD).....	14
4.3.	Contraprestação Pública Máxima (CPM) .....	15
4.4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	15
5.	Índice de Desempenho .....	17
5.1.	Índice de Qualidade.....	17
5.1.1.	Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA).....	18
5.1.2.	Satisfação “Profissionais” SPR .....	20
5.1.3.	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza .....	23
5.1.4.	IQT001B - Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas .....	24
5.1.5.	IQT002A - Quantidade calórica / gramatura / variedade / temperatura das Refeições .....	26
5.1.6.	IQT002B - Exame microbiológico .....	28
5.1.7.	IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política .....	29
5.1.8.	IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento das obrigações previstas .....	34
5.1.9.	IQT004A - Índice de falta de enxoval.....	35
5.1.10.	IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem .....	36
5.1.11.	IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva -Crítica .....	38
5.1.12.	IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica .....	39
5.1.13.	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo .....	40
5.1.14.	IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5 .....	42
5.1.15.	IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto)..	43
5.1.16.	IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - Help Desk	44
5.1.17.	IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk.....	45
5.1.18.	IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos) .....	46
5.1.19.	IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	47
5.1.20.	IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	48
5.1.21.	IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e Mobiliário	49
5.1.22.	IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário .....	50
5.1.23.	IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos .....	51
5.1.24.	IQT010 - Tempo de atendimento médio (Recepção) .....	53
5.1.25.	IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado).....	54
5.1.26.	IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado) .....	57
5.1.27.	IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia .....	58
5.1.28.	IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes .....	59
5.1.29.	IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos .....	60
5.1.30.	IQT015 - Chamados de Reprogramação atendidos no prazo e completos .....	61
5.1.31.	IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV .....	62

5.1.32.	IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio) .....	63
5.2.	Índice de Conformidade .....	65
5.2.1.	IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos .....	65
5.2.2.	IC002 - Certificação ISO 9001 .....	66
5.2.3.	IC003 - Certificação ISO 14001 .....	67
5.2.4.	IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital .....	68
5.2.5.	IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades .....	69
5.2.6.	IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial .....	70
5.2.7.	IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral .....	71
5.2.8.	IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança .....	72
5.2.9.	IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento .....	73
5.2.10.	IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria .....	74
5.2.11.	IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk .....	75
5.2.12.	IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão .....	76
5.2.13.	IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações .....	77
5.2.14.	IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação ..	78
5.3.	Índice de Disponibilidade .....	79
5.3.1.	DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso .....	79
5.3.2.	DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso .....	81
5.3.3.	DU003A - Disponibilidade de oxigênio .....	82
5.3.4.	DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso .....	83
5.3.5.	DU003C - Disponibilidade de ar comprimido .....	84
5.3.6.	DU003D - Disponibilidade de vácuo .....	85
5.3.7.	DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço ...	86
5.3.8.	DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso .....	87
5.3.9.	DE003 - Disponibilidade de Elevadores .....	88
5.3.10.	DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos .....	89
5.3.11.	DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas .....	90
5.3.12.	DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados .....	92
5.3.13.	DA001 - Disponibilidade de Leitos .....	93
5.3.14.	DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns .....	94
5.3.15.	DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão .....	95
5.3.16.	DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna .....	96
5.3.17.	DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna .....	97
5.3.18.	DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação .....	98
5.3.19.	DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática .....	99
5.3.20.	DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA) .....	101
5.3.21.	DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA) .....	102
6.	Recomendações de melhoria .....	103

# 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 expressamos qualquer asseguração sobre as informações analisadas.

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

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

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

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

## 2. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa do processo nº 04.001252.10.34, decorrente do Edital de Concorrência nº 008/2010, emitido pela Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, consiste em uma Parceria Público-Privada (PPP) para realização de serviços de obras de engenharia e de serviços de apoio não assistenciais à gestão e operação do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro (HMDCC), que contém 13 pavimentos e 460 leitos, em 46.857 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 gestão do 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 junho de 2022.

### 2.1. Objetivos

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

### 3. Sumário Executivo



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

#### 3.1. Resultados do mês de referência

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

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

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
✓	SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	-	3,75	-	3,77	Indicador Mensal
✓	SPR - Satisfação de Profissionais	-	3,34	-	3,33	Indicador Mensal
✓	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	99,40%	4	99,30%	4	Indicador Mensal
✗	IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	97,23%	2	97,21%	2	Indicador Mensal
✓	IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	3 grupos acima de 90%	3	95,06%	4	Indicador Mensal
✓	IQT002B- Exame Microbiológico	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Mensal
✓	IQT002C- Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	98,46%	4	97,73%	4	Indicador Mensal
✓	IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	1 evento	3	1 evento	3	Indicador Mensal
✓	IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	Nenhuma falta	4	0,00%	4	Indicador Mensal
✗	IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	87,20%	2	87,20%	2	Indicador Mensal
✓	IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	95,61%	4	99,70%	4	Indicador Mensal

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
	IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema	n/a	-	100,00%	4	Indicador Trimestral
	IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	99,08%	4	99,11%	4	Indicador Mensal
	IQT007B - Tempo de Atendimento- Help Desk	99,49%	4	99,77%	4	Indicador Mensal
	IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	95,94%	4	97,27%	4	Indicador Mensal
	IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	99,97%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
	IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	98,81%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
	IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	97,20%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
	IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	98,87%	4	99,38%	4	Indicador Mensal
	IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários	n/a	-	100,00%	4	Indicador Trimestral
	IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	99,23%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
	IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)	<i>Abaixo de 5 minutos</i>	4	63,00%	4	Indicador Mensal
	IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	98,87%	4	99,37%	4	Indicador Mensal
	IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)	n/a	-	100,71%	4	Indicador Semestral
	IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	99,42%	4	99,67%	4	Indicador Mensal
	IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	0 eventos	4	0 eventos	4	Indicador Mensal
	IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	99,56%	4	99,56%	4	Indicador Mensal
	IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
	IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	Conforme	4	Conforme	4	Indicador Mensal



<b>Cumprimento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Verificador Independente</b>		<b>Concessionária</b>		<b>Periodicidade</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<b>ICP - Índice de Conformidade</b>		<b>Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Medição</b>	<b>Nota</b>	
<input type="checkbox"/>	IC001- Seguros	n/a	-	-	-	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC002- Certificação ISO 9001	n/a	-	-	-	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC003- Certificação ISO14001	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC004- Obras e instalações	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC005-Utilidades	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC006- Manutenção e Conservação Predial	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC007- Administrativo Geral	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC008- Segurança	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC009- Estacionamento	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC010- Hotelaria	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC011- Service Desk	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC012- Reprografia e Impressão	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC013- Rede e Telecomunicações	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC014- Data Center e Sistemas de Informação	n/a	-	-	-	Indicador Trimestral
<b>IDP - Índice de Disponibilidade</b>		<b>Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Medição</b>	<b>Nota</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	DU001- Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	99,99%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	99,99%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

<b>Cumprimento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Verificador Independente</b>		<b>Concessionária</b>		<b>Periodicidade</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003D- Disponibilidade de Vácuo	99,96%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	95,34%	4	95,34%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	99,76%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE003- Disponibilidade de Elevadores	99,98%	4	99,98%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	99,71%	4	99,73%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	99,81%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DA001- Disponibilidade de Leitos	99,56%	4	99,90%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	99,99%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	99,91%	4	99,87%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	99,97%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	99,94%	4	99,97%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	99,99%	4	99,98%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	99,64%	4	99,22%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

**Legenda:**

Nota superior a 3

Nota inferior a 3

Indicador não avaliado no mês de referência.

### 3.2. Resultados do trimestre de referência

Os resultados e métricas utilizadas nos cálculos dos indicadores estão detalhados ao longo dos relatórios referentes a cada um dos meses que compõem o trimestre. Conforme Anexo 6 do Contrato de Concessão, o

cálculo da nota trimestral dos indicadores cuja periodicidade de apuração é mensal se dá através da média aritmética das notas obtidas ao longo dos meses que compõem o trimestre.

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	-	-	-

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	-	-	-

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

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

■ **Índice de Conformidade**

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

Tabela 5. Resultados da apuração trimestral IC

<i>Indicador</i>	<i>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>		

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

■ **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	-	-	1,00
DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	4,00	4,00	-	-	1,00
DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	4,00	4,00	-	-	1,00
DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	4,00	4,00	-	-	1,00
DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	4,00	4,00	-	-	1,00
DU003D- Disponibilidade de Vácuo	4,00	4,00	-	-	1,00
<b>Nota trimestral</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	-	-	3,00
DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	4,00	4,00	-	-	2,00
DE003- Disponibilidade de Elevadores	4,00	4,00	-	-	2,00
DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	4,00	4,00	-	-	2,00
DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	4,00	4,00	-	-	0,50
DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	3,00	4,00	-	-	0,50
<b>Nota trimestral</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
DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	4,00	4,00	-	-	3,00
<b>Nota trimestral</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	-	-	1,00
DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	4,00	4,00	-	-	1,00
DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	4,00	4,00	-	-	1,00
DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	4,00	4,00	-	-	1,00
DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	4,00	4,00	-	-	1,00
DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	4,00	4,00	-	-	0,50
DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	4,00	4,00	-	-	0,50
<b>Nota trimestral</b>			-		

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

- **Índice de Desempenho**

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

## 4. Cálculo da Contraprestação Pública

Serão apresentadas a seguir as variáveis que impactam no cálculo da Contraprestação Mensal Pública devida à Concessionária e seu respectivo valor para o mês de referência deste relatório. 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).

