

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

Produtos 12, 13 e 15: Relatórios mensais consolidados

## Atividade III - Verificação

*Mês de referência: Julho de 2023*

**20 DE OUTUBRO DE 2023**



Belo Horizonte, 20 de outubro de 2023.

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

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

Sr. Lucas Henrique Filardi Mendonça  
**Fiscal do Contrato de Concessão e do Contrato de Verificação Independente**

Prezados Senhores,

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

# Índice

1.	Limitações e Premissas .....	3
2.	Introdução .....	4
2.1.	Objetivos .....	4
3.	Sumário Executivo .....	5
3.1.	Resultados do mês de referência .....	5
3.2.	Resultados do trimestre de referência.....	10
4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	15
4.1.	Taxa de Ocupação (TO).....	15
4.2.	Fator de Desempenho (FD).....	15
4.3.	Contraprestação Pública Máxima (CPM) .....	16
4.4.	Cálculo da Contraprestação Pública .....	17
5.	Índice de Desempenho .....	18
5.1.	Índice de Qualidade.....	18
5.1.1.	Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA).....	19
5.1.2.	Satisfação “Profissionais” SPR.....	21
5.1.3.	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza .....	24
5.1.4.	IQT001B - Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas .....	26
5.1.5.	IQT002A - Quantidade calórica / gramatura / variedade / temperatura das Refeições .....	28
5.1.6.	IQT002B - Exame microbiológico .....	30
5.1.7.	IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política.....	31
5.1.8.	IQT003 - Eventos graves relatados no mês ocasionados por negligência ou descumprimento das obrigações previstas .....	36
5.1.9.	IQT004A - Índice de falta de enxoval.....	37
5.1.10.	IQT004B - Qualidade do Serviço de Lavagem .....	38
5.1.11.	IQT005A - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Crítica.....	40
5.1.12.	IQT005B - Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva - Não Crítica .....	41
5.1.13.	IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo .....	42
5.1.14.	IQT006 - Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5 .....	44
5.1.15.	IQT007A - Tempo de atendimento - Service Desk (chamadas atendidas em até 1 minuto)..	45
5.1.16.	IQT007B - Tempo de atendimento (chamadas internas atendidas em até 1 minuto) - Help Desk	46
5.1.17.	IQT007C - Chamados resolvidos no prazo - Service Desk.....	47
5.1.18.	IQT007D - Chamados resolvidos no prazo - Help Desk (15 minutos) .....	50
5.1.19.	IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	51
5.1.20.	IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	52
5.1.21.	IQT008C - Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo - Equipamentos Clínicos e Mobiliário	53
5.1.22.	IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliário .....	54
5.1.23.	IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos.....	55
5.1.24.	IQT010 - Tempo de atendimento médio (Recepção) .....	56
5.1.25.	IQT011A - Pedidos atendidos no prazo e completos (Almoxarifado).....	57
5.1.26.	IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado).....	59
5.1.27.	IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia .....	60
5.1.28.	IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias / Reclamações Procedentes .....	61
5.1.29.	IQT014 - Pedidos à Mensageria atendidos no prazo e completos .....	62
5.1.30.	IQT015 - Chamados de Reprogramação atendidos no prazo e completos .....	63
5.1.31.	IQT016 - Qualidade e armazenamento de imagens de CFTV .....	64

5.1.32.	IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio) .....	65
5.2.	Índice de Conformidade .....	66
5.2.1.	IC001 - Apólice de Seguro do Hospital, Instalações e bens reversíveis cobertos .....	66
5.2.2.	IC002 - Certificação ISO 9001 .....	67
5.2.3.	IC003 - Certificação ISO 14001 .....	68
5.2.4.	IC004 - Certidão de Cumprimento das Normas de Segurança do Hospital .....	69
5.2.5.	IC005 - Relatório de Conformidade Operacional - Utilidades .....	70
5.2.6.	IC006 - Relatório de Conformidade Operacional - Manutenção e Conservação Predial .....	71
5.2.7.	IC007 - Relatório de Conformidade Operacional - Administrativo Geral .....	72
5.2.8.	IC008 - Relatório de Conformidade Operacional - Segurança .....	73
5.2.9.	IC009 - Relatório de Conformidade Operacional - Estacionamento .....	74
5.2.10.	IC010 - Relatório de Conformidade Operacional - Hotelaria .....	75
5.2.11.	IC011 - Relatório de Conformidade Operacional - Service Desk .....	76
5.2.12.	IC012 - Relatório de Conformidade Operacional - Reprografia e Impressão .....	77
5.2.13.	IC013 - Relatório de Conformidade Operacional - Rede e Telecomunicações .....	78
5.2.14.	IC014 - Relatório de Conformidade Operacional - Data Center e Sistemas de Informação ..	79
5.3.	Índice de Disponibilidade .....	80
5.3.1.	DU001 - Disponibilidade de água em condições adequadas de uso .....	80
5.3.2.	DU002 - Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso .....	82
5.3.3.	DU003A - Disponibilidade de oxigênio .....	83
5.3.4.	DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso .....	84
5.3.5.	DU003C - Disponibilidade de ar comprimido .....	85
5.3.6.	DU003D - Disponibilidade de vácuo .....	86
5.3.7.	DE001 - Disponibilidade do número mínimo de funcionários estipulados para cada serviço... 87	
5.3.8.	DE002 - Disponibilidade de ar-condicionado em condições adequadas de uso .....	89
5.3.9.	DE003 - Disponibilidade de Elevadores .....	90
5.3.10.	DE004 - Disponibilidade de Mobiliários e Equipamentos .....	91
5.3.11.	DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas .....	92
5.3.12.	DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados .....	93
5.3.13.	DA001 - Disponibilidade de Leitões .....	95
5.3.14.	DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns .....	96
5.3.15.	DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão .....	97
5.3.16.	DT002A - Disponibilidade de rede de dados interna .....	98
5.3.17.	DT002B - Disponibilidade de rede de telefonia interna .....	99
5.3.18.	DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação .....	100
5.3.19.	DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática .....	101
5.3.20.	DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA) .....	102
5.3.21.	DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA) .....	103
6.	Recomendações de melhoria .....	104

# 1. Limitações e Premissas

Este documento foi criado no âmbito de sua finalidade específica, qual seja, elaboração dos relatórios que compõem os produtos relativos aos serviços de verificação independente do contrato de Concessão firmado entre o Município de Belo Horizonte (Poder Concedente) e empresa de direito privado (Concessionária), sendo destinado ao uso em fórum restrito, não devendo ser utilizado para qualquer outro fim.

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

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

Considerando que os procedimentos não constituem em um trabalho de auditoria, ou de revisão limitada conduzido de acordo com as normas de auditoria ou de revisão aplicáveis no Brasil, não é expressa qualquer assecuração sobre as informações verificadas conforme preconiza a norma NBC TO 3000.

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 divulgado, de nenhuma forma, a terceiros sem o seu prévio consentimento. Da mesma forma, as informações recebidas pela EY continuarão sendo tratadas de forma sigilosa.

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 alinhado após a realização pela EY da Atividade I - Transição, prevista no contrato firmado entre EY e Município 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, ressalta-se que os procedimentos adotados até o presente momento, não representam a metodologia de trabalho proposta pela EY. Pontos de atenção e/ou recomendações são indicadas ao longo do Produto, à medida que se observam fragilidades ou oportunidades de melhoria nos processos.

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

## 2. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa do processo nº 04.001252.10.34, decorrente do Edital de Concorrência nº 008/2010, emitido pela Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, consiste em uma Parceria Público-Privada (PPP) para realização de serviços de obras de engenharia e de serviços de apoio não assistenciais à gestão e operação do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro (HMDCC), que contém 13 pavimentos e 460 leitos, em 46.857 m<sup>2</sup>. A Concessionária Novo Metropolitano foi a vencedora da licitação para realizar os serviços e obras de engenharia e serviços de apoio não assistenciais no prazo de 20 anos e passou sua sociedade à ONM Health S.A. (atual Concessionária) para dar continuidade aos serviços.

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

A EY foi contratada como Verificador Independente pelo Poder Concedente em março de 2022 com o objetivo de realizar o entendimento das documentações e dos processos executados pela Concessionária para a medição dos indicadores que compõem o Índice de Desempenho Geral, além de efetuar a análise de confiabilidade dos dados de medição coletados, auxiliar na fiscalização do Contrato de Concessão e apontar melhorias no processo, por meio do acompanhamento da evolução da coleta de indicadores da Concessionária e da avaliação do seu desempenho na prestação de serviços de apoio não assistenciais ao funcionamento do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro.

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

Este relatório caracteriza a entrega dos Produtos 12, 13 e 15 da Atividade III - Verificação do Contrato de Prestação de Serviços referente ao processo nº 01.009.086.22.41, firmado entre a EY e o Município de Belo Horizonte, relativos ao mês de julho de 2023.

### 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 apurados pelo Verificador Independente e dos valores apresentados pela Concessionária no relatório de “Avaliação de Desempenho Operacional”, versão enviada dia 12 de setembro de 2023.

Para alguns indicadores anuais e semestrais está registrado “N/A” como medição do Verificador Independente. Trata-se de casos em que, considerando a periodicidade estabelecida, os indicadores não foram apurados no mês de referência deste relatório (foram apurados e os resultados apresentados no relatório de fevereiro de 2023).

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

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<b>IQ - Índice de Qualidade</b>						
✓	SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	-	3,61	-	3,61	Indicador Mensal
✓	SPR - Satisfação de Profissionais	-	3,36	-	3,36	Indicador Mensal
✓	IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	99,72%	4	99,72%	4	Indicador Mensal
✓	IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	99,46%	4	99,46%	4	Indicador Mensal
✓	IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	98,34%	4	98,33%	4	Indicador Mensal
✓	IQT002B- Exame Microbiológico	Exame Negativo	4	Conforme	4	Indicador Mensal
✓	IQT002C- Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	96,84%	4	96,84%	4	Indicador Mensal
✓	IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	0	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT004A- Índice de Falta de Exoval	Nenhuma falta	4	0	4	Indicador Mensal
✓	IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	93,60%	3	93,60%	3	Indicador Mensal
✓	IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva-Crítica	99,79% <sup>1</sup>	4	100,00%	4	Indicador Mensal

<sup>1</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada a duas não conformidades apuradas pela EY, não consideradas pela Concessionária em sua apuração (duas manutenções preventivas finalizadas após o mês de referência).

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
✓	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	99,50%	4	99,50%	4	Indicador Mensal
⊘	IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema	N/A	N/A	100,00%	4	Indicador Trimestral
✓	IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	98,11%	4	98,11%	4	Indicador Mensal
✓	IQT007B- Tempo de Atendimento- Help Desk	99,89%	4	99,89%	4	Indicador Mensal
✓	IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	95,30% <sup>2</sup>	4	95,64%	4	Indicador Mensal
✓	IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	99,93%	4	99,93%	4	Indicador Mensal
✓	IQT008A- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Equipamentos de Alta Criticidade	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT008B- Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva- Demais Equipamentos e Mobiliário	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	IQT008C- Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	98,92%	4	98,92%	4	Indicador Mensal
⊘	IQT008D- Especificação de Equipamentos e Mobiliários	N/A	N/A	100,00%	4	Indicador Trimestral
✓	IQT009- Pontualidade da Coleta de Resíduos	99,83%	4	99,83%	4	Indicador Mensal
✓	IQT010- Tempo de Atendimento Médio (Recepção)	2,93	4	2,48 <sup>3</sup>	4	Indicador Mensal
✓	IQT011A- Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	99,61%	4	99,64% <sup>4</sup>	4	Indicador Mensal
⊘	IQT011B- Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)	N/A	N/A	100,25%	4	Indicador Semestral
✓	IQT012- Tempo de Atendimento na Telefonia	99,96%	4	99,96%	4	Indicador Mensal
✓	IQT013- Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	0	4	0	4	Indicador Mensal

<sup>2</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada aos problemas relatados nos pontos de atenção do indicador.