### 4.1. Taxa de Ocupação (TO)

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

No mês de referência, a ocupação medida foi de 93,06%, considerando 11.719 pacientes no mês para 430 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%
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%



ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD
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 (CPM) 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.

Assim o valor da Contraprestação Máxima para o trimestre anterior (fevereiro, março e abril de 2022) é de R\$ 10.926.153,28, conforme informado pelo Verificador Independente anterior.

### 4.4. Cálculo da Contraprestação Pública

Para o cálculo da Contraprestação a ser paga à Concessionária no mês 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 a seguir exibe os valores do trimestre fevereiro, março e abril de 2022, que são utilizados para cálculo da Contraprestação do mês de referência deste relatório:

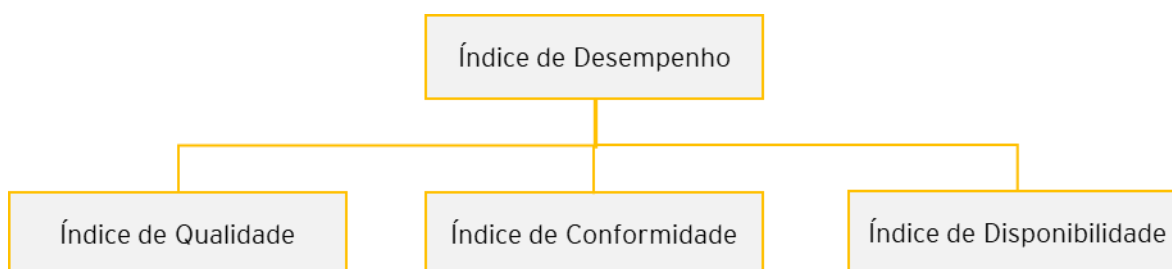
Tabela 11. Cálculo da Contraprestação

<b>Valor da CPM</b>				
<b>R\$ 10.926.153,28</b>				
<i>Período</i>	<i>ID Trimestral</i>	<i>FD</i>	<i>TO Mensal</i>	<i>TO Trimestral</i>
<i>fev/22</i>	<b>3,84</b>	<b>100%</b>	<b>89,99%</b>	<b>91,22%</b>
<i>mar/22</i>			<b>92,56%</b>	
<i>abr/22</i>			<b>91,11%</b>	
<b>Contraprestação Mensal</b>				
<i>Parcela Fixa</i>		<i>Parcela Variável</i>		
<b>R\$ 4.370.461,31</b>		<b>R\$ 6.440.574,02</b>		
<b>TOTAL R\$ 10.811.035,33</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>	-

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador, baseando-se no universo amostral de 1.580 pacientes no mês de maio atendidos no HMDCC e utilizando a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerou 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, detalhadas no <a href="#">Anexo I</a> do presente relatório. Dessa forma, foi atribuída para o indicador a nota de 3,75.</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 12. Apuração das pesquisas de Satisfação de Pacientes e Acompanhantes

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPA001A	3,83	1,5	83,20%	16,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA001B	3,83	1,5	83,20%	16,80%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpeza	SPA002A	3,93	0,5	82,40%	6,40%	0,00%	0,00%	11,20%
	SPA002B	3,66	0,5	63,20%	30,40%	0,80%	0,00%	5,60%
	SPA002C	3,71	0,5	71,20%	28,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA002D	3,97	0,5	96,80%	3,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Serviço de Nutrição	SPA003A	3,43	1	45,60%	52,00%	2,40%	0,00%	0,00%
	SPA003B	3,39	1	44,00%	51,20%	4,80%	0,00%	0,00%
Segurança	SPA004A	3,98	2	98,40%	0,80%	0,80%	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, mobiliário e equipamentos	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	4,00	0,34	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006D	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006E	4,00	0,34	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%


Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
	SPA006F	4,00	0,33	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recepção	SPA007A	3,31	0,5	13,60%	30,40%	0,00%	0,00%	56,00%
	SPA007B	3,31	0,5	13,60%	30,40%	0,00%	0,00%	56,00%
Lanchonete	SPA008A	3,07	0,15	1,60%	21,60%	0,00%	0,00%	76,80%
	SPA008B	3,10	0,15	3,20%	19,20%	0,80%	0,00%	76,80%
	SPA008C	3,07	0,15	2,40%	20,00%	0,80%	0,00%	76,80%
	SPA008D	2,83	0,15	0,80%	17,60%	4,80%	0,00%	76,80%
	SPA008E	3,07	0,2	2,40%	20,00%	0,80%	0,00%	76,80%
	SPA008F	3,07	0,2	2,40%	20,00%	0,80%	0,00%	76,80%
<b>Nota final SPA (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,75</b>	<b>15</b>	<b>61,85%</b>	<b>14,83%</b>	<b>0,65%</b>	<b>0,00%</b>	<b>22,68%</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>	-

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador, baseando-se no universo amostral de 1.648 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, que foram distribuídas pelo Verificador Independente a profissionais sorteados aleatoriamente. Dentre as pesquisas distribuídas, apenas 39 foram devolvidas durante o mês de referência.</p> <p>Para as perguntas relacionadas a Máquinas de Conveniência (SPR019A, 19B e 19C) foi considerado o parâmetro N/A, tendo em vista que desde abril de 2022 essas máquinas não estão presentes no HMDCC.</p> <p>As pesquisas realizadas pelo Verificador Independente estão detalhadas no <a href="#">Anexo II</a> do presente relatório. Dessa forma, foi atribuída para o indicador a nota de 3,34.</p>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
<p>O Verificador Independente identificou que a baixa no número de pesquisas devolvidas estava vinculada a falta de percepção de sua importância pelo funcionário. Deste modo, foi proposto em reunião do dia 11 de julho com Poder Concedente e Concessionária que houvesse maior envolvimento dos gestores durante o processo.</p>

Tabela 13. 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	3,59	2	64,10%	33,33%	0,00%	2,56%	0,00%
	SPR001B	3,47	2	51,28%	33,33%	7,69%	0,00%	7,69%
Limpeza	SPR002A	3,29	0,25	46,15%	33,33%	17,95%	0,00%	2,56%
	SPR002B	3,59	0,25	58,97%	41,03%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPR002C	3,62	0,25	64,10%	33,33%	2,56%	0,00%	0,00%
	SPR002D	3,37	0,75	48,72%	35,90%	12,82%	0,00%	2,56%
	SPR003A	3,51	0,75	53,85%	43,59%	2,56%	0,00%	0,00%
	SPR003B	3,47	0,75	51,28%	33,33%	7,69%	0,00%	7,69%
Nutrição e dietética	SPR004A	2,57	0,75	15,38%	25,64%	43,59%	5,13%	10,26%
	SPR004B	2,76	0,75	15,38%	48,72%	28,21%	5,13%	2,56%