<sup>3</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada a divergência na extração do relatório (quantidade de registros contemplados na apuração).

<sup>4</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada aos medicamentos multidoses considerados.



Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT014- Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	99,22%	4	99,22%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT015- Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	98,15%	4	98,15%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT016- Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	Possui imagem arquivada	4	Conforme	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	IQT017- Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<b>IC - Índice de Conformidade</b>						<b>Periodicidade</b>
<input type="checkbox"/>	IC001- Seguros	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC002- Certificação ISO 9001	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC003- Certificação ISO14001	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Anual
<input type="checkbox"/>	IC004- Obras e instalações	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC005- Utilidades	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC006- Manutenção e Conservação Predial	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC007- Administrativo Geral	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC008- Segurança	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC009- Estacionamento	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC010- Hotelaria	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC011- Service Desk	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC012- Reprografia e Impressão	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC013- Rede e Telecomunicações	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<input type="checkbox"/>	IC014- Data Center e Sistemas de Informação	N/A	N/A	Conforme	4	Indicador Trimestral
<b>IDP - Índice de Disponibilidade</b>						<b>Periodicidade</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	DU001- Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU002- Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
<input checked="" type="checkbox"/>	DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

Cumprimento	Descrição	Verificador Independente		Concessionária		Periodicidade
		Medição	Nota	Medição	Nota	
✓	DU003B- Disponibilidade de Óxido Nitroso	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003C- Disponibilidade de Ar Comprimido	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DU003D- Disponibilidade de Vácuo	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE001- Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	95,14%	4	95,14%	4	Indicador Mensal
✓	DE002- Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	99,98% <sup>5</sup>	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE003- Disponibilidade de Elevadores	96,11%	4	96,11%	4	Indicador Mensal
✓	DE004- Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	99,99%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DE005A- Disponibilidade das Câmeras Instaladas	99,62%	4	99,62%	4	Indicador Mensal
✓	DE005B- Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	97,14% <sup>6</sup>	4	97,40%	4	Indicador Mensal
✓	DA001- Disponibilidade de Leitos	99,98%	4	99,98%	4	Indicador Mensal
✓	DA002- Disponibilidade de Áreas Comuns	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT001- Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	99,69%	4	99,70%	4	Indicador Mensal
✓	DT002A- Disponibilidade de Rede de Dados Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT002B- Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT003- Disponibilidade dos Sistemas de Informação	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT004- Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal
✓	DT005A- Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	98,58%	3	98,58%	3	Indicador Mensal
✓	DT005B- Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	100,00%	4	100,00%	4	Indicador Mensal

<sup>5</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada a diferença do conceito de indisponibilidade.

<sup>6</sup> A divergência em relação ao valor apurado pela EY está associada a consideração de 22 catracas pela Concessionária e 20 pela EY.

**Legenda:**

Nota superior a 3

Nota inferior a 3

Indicador não avaliado no mês de referência.

## 3.2. Resultados do trimestre de referência

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

A seguir será apresentado um resumo dos resultados mensais e do respectivo resultado trimestral dos índices e indicadores para o trimestre referente a maio, junho e julho de 2023:

- **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/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPA</i>
SPA- Satisfação de Pacientes e Acompanhantes	3,60	3,58	3,61	3,60	-

Tabela 3. Resultados da apuração trimestral SPR

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no SPR</i>
SPR - Satisfação de Profissionais	3,27	3,46	3,37	3,37	-

Tabela 4. Resultados da apuração trimestral IQT

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQT</i>
IQT001A- Cumprimento do Plano de Limpeza	4	4	4	4,00	1,50
IQT001B- Qualidade Referente ao serviço de Limpeza das Áreas	4	4	4	4,00	1,50
IQT002A- Quantidade Calórica, Gramatura, Variedade, Temperatura das Refeições	4	3	4	3,67	1,00
IQT002B- Exame Microbiológico	4	4	4	4,00	1,00
IQT002C - Pacientes e Acompanhantes Servidos Conforme Política	4	4	4	4,00	1,00
IQT003- Eventos Graves Relatados no Mês	4	4	4	4,00	3,00
IQT004A- Índice de Falta de Enxoval	4	4	4	4,00	1,50
IQT004B- Qualidade do Serviço de Lavagem	3	2	3	2,67	1,50
IQT005A- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Crítica	4	4	4	4,00	1,00

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IQT</i>
IQT005B- Cumprimento do Plano de Manutenção Predial Preventiva- Não Crítica	4	4	4	4,00	1,00
IQT005C - Ordens de Manutenção Predial Corretivas Atendidas no Prazo	4	4	4	4,00	1,00
IQT006- Nível de Implantação- Utilização do Sistema		4		4	2,00
IQT007A- Tempo de Atendimento- Service Desk	4	3	4	3,67	0,50
IQT007B - Tempo de Atendimento- Help Desk	4	4	4	4,00	0,50
IQT007C- Chamados Resolvidos no Prazo- Service Desk	4	4	4	4,00	0,50
IQT007D- Chamados Resolvidos no Prazo- Help Desk	4	4	4	4,00	0,50
IQT008A - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Equipamentos de Alta Criticidade	4	4	4	4,00	0,50
IQT008B - Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva - Demais Equipamentos e Mobiliário	4	4	4	4,00	0,50
IQT008C - Ordens de Manutenção Corretiva Atendidas no Prazo- Equipamentos Clínicos e Mobiliários	4	4	4	4,00	0,50
IQT008D - Especificação de Equipamentos e Mobiliários		4		4	0,50
IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos	4	4	4	4,00	2,00
<i>IQT010 - Tempo de Atendimento Médio (Recepção)</i>	4	4	4	4,00	2,00
IQT011A - Pedidos Atendidos no Prazo e Completos (Almoxarifado)	4	4	4	4,00	1,00
IQT011B - Nível de Acuracidade do Estoque em R\$ (Almoxarifado)		4		4	1,00
IQT012 - Tempo de Atendimento na Telefonia	4	4	4	4,00	1,00
IQT013 - Estacionamento - Quantidade de Avarias/ Reclamações Procedentes	4	4	4	4,00	1,00
IQT014 - Pedidos à Mensageria Atendidos no Prazo e Completos	4	4	4	4,00	1,00
IQT015 - Pedidos à Reprografia Atendidos no Prazo e Completos	4	4	4	4,00	1,00
IQT016 - Qualidade e Armazenamento de Imagens de CFTV	4	4	4	4,00	1,00
IQT017 - Cadastramento de Itens em Sistema (Patrimônio)	4	4	4	4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>				<b>3,92</b>	

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

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

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

$$IQ = 3,60 \times 20\% + 3,37 \times 20\% + 3,92 \times 60\%$$

$$IQ = 3,75$$

- **Índice de Conformidade**

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

Tabela 5. Resultados da apuração trimestral IC

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no IC</i>
IC001 - Seguros		4		4,00	1,00
IC002 - Certificação ISSO 9001		4		4,00	1,00
IC003 - Certificação ISO14001		4		4,00	1,00
IC004 - Obras e instalações		4		4,00	1,00
IC005 - Utilidades		4		4,00	1,00
IC006 - Manutenção e Conservação Predial		4		4,00	1,00
IC007 - Administrativo Geral		4		4,00	1,00
IC008 - Segurança		4		4,00	1,00
IC009 - Estacionamento		4		4,00	1,00
IC010 - Hotelaria		4		4,00	1,00
IC011 - Service Desk		4		4,00	1,00
IC012 - Reprografia e Impressão		4		4,00	1,00
IC013 - Rede e Telecomunicações		4		4,00	1,00
IC014 - Data Center e Sistemas de Informação		4		4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>				<b>4,00</b>	

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

$$IC = 4,00$$

- **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/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DU</i>
DU001 - Disponibilidade de Água em Condições Adequadas de Uso	4	4	4	4,00	1,00
DU002 - Disponibilidade de Energia em Condições Adequadas de Uso	4	4	4	4,00	1,00
DU003A - Disponibilidade de Oxigênio	4	4	4	4,00	1,00
DU003B - Disponibilidade de Óxido Nitroso	4	4	4	4,00	1,00
DU003C - Disponibilidade de Ar Comprimido	4	4	4	4,00	1,00
DU003D - Disponibilidade de Vácuo	4	4	4	4,00	1,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

Tabela 7. Resultados da apuração trimestral DE

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DE</i>
DE001 - Disponibilidade do Número Mínimo de Funcionários Estipulados para Cada Serviço	4	4	4	4,00	3,00
DE002 - Disponibilidade de Ar-Condicionado em Condições Adequadas de Uso	4	4	4	4,00	2,00
DE003 - Disponibilidade de Elevadores	4	4	4	4,00	2,00
DE004 - Disponibilidade de Mobiliário e Equipamentos	4	4	4	4,00	2,00
DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas	4	4	4	4,00	0,50
DE005B - Disponibilidade de Pontos de Controle de Acesso Instalados	4	4	4	4,00	0,50
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

Tabela 8. Resultados da apuração trimestral DA

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DA</i>
DA001 - Disponibilidade de Leitos	4	4	4	4,00	4,00
DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns	4	4	4	4,00	3,00
<b>Nota trimestral</b>	<b>4,00</b>				

Tabela 9. Resultados da apuração trimestral DT

<i>Indicador</i>	<i>mai/23</i>	<i>jun/23</i>	<i>jul/23</i>	<i>Nota final do trimestre</i>	<i>Peso no DT</i>
DT001 - Disponibilidade dos Sistemas de Impressão	4	4	4	4,00	1,00
DT002A - Disponibilidade de Rede de Dados Interna	4	4	4	4,00	1,00
DT002B - Disponibilidade de Rede de Telefonia Interna	4	4	4	4,00	1,00
DT003 - Disponibilidade dos Sistemas de Informação	4	4	4	4,00	1,00
DT004 - Disponibilidade dos Equipamentos de Microinformática	4	4	4	4,00	1,00
DT005A - Disponibilidade do Canal de Atendimento (CA)	4	4	3	3,67	0,50
DT005B - Disponibilidade do Canal de Atendimento (URA)	4	4	4	4,00	0,50
<b>Nota trimestral</b>	<b>3,97</b>				

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

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

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

$$IDP = \frac{(4,00 + 4,00 + 4,00 + 3,97)}{4}$$

$$IDP = 3,99$$

#### ■ Índice de Desempenho

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

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

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

$$ID = 30\% \times 3,75 + 30\% \times 4,00 + 40\% \times 3,99$$

$$ID = 3,92$$



## 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 os meses do trimestre subsequente ao de referência (agosto, setembro e outubro de 2023). Estes dados são compostos pela Taxa de Ocupação (TO) do HMDCC, pelo Fator de Desempenho (FD), calculado a partir do valor do Indicador de Desempenho (ID) consolidado, e pela Contraprestação Pública Máxima (CPM) do trimestre de referência (maio, junho e julho de 2023).

### 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 96,18%, considerando 12.093 pacientes para 430<sup>7</sup> leitos disponíveis. A taxa de ocupação foi verificada amostralmente pelo Verificador Independente e não foram identificados pontos de atenção.

### 4.2. Fator de Desempenho (FD)

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

Tabela 10. Cálculo do Fator de Desempenho

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

<sup>7</sup> O Hospital comporta 460 leitos, porém para o cálculo da taxa de ocupação considera-se somente os leitos de internação, excluindo-se, portanto, os 15 leitos do Hospital Dia e 15 leitos da Unidade de Decisão Clínica (UDC).

ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD	ID	FD
2,87	91,30%	2,57	71,30%	2,27	51,30%	1,97	31,30%	1,67	11,30%
2,86	90,70%	2,56	70,70%	2,26	50,70%	1,96	30,70%	1,66	10,70%
2,85	90,00%	2,55	70,00%	2,25	50,00%	1,95	30,00%	1,65	10,00%
2,84	89,30%	2,54	69,30%	2,24	49,30%	1,94	29,30%	1,64	9,30%
2,83	88,70%	2,53	68,70%	2,23	48,70%	1,93	28,70%	1,63	8,70%
2,82	88,00%	2,52	68,00%	2,22	48,00%	1,92	28,00%	1,62	8,00%
2,81	87,30%	2,51	67,30%	2,21	47,30%	1,91	27,30%	1,61	7,30%
2,80	86,70%	2,5	66,70%	2,2	46,70%	1,9	26,70%	1,6	6,70%
2,79	86,00%	2,49	66,00%	2,19	46,00%	1,89	26,00%	1,59	6,00%
2,78	85,30%	2,48	65,30%	2,18	45,30%	1,88	25,30%	1,58	5,30%
2,77	84,70%	2,47	64,70%	2,17	44,70%	1,87	24,70%	1,57	4,70%
2,76	84,00%	2,46	64,00%	2,16	44,00%	1,86	24,00%	1,56	4,00%
2,75	83,30%	2,45	63,30%	2,15	43,30%	1,85	23,30%	1,55	3,30%
2,74	82,70%	2,44	62,70%	2,14	42,70%	1,84	22,70%	1,54	2,70%
2,73	82,00%	2,43	62,00%	2,13	42,00%	1,83	22,00%	1,53	2,00%
2,72	81,30%	2,42	61,30%	2,12	41,30%	1,82	21,30%	1,52	1,30%
2,71	80,70%	2,41	60,70%	2,11	40,70%	1,81	20,70%	1,51	0,70%
2,70	80,00%	2,4	60,00%	2,1	40,00%	1,80	20,00%	≤ 1,5	0,00%

### 4.3. Contraprestação Pública Máxima (CPM)

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

Ressalta-se que a Contraprestação Pública Máxima deve ser corrigida anualmente, em abril de cada ano, 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. Os indexadores do IRC para o período de maio de 2023 a abril de 2024 estão apresentados a seguir:

Tabela 11. Indexadores do IRC

Indexador	Valor
IPCA (%)	4,18
DP (%)	6,50
DA (%)	7,00
DT (%)	8,82
DS (%)	6,17

#### 4.4. Cálculo da Contraprestação Pública

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

CP = Parcela Fixa + Parcela Variável; onde:

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

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

Tabela 12. Cálculo da Contraprestação

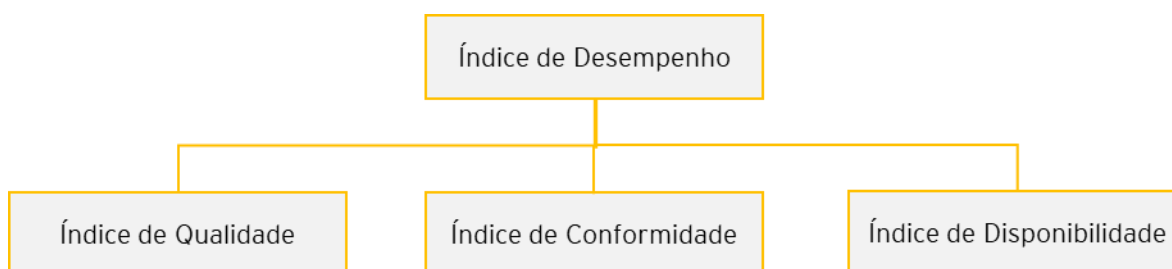
Valor da CPM				
R\$ 11.523.729,47				
Período	ID Trimestral	FD	TO Mensal	TO Trimestral
maio/2023	3,92	100,00%	94,80%	95,55%
junho/2023			95,67%	
julho/2023			96,18%	
Contraprestação Mensal				
Parcela Fixa		Parcela Variável		
R\$ 4.609.491,79 <sup>8</sup>		R\$ 6.861.966,05		
R\$11.471.457,83				

<sup>8</sup> Este valor é ajustado anualmente em abril. O valor apresentado neste relatório considera a aplicação do reajuste no ano de 2023.

## 5. Índice de Desempenho

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

- ▶ Nota  $\geq 3$ : meta do indicador atendida;
- ▶ Nota  $< 3$ : meta do indicador não atendida.



### 5.1. Índice de Qualidade

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

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

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


Onde:

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

### 5.1.1. Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA)

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
-	3,61	-

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador baseando-se no universo amostral de 1.257 pacientes atendidos no HMDCC no mês anterior (junho de 2023), utilizando a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerando uma amostra de 125 pesquisas.</p> <p>A questão da pesquisa relativa ao grupo “Recepção, Tempo de espera (SPA007A)” foi aplicada apenas para os acompanhantes, tendo em vista que os pacientes não utilizam a recepção.</p> <p>Foram realizadas pelo Verificador Independente 125 pesquisas de satisfação de pacientes ou acompanhantes durante o mês de referência, detalhadas no <a href="#">Anexo I</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

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

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

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPA001A	3,82	1,50	81,60%	18,40%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA001B	3,81	1,50	80,80%	19,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpeza	SPA002A	3,68	0,50	66,40%	31,20%	0,00%	0,00%	2,40%
	SPA002B	3,54	0,50	55,20%	44,00%	0,80%	0,00%	0,00%
	SPA002C	3,54	0,50	54,40%	45,60%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA002D	3,58	0,50	57,60%	42,40%	0,00%	0,00%	0,00%
Serviço de Nutrição	SPA003A	3,46	1,00	45,60%	54,40%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA003B	3,46	1,00	45,60%	54,40%	0,00%	0,00%	0,00%
Segurança	SPA004A	3,74	2,00	74,40%	25,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPA005A	3,70	0,65	70,40%	29,60%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005B	3,68	0,65	68,00%	32,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA005C	3,66	0,70	66,40%	33,60%	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
Manutenção predial, mobiliário e equipamentos	SPA006A	3,74	0,33	73,60%	26,40%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006B	3,74	0,33	74,40%	25,60%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006C	3,77	0,34	76,80%	23,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006D	3,78	0,33	78,40%	21,60%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006E	3,79	0,34	79,20%	20,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPA006F	3,79	0,33	79,20%	20,80%	0,00%	0,00%	0,00%
Recepção	SPA007A	3,11	0,50	8,80%	24,00%	4,80%	0,00%	62,40%
	SPA007B	3,21	0,50	8,80%	28,00%	0,80%	0,00%	62,40%
Lanchonete	SPA008A	3,13	0,15	1,60%	10,40%	0,00%	0,00%	88,00%
	SPA008B	3,13	0,15	1,60%	10,40%	0,00%	0,00%	88,00%
	SPA008C	3,13	0,15	1,60%	10,40%	0,00%	0,00%	88,00%
	SPA008D	3,00	0,15	1,60%	8,80%	1,60%	0,00%	88,00%
	SPA008E	3,14	0,20	1,60%	9,60%	0,00%	0,00%	88,80%
	SPA008F	3,14	0,20	1,60%	9,60%	0,00%	0,00%	88,80%
<b>Nota final SPA (Média ponderada dos critérios)</b>		<b>3,61</b>	<b>15,00</b>	<b>48,28%</b>	<b>26,15%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,00%</b>	<b>25,26%</b>

#### Pontos de Atenção

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

## 5.1.2. Satisfação "Profissionais" SPR

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
-	3,36	-


<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 894 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 80 pesquisas, porém foram distribuídas pelo Verificador Independente 150, a fim de suprir os não respondentes. Os profissionais foram sorteados aleatoriamente e dentre as pesquisas distribuídas, 44 foram devolvidas durante o mês de referência.</p> <p>As pesquisas realizadas pelo Verificador Independente estão detalhadas no <a href="#">Anexo II</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

Tabela 14. Apuração das pesquisas de Satisfação de Profissionais

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
Geral	SPR001A	3,70	2,00	72,73%	22,73%	0,00%	2,27%	2,27%
	SPR001B	3,50	2,00	50,00%	43,18%	2,27%	0,00%	4,55%
Limpeza	SPR002A	3,32	0,25	47,73%	40,91%	6,82%	4,55%	0,00%
	SPR002B	3,58	0,25	61,36%	31,82%	4,55%	0,00%	2,27%
	SPR002C	3,66	0,25	61,36%	20,45%	4,55%	0,00%	13,64%
	SPR002D	3,25	0,75	47,73%	38,64%	4,55%	9,09%	0,00%
	SPR003A	3,40	0,75	50,00%	31,82%	4,55%	4,55%	9,09%
	SPR003B	3,37	0,75	40,91%	38,64%	4,55%	2,27%	13,64%
Nutrição e dietética	SPR004A	2,68	0,75	22,73%	31,82%	20,45%	15,91%	9,09%
	SPR004B	2,85	0,75	25,00%	43,18%	11,36%	13,64%	6,82%
	SPR004C	2,80	0,75	22,73%	34,09%	27,27%	6,82%	9,09%
	SPR004D	3,00	0,75	36,36%	38,64%	0,00%	18,18%	6,82%
Segurança	SPR005A	3,57	3,00	59,09%	38,64%	2,27%	0,00%	0,00%
Lavanderia e Rouparia	SPR006A	2,81	0,50	18,18%	34,09%	9,09%	11,36%	27,27%
	SPR006B	3,22	0,50	31,82%	29,55%	6,82%	4,55%	27,27%
	SPR006C	2,66	0,50	20,45%	22,73%	13,64%	15,91%	27,27%

Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
	SPR007A	2,87	1,50	13,64%	40,91%	9,09%	6,82%	29,55%
Manutenção Predial, de Mobiliário e de Equipamentos	SPR008A	3,71	0,25	68,18%	27,27%	0,00%	0,00%	4,55%
	SPR008B	3,70	0,25	70,45%	25,00%	2,27%	0,00%	2,27%
	SPR008C	3,52	0,25	61,36%	31,82%	4,55%	2,27%	0,00%
	SPR008D	3,51	0,25	54,55%	34,09%	2,27%	2,27%	6,82%
	SPR008E	3,43	0,25	43,18%	29,55%	4,55%	2,27%	20,45%
	SPR008F	3,42	0,25	43,18%	31,82%	4,55%	2,27%	18,18%
	SPR009A	3,58	0,75	56,82%	40,91%	0,00%	0,00%	2,27%
	SPR009B	3,53	0,75	56,82%	36,36%	4,55%	0,00%	2,27%
Service Desk /Help desk	SPR010A	3,37	0,25	45,45%	38,64%	6,82%	2,27%	6,82%
	SPR010B	3,55	0,25	59,09%	38,64%	0,00%	2,27%	0,00%
	SPR010C	3,52	0,25	56,82%	40,91%	0,00%	2,27%	0,00%
	SPR010D	3,39	0,25	47,73%	45,45%	4,55%	2,27%	0,00%
	SPR010E	3,57	0,25	61,36%	36,36%	0,00%	2,27%	0,00%
	SPR010F	3,52	0,25	56,82%	40,91%	0,00%	2,27%	0,00%
	SPR011A	3,64	0,38	63,64%	36,36%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPR011C	3,50	0,38	56,82%	38,64%	2,27%	2,27%	0,00%
	SPR011D	3,61	0,25	61,36%	38,64%	0,00%	0,00%	0,00%
	SPR011E	3,39	0,25	40,91%	47,73%	4,55%	0,00%	6,82%
	SPR011F	3,41	0,25	50,00%	43,18%	4,55%	2,27%	0,00%
TIC (hardware e software)	SPR012A	3,23	1,00	47,73%	34,09%	11,36%	6,82%	0,00%
	SPR012B	3,41	1,00	50,00%	43,18%	4,55%	2,27%	0,00%
Coleta de Resíduos	SPR013A	3,49	1,00	50,00%	40,91%	0,00%	2,27%	6,82%
	SPR013B	3,55	1,00	54,55%	38,64%	2,27%	0,00%	4,55%
Estoques e Logística	SPR014A	3,18	0,50	27,27%	25,00%	6,82%	4,55%	36,36%
	SPR014B	3,11	0,50	27,27%	20,45%	11,36%	4,55%	36,36%
	SPR015A	3,21	0,50	36,36%	22,73%	11,36%	4,55%	25,00%
	SPR015B	3,18	0,50	31,82%	29,55%	9,09%	4,55%	25,00%
Recepção	SPR016A	3,66	2,00	47,73%	25,00%	0,00%	0,00%	27,27%
Estacionamento	SPR017A	3,52	1,00	43,18%	22,73%	2,27%	2,27%	29,55%
	SPR017B	3,48	1,00	38,64%	29,55%	0,00%	2,27%	29,55%
Lanchonete	SPR018A	2,97	0,13	20,45%	45,45%	4,55%	9,09%	20,45%
	SPR018B	2,94	0,13	20,45%	47,73%	2,27%	11,36%	18,18%
	SPR018C	3,25	0,13	29,55%	45,45%	4,55%	2,27%	18,18%
	SPR018D	2,94	0,13	25,00%	38,64%	6,82%	11,36%	18,18%
	SPR018E	3,17	0,25	27,27%	45,45%	4,55%	4,55%	18,18%
	SPR018F	3,42	0,25	40,91%	36,36%	2,27%	2,27%	18,18%
Máquinas de Conveniência	SPR019A	3,20	0,33	27,27%	43,18%	6,82%	2,27%	20,45%
	SPR019B	3,06	0,33	20,45%	47,73%	6,82%	4,55%	20,45%
	SPR019C	3,11	0,33	25,00%	43,18%	6,82%	4,55%	20,45%
Zeladoria	SPR020A	3,34	1,00	45,45%	38,64%	4,55%	4,55%	7,69%
Reprografia e Impressão	SPR021A	3,54	0,33	43,18%	36,36%	0,00%	0,00%	20,45%
	SPR021B	3,49	0,33	43,18%	31,82%	4,55%	0,00%	20,45%
	SPR021C	3,57	0,34	47,73%	29,55%	2,27%	0,00%	20,45%



Grupo	Código	Nota do critério	Peso	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica (N/A)
				4	3	2	1	0
<b>Nota final SPR (Média ponderada dos critérios)</b>		3,36	36,00	43,45%	35,76%	4,89%	3,90%	12,02%

#### ***Pontos de Atenção***


O universo amostral foi definido através da planilha enviada pelo SSA da relação dos funcionários em 30 de junho de 2023. Foram retirados da amostra os funcionários de Licença/Férias e aqueles que já haviam sido sorteados nos últimos 3 meses.

Estão sendo discutidos pela SMSA, SSA, Concessionária e Verificador Independente planos de ação para aumentar a taxa de respondentes à pesquisa.

### 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>
99,72%	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). Adicionalmente, em reunião realizada dia 26 de setembro de 2022, com a presença de representantes da Concessionária, Poder Concedente, SSA e Verificador Independente, foi definido que a partir do mês de outubro de 2022, as áreas cujas limpezas são realizadas às 06:00h seriam integradas às verificações dos indicadores referentes a limpeza e seriam vistoriadas no início da jornada de trabalho do Verificador Independente. Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 3.660 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pelo SSA.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 361 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, foi identificada 01 área não conforme. As verificações estão detalhadas no <a href="#">Anexo III</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Conforme informado pelo Poder Concedente, desde setembro de 2022 foram retomadas as manutenções nos leitos de enfermaria no HMDCC. Para haver a verificação da amostra completa, a partir de outubro de 2022, foram sorteadas 04 áreas “reserva”, que serão utilizadas para substituir eventuais áreas que estiverem em manutenção no período.</p> <p>Anteriormente, foi recomendado pelo Verificador Independente que todas as limpezas realizadas, em todos os turnos, fossem evidenciadas pelo preenchimento de um <i>checklist</i> físico, disponibilizado em cada área, contendo data, horário e assinatura do funcionário que realizou a limpeza, para que o Verificador Independente pudesse verificar o cumprimento do cronograma. A recomendação foi discutida entre Poder Concedente, SSA-HMDCC, Concessionária e Verificador Independente, tendo sido decidido que não seria viável.</p>

<b>Limpezas Previstas (verificadas)</b>	361
<b>Limpezas Realizadas</b>	360


<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>

<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>
99,46%	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 do Verificador Independente contratualmente (08:00 as 22:00). Adicionalmente, em reunião realizada dia 26 de setembro de 2022 entre representantes da Concessionária, Poder Concedente, SSA e Verificador Independente, foi definido que a partir do mês de outubro de 2022, as áreas cujas limpezas são realizadas às 06:00h serão integradas às verificações dos indicadores referentes a limpeza e serão vistoriadas no início da jornada de trabalho do Verificador Independente. Assim, a amostra do indicador foi calculada baseando-se no universo amostral de 3.660 áreas, segundo Plano de Limpeza enviado pelo SSA.</p> <p>Foi utilizado o modelo amostral descrito no SMD emitido pela Concessionária, que gerou uma amostra de 361 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>A aferição deste indicador em cada uma das áreas levou em consideração os 28 critérios considerados pelo Verificador Independente anterior.</p> <p>Foram avaliados 10.108 critérios (361 áreas x 28 critérios), dos quais 4.740 foram considerados não aplicáveis, pois não estão presentes na área vistoriada. Dessa forma, o cálculo do indicador considerou os 5.368 critérios restantes aplicáveis e, dentre esses, foram identificadas 29 não conformidades, que estão detalhadas no <a href="#">Anexo IV</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

**Pontos de Atenção**

Os 28 critérios utilizados em cada área verificada foram definidos pelo Verificador Independente anterior juntamente com a Concessionária e o Poder Concedente. A partir da análise destes critérios, a EY propõe as seguintes alterações, a serem validadas pelo SMSA e pela Concessionária:

<b>Critérios anteriores</b>	<b>Critérios proposta EY</b>
Piso	Piso/Ralo
Parede/Chafit	Parede/Shaft
Grades	Grades/ Canos
Luminárias da parede	Luminária parede e teto
Parapeito	Parapeito
Porta	Porta/ Batente da porta
<b>Critérios anteriores</b>	<b>Critérios proposta EY</b>

Maçaneta/fechadura/Dobradiças	Maçaneta/Fechadura/Dobradiças
Janela e/ou vidraça e vidraçaria e/ou Espelho e/ou Esquadria	Janela/ Esquadria/ Espelho
Bate maca e/ou Bate maca-corrimão e/ou Corrimão	Bate maca e/ou Bate maca-corrimão e/ou Corrimão
Extintor de incêndio	Extintor de incêndio/Mangueira de incêndio/ Quadro de hidrante
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)	Quadro de energia/tubo pneumático/réguas de gás/Registro/ Pontos de Luz Fluorescente e Incandescente
Placa informativa (parede)	Sprinkler
Cortinas (trilho) e/ou e/ou persiana e/ou Divisórias	Detector de fumaça
Teto	Cortinas/Trilho/Persiana/Divisórias
Exaustor (teto)/ Saída de ar (teto, estrutura fixa do teto)	Teto/Placa de teto
Luminárias do teto	Exaustor/Saída de ar
Placa informativa(teto)	Placa informativa teto e parede
Equipamentos exceto equip. clínicos	Equipamentos exceto equip. clínicos/Fiação
Bancada e/ou balcões	Espelho/ Vidraça / Vidraçaria
Mobiliários	Mobiliários
Lixeiras e coletores de detritos	Lixeiras e coletores de detritos
Vaso sanitário	Vaso sanitário/ Mictório
Mictório	Dispensador - papel
Pia	Dispensador - sabonete
Prateleira	Pia
Bebedouros	Bebedouro
Telefones	Saída de rede / Roteador
Dispensadores (saboneteiras)	Interruptor/ Tomada

<b>Limpezas inspecionadas (Nº de critérios x Nº de áreas avaliadas)</b>	10.108
<b>Número de critérios avaliados (Critérios aplicáveis nas áreas avaliadas)</b>	5.368
<b>Número de não conformidades</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>	>99%	>98%	>95%	≤95%

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
98,34%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador considerando como universo amostral a multiplicação entre os 13 tipos de dietas servidas, os 31 dias do mês e as 5 refeições servidas por dia, totalizando 2.015 itens. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 125 dietas.</p> <p>No mês de referência, foram aferidas 125 refeições seguindo os 3 parâmetros (Conforme, Não conforme e Não se aplica) e os 4 critérios (Gramatura, Quantidade calórica, Temperatura e Variedade) estabelecidos no Anexo 5 do Contrato de Concessão.</p> <p>Para o mês de referência foram avaliados 658 itens das dietas, que totalizam 2.632 critérios. Durante as aferições, 93 critérios não foram avaliados, pois não sofrem influência de temperatura e/ou não há como determinar o peso de referência.</p> <p>O total de não conformidades identificadas durante as verificações foi de 42 detalhadas no <a href="#">Anexo V</a> do presente relatório.</p> <p>As não conformidades estão distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 não conformidades em Gramatura;</li> <li>• 11 não conformidades em Temperatura;</li> <li>• 03 não conformidades em Variedade.</li> </ul> <p>Não foram identificadas não conformidades em Caloria neste período.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Manual de Dietas disponibilizado no POP, vencido em 19 de setembro de 2022, não contém todas as dietas que são servidas no HMDCC. O Verificador Independente está utilizando o documento como parâmetro das verificações até que o novo Manual de Dietas seja aprovado.</p> <p>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.</p> <p>Recomenda-se incluir no indicador a análise das refeições dos acompanhantes no que se refere à gramatura, caloria, temperatura e variedade, pois atualmente este indicador avalia apenas as refeições</p>

**Pontos de Atenção**

dos pacientes e observa-se que são registradas reclamações recorrentes na pesquisa de satisfação de acompanhantes e pacientes (SPA).

<b>Gramatura</b>		<b>Caloria</b>	
Nº de critérios não conformes	28	Nº de critérios não conformes	00
Nº de critérios avaliados	658	Nº de critérios avaliados	78
Valor da medição	95,74%	Valor da medição	100,00%
<b>Temperatura</b>		<b>Variedade</b>	
Nº de critérios não conformes	11	Nº de critérios não conformes	3
Nº de critérios avaliados	565	Nº de critérios avaliados	658
Valor da medição	98,05%	Valor da medição	99,54%
<b>Média das medições</b>			
98,34%			


<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%
	4 grupos Atendidos	3 grupos atendidos	2 grupos atendidos	2 grupos atendidos

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

### 5.1.6. IQT002B - Exame microbiológico

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>No mês de referência foram realizados exames laboratoriais pela empresa Bio Prolab nos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creme de milho - Referência da amostra AM00015121/2023, com ordem de serviço OS02293/2023.</li> <li>• Angu - Referência da amostra AM00015122/2023, com ordem de serviço OS02293/2023.</li> <li>• Arroz - Referência da amostra AM00015123/2023, com ordem de serviço OS02293/2023.</li> <li>• Feijão - Referência da amostra AM00015124/2023, com ordem de serviço OS02293/2023.</li> <li>• Água para consumo humano (Refresqueira da cozinha) - Referência da amostra AM00015125/2023, com ordem de serviço OS02293/2023.</li> </ul> <p>Os alimentos e a água foram coletados pelo Laboratório no dia 06 de julho de 2023. O resultado do exame microbiológico foi enviado pela Concessionária via e-mail no dia 28 de agosto de 2023.</p> <p>Todas as amostras analisadas apresentaram resultados negativos quanto à presença de organismos microbiológicos.</p>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
Recomenda-se estabelecer critérios de amostragem para realização do exame microbiológico, sendo eles: o responsável pela definição da amostra, a quantidade de itens que irão compô-la e a metodologia de definição do tamanho amostral.