	SPR004C	2,76	0,75	15,38%	46,15%	28,21%	5,13%	5,13%
	SPR004D	2,92	0,75	20,51%	48,72%	17,95%	5,13%	7,69%
Segurança	SPR005A	3,42	3	51,28%	38,46%	5,13%	2,56%	2,56%
Lavanderia e Rouparia	SPR006A	3,38	0,5	46,15%	46,15%	7,69%	0,00%	0,00%
	SPR006B	3,33	0,5	41,03%	51,28%	7,69%	0,00%	0,00%
	SPR006C	3,05	0,5	28,21%	51,28%	17,95%	2,56%	0,00%
	SPR007A	3,03	1,5	25,64%	56,41%	7,69%	7,69%	2,56%
Manutenção Predial, de Mobiliário e de Equipamentos	SPR008A	3,39	0,25	43,59%	48,72%	5,13%	0,00%	2,56%
	SPR008B	3,42	0,25	46,15%	46,15%	5,13%	0,00%	2,56%
	SPR008C	3,39	0,25	46,15%	43,59%	7,69%	0,00%	2,56%
	SPR008D	3,32	0,25	38,46%	48,72%	7,69%	0,00%	5,13%
	SPR008E	3,46	0,25	51,28%	35,90%	7,69%	0,00%	5,13%
	SPR008F	3,43	0,25	48,72%	38,46%	7,69%	0,00%	5,13%
	SPR009A	3,45	0,75	48,72%	43,59%	5,13%	0,00%	2,56%
	SPR009B	3,35	0,75	41,03%	46,15%	7,69%	0,00%	5,13%
Service Desk /Help desk	SPR010A	3,46	0,25	51,28%	35,90%	7,69%	0,00%	5,13%
	SPR010B	3,55	0,25	56,41%	38,46%	2,56%	0,00%	2,56%
	SPR010C	3,61	0,25	58,97%	38,46%	0,00%	0,00%	2,56%
	SPR010D	3,49	0,25	51,28%	38,46%	5,13%	0,00%	5,13%
	SPR010E	3,58	0,25	58,97%	35,90%	2,56%	0,00%	2,56%
	SPR010F	3,53	0,25	53,85%	41,03%	2,56%	0,00%	2,56%
	SPR011A	3,55	0,375	58,97%	35,90%	0,00%	2,56%	2,56%
	SPR011C	3,45	0,375	51,28%	41,03%	2,56%	2,56%	2,56%
	SPR011D	3,51	0,25	53,85%	38,46%	0,00%	2,56%	5,13%
	SPR011E	3,46	0,25	48,72%	43,59%	0,00%	2,56%	5,13%
	SPR011F	3,38	0,25	43,59%	46,15%	2,56%	2,56%	5,13%
TIC (hardware e software)	SPR012A	3,32	1	43,59%	41,03%	12,82%	0,00%	2,56%
	SPR012B	3,39	1	41,03%	53,85%	2,56%	0,00%	2,56%
Coleta de Resíduos	SPR013A	3,42	1	43,59%	51,28%	2,56%	0,00%	2,56%
	SPR013B	3,45	1	46,15%	48,72%	2,56%	0,00%	2,56%
Estoques e Logística	SPR014A	3,47	0,5	46,15%	43,59%	2,56%	0,00%	7,69%
	SPR014B	3,36	0,5	38,46%	48,72%	5,13%	0,00%	7,69%
	SPR015A	3,21	0,5	35,90%	48,72%	15,38%	0,00%	0,00%
	SPR015B	3,11	0,5	33,33%	41,03%	23,08%	0,00%	2,56%
Recepção	SPR016A	3,58	2	46,15%	33,33%	0,00%	0,00%	20,51%
Estacionamento	SPR017A	3,32	1	20,51%	33,33%	2,56%	0,00%	43,59%
	SPR017B	3,40	1	28,21%	33,33%	2,56%	0,00%	35,90%
Lanchonete	SPR018A	3,21	0,125	30,77%	43,59%	7,69%	2,56%	15,38%
	SPR018B	3,15	0,125	25,64%	51,28%	7,69%	2,56%	12,82%
	SPR018C	3,36	0,125	25,64%	0,00%	7,69%	2,56%	12,82%
	SPR018D	2,94	0,125	23,08%	38,46%	17,95%	5,13%	15,38%
	SPR018E	3,09	0,25	23,08%	51,28%	10,26%	2,56%	12,82%
	SPR018F	3,30	0,25	30,77%	51,28%	0,00%	2,56%	15,38%
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	3,34	1	35,90%	58,97%	2,56%	0,00%	2,56%
Reprografia e Impressão	SPR021A	3,32	0,33	30,77%	64,10%	0,00%	0,00%	5,13%
	SPR021B	3,36	0,33	33,33%	58,97%	0,00%	0,00%	5,13%
	SPR021C	3,34	0,34	30,77%	58,97%	0,00%	0,00%	7,69%
<b>Nota final SPR (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,34</b>	<b>13,5</b>	<b>39,73%</b>	<b>41,03%</b>	<b>7,08%</b>	<b>1,12%</b>	<b>11,04%</b>



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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,40%	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 2.062 áreas, segundo Plano de Limpeza atualizado do HMDCC enviado pela Concessionária.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 335 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 335 áreas do HMDCC em relação ao cumprimento do plano de limpeza e foram identificadas 2 não conformidades, que estão detalhadas no <a href="#">Anexo III</a> do presente relatório.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 99,40% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Limpezas inspecionadas</b>	<b>335</b>
<b>Número de não conformidades</b>	<b>2</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%	>98%	>95%	≤95%

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
97,23%	2	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 que estavam dentro do horário de trabalho previsto para o do Verificador Independente contratualmente (08:00 as 22:00). Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 2.062 áreas, segundo Plano de Limpeza atualizado do HMDCC enviado pela Concessionária.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 335 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> </ul>	 <p>Não atendido</p>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensadores (saboneteiras);</li> <li>• Bate maca e/ou bate maca-corrimão e/ou Corrimão;</li> <li>• Extintor de incêndio;</li> <li>• Quadro de energia/quadro de hidrante/tubo pneumático/réguas de gás/Pontos de Luz Fluorescente e Incandescente/ Registro/Saída de ar (parede, estrutura fixa da parede;</li> <li>• Placa informativa (parede);</li> <li>• Cortinas (trilho) e/ou e/ou persiana e/ou divisórias;</li> <li>• Janela e/ou vidraça e vidraçaria e/ou Espelho e/ou Esquadria;</li> <li>• Equipamentos exceto equip. clínicos;</li> <li>• Luminárias do teto.</li> </ul> <p>Foram avaliados 9.380 critérios (335 áreas x 28 critérios), dos quais 4.751 foram considerados não aplicáveis. Dessa forma, o cálculo do indicador considerou os 4.629 critérios restantes aplicáveis e, dentre esses, foram identificadas 128 não conformidades, que estão detalhadas no <a href="#">Anexo IV</a> do presente relatório.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 97,23% e a nota do indicador é 2 (dois).</p>	

**Pontos de Atenção**

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.

<b>Números de critérios avaliados</b>	<b>4.629</b>
<b>Limpezas inspecionadas</b>	<b>335</b>
<b>Número de não conformidades</b>	<b>128</b>

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


**Fórmula de Medição**

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

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

<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>
<b>3 grupos acima de 90%</b>	<b>3</b>	<b>1,0</b>

<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 30 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 552 itens, que totalizam 2.105 critérios. Durante as aferições, 103 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 106, detalhadas no <a href="#">Anexo V</a> do presente relatório.</p> <p>As não conformidades estão distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 não conformidades em Gramatura, sendo essas: 01 em Desjejum, 12 em Almoço, 9 em Lanche, 16 em Jantar e 10 em Ceia;</li> <li>• 27 não conformidades em Caloria, sendo essas: 15 em Lanche, 02 em Jantar e 10 em Ceia;</li> <li>• 15 não conformidades em Temperatura, sendo essas: 04 em Almoço, 01 em Jantar e 10 em Ceia;</li> <li>• 16 não conformidades em Variedade, sendo essas: 01 em Almoço, 03 em Jantar e 12 em Ceia.</li> </ul> <p>Desta forma, a conformidade da Gramatura apresenta valor de 91,30%, Caloria 95,11%, Temperatura 96,66% e Variedade 97,10%. Dentre os 4 grupos, 3 estão acima de 90%, será então atribuída a nota é 3 (três) para o indicador no mês de referência.</p>	 <b>Atendido</b>

### Pontos de Atenção

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:

- RNC 847/2022 - Nutrição - Ocorrência 30/06/2022  
"Paciente com dieta DM Laxativa recebeu quantidade de fruta menor que contratual."

Nº de dietas inspecionadas	125	Gramatura	91,30%
Nº de itens avaliados	552	Caloria	95,11%
Nº de critérios avaliados	2.105	Temperatura	96,66%
Nº de itens expurgados	103	Variedade	97,10%
Nº de critérios não conformes	106	Média	95,04%

### 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>
<b>Exame Negativo</b>	<b>4</b>	<b>1,0</b>

<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 AM00009194/2022, com ordem de serviço OS01545/2022.</li> <li>• Carne cozida - Referência da amostra: AM00009297/2022, com ordem de serviço OS01545/2022.</li> <li>• Polenta - Referência da amostra: AM00009196/2022, com ordem de serviço OS01545/2022.</li> <li>• Repolho roxo - Referência da amostra: AM00009198/2022, com ordem de serviço OS01545/2022.</li> </ul> <p>Os alimentos e a água tratada foram coletados no dia 03/06/2022.</p> <p>Todas as amostras analisadas apresentaram resultados negativos quanto à presença de organismos microbiológicos. Dessa forma, a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
Recebemos o resultado da empresa <i>Bio Prolab</i> disponibilizado por e-mail pela Concessionária no dia 19 de julho de 2022. O Verificador Independente não acompanhou a coleta das amostras, pois não foi informado do momento em que isso ocorreria.

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


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

<b>Fórmula de Medição</b>
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>

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
<b>98,46%</b>	<b>4</b>	<b>1,0</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador considerando como universo amostral a multiplicação entre os 460 leitos do HMDCC, os 30 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 feitas 605 aferições, sendo 500 refeições para pacientes e 105 refeições para acompanhantes, cada uma com a avaliação de 2 critérios (Conforme, Não conforme) e os 5 parâmetros 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 77 não conformidades para pacientes, detalhadas no <a href="#">Anexo VI</a> do presente relatório. Não foram identificadas não conformidades para acompanhantes.</p> <p>As não conformidades foram distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desjejum: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 24/06 - 2 não conformidades de dieta</li> </ul> </li> <li>• Almoço: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 09/06 - 12 não conformidades de horário e 2 não conformidades de dieta</li> <li>○ 11/06 - 2 não conformidades de horário</li> <li>○ 13/06 - 7 não conformidades de horário</li> <li>○ 17/06 - 17 não conformidades de horário e 5 não conformidades de dieta</li> <li>○ 21/06 - 13 não conformidades de horário e 1 não conformidade de dieta</li> </ul> </li> <li>• Jantar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 07/06 - 14 não conformidades de horário e 1 não conformidade de dieta</li> </ul> </li> <li>• Ceia: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 06/06 - 1 não conformidade de dieta</li> </ul> </li> </ul> <p>Assim, o percentual medido de conformidade para Paciente foi de 96,92%e para Acompanhante foi de 100%. O percentual de conformidade medido para o indicador 98,46%, sendo a nota para o indicador 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

### Pontos de Atenção

O número de aferições das refeições de pacientes e acompanhantes são diferentes, pois nem todos os pacientes possuem acompanhantes.

Foram encaminhados pelo Poder Concedente 34 (trinta e quatro) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à Serviço de Nutrição e Dietética (SND) no mês de referência:

- RNC 716/2022 -Nutrição - Ocorrência 02/06/2022  
"Paciente Laxativa e foi entregue fruta maçã cozida que é constipante além de entregar uma porção que é menor para diabético, a fruta tem que ser entregue uma porção em quantidade maior. Número de atendimento na etiqueta está cortado."
- RNC 718/2022 -Nutrição - Ocorrência 02/06/2022  
"Paciente com dieta prescrita em observação descrita dieta laxativa e não foi entregue o item aveia que tem que ser entregue para todo paciente laxativo."
- RNC 717/2022 -Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Pão desjejum do funcionário estava com os furos como estivesse com manteiga, porém o pão estava sem nenhuma manteiga."
- RNC 719/2022 -Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Paciente constipante foi entregue sobremesa laxativa"
- RNC 720/2022 -Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Paciente disfagico foi entregue gelatina no lugar do pudim"
- RNC 721/2022 -Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Dieta entregue na quantidade superior ao pedido em observação para paciente. Dieta pastosa não é padrão entregar suco. "
- RNC 722/2022 -Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Paciente Alergia a lactose foi entregue café com leite"
- RNC 723/2022 - Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Paciente com alergia a lactose recebeu creme de milho que tem lactose."
- RNC 724/2022 - Nutrição - Ocorrência 04/06/2022  
"Paciente com alergia a lactose foi entregue pudim com leite para ele."
- RNC 733/2022 - Nutrição - Ocorrência 05/06/2022  
"Paciente está com observação de leite puro e foi entregue café com leite. Paciente não é diabética e deixariam adoçante para a mesma"
- RNC 734/2022 - Nutrição - Ocorrência 06/06/2022  
"Paciente com dieta Branda recebeu salada da dieta geral, Observação de alergia a ovo e enviaram ovo assim mesmo. "
- RNC 739/2022 - Nutrição - Ocorrência 08/06/2022  
"Paciente identificado com alergia a Glúten e foi entregue pão para o paciente, dieta da mesma constipante foi entregue mamão que é uma fruta laxativa."
- RNC 740/2022 - Nutrição - Ocorrência 08/06/2022



### Pontos de Atenção

"Paciente 602B sem prescrição de dieta vo, recebeu dieta do paciente do quarto ao lado 601B."

- RNC 766/2022 - Nutrição - Ocorrência 14/06/2022  
"Paciente Alérgico a ovo identificado na etiqueta e foi entregue ovo para o mesmo, Paciente dieta Branda foi entregue salada da geral."
- RNC 769/2022 - Nutrição - Ocorrência 14/06/2022  
"Sobremesa Pudim DM que seria servido para paciente pastoso, pastoso disfágico, e Diabéticos não estava na consistência correta pois estava com pelotas foi reprovado pela nutrição porém foi servido ao paciente assim mesmo, sendo que para o disfágico teve que servir outro pudim pois a sobremesa do dia seria gelatina e não poderia servir o pastoso disfágico, as outras dietas receberam esse pudim."
- RNC 785/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente com observação para entregar café puro foi entregue café com leite"
- RNC 786/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente laxativa faltando entregar aveia na composição da dieta"
- RNC 787/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente dieta branda constipante foi entregue guarnição laxativa além de entregar salada da dieta geral sendo o paciente branda"
- RNC 789/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente com prescrição dieta líquida completa foi entregue dieta pastosa"
- RNC 790/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente dieta laxativa recebeu fruta constipante e faltou o item aveia na dieta"
- RNC 791/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Paciente com dieta líquida completa recebeu dieta pastosa"
- RNC 799/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Sobremesa usada para paciente DM pastosa e pastosa disfágico com consistência inadequada para consumo dos pacientes"
- RNC 800/2022 - Nutrição - Ocorrência 20/06/2022  
"Sobremesa servida ao paciente dieta DM Pastoso e Pastoso disfágico está inadequada para consumo"
- RNC 811/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022  
"Paciente com dieta prescrita dieta DM Recebeu pão doce com açúcar em cima e na observação consta que não é para enviar mamão e foi enviado para o paciente. Não foi comunicado para a copeira pois a mesma já não estava mais no andar."
- RNC 812/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022  
"Paciente dieta laxativa não foi deixado aveia. Foi comunicado a copeira que ficou de trazer depois."
- RNC 813/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022

### Pontos de Atenção

"A acompanhante [nome ocultado pela EY] me relatou que hoje dia 24/06/2022 não foi entregue a refeição do jejum e nem do almoço sendo assim a mesma ficou sem tomar jejum e o almoço teve que descer ao refeitório para almoçar sendo que tem observação no mapa que é para servir acompanhante no leito pois não se ausentar de perto da paciente. Foi questionado no SND e a resposta que tive foi que a comida do acompanhante havia sido entregue no segundo mapa, porém não foi comunicado a acompanhante que seria feito. E a orientação que eu tenho é que a comida do acompanhante tem que ser entregue no primeiro mapa juntamente com a do paciente e não no segundo mapa. "

- RNC 815/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022  
"Paciente dieta laxativa teria que ser entregue mingau pastosa fracionada laxativa e foi entregue mingau fracionado normal Informe a cozeira foi feita a troca"
- RNC 816/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022  
"Refeição do acompanhante servido diferente do cardápio do dia sobremesa seria gelatina e serviu banana, salada seria Almeirão, Soja em grão e pepino foi servido salada de paciente."
- RNC 825/2022 - Nutrição - Ocorrência 24/06/2022  
"Carne do almoço do paciente cheio de nervo e gordura sem qualidade para servir ao paciente. A RNC da carne de paciente, estamos nos referindo a todos os pacientes com dieta prescrita livre, laxativa, hipossódica, diabetes e DRC conforme consta no cardápio. Não citamos nomes pois essa avaliação foi feita na cozinha (SND) durante a degustação das dietas"
- RNC 837/2022 - Nutrição - Ocorrência 25/06/2022  
"Foi servido no almoço de acompanhante do andar pudim comum porém no cardápio aprovado pela Nutrição consta pudim napolitano. Não houve nenhuma comunicação prévia sobre a troca de cardápio."
- RNC 848/2022 - Nutrição - Ocorrência 30/06/2022  
"Paciente com dieta branda DM DRC Dialítico, foi servido a guarnição com talos."
- RNC 849/2022 - Nutrição - Ocorrência 30/06/2022  
"Paciente dieta laxativa foi entregue sobremesa constipante."