<b>Nº de Exames</b>	5
<b>Número de não conformidades</b>	0

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


<i>Fórmula de Medição</i>
N/A



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

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

<i>Resultado</i>		
<i>Valor da Medição</i>	<i>Nota</i>	<i>Peso</i>
96,84%	4	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O Verificador Independente calculou a amostragem do indicador considerando como universo amostral a multiplicação entre os 460 leitos do HMDCC, os 31 dias do mês e as 5 refeições servidas por dia. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 500 refeições.</p> <p>No mês de referência foram avaliadas 685 refeições, sendo 500 refeições para pacientes e 185 refeições para acompanhantes, cada uma com a avaliação de 2 parâmetros (Conforme, Não conforme) e os 5 critérios descritos no Anexo 5 do Contrato de Concessão (Local onde foram servidas as refeições; Horário das refeições servidas; Utensílios utilizados; Tipo de dieta servida; Refeição conforme cardápio do dia).</p> <p>Foram identificadas 158 não conformidades para pacientes e nenhuma não conformidade para acompanhantes, detalhadas no <a href="#">Anexo VI</a> do presente relatório.</p> <p>As não conformidades identificadas referem-se a<sup>9</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 130 não conformidades de horário;</li> <li>• 07 não conformidades de local;</li> <li>• 07 não conformidades de utensílios;</li> <li>• 07 não conformidades de dieta;</li> <li>• 07 não conformidades de cardápio.</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<i>Pontos de Atenção</i>
<p>O número de verificações das refeições de pacientes e acompanhantes é diferente, pois nem todos os pacientes possuem acompanhantes.</p> <p>Recomenda-se que a refeição dos funcionários também seja verificada, sendo avaliadas as refeições dos acompanhantes, pacientes e funcionários.</p> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pela SMSA, por intermédio do SSA, 21 (vinte e um) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes a Pacientes e Acompanhantes Servidos</p>

<sup>9</sup> 07 refeições consideradas na amostra não estavam disponíveis no andar em que estava sendo realizada a verificação de modo que se considerou não conformidades para cada um dos cinco critérios (horários, local, utensílios, dieta e cardápio).

### Pontos de Atenção

Conforme Política. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:

- RNC 600/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 04/07/2023

*"Pacientes relatam ter recebido o jantar do dia 04/07/2023 às 22:00H mesmo com a dieta prescrita para o 1º mapa, tendo o paciente M.A.P. apresentado um episódio de hipoglicemia às 20:00H. "*

- RNC 663/2023 - Setor Notificante - UDC - Ocorrência 03/07/2023

*"Paciente com dieta hipossódica liberada na prescrição desde as 09:00 hs, até o momento não trouxeram, faço contato no setor de nutrição ramal 3257 para saber o que aconteceu fiquei aguardando no telefone por mais de 11 minutos aguardando retorno."*

- RNC 666/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 05/07/2023

*"Paciente com dieta prescrita Livre Laxativa e observação nutricional restrição de potássio (ambas informações constavam no mapa de dietas e na etiqueta) recebeu no lanche da tarde melão. Durante a liberação do lanche no SND na conferência do carrinho setor 6º andar, foi pontuado para técnica Karine que havia vários itens errados como frutas e outros, mesmo assim ao subir no andar para acompanhar o setor as falhas chegaram ao paciente."*

- RNC 670/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 05/07/2023

*"T. A. C, 457668*

*Paciente com observação no mapa de dietas servir dieta fracionada, foi entregue biscoito de sal. Consta na etiqueta servir biscoito, porém resalto a impressão da etiqueta é anterior ao mapa sendo impressa 12:36h e o mapa foi impresso às 14:00h. Sendo assim a informação do mapa foi ignorada seguindo apenas a etiqueta."*

- RNC 671/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 07/07/2023

*"Durante a degustação do lanche da tarde no SND, foi pontuado que o mingau de Fubá estava muito grosso para as dietas Pastosas. Técnica [nome ocultado pela EY] ficou de verificar, passado alguns minutos fui abordada por um colaborador da OPHY de [nome ocultado pela EY], ele se dirigiu a mim afirmando, que na avaliação dele o mingau estava bom e seria liberado. Mingau subiu para os pacientes sem ser feito o ajuste. Ressalto que de acordo com o POP de degustação fica definido que havendo discordância quanto a avaliação dos produtos feita pela técnica do HMDCC, caberia a nutricionista clínica (profissional capacitado para tal) fazer a liberação."*

- RNC 672/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 06/07/2023

*"Oferta de insumo fora de padrões nutricionais adequados a pacientes hospitalizados, carne moída com muita gordura e baixa qualidade. Fiz a retirada de um pouco do óleo superficial para minimizar o impacto para os pacientes."*

- RNC 679/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 05/07/2023

*"Paciente com dieta prescrita BRANDA DM DRC DIALÍTICO, recebeu no almoço salada de bata doce apenas, por sem tratar de paciente com controle Glicêmico está acordado que os tubérculos da salada*

### Pontos de Atenção

*deveriam sem acrescido de tomate, visto que a porção é 100gr. Paciente também recebeu gelatina de uva, item proibido para dietas DRC. "*

- RNC 680/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 07/07/2023

*"Durante a degustação do almoço de funcionários no SND, foi pontuado para a nutricionista [nome ocultado pela EY] sobre o modo de preparo do pernil suíno. No cardápio constava Pernal ao molho sugo, porém o prato que já estava pronto na rampa não condizia com o cardápio (pernil ao molho escuro). Fui informada pela mesma que a receita era aquela, questionei tal retorno visto que era totalmente sem fundamento, a mesma informou que iria verificar novamente. Nutricionista [nome ocultado pela EY] informou que havia tido uma falha e que iria enviar Email alterando o cardápio. Ressalto que o envio de Email está totalmente fora do prazo acordado (48h) e que alterações como essas são frequentes, não sendo seguido o cardápio aprovado pela Nutrição Clínica."*

- RNC 688/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 13/07/2023

*"Pacientes W.O.C LEITO 716A e C.A.A LEITO 716B receberam as dietas trocadas. Entregue dieta do LEITO 716A dieta prescrita Branda Adicional DM para o paciente 716B com dieta prescrita DRC CONSERVADOR, já o paciente 716B LEITO 716B com dieta prescrita DRC CONSERVADOR recebeu a dieta do leito 716A.*

*Paciente DRC recebeu suco de goiaba e paciente diabético recebeu pudim da dieta livre Registro paciente W.O.C Paciente diabético recebeu suco livre com açúcar"*

- RNC 689/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 13/07/2023

*"Reprovado gelatina diet durante degustação do almoço no snd, motivo: estava rala Foi enviado e-mail informando que seria feito a troca, porém, vários pacientes receberam o produto inadequado para o consumo Seguem registros Email informando a troca, imprecisa"*

- RNC 693/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 05/07/2023

*"Preparação divergente do cardápio aprovado pela Nutrição Clínica Cardápio Frango Grelhado, foi servido frango ensopado, ressalto que é de fundamental importância a variação nos modos de preparo visto que 80% do cardápio do jantar é frango sassame o que torna monótono o cardápio e baixa aceitabilidade por parte dos pacientes. Tal divergência foi pontuada para nutricionista do SND (Núbia) e não houve ajustes."*

- RNC 697/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 13/07/2023

*"Refeição para demais pacientes entregue as 13:45h, porém não veio para paciente referido. entro em contato no ramal 3224, que informam de entregar a dieta para paciente porém não entregue. entro em contato com equipe de nutrição para resolução da entrega."*

- RNC 700/2023 - Setor Notificante - Int. 6º Andar Ala S - Ocorrência 16/07/2023

*"Dieta foi entregue no horário de 20:06min. Realizo NC, visto que pacientes possivelmente prejudicados por conta do atraso."*

- RNC 711/2023 - Setor Notificante - Nutrição Clínica - Ocorrência 21/07/2023

### Pontos de Atenção

*"Atraso no fornecimento do desjejum setores CTI 4 e 5º já passava das 09:49 e os pacientes do quinto sul ainda não haviam recebido o café da manhã."*

- RNC 712/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 23/07/2023

*"Paciente está com observação de receber nas refeições apenas arroz feijão carne e ovo e recebeu no almoço a marmita sem o ovo. "*

- RNC 713/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 19/07/2023

*"Paciente com dieta DM e intolerante a lactose recebeu no lanche da tarde pão doce com açúcar e café com leite normal."*

- RNC 714/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 19/07/2023

*"Paciente com observação de receber dieta fracionada DM recebeu apenas mingau sendo sendo a dieta fracionada composta por mingau e vitamina."*

- RNC 715/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 17/07/2023

*"Paciente com dieta fracionada com observação de intolerância a lactose e com observação de servir pastosa normal recebeu no lanche da tarde dieta da pastosa fracionada normal.*

*Paciente com observação restritivas ao recebimento de alimentos recebeu no almoço a comida normal.*

*Paciente com observação para trocar a vitamina por café com leite recebeu vitamina no lanche da tarde.*

*Paciente com observação de receber apenas vitamina recebeu pão juntamente, Além de sua prescrição ser DRC a vitamina era para ter sido entregue de maçã e foi entregue vitamina normal.*

*Paciente com observação de receber biscoito doce recebeu na ceia biscoito salgado."*

- RNC 716/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 19/07/2023

*"Carrinho desligado durante a distribuição do almoço no 7º andar. "*

- RNC 723/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 14/07/2023

*"Atraso na entrega do almoço, todos os carrinhos subiram após às 12:10H, setores que são servidos juntos como CTI 4 e 5 ANDAR, AVC, CTI2, UDC e HD receberam o almoço do primeiro mapa quase às 13:00."*

- RNC 727/2023 - Setor Notificante - Terapia Nutricional - Ocorrência 30/07/2023

*"Atraso na entrega do almoço referente ao primeiro mapa."*

Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.