Pacientes		Acompanhantes	
Nº de dietas inspecionadas	500	Nº de dietas inspecionadas	105
Número de não conformidades	77	Número de não conformidades	0
Valor da medição (M1)	96,92%	Valor da medição (M2)	100%

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>
<i>até 1 evento</i>	<b>3</b>	<b>3,0</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O indicador foi verificado através da inspeção do livro físico de segurança, que contém as ocorrências. No mês de referência, foi registrado 01 evento no livro de segurança, relacionado com evasão de paciente, no dia 07 de junho de 2022.</p> <p>O relato foi descrito: “(...) sem identificação e sem devidas vestimentas fornecidas pelo hospital, estando de calça cinza e blusa preta, passou despercebido pela equipe de enfermagem de pavimento indo em direção a porta de acesso ao hall social que encontra-se aberta devido a falha no sistema, assim conseguindo acessar a saída pela portaria P2 Raio x, térreo, onde não foi abordado pelo controlador de acesso comprovado por imagens, admitida a negligência do colaborador que foi advertido. (...)”</p> <p>Dessa forma, a nota do indicador é 3 (três).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Conforme metodologia utilizada pelo Verificador Independente anterior, o item evasão de paciente foi considerado como um evento grave, porém foi identificado que, até o momento, não há uma categorização dos eventos segundo a sua gravidade. Sendo assim, sugere-se que seja definido e formalizado junto às partes (Poder Concedente, Concessionária e Verificador Independente) qual categorização será utilizada para definição da gravidade de um evento.</p>


<b>Nº de eventos existentes</b>	<b>1</b>
---------------------------------	----------

<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>
<i>nenhuma falta</i>	<b>4</b>	<b>1,5</b>

<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 considerada a mesma quantidade de leitos utilizada no cálculo da ocupação real do HMDCC, ou seja, 460 leitos.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Os chamados apresentados no relatório do sistema <i>Prisma</i> não apresentam as informações de “Denominação de Atividade”, que caracterizem a falta de enxoval/rouparia, e nem a data da resolução do chamado.</p> <p>Foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à falta de enxoval no mês de referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RNC 845/2022 - Setor Notificante - L.C.P. Clínico - 6º Norte - Ocorrência 30/06/2022 “aberto chamado as 16:12, número 390816 com pedido de cobertor, toalha e pijama para paciente admissão. as 18:20 a roupa ainda não havia chegado no setor.”</li> </ul>

<b>Nº de leitos</b>	<b>460</b>
<b>Nº de Cham. falta de enxoval</b>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


<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>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
87,20%	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 122.702 peças distribuídas no mês de maio 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 5 critérios: Sujidades visíveis; Manchas; Passadoria; Odor; Furos, Rasgos e Danos.</p> <p>Foram identificadas 64 peças não conformes, detalhadas no <a href="#">Anexo VII</a> do presente relatório, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 51 com furos/Rasgos</li> <li>• 11 sem passadoria</li> <li>• 2 com sujidades</li> </ul> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 87,20% e a nota do indicador é 2 (dois).</p>	 <b>Não atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Foi encaminhado pelo Poder Concedente 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à Qualidade do Serviço de Lavagem no mês de referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 778/2022 - Setor Notificante - Unidade de Internação - 5º Sul - Ocorrência 18/06/2022            “Colaboradora do 5º andar - Ala Sul recebeu cobertor lacrado, fornecido pela Rouparia no último plantão em 14/06/2022 no noturno. Ao abrir o cobertor do momento de intervalo, percebeu sujidade no mesmo sugestivo de fezes ou sangue (conforme imagens abaixo). Refere que frequentemente tem-se recebido (para pacientes e colaboradores) cobertores com umidade e odor, sugestivos de lavagem inadequada. O que se espera, principalmente para o conforto e qualidade assistencial aos pacientes, é que as roupas sejam recebidas limpas, evitando inclusive risco de contaminação por fluidos corporais cruzadas, para pacientes e colaboradores.”</li> </ul>

<b>Nº peças vistoriadas</b>	<b>500</b>
<b>Nº peças não conformes</b>	<b>64</b>

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


**Fórmula de Medição**

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

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

<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>
<p>No mês de referência, foram previstas 1.180 ações referentes a manutenções prediais preventivas críticas e todas foram realizadas dentro do prazo estipulado.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <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 03 de agosto de 2022.

<b>Nº de Manut. Realizadas</b>	1180
<b>Nº de Manut. Programadas</b>	1180

<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>
<p>No mês de referência, foram previstas 994 ações referentes a manutenções prediais preventivas não críticas e todas foram realizadas dentro do prazo estipulado.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <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 03 de agosto de 2022.

<b>Nº de Manut. Realizadas</b>	994
<b>Nº de Manut. Programadas</b>	994


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
95,61%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, foram executadas 661 ordens de serviço referentes a chamados de manutenções prediais corretivas. Dentre esses, 125 estavam classificados como "Eletricidade e Telefonia", 350 classificados como "Hidráulica", 35 classificados como "Mecânica e Refrigeração" e 151 classificados como "Predial". Destes, 632 chamados foram realizados no prazo e 29 chamados atendidos fora do prazo, sendo distribuídos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eletricidade e Telefonia - 02 chamados atendidos fora do prazo: 386425, 387195;</li> <li>• Hidráulica - 10 chamados atendidos do prazo: 386090, 386321, 386477, 387046, 387879, 390641, 390667, 390736, 390763, 390888;</li> <li>• Mecânica e Refrigeração 05 chamados atendidos fora do prazo: 386216, 386415, 386625, 386793, 387252;</li> <li>• Predial - 12 chamados atendidos fora do prazo: 386074, 386077, 386093, 386190, 386276, 386494, 387592, 387679, 388112, 390217, 390348, 390458.</li> </ul> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 95,61% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
Para apuração do indicador, foram consideradas como ordens de serviço de Manutenção Corretiva Predial todos 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", "ELETRICIDADE E TELEFONIA", "HIDRAULICA" e "MECÂNICA E REFRIGERAÇÃO", e cuja classificação na coluna "Descrição Classe de Trabalho" fosse igual a "CORRETIVA EMERGÊNCIAL".

<b>Nº Total de Chamados</b>	661
<b>Nº de Chamados no Prazo</b>	29

<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%


**Fórmula de Medição**

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>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>Nº de Requisitos Testados</b>	77
<b>Nº de Requisitos Conformes</b>	77


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	>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>
99,08%	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 2.351 chamadas recebidas pelo Service Desk. Destas, 71 foram apresentadas como “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 2.280 chamadas recebidas restantes, 21 foram atendidas em período superior a um minuto.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 99,08% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Total de Chamados</b>	<b>2.280</b>
<b>Nº de Não Atendidos no Prazo</b>	<b>21</b>


<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>
100,00%	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 4.011 chamadas internas recebidas pelo Help Desk. Destas, 64 foram abandonadas pelo demandante em tempo inferior a um minuto, e, assim, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 3.947 chamadas restantes, 20 foram atendidas em tempo superior a 1 minuto.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Total de Chamados</b>	3.947
<b>Nº de Não Atendidos 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>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
95,94%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificados 2.762 chamados recebidos pelo Service Desk. Destes, 2.650 foram atendidos dentro dos prazos previstos, e 112 não foram atendidos no prazo estipulado.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 95,94% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Total de Chamados</b>	<b>2.762</b>
<b>Nº de Chamados Perdidos</b>	<b>112</b>


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	>95%	>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
99,97%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram recebidas 6.813 ligações no Help Desk. Destas, 113 foram expurgadas por não terem sido atendidas e, portanto, não terem configurado um chamado a ser resolvido.</p> <p>Dentre as 6.700 ligações restantes, 6.698 foram atendidas dentro do prazo de 15 minutos e 2 extrapolaram o prazo de 15 minutos.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 99,97% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Nº de Total de Chamados</b>	<b>6.700</b>
<b>Nº de Não Atendidos no Prazo</b>	<b>2</b>

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


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



### 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>
98,81%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, estavam planejadas 83 ações de manutenção preventivas para equipamentos de alta criticidade e 1 não foi realizada dentro do prazo estipulado.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 98,81% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O Plano de Manutenções Preventivas foi enviado pela Concessionária via e-mail datado do dia 04 de julho de 2022.

<b>Nº de Manut. Realizadas</b>	<b>82</b>
<b>Nº de Manut. Programadas</b>	<b>83</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%	>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
97,20%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, estavam planejadas 107 ações de manutenção preventiva para equipamentos de baixa criticidade, sendo 3 não realizadas durante o período estipulado.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 97,20% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
O Plano de Manutenções Preventivas foi enviado pela Concessionária via e-mail datado do dia 04 de julho de 2022.

Nº de Manut. Realizadas	104
Nº de Manut. Programadas	107


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

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

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

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

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,87%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, foram realizadas 530 ações de manutenção corretiva para equipamentos clínicos e mobiliários, sendo o total de chamados distribuídos em: 94 de Mobiliário, 76 de Gasoterapia e 360 de Engenharia Clínica.</p> <p>Dentre os chamados identificados, 524 foram atendidos dentro do prazo e 6 foram atendidos fora do prazo, todos referentes a Engenharia Clínica, sendo eles: 202206212, 202206284, 202207114, 202207155, 202207197, 202207219.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 98,87% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 Atendido

Pontos de Atenção
A Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento, contendo o prazo máximo para atendimento aos chamados de manutenção corretiva, foi enviada pela Concessionária via e-mail datado do dia 08 de agosto de 2022. Entretanto, não foi possível identificar nos POP's (Procedimentos Operacionais Padrão) ou em outros documentos oficiais, enviados ao Poder Concedente, uma formalização dos prazos apresentados nessa matriz.

Nº de Manut. Corretivas	530
Nº de Manut. Fora do Prazo	6


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

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

### 5.1.22. IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário

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

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
100,00%	4	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 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>	

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

Nº de Não Conformidades	0
Nº de Itens Avaliados	315


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>
99,23	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 deste relatório, que tem 30 dias, deveriam ser realizadas 1.560 coletas.</p> <p>O Verificador Independente apurou <i>in loco</i> 611 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 12 não conformidades, detalhadas no <a href="#">Anexo VIII</a> do presente relatório, sendo elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8º andar: 2 não conformidades</li> <li>• 6º andar: 4 não conformidades</li> <li>• 1º andar (Endoscopia): 1 não conformidade</li> <li>• Térreo: 2 não conformidades</li> <li>• S1: 2 não conformidades</li> <li>• S3: 1 não conformidade</li> </ul> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 99,23% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>A fórmula utilizada pelo Verificador Independente anterior para o resultado deste indicador contempla o número de coletas previstas. No entanto, das 1.560 coletas previstas, o Verificador Independente avaliou 611, 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>	<b>1.560</b>
<b>Número de não conformidades</b>	<b>12</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>

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


<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Medição</i>	<i>&gt;99%</i>	<i>&gt;97%</i>	<i>&gt;95%</i>	<i>≤95%</i>

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

### 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>
<i>Abaixo de 5 minutos</i>	<i>4</i>	<i>2,0</i>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência foram registrados 6.267 atendimentos na recepção principal (1º andar) e tempo de atendimento médio, considerando a mediana dos atendimentos, foi de 0,67 minutos.</p> <p>Assim, a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Verificador Independente anterior relatou em seu relatório mensal referente ao mês de abril de 2022, que em reunião realizada dia 29 de setembro de 2020 entre o Poder Concedente, Concessionária e 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>Nº Total de Atendimento</b>	<i>6.267</i>
<b>Valor da Mediana (minutos)</b>	<i>0,67</i>


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

<b>Fórmula de Medição</b>
$M = \frac{\text{Tempo Gasto com Atendimento no mês (em minutos)}}{\text{Total de Atendimentos no mês}}$

### 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>
<b>98,87%</b>	<b>4</b>	<b>1,0</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência foram realizados 126.077 pedidos ao almoxarifado, tendo sido atendidos no prazo 124.650 pedidos.</p> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 98,87% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <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, sendo eles:</p> <p>Foram encaminhados pelo Poder Concedente 11 (onze) registros de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente à falha no serviço de Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado) no mês de referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 851/2022 - Setor Notificante - Farmácia CTI 2º andar - Ocorrência 30/06/2022 "No dia 30/06/2022 foram encontrados 2 sachês de sabonete líquido 30mL no dispensário 01 do CTI do 2º andar com etiqueta divergente do produto (etiqueta de parafuso cortical estéril)."</li> <li>• RNC 737/2022 - Setor Notificante - Farmácia L.C.P. Clínico - 6º Norte - Ocorrência 07/06/2022 "Medicação inalatória não fornecida porque não gerou lote, sendo que prescrição medica adequada/correta. Informo que esse evento acontece com recorrência quando se trata de medicação inalatória."</li> <li>• RNC 741/2022 - 742/2022 - 743/2022 - 744/2022 - Setor Notificante - Farmácia L.C.P. Cirúrgico - 8º Sul - Ocorrência 10/06/2022 "No dia 01/06/2022 - 20:20hs, o dispensário do 8º SUL encontrava-se faltando mat/med para à administração das medicações de horários - conforme prescrição médica. Observado que diariamente os estoques disponíveis no dispensário não tem sido suficiente para atender as demandas do setor conforme protocolo de segurança medicamentosa. Acrescento que a reposição do dispensário no 8º andar ocorre por volta das 23:00hs, ficando o mesmo sem alguns itens básicos como: agulhas, SFO,9%, seringas e algumas medicações (tramadol, Ciprofloxacino, dipirona, oxacilina, dentre outros) até o horário do abastecimento."</li> </ul> <p>"No dia 02/06/2022 - 20:21hs, o dispensário do 8º SUL encontrava-se faltando mat/med para à administração das medicações de horários - conforme prescrição médica. Observado que diariamente os estoques disponíveis no dispensário não tem sido suficiente para atender as demandas do setor conforme</p>



### **Pontos de Atenção**

protocolo de segurança medicamentosa. Acrescento que a reposição do dispensário no 8º andar ocorre por volta das 23:00hs, ficando o mesmo sem alguns itens básicos como: agulhas, SF0,9%, seringas e algumas medicações (tramadol, Ciprofloxacino, dipirona, oxacilina, dentre outros) até o horário do abastecimento."

"No dia 06/06/2022 - 19:50hs, o dispensário do 8º SUL encontrava-se faltando mat/med para à administração das medicações de horários - conforme prescrição médica. Observado que diariamente os estoques disponíveis no dispensário não tem sido suficiente para atender as demandas do setor conforme protocolo de segurança medicamentosa. Acrescento que a reposição do dispensário no 8º andar ocorre por volta das 23:00hs, ficando o mesmo sem alguns itens básicos como: agulhas, SF0,9%, seringas e algumas medicações (tramadol, Ciprofloxacino, dipirona, oxacilina, dentre outros) até o horário do abastecimento."

"No dia 08/06/2022 - 19:50hs, o dispensário do 8º SUL encontrava-se faltando mat/med para à administração das medicações de horários - conforme prescrição médica. Observado que diariamente os estoques disponíveis no dispensário não têm sido suficiente para atender as demandas do setor conforme protocolo de segurança medicamentosa. Acrescento que a reposição do dispensário no 8º andar ocorre por volta das 23:00hs, ficando o mesmo sem alguns itens básicos como: agulhas, SF0,9%, seringas e algumas medicações (tramadol, Ciprofloxacino, dipirona, oxacilina, dentre outros) até o horário do abastecimento."

- RNC 771/2022 -L.C.P. Cirúrgico - 8º Norte - Ocorrência 15/06/2022

"No dia 14/06/2022 - 13:30hs, solicitado retirada da medicação MORFINA do dispensário do 8º NORTE - conforme prescrição médica para o paciente WSN, porém a medicação não foi liberada pelo dispensário nos dois horários prescritos (14hs e 18hs), sendo necessário ligar para a farmácia central para o envio (via cápsula), para o atendimento da prescrição. Acrescento que o dispensário contabilizou como medicação retirada, mesmo não sendo liberada pelo aparelho. Aberto OS: 300129292 - 13/06/2022 (17:00)."

- RNC 772/2022 -L.C.P. Cirúrgico - 8º Sul - Ocorrência 15/06/2022

"No dia 12/06/2022 - 20:08hs, o dispensário do 8º SUL encontrava-se faltando mat/med para à administração das medicações de horários - conforme prescrição médica. Observado que diariamente os estoques disponíveis no dispensário não tem sido suficiente para atender as demandas do setor conforme protocolo de segurança medicamentosa. Acrescento que a reposição do dispensário no 8º andar ocorre por volta das 23:00hs, ficando o mesmo sem alguns itens básicos como: agulhas, SF0,9%, seringas e algumas medicações (tramadol, Ciprofloxacino, dipirona, oxacilina, dentre outros) até o horário do abastecimento."

- RNC 833/2022 - L.C.P. Cirúrgico - 8º Norte - Ocorrência 27/06/2022

"No dia 17/06/2022 - 16:00hs, solicitado a retirada da medicação morfina do dispensário - conforme prescrição de horário, pela técnica de enfermagem para a paciente D.C.G. Ao abrir a porta do dispensário para a retirada da medicação, a mesma não foi disponibilizada no cartucho, não sendo possível realizar a retirada. Acrescento que, por se tratar de medicação controlada, não foi possível refazer a ação por constar na tela do dispensário que a medicação foi retirada. Aberto OS: 387635 e ligação para farmácia central para resolução do problema. Tal conduta gerou atraso na administração da medicação, assim como, na assistência prestada aos pacientes."