Pacientes		Acompanhantes	
Nº de dietas avaliadas	500	Nº de dietas avaliadas	183
Nº de critérios	5	Nº de critérios	5
Número de não conformidades	158	Número de não conformidades	0
Valor da medição (M1)	93,68%	Valor da medição (M2)	100,00%

Média (M1 e M2)	
96,84%	


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

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

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

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

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

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

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Recomenda-se que sejam definidos de forma clara quais eventos graves podem ser classificados como negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.</p> <p>Recomenda-se que as informações de eventos graves sejam disponibilizadas de forma digital, em tempo real, a todos os interessados da Concessionária, SMSA, SSA-HMDCC e Verificador Independente, a fim de definir ações tempestivas para resolução dos eventos e permitir o acompanhamento do quantitativo.</p>


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

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

### 5.1.9. IQT004A - Índice de falta de enxoval

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

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

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

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Nas verificações do indicador IQT004B, o Verificador Independente sorteia anteriormente à visita <i>in loco</i> os tipos de peças que serão analisadas e, ao chegar à rouparia, solicita à equipe da rouparia que as disponibilize. Algumas vezes, o Verificador Independente é informado que o item não está disponível na Rouparia Central e nas Rouparias Satélites. Assim, recomenda-se que o indicador IQT004A seja revisado para contemplar também as ausências identificadas durante a verificação do indicador IQT004B.</p> <p>Observou-se que nos chamados apresentados no relatório do sistema <i>Neovero</i> passou a constar na coluna "Área Técnica" registros com a classificação "Rouparia". No entanto, mesmo considerando a leitura dos demais campos disponíveis, não foi possível identificar informações que caracterizem a falta de enxoval/rouparia.</p> <p>Nas reuniões com a presença de representantes da Concessionária, SSA, SMSA e Verificador Independente, foram propostos ajustes no indicador, como a mudança no método de medição, ajustes no sistema para o registro das informações e a criação de SLAs. A Concessionária verificará a possibilidade de alterações no Sistema <i>Neovero</i> para que seja possível a identificação dos chamados referentes a falta de enxoval.</p>

<b>Nº de leitos</b>	460
<b>Total de chamados de falta de enxoval</b>	00
<b>Nº de dias no mês</b>	31


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Nota</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Medição</b>	<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>
93,60%	3	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 127.128 peças distribuídas no mês de junho de 2023, informação extraída do sistema <i>IDTrack</i>. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, gerando uma amostra de 500 peças, que foi distribuída de forma proporcional ao consumo de cada categoria de enxoval.</p> <p>Cada peça foi avaliada de acordo com os parâmetros “Conforme” ou “Não conforme” e os seguintes critérios: Sujidades visíveis; Manchas; Passadoria; Odor; Furos, Rasgos e Danos.</p> <p>Foram identificadas 32 peças não conformes, detalhadas no <a href="#">Anexo VII</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Para o mês de referência foram encaminhados pela SMSA, por intermédio do SSA, 02 (dois) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes a qualidade do enxoval. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 668/2023 - Setor Notificante - CME - Ocorrência 08/07/2023  <i>“Encaminhado com grande frequência, capote com fitas muitos danificadas, pano soltando fios.”</i>            Não foi identificada resposta do setor notificado.</li> <li>• RNC 724/2023 - Setor Notificante - CME - Ocorrência 29/07/2023  <i>“Foi evidenciado no dia 29/07/2023 no momento de preparo de enxoval, campo com wiper com surgidade de fezes.”</i>            Não foi identificada resposta do setor notificado.</li> </ul> <p>Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.</p>

<b>Total peças vistoriadas</b>	500
<b>Total peças não conformes</b>	32




<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;95%</i>	<i>&gt;90%</i>	<i>&gt;80%</i>	<i>≤80%</i>

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

### 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>
99,79%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>															
<p>No mês de referência, foram identificadas 968 manutenções prediais preventivas críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, foi observado que 966 manutenções foram realizadas dentro do período de referência e 02 foram realizadas fora do período de referência, conforme detalhado abaixo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OS</th> <th>Equipamento</th> <th>Setor</th> <th>Abertura</th> <th>Fechamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>202358276</td> <td>FILTRO HEPA</td> <td>4º - LEITO ISOLAMENTO 410 CTI 05</td> <td>01/07/2023 06:16</td> <td>04/08/2023 07:48</td> </tr> <tr> <td>202358277</td> <td>FILTRO HEPA</td> <td>4º - LEITO ISOLAMENTO 430 CTI 07</td> <td>01/07/2023 06:16</td> <td>04/08/2023 09:10</td> </tr> </tbody> </table>	OS	Equipamento	Setor	Abertura	Fechamento	202358276	FILTRO HEPA	4º - LEITO ISOLAMENTO 410 CTI 05	01/07/2023 06:16	04/08/2023 07:48	202358277	FILTRO HEPA	4º - LEITO ISOLAMENTO 430 CTI 07	01/07/2023 06:16	04/08/2023 09:10	 <b>Atendido</b>
OS	Equipamento	Setor	Abertura	Fechamento												
202358276	FILTRO HEPA	4º - LEITO ISOLAMENTO 410 CTI 05	01/07/2023 06:16	04/08/2023 07:48												
202358277	FILTRO HEPA	4º - LEITO ISOLAMENTO 430 CTI 07	01/07/2023 06:16	04/08/2023 09:10												

<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 2023. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade da matriz estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção aferido pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas críticas Realizadas</b>	966
<b>Nº de Manut. preventivas críticas Programadas</b>	968


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, foram identificadas 949 manutenções prediais preventivas não críticas no Plano de Manutenção Preventiva enviado pela Concessionária. Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foi observado que todas foram realizadas dentro do período de referência.	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
A informação da criticidade das manutenções prediais preventivas foi enviada pela Concessionária via e-mail do dia 03 de agosto 2023. Porém, é recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade da matriz estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção aferido pelo Verificador Independente.

<b>Nº de Manut. preventivas não críticas realizadas</b>	949
<b>Nº de Manut. preventivas não críticas programadas</b>	949


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

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

### 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>
99,50%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos dos sistemas Neovero, observou-se que foram executadas 804 ordens de serviço referentes a chamados de manutenções corretivas. Dentre esses chamados, 192 estavam classificados como "Eletricidade e Telefonia", 357 classificados como "Hidráulica", 108 classificados como "Mecânica e Refrigeração" e 147 classificados como "Predial". Dentre os 804 chamados, 800 foram realizados no prazo e 04 foram atendidos fora do prazo, sendo as ordens de serviço elencadas a seguir: 202361432; 202363100; 202365339.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Foram desconsideradas do cálculo do indicador 40 ordens de serviços por não conterem a denominação do serviço na Matriz de Priorização. Estas ordens de serviço estão classificadas como: Predial e com denominação "VERIFICAR LIXEIRA - 1".</p> <p>Recomenda-se atualizar a Matriz de Priorização com as todas as denominações de serviço utilizadas nas manutenções corretivas.</p> <p>Para o mês de referência foi encaminhado pela SMSA, por intermédio do SSA, 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente a Ordens de Manutenção Predial Corretivas. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RNC 687/2023 - Setor Notificante - CDI - Ocorrência 14/07/2023</li> </ul> <p><i>"Durante o dia a temperatura da sala 15 estava excedendo o limite de acordo com a norma, aparentemente o ar estava desligado, no momento do procedimento cirúrgico a temperatura chegou a 23°C, foi aberto ordem de serviço nº 2023 622 89, porém foi apenas após o término da cirurgia que a temperatura se normalizou."</i></p> <p>Não foi identificada resposta do setor notificado.</p> <p>Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.</p>

<b>Total de Chamados de Manut. Corretivas</b>	804
<b>Nº de Chamados de Manut. Corretivas no Prazo</b>	800

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


<b>Metas do Indicador</b>				
<b>Medição</b>	<b>&gt;95%</b>	<b>&gt;90%</b>	<b>&gt;80%</b>	<b>≤80%</b>

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

<b>Nº de Requisitos Testados</b>	-
<b>Nº de Requisitos Conformes</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>	
$M = \frac{N^{\circ} \text{ Requisitos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Requisitos Testados}} \times 100\%$	

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
98,11%	3	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, foram identificadas 3.120 chamadas recebidas pelo Service Desk. Destas, 106 foram consideradas "Não Atendidas" ou "Abandonadas" pelo demandante em tempo inferior a um minuto de espera, e por este motivo, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 3.014 chamadas recebidas restantes, 57 foram consideradas "Atendidas", "Não Atendidas" ou "Abandonadas" em período superior a um minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados</b>	3.014
<b>Chamados Não Atendidos no Prazo</b>	57


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,89%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, foram identificadas 3.698 chamadas internas recebidas pelo Help Desk. Destas, 26 foram abandonadas pelo demandante em tempo inferior a um minuto, e, assim, foram expurgadas do cálculo do indicador.</p> <p>Dentre as 3.672 chamadas restantes, 04 foram consideradas "Atendidas", "Não Atendidas" ou "Abandonadas" em tempo superior a 1 minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamadas Recebidas</b>	3.672
<b>Chamadas Não Atendidas no Prazo</b>	04

<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>
95,30%	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>ServiceAide</i>, foram identificados 3.180 chamados recebidos pelo Service Desk. Destes, 71 foram expurgados por apresentarem a característica de cancelado.</p> <p>Dentre os 3.109 chamados restantes, 2.963 foram atendidos dentro dos prazos previstos e 146 não foram atendidos nos prazos estipulados.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Seguindo a metodologia do Verificador Independente anterior, foi extraído do sistema <i>ServiceAide</i> o relatório "Log de Pausas" contendo 274 chamados pausados (dentre eles, 103 não foram resolvidos até o dia da extração). Para determinar o atendimento aos prazos previstos, o tempo de pausa foi excluído do tempo total do chamado. Observamos, no entanto, que o Contrato de Concessão não prevê pausas para os chamados, e recomenda-se que sejam definidos pela Concessionária e pelo Poder Concedente os critérios para considerar o chamado como "pausado".</p> <p>Durante a análise dos dados, o Verificador Independente identificou divergências no relatório do <i>ServiceAide</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alguns chamados possuem o nome do SLA "HMDCC_SLA_A_Service Desk N1_Telefone_CT0-1 min" e "HMDCC_SLA_A_Service Desk N1_Telefone_CT3-2 min" porém na matriz do anexo 5 do Contrato de Concessão está previsto que, para os atendimentos por telefone, o SLA é de 0,5 e 1,5 minutos respectivamente. A Concessionária informou que a divergência decorre da impossibilidade de cadastro do SLA com casas decimais no sistema <i>ServiceAide</i>.</li> <li>Alguns chamados possuem a fonte denominada "HMDCC_Service Desk N2", mas como nome do SLA consta "HMDCC_SLA_A_Service Desk N1_WEB e E-MAIL_CT3-20 min", configurando divergência no nível do serviço.</li> <li>Os SLAs denominados "HMDCC_SLA_R_Service Desk Reprografia Impressoras" estão parametrizados no sistema com prazos de atendimento de 1,5 horas e 2 horas, porém na matriz do anexo 5 do Contrato de Concessão não estão previstos estes tempos.</li> </ul> <p>Recomenda-se a revisão da parametrização do sistema, nos momentos da abertura e de encerramento dos chamados. Adicionalmente, recomenda-se que seja avaliada a possibilidade de extração dos relatórios a partir de critérios variados, além da data da criação dos chamados.</p>

### Pontos de Atenção

Para o mês de referência foram encaminhados pela SMSA, por intermédio do SSA, 02 (dois) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes aos chamados do Service Desk. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:

- RNC 699/2023 - Setor Notificante - Contratos e Convênios - Ocorrência 18/07/2023

*"Em 18/07/2023 por volta das 08:30, entrei em contato no 9000 solicitando acesso à pasta de rede "Monitoramento PES 2023" e mapeamento da mesma. Fui atendida pela [nome ocultado pela EY] que não procurou entender o que eu precisava, colocou no mute e ficou procurando a pasta por mais de 10 minutos, demonstrando desconhecimento e despreparo para a função desempenhada. Quando a chamei na tentativa de ajuda-la na localização da pasta, informei que era uma pasta da Assessoria de Planejamento e a mesma me questionou porquê eu estava querendo acesso a uma pasta que não era do meu setor e que acesso era diferente de mapeamento e eu então disse que precisava das duas coisas. Eu então informei que eu estava à frente da Coordenação do meu setor e que o acesso tinha sido autorizado/solicitado pela Assessora [nome ocultado pela EY]. A atendente [nome ocultado pela EY] da GHAS além de demonstrar total despreparo para o atendimento, foi super grosseira, como habitualmente costuma ser. Informei que faria uma reclamação do seu atendimento e a mesma disse que eu poderia fazer, mostrando não se importar. No final da tarde de 18/07/2023, entrei em contato com a [nome ocultado pela EY], que me informou já ter autorizado o meu acesso na parte da manhã. Foi aberto o chamado através do número 100-183533 e passados mais de 24 horas, dia 19/07/2023 às 10:55, o chamado não foi concluído e permaneço ainda sem acesso à pasta necessária para acompanhamento do Planejamento Estratégico. "*

Não foi identificada resposta do setor notificado.