- RNC 834/2022 - L.C.P. Cirúrgico - 8º Norte - Ocorrência 27/06/2022

### Pontos de Atenção

“No dia 17/06/2022 - 08:18hs solicitado a retirada da medicação morfina do dispensário - conforme prescrição de horário, pela técnica de enfermagem para a paciente W.A. Ao abrir a porta do dispensário para a retirada da medicação, a mesma não foi disponibilizada no cartucho, não sendo possível realizar a retirada. Acrescento que, por se tratar de medicação controlada, não foi possível refazer a ação por constar na tela do dispensário que a medicação foi retirada. ”

- RNC 875/2022 - Farmácia SSA - Ocorrência 28/06/2022

“Dispensário 7ºS - Item 1492: Fenitoína 100mg comprimido. Faltando registro da contagem manual

<b>Nº Total de Pedidos no Mês</b>	<b>126.077</b>
<b>Nº Ped. Completos e no Prazo</b>	<b>124.650</b>


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

<b>Fórmula de Medição</b>	
$M = \frac{\text{Pedidos entregues no prazo e entregues completos}}{\text{Total de Pedidos no Mês}} \times 100\%$	

### 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>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
<i>100,00%</i>	<i>4</i>	<i>1,0</i>

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O indicador em questão tem periodicidade semestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada semestre. Ao analisar os relatórios emitidos pelo Verificador Independente anterior foi observado que o indicador já havia sido apurado no mês de fevereiro de 2022 (tendo sido apresentada nota 4) e, portanto, a nota obtida deve ser válida até 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>Valor de Estoque no Sistema</i>	<i>R\$ 7.727.402,39</i>
<i>Valor do Estoque Físico</i>	<i>R\$ 7.706.162,18</i>


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

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

### 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>
99,42%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Durante o mês de referência, foram recebidas 2.802 chamadas externas. Destas, 31 foram abandonadas pelo demandante em tempo de espera inferior a um minuto e foram expurgadas da avaliação.</p> <p>Dentre as 2.771 chamadas restantes, 16 foram atendidas fora do prazo, ou seja, em tempo superior a um minuto.</p> <p>Assim, percentual medido de conformidades foi de 99,42% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Chamadas</b>	<b>2.771</b>
<b>Nº não Atendidos no Prazo</b>	<b>16</b>


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

<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 graves no livro de registros do estacionamento.</p> <p>Assim, a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<i>Número de Ocorrências</i>
0


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,58%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, foram registradas 715 entregas à mensageria, das quais 3 foram concluídas fora do prazo acordado.</p> <p>Assim, percentual medido de conformidades foi de 99,58% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Entregas</b>	<b>715</b>
<b>Nº de Entregas Fora do Prazo</b>	<b>3</b>


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificados 98 chamados de Reprografia.</p> <p>Dentre os chamados analisados, todos foram atendidos dentro do prazo.</p> <p>Assim, percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	<b>98</b>
<b>Nº Atendimentos Fora do Prazo</b>	<b>0</b>


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

<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>

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador, baseando-se no universo amostral de 280 câmeras em funcionamento, de acordo com relatório disponibilizado pelo Concessionária por e-mail. Dessa forma, foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 32 câmeras.</p> <p>No mês de referência, foram analisadas as 32 câmeras, e todas possuíam imagens armazenadas. Assim, a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de câmeras. Desta forma, a relação de Câmeras em Funcionamento foi enviada pela Concessionária via e-mail datado do dia 09 de junho de 2022.

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

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


<i>Fórmula de Medição</i>
$M = \text{Conforme ( ) e Não Conforme ( )}$



### 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 29 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 816</li> <li>• 7º ANDAR - UTILIDADES - NORTE</li> <li>• 6º ANDAR - QUARTO 615; QUARTO 611; QUARTO 629; QUARTO 605; DEPÓSITO MATERIAIS/EQUIPAMENTOS - SUL; QUARTO 616; DML - SUL</li> <li>• 5º ANDAR - QUARTO 503; UTILIDADES - SUL; QUARTO 535; QUARTO 528; QUARTO 529</li> <li>• 4º ANDAR - SALA REUNIÕES/ENTREVISTAS - CTI 6; CHEFIA DE ENFERMAGEM</li> <li>• 3º ANDAR - CME - DML (PREPARO DE ROUPAS)</li> <li>• 2º ANDAR - CTI 3 LEITO 227; CTI 1 - LEITO 201; CENTRAL DE MONITORAMENTO CTI 2; CTI 4 SALA UTILIDADES; PRÉ E PÓS - UTILIDADES</li> <li>• 1º ANDAR - ADMISSÃO 4; DIRETORIA 2; HEMODINÂMICA</li> <li>• 1º SUBSOLO - SESMT (CONSULTÓRIO 1)</li> <li>• TÉRREO - AVC - ROUPARIA; IMAGENOLOGIA - ESPERA RECEPÇÃO; IMAGENOLOGIA - PREPARO DE MATERIAIS</li> </ul> <p>Assim, o percentual medido de conformidades foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Itens Cadastrados</b>	<b>315</b>
<b>Nº de Itens Não Cadastrados</b>	<b>0</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>	
$M = \left( 1 - \frac{\text{Quantidade de itens não cadastrados no sistema}}{\text{Total de itens analisados}} \right) \times 100\%$	

## 5.2. Índice de Conformidade


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

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

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

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

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

<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>	 <b>Atendido</b>


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

## 5.2.2. IC002 - Certificação ISO 9001

<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>
<i>Conforme</i>	<i>4</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Atendido</b>


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

### 5.2.3. 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>
<i>Conforme</i>	<i>4</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Atendido</b>


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

#### 5.2.4. 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>
<i>Conforme</i>	<i>N/A</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Atendido</b>

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


<i>Conforme</i>	-
<i>Não Conforme</i>	-

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

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

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

<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>Atendido</b>

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


<b>Conforme</b>	-
<b>Não Conforme</b>	-

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

## 5.2.6. 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>
<b>Conforme</b>	<b>4</b>	<b>1,0</b>

<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>Atendido</b>

<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>	<b>Conforme</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>Não Conforme</b>



### 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>

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

<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>	 <b>Atendido</b>


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

### 5.2.8. 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>
<i>Não conforme</i>	<i>1</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Não atendido</b>


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

### 5.2.9. 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>
<i>Conforme</i>	<i>4</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Atendido</b>


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

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

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

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

<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>	 <b>Atendido</b>


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

### 5.2.11. 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>
<i>Conforme</i>	<i>4</i>	<i>1,0</i>

<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>	 <b>Atendido</b>


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

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

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

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

<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>	 <b>Atendido</b>


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

### 5.2.13. 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>

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

<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>	 <b>Atendido</b>


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

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

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

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

<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>	 Atendido

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



### 5.3. Índice de Disponibilidade

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

- DU - Disponibilidade de Utilidades;
- DE - Disponibilidade de Estruturas;
- 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>
99,99%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 311 pontos de água, que equivalem a um total esperado de 223.920 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 5,35 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 387233, 390351, 390611, 386608, 386822.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de água foi de 99,99% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Água</b>	<b>311</b>
<b>Horas de indisponibilidade no mês</b>	<b>5,35</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


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

<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>
99,99%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 980 pontos de energia, que equivalem a um total esperado 705.600 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 8,70 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 387854, 387838, 388092, 387993, 388055, 385946. 386515.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de energia foi de 99,99% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Números de Pontos de Energia</b>	980
<b>Horas de Indisponíveis no Mês</b>	8,70
<b>Nº de dias no mês</b>	30


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

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

### 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>
99,99%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 200 pontos de oxigênio, que equivalem a um total esperado de 144.000 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de oxigênio foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>Horas Indisponíveis no Mês</b>	0
<b>Nº de dias no mês</b>	30


<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 30 dias, foram identificados 12 pontos de óxido nitroso, que equivalem a um total esperado de 8.640 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de óxido nitroso foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Pontos de Óxido Nitroso</b>	<b>12</b>
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	> 99,5%	> 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 30 dias, foram identificados 216 pontos de ar comprimido, que equivalem a um total esperado de 155.520 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de ar comprimido foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Pontos de Ar Comprimido</b>	<b>216</b>
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	> 99,5%	> 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>
99,96%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 177 pontos de vácuo, que equivalem a um total esperado de 127.391,52 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, foram identificadas 48,48 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>202206206 202206367 202206441 202206646 202207165                  202206286 202206368 202206451 202206647 202207173                  202206287 202206369 202206522 202206951 202207174                  202206308 202206370 202206526 202206960 202207243                  202206309 202206372 202206554 202207038 202207302                  202206366 202206425 202206629 202207043 202207303</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de vácuo foi de 99,96% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 Atendido

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

<b>Nº de Pontos de Vácuo</b>	177
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	48,48
<b>Nº de dias no mês</b>	30


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
95,34%	4	3,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após a análise dos documentos enviados pela Concessionária, foi identificado um total de 40.626 horas contratadas, das quais 38.731,67 horas foram apuradas como trabalhadas.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de número mínimo de funcionários foi de 95,34% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de ponto. Dessa forma, o controle de pontos de acesso foi enviado pela Concessionária via e-mail datado do dia 13 de julho de 2022.</p> <p>Para o mês de abril de 2022, a quantidade de funcionários de segurança e CFTV, foi de 63 profissionais, número inferior ao recomendado no Anexo 5 do Contrato de Concessão, que recomenda um total de 90 profissionais. Para as demais áreas/serviços as quantidades de profissionais estão dentro da volumetria mínima recomendada pelo Anexo 5.</p>

<b>Total de Horas Contratadas</b>	<b>40.626</b>
<b>Total de Horas Trabalhadas</b>	<b>38.731,67</b>

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


<b>Fórmula de Medição</b>
$M = \left( \frac{\text{Total de horas trabalhadas}}{\text{Total de horas contratadas}} \right) \times 100\%$