- RNC 730/2023 - Setor Notificante - Clínica Cirúrgica - Ocorrência 23/07/2023

*"No dia 23/07/2023, a colaboradora Patricia Gonçalves Bonfim estava de troca de plantão, a mesma chegou na portaria por volta das 18:45 horas e foi barrada em ambas as catracas do S1, sendo que no dia 21/07/2023 às 19:55 horas foi encaminhado um e-mail solicitando a liberação de acesso da colaboradora (Segue prints para comprovar o ocorrido). Acrescentamos que recebemos o e-mail de confirmação de liberação de entrada pelo monitoramento. Infelizmente, esse caso é recorrente com outros funcionários, gerando insatisfação dos mesmos e impactando no registro de ponto, devido à demora para a liberação dos acessos."*

Não foi identificada resposta do setor notificado.

Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.

<b>Total de Chamados Recebidos</b>	3.109
<b>Nº de Chamados Perdidos</b>	146

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


**Fórmula de Medição**

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

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

<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
99,93%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 6.135 ligações recebidas pelo Help Desk. Destas, 50 foram expurgadas por não terem sido atendidas e, portanto, não terem configurado um chamado a ser resolvido.</p> <p>Dentre as 6.085 ligações restantes, 04 foram resolvidas com tempo superior a 15 minutos.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados Recebidos</b>	6.085
<b>Chamados não Resolvidos no Prazo</b>	04


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 247 ações de manutenção preventivas para equipamentos de alta criticidade e todas foram realizadas dentro do prazo estipulado.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Nº de Manut. Preventivas críticas programadas</b>	247
<b>Nº de Manut. Preventivas críticas realizadas</b>	247


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

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

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

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

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

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
Durante o mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que estavam planejadas 194 ações de manutenção preventiva para equipamentos de baixa criticidade e todas foram realizadas durante o período estipulado.	 Atendido

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

Nº de Manut. Preventivas não críticas programadas	194
Nº de Manut. Preventivas não críticas realizadas	194


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

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

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

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

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
98,92%	4	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, observou-se que foram realizadas 834 ações de manutenção corretiva para equipamentos clínicos e mobiliários, sendo o total de chamados distribuídos em: 120 de Mobiliário, 316 de Gasoterapia e 398 de Engenharia Clínica.</p> <p>Foram identificados 09 chamados de manutenções corretivas atendidos fora do prazo, 07 relativos a Engenharia Clínica e 02 relativos a Mobiliário: 202359349; 202359583; 202359712; 202360814; 202361397; 202362487; 202365918; 202361442; 202365434.</p>	 <b>Atendido</b>

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 em e-mail datado de 08 de agosto de 2022. Entretanto, não foi evidenciada a aprovação dos prazos apresentados nessa matriz pelo Poder Concedente.

<b>Total de Manutenções Corretivas</b>	834
<b>Manutenções Corretivas não Realizadas no Prazo</b>	09


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

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

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

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

Resultado		
Valor da Medição	Nota	Peso
N/A	N/A	0,5

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

Nº de Itens Avaliados	-
Nº de Itens Não conformes	-

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


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



### 5.1.23. IQT009 - Pontualidade da Coleta de Resíduos

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

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

Considerações e Premissas	Indicação de Atendimento
<p>Tendo em vista que o HMDCC possui 14 abrigos de resíduo intermediário e 4 horários estabelecidos de coletas, para o mês de referência, que tem 31 dias, deveriam ser realizadas 1.736 coletas.</p> <p>O Verificador Independente apurou <i>in loco</i> 742 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 identificadas 03 não conformidades, como detalhado no <a href="#">Anexo VIII</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

Pontos de Atenção
<p>A fórmula utilizada pelo Verificador Independente anterior para o cálculo do resultado deste indicador, em linha com o estabelecido no SMD, contempla o número de coletas previstas. No entanto, das 1.736 coletas previstas, o Verificador Independente avaliou 742, 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 esta alteração proposta pela EY ainda não foi homologada, os resultados apresentados neste relatório consideram a fórmula de cálculo estabelecida no SMD, conforme apontado no capítulo 1 - Limitações e Premissas do presente relatório.</p> <p>Recomenda-se que seja adotada a fórmula conforme descrito abaixo:</p> $M = \left(1 - \frac{\text{Número de não conformidades encontradas}}{\text{Número de coletas verificadas}}\right) \times 100\%$

<b>Nº Total de Coletas Previstas</b>	1.736
<b>Número de não conformidades</b>	03


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Tasy, foram registrados 10.866 atendimentos na recepção principal (1º andar) e o tempo de atendimento médio, considerando a mediana dos atendimentos, foi de 2,93 minutos.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Atendimentos no mês</b>	10.866
<b>Tempo dos Atendimentos no Mês (mediana em minutos)</b>	2,93


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

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

### 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>
99,61%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos dos sistemas <i>Tasy</i> e <i>Weblogis</i>, observou-se que foram realizados 83.497 pedidos ao almoxarifado e 728.121 retiradas no dispensário (sendo 728.036 assistidas e 85 avulsas), totalizando 811.618 itens no mês. Foram identificados 1.303 pedidos não atendidos no prazo e 1.873 itens não entregues completos.</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. Assim, foram expurgados todos os chamados com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificação = Especial</li> <li>• Medicamentos Multidoses</li> <li>• Medicamentos que não foram dispensados pela Farmácia</li> <li>• Medicamentos que não foram atribuídos à Farmácia Central.</li> </ul> <p>Para o mês de referência foram encaminhados pela SMSA, por intermédio do SSA, 02 (dois) registros de não conformidades (RNCs) à Concessionária, referentes ao Almoxarifado. A seguir serão apresentados os números de identificação das RNCs e suas respectivas descrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 687/2023 - Setor Notificante - CTI 4º Andar - Ocorrência 29/07/2023</li> </ul> <p><i>"Farmácia relata ter dispensado 02 ampolas de morfina, prescrita para a paciente. No entanto a medicação não foi recebida no setor."</i></p> <p>Não foi identificada resposta do setor notificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RNC 725/2023 - Setor Notificante - LCP Clínico - Ocorrência 21 a 22/07/2023</li> </ul> <p><i>"JAFS, 458639 Paciente com dieta enteral já prescrita por horizontal, """"NÃO GERA LOTE""""", demanda do plantão nova prescrição de item - demanda recorrentes nos plantão. #Prescrição com problema 5286215</i></p> <p><i>TJ, 459412 Não liberação de dieta prescrita. Justificativa "" não gera lote"". N prescrição co problema 5285730"</i></p> <p>Não foi identificada resposta do setor notificado.</p>

### **Pontos de Atenção**

Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.

<b>Total de Pedidos no Mês</b>	811.618
<b>Pedidos entregues no prazo e entregues completos</b>	808.442

### **Metas do Indicador**

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


### **Fórmula de Medição**

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade semestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada semestre. Para o semestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de fevereiro de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

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


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>Planetfone</i>, observou-se que foram recebidas 2.437 chamadas externas. Destas, 20 foram abandonadas pelo demandante em tempo de espera inferior a um minuto e, por isso, foram expurgadas da avaliação.</p> <p>Dentre as 2.417 chamadas restantes, 01 foi "Atendida", "Não Atendida" ou "Abandonada" fora do prazo, ou seja, em tempo superior a um minuto.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de chamadas externas recebidas</b>	2.417
<b>Chamadas externas não atendidas no prazo</b>	01


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

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

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

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

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

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

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>Recomenda-se que as informações de eventos graves sejam disponibilizadas de forma digital, em tempo real, a todos os interessados da Concessionária, Poder Concedente, SSA e Verificador Independente, a fim de definir ações tempestivas para resolução dos eventos e permitir o acompanhamento do quantitativo, bem como proporcionar a discussão, caso a caso, quanto aos eventos de avarias e reclamações no estacionamento do Hospital.</p>

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


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,22%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema Tasy, observou-se que foram registradas 641 entregas à mensageria, sendo 05 concluídas fora do prazo.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de chamadas externas recebidas</b>	641
<b>Chamadas externas não atendidas no prazo</b>	05

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


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



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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
98,15%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i> , foram identificados 54 chamados de Reprografia, sendo 01 atendido fora do prazo.	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Chamados</b>	54
<b>Chamados Atendimentos Fora do Prazo</b>	01


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
Possui imagem arquivada	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 281 câmeras em funcionamento. Foi utilizada a norma ABNT NBR 5425, nível de inspeção II, que gerou uma amostra de 50 câmeras.</p> <p>No mês de referência, foram analisadas as 50 câmeras, e todas possuíam imagens armazenadas.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>A relação atualizada de câmeras em funcionamento foi enviada pela Concessionária via e-mail datado de 06 de julho de 2023.</p> <p>O Anexo 6 do Contrato indica como "Nota de Satisfação" para o indicador IQT016 a avaliação 1 ou 4 dependendo se possui ou não imagem arquivada. Esta métrica não reflete o requisito de avaliação do item no que se refere à qualidade. Assim, recomenda-se a revisão das métricas para o indicador.</p>

<b>Total de câmeras avaliadas</b>	50
<b>Total de câmeras conformes (possuem imagem arquivada)</b>	50


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>O Verificador Independente calculou a amostra do indicador baseando-se no universo amostral de 14.018 itens patrimoniados, informação extraída do sistema Tasy em abril de 2023. 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 em 10 áreas, que totalizaram 352 itens. Todos os itens verificados apresentavam a placa de identificação de patrimônio. As áreas verificadas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8º ANDAR - PRESCRIÇÃO MÉDICA - NORTE</li> <li>• 5º ANDAR - PRESCRIÇÃO MÉDICA - NORTE</li> <li>• 5º ANDAR - ESTAR PACIENTES - SUL</li> <li>• 4º ANDAR CTI 8</li> <li>• 3º ANDAR - SALA TÉCNICA NORTE</li> <li>• 2º ANDAR - SALA - ESTAR MÉDICOS</li> <li>• 2º ANDAR - QUARTO MÉDICOS (ESQUERDA)</li> <li>• 2º SUBSOLO - TI GHAS</li> <li>• 2º ANDAR - SALA DE CIRURGIA 07</li> <li>• TÉRREO - IMAGENOLOGIA - ADMINISTRAÇÃO</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
Foram sorteadas aleatoriamente áreas do Hospital, até que o número de itens totais atribuídos a elas somasse 315 ou mais itens.

<b>Total de itens analisados</b>	352
<b>Quantidade de itens não cadastrados no sistema</b>	00

<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>
N/A	N/A	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O indicador em questão tem periodicidade anual e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada ano. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de fevereiro de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p> <p>O indicador será verificado novamente no relatório referente a fevereiro de 2024, durante a avaliação do Relatório de Conformidade Operacional referente aos meses de fevereiro, março e abril de 2023.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


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

<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	<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>
N/A	N/A	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
<p>O indicador em questão tem periodicidade anual e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada ano. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de fevereiro de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p> <p>O indicador será verificado novamente no relatório referente a fevereiro de 2024, durante a avaliação do Relatório de Conformidade Operacional referente aos meses de fevereiro, março e abril de 2023.</p> <p>Assim, a nota do indicador para o trimestre de referência está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.</p>	


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

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

### 5.2.3. IC003 - Certificação ISO 14001

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

### 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>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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


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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

<i>Metas do Indicador</i>				
<i>Nota</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
<i>Medição</i>	<i>Conforme</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>
N/A	N/A	1,0

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	


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

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

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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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


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



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

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

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

<i>Considerações e Premissas</i>	<i>Indicação de Atendimento</i>
O indicador em questão tem periodicidade trimestral e, portanto, deve ser verificado uma vez a cada trimestre. Para o trimestre corrente, o indicador foi apurado no relatório referente ao mês de maio de 2023 e a nota obtida está descrita no tópico 3.2 do presente relatório.	