### 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>
99,76%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 129 pontos de ar-condicionado, que equivalem a um total esperado de 92.880 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 2,23 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 386775, 387142, 390327, 391155.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de ar-condicionado foi de 99,76% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Ambientes Climatizados</b>	129
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	2,23
<b>Nº de dias no mês</b>	30


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

### 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>
99,98%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 12 elevadores, que equivalem a um total esperado de 8.640 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 2,08 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 386985, 386399, 386409, 386879, 386399.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de elevadores foi de 99,98% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Elevadores</b>	12
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	2,08
<b>Nº de dias no mês</b>	30


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

### 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>
100%	4	2,0

<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 patrimonizados, informação extraída do sistema <i>Tasy</i>. Dessa forma, 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 29 áreas e um total de 315 itens, não sendo observada nenhuma indisponibilidade de mobiliários e equipamentos.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de mobiliários e equipamentos foi de 100,00% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Itens Avaliados</b>	<b>315</b>
<b>Itens Indisponíveis no Mês</b>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	> 95%	> 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>
<b>99,71%</b>	<b>4</b>	<b>0,5</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificadas 280 câmeras instaladas, que equivalem a um total esperado de 201.600 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 571,03 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária e 7,48 horas de indisponibilidade apuradas <i>in loco</i> nas seguintes câmeras detalhadas no <a href="#">Anexo IX</a> do presente relatório:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ºSS 01: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 13/06/2022 e 14/06/2022, totalizando 00:13:29;</li> <li>• 1ºSS 06: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 07/06/2022 a 14/06/2022, totalizando 01:25:28;</li> <li>• 1ºSS 10: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 11/06/2022 a 14/06/2022, totalizando 01:15:40;</li> <li>• 1ºSS 11: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 01/06/2022 a 14/06/2022, totalizando 04:20:59;</li> <li>• 1ºSS 44: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 13/06/2022 e 14/06/2022, totalizando 00:13:24;</li> <li>• PLT 08: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 26/06/2022, totalizando 00:00:04;</li> <li>• 5º PV 10: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 22/06/2022, totalizando 00:00:23;</li> <li>• 5º PV 13: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 24/06/2022, totalizando 00:00:08;</li> <li>• 5º PV 06: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 24/06/2022, totalizando 00:00:11;</li> <li>• ELV-05 Social: Apresentou falha na gravação/armazenamento no dia 24/06/2022, totalizando 00:00:02.</li> </ul> <p>Assim, o total de horas de indisponibilidade foi de 578,51, sendo o percentual de disponibilidade de câmeras de 99,71% e a nota do indicador 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de Controle de câmeras. Desta forma, a relação contendo o quantitativo de câmeras instaladas no HMDCC foi enviada pela Concessionária via e-mail datado de 07 de julho de 2022.

<i>Nº de Câmeras Instaladas</i>	280
<i>Horas Indisponíveis no Mês</i>	578,51
<i>Nº de dias no mês</i>	30


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

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

### 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>
99,81%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 20 pontos de controle, que equivalem a um total esperado de 14.400 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 28,01 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 02/06/2022 - Catraca 01- 1PV - Reset, normalizando o funcionamento</li> <li>• 06/06/2022 - Catraca 03- 1SS - Diodo semiconductor da placa de liberação queimou. Substituímos, normalizando o funcionamento</li> <li>• 12/06/2022 - Catraca 05- 1SS -</li> <li>• 13/06/2022 - Catraca 05- 1SS - Após oscilação de rede, placa perdeu as configurações. Reconfigurado, normalizando o funcionamento.</li> <li>• 22/06/2022- Catraca 02- 3SS -Regulagem na solenoide</li> </ul> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de pontos de acesso foi de 99,81% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
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 12 de agosto 2022.

<b>Nº de Catracas Instaladas</b>	20
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	28,01
<b>Nº de dias no mês</b>	30


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

### 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>Peso:</b>	<i>4,0</i>

<b>Resultado</b>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
<b>99,56%</b>	<b>4</b>	<b>4,0</b>

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 460 leitos, que equivalem a um total esperado de 331.200 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 11,60 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 386786, 387593.</p> <p>Também foram identificados serviços indisponíveis devido ao tempo de higienização do leito superar 4 horas, equivalente a 1.435,72 horas de indisponibilidade, totalizando 1.447,32 horas de indisponibilidade.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de leitos foi de 99,56% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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 Leitos</b>	<b>460</b>
<b>Tempo de Leitos Indisponíveis no Mês</b>	<b>1.447,32</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


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

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

### 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>
99,99%	4	3,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 15.889,03 m<sup>2</sup> de áreas comuns, que equivalem a um total esperado de 11.440.101,60 m<sup>2</sup> de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Prisma</i>, foram identificadas 29,47 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 385947, 386199, 386976, 387429, 387768, 390966.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de áreas comuns foi de 99,99% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	29,47
<b>Nº de dias no mês</b>	30

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


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



### 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 30 dias, foram identificados 50 sistemas de impressão, que equivalem a um total esperado de 36.000 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 32,72 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>300-129030300-129126300-129218300-129433300-129585            300-129031300-129142300-129267300-129480300-129606            300-129038300-129145300-129281300-129568300-129636            300-129093300-129148300-129291300-129570300-129641            300-129122300-129188300-129321300-129573300-129648</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de sistema de impressão foi de 99,91% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	50
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	32,72
<b>Nº de dias no mês</b>	30


<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>
99,97%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo que a rede de dados deveria ter estado disponível é de 720 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 0,23 horas de indisponibilidade de rede de dados interna.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de rede de dados interna foi de 99,97% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	<b>0,23</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</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>
$M = \left( 1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100\%$

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo que a rede de telefonia deveria ter estado disponível é de 720 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foi identificada indisponibilidade na rede de telefonia interna.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de rede de telefonia interna foi de 100% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


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

<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>
99,94%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo que os sistemas de informação deveriam ter estado disponíveis é de 720 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 0,45 horas de indisponibilidade dos sistemas de informação.</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de sistemas de informação foi de 99,94% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	0,45
<b>Nº de dias no mês</b>	30


<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>

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

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, que possui 30 dias, foram identificados 1.906 equipamentos de microinformática, que equivalem a um total esperado de 1.372.320 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 107,55 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>300-129024300-129160300-129353300-129425300-129556            300-129035300-129165300-129359300-129429300-129557            300-129037300-129170300-129361300-129431300-129586            300-129047300-129179300-129379300-129432300-129587            300-129048300-129181300-129380300-129439300-129595            300-129051300-129207300-129381300-129454300-129608            300-129070300-129253300-129392300-129471300-129611            300-129087300-129264300-129393300-129489300-129620            300-129113300-129266300-129395300-129495300-129658            300-129125300-129278300-129411300-129520300-129661            300-129131300-129287300-129413300-129554            300-129139300-129288300-129415300-129555</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade de equipamentos de microinformática foi de 99,99% e a nota do indicador é 4 (quatro).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	<b>107,55</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>

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


*Fórmula de Medição*

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

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

<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>
99,64%	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 720 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 2,61 horas de indisponibilidade do Canal de Atendimento (CA).</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade do Canal de Atendimento (CA) foi de 99,64% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	<b>2,61</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo que o canal de atendimento deveria ter estado disponível é de 720 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foi identificada indisponibilidade do Canal de Atendimento (URA).</p> <p>Assim, o percentual de disponibilidade do Canal de Atendimento (URA) foi de 100% e a nota do indicador é 4 (quatro).</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>	<b>0</b>
<b>Nº de dias no mês</b>	<b>30</b>

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

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



## 6. Recomendações de melhoria

Tabela 14. 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.
Sistema para Registro de Eventos	IQT003 IQT013	Recomenda-se que as informações de eventos graves sejam disponibilizadas de forma digital, em tempo real, a todos os interessados da Concessionária, Poder Concedente e Verificador Independente, a fim de otimizar o processo de apuração dos indicadores.
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.
Relatório de Manutenção Preventiva	IQT005A IQT005B IQT008A IQT008B	Recomenda-se que o Plano de Manutenção Preventiva atualizado seja enviado ao Verificador Independente ao início de cada mês.
Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento	IQT008C	O item 3.2 do Anexo 5 do Contrato de Concessão prevê prazos gerais para resolução de solicitações relacionadas a mobiliários e equipamentos, de acordo com criticidade do problema, que pode variar de 0 a 3.  Para apuração do indicador foi enviada pela Concessionária ao Verificador Independente, via e-mail no dia 08 de agosto de 2022, a

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>
		<p>“Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento” referente a equipamentos e mobiliário, contendo prazos específicos para cada tipo de manutenção a ser realizada.</p> <p>Por se tratar de uma matriz com prazos específicos, não vinculada a criticidade da solicitação, recomenda-se sua formalização junto ao Poder Concedente.</p>
Relatório de Manutenção Corretiva (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.
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](#) | ernstyoung