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

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

### 5.3. Índice de Disponibilidade

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

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

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


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 311 pontos de água, que equivalem a um total esperado de 231.384 horas de disponibilidade.  Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foram identificadas 3,40 horas de indisponibilidade nas seguintes ordens de serviço: 202362511; 202363057.	 <b>Atendido</b>

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

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

<b>Pontos de Água</b>	311
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	3,40
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>11</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 980 pontos de energia, que equivalem a um total esperado de 729.120 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foram identificadas 19,58 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços: 202358550; 202358720; 202358725; 202358726; 202359569; 202360815; 202362078; 202363338; 202365139; 202365314.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Pontos de Energia</b>	980
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	19,58
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>11</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### 5.3.3. DU003A - Disponibilidade de oxigênio

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

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

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

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

<b>Número de Pontos de Oxigênio</b>	200
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	0,0
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.4. DU003B - Disponibilidade de óxido nitroso

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

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

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

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

<b>Pontos de Óxido Nitroso</b>	12
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	0,0
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.5. DU003C - Disponibilidade de ar comprimido

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

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

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

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

<b>Pontos de Ar Comprimido</b>	216
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	0,0
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.6. DU003D - Disponibilidade de vácuo

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

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

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

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

<b>Pontos de Vácuo</b>	177
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	0,00
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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

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



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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
95,14%	4	3,0


<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
No mês de referência, após a análise do Anexo 5 do Contrato de Concessão e dos documentos enviados pela Concessionária, conforme detalhado na Tabela 15 deste relatório, foi identificado um total de 41.759,00 horas contratadas, das quais 39.729,42 horas foram apuradas como trabalhadas, conforme detalhado na Tabela 16 deste relatório.	 <b>Atendido</b>

Tabela 15. Demonstrativo das horas contratadas no mês de referência

<b>Dados Contratuais Previstos</b>										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Operador de monitoramento	Segurança	Vigia	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Secretária	
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12h	8h	8h	12h	8h	6h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	12	8	42	40	1	3	104	28	6	3
<b>Carga horária mês</b>	170,5	170,5	170,5	170,5	168	168	170,5	168	126	168
<b>Horas Mensais</b>	2.046,00	1.364,00	7.161,00	6.820	168,00	504,00	17.732,00	4.704	756,00	504,00
<b>Total de horas</b>	41.759,00									

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

<b>Dados Concessionária</b>										
	Zeladoria	Segurança e CFTV			Mensageria		Serviços administrativos			
	Zelador	Segurança	Cobertura de Posto	Coordenador /Inspetor	Motoboy	Mensageria	Auxiliar Administrativo		Recepção	Secretária
<b>Turno</b>	12h	12h	12h	12H	8h	8h	8h	6h	8h	8h
<b>Quantidade de Profissionais</b>	16	66	2	6	1	3	102		48	3
<b>Horas Mensais</b>	2.754,40	11.028,71			185,00	461,60	16.882,12		7.852,46	565,13
<b>Total de horas</b>	39.729,42									

<b>Pontos de Atenção</b>
O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de frequência dos funcionários da Concessionária. Dessa forma, o controle de frequência dos funcionários foi enviado pela Concessionária via e-mail datado do dia 29 de agosto de 2023.

### Pontos de Atenção

Para o mês de referência foi encaminhado pela SMSA, por intermédio do SSA, 01 (um) registro de não conformidade (RNC) à Concessionária, referente a disponibilidade de funcionários. A seguir será apresentado o número de identificação da RNC e sua respectiva descrição:

- RNC 698/2023 - Setor Notificante - CDI - Ocorrência 13/07/2023

*“Comunica as 10hs atestado médico de funcionário aux. Administrativo no CDI, não sendo repostado o posto de trabalho no setor, gerando impacto no plantão e descumprindo acordo contratual..”*

Não foi identificada resposta do setor notificado.

Cabe destacar que a avaliação da procedência das RNCs não faz parte do escopo de análise do indicador ou do Verificador Independente e, portanto, não cabe a EY emitir parecer sobre o tema.

<b>Total de Horas Contratadas</b>	41.759,00
<b>Total de Horas Trabalhadas</b>	39.729,42


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,98%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 129 pontos de ar-condicionado, que equivalem a um total esperado de 95.976 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Neovero</i>, foram identificadas 17,12 horas de indisponibilidade, na seguinte ordem de serviço: 202362234; 202363314; 202365420.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Ambientes Climatizados</b>	129
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	17,12
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.9. DE003 - Disponibilidade de Elevadores

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
96,11%	4	2,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>																
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 12 elevadores, que equivalem a um total esperado de 8.928 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos dos sistemas Neovero, foram identificadas 347,70 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="1"> <tr> <td>202359698</td> <td>202360861</td> <td>202362746</td> <td>202365417</td> </tr> <tr> <td>202360363</td> <td>202361168</td> <td>202363127</td> <td>202365457</td> </tr> <tr> <td>202360434</td> <td>202366447</td> <td>202364335</td> <td>202366335</td> </tr> <tr> <td>202360661</td> <td>202362275</td> <td>202365389</td> <td></td> </tr> </table>	202359698	202360861	202362746	202365417	202360363	202361168	202363127	202365457	202360434	202366447	202364335	202366335	202360661	202362275	202365389		 <b>Atendido</b>
202359698	202360861	202362746	202365417														
202360363	202361168	202363127	202365457														
202360434	202366447	202364335	202366335														
202360661	202362275	202365389															

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

<b>Total de Elevadores</b>	12
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	347,70
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 14.050 itens patrimonializados, que equivalem a um total esperado de 10.453.200,00 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foram identificadas 854,90 horas de indisponibilidade de mobiliários e equipamentos.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total itens patrimonializados</b>	14.050
<b>Horas de indisponibilidade no mês</b>	854,90
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

### 5.3.11. DE005A - Disponibilidade das Câmeras Instaladas

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,62%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificadas 281 câmeras instaladas, que equivalem a um total esperado de 209.064 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 787,00 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária e 2,39 horas de indisponibilidade apuradas <i>in loco</i> nas câmeras detalhadas no <a href="#">Anexo IX</a> do presente relatório.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de câmeras. A relação atualizada de câmeras em funcionamento foi enviada pela Concessionária via e-mail datado de 06 de julho de 2023.</p> <p>Recomenda-se que a Concessionária forneça ao Verificador Independente acesso aos sistemas para extração das informações referentes às falhas das câmeras do HMDCC.</p>

<b>Nº de Câmeras Instaladas</b>	281
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	789,39
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
97,14%	4	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 20 pontos de controle de acesso, que equivalem a um total esperado de 14.880 horas de disponibilidade.</p> <p>Foi identificada 425,50 horas de indisponibilidade no relatório apresentado pela Concessionária, nos seguintes pontos de controle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 07/07/2023 - Catraca 1, Refeitório;</li> <li>• 13/07/2023 - Catraca 2, bloco cirúrgico;</li> <li>• 14/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 15/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 16/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 17/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 18/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 19/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 20/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 21/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 22/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 23/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 24/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 25/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 26/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 27/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 28/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 29/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 30/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório;</li> <li>• 31/07/2023 - Catraca 6 PNE, Refeitório.</li> </ul>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
<p>O Verificador Independente não possui acesso ao sistema de controle de pontos de acesso. Desta forma, o relatório de indisponibilidade de acessos foi enviado pela Concessionária via e-mail de 29 de agosto de 2023.</p> <p>Como informação complementar, observou-se que no sistema <i>ServiceAide</i> foram abertos 02 chamados por funcionários relatando problemas nas catracas do HMDCC. Assim, recomenda-se a utilização também dos chamados sistêmicos para cálculo do indicador e que seja acrescentado como critério de pontos de acesso as portas automáticas presentes no HMDCC.</p>

<b>Nº de Catracas Instaladas</b>	20
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	425,50
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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



### 5.3.13. DA001 - Disponibilidade de Leitos

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, considerando os 430 leitos<sup>12</sup>, é esperado 319.920 horas de disponibilidade.</p> <p>Foram identificadas 72,00 horas de indisponibilidade devido ao tempo de higienização do leito superar 4 horas.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Leitos no Hospital</b>	430
<b>Soma das horas de indisponibilidade</b>	72,00
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>12</sup> O Hospital comporta 460 leitos, porém para o cálculo da taxa de ocupação considera-se somente os leitos de internação, excluindo-se, portanto, os 15 leitos do Hospital Dia e 15 leitos da Unidade de Decisão Clínica (UDC).

### 5.3.14. DA002 - Disponibilidade de Áreas Comuns

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>13</sup>	4	3,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, considerando 15.889,03 m<sup>2</sup> de áreas comuns, é esperado 11.821.438,30 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema Neovero, foram identificadas 23,88 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>202358550 202358726 202362078 202365139            202358720 202360000 202362520 202365314            202358725 202360815 202365116</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Total de Áreas Comuns (m<sup>2</sup>)</b>	15.889,03 m <sup>2</sup>
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	23,88
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>13</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
99,69%	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>																																													
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 47 sistemas de impressão, que equivalem a um total esperado de 34.968 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 108,32 horas de indisponibilidade, distribuídas nas seguintes ordens de serviços:</p> <table border="0"> <tr> <td>300-139539</td> <td>300-139632</td> <td>300-139478</td> <td>300-139464</td> <td>300-139231</td> </tr> <tr> <td>300-139650</td> <td>300-139879</td> <td>300-139540</td> <td>300-139673</td> <td>300-139259</td> </tr> <tr> <td>300-139197</td> <td>300-139467</td> <td>300-139575</td> <td>300-139854</td> <td>300-139317</td> </tr> <tr> <td>300-139256</td> <td>300-139910</td> <td>300-139664</td> <td>300-139642</td> <td>300-139716</td> </tr> <tr> <td>300-139367</td> <td>300-139395</td> <td>300-139515</td> <td>300-139684</td> <td>300-139435</td> </tr> <tr> <td>300-139425</td> <td>300-139300</td> <td>300-139426</td> <td>300-139853</td> <td>300-139476</td> </tr> <tr> <td>300-139905</td> <td>300-139160</td> <td>300-139647</td> <td>300-139212</td> <td>300-139541</td> </tr> <tr> <td>300-139210</td> <td>300-139805</td> <td>300-139848</td> <td>300-139291</td> <td>300-139618</td> </tr> <tr> <td>300-139070</td> <td>300-139323</td> <td>300-139222</td> <td>300-139201</td> <td>300-139754</td> </tr> </table>	300-139539	300-139632	300-139478	300-139464	300-139231	300-139650	300-139879	300-139540	300-139673	300-139259	300-139197	300-139467	300-139575	300-139854	300-139317	300-139256	300-139910	300-139664	300-139642	300-139716	300-139367	300-139395	300-139515	300-139684	300-139435	300-139425	300-139300	300-139426	300-139853	300-139476	300-139905	300-139160	300-139647	300-139212	300-139541	300-139210	300-139805	300-139848	300-139291	300-139618	300-139070	300-139323	300-139222	300-139201	300-139754	 <b>Atendido</b>
300-139539	300-139632	300-139478	300-139464	300-139231																																										
300-139650	300-139879	300-139540	300-139673	300-139259																																										
300-139197	300-139467	300-139575	300-139854	300-139317																																										
300-139256	300-139910	300-139664	300-139642	300-139716																																										
300-139367	300-139395	300-139515	300-139684	300-139435																																										
300-139425	300-139300	300-139426	300-139853	300-139476																																										
300-139905	300-139160	300-139647	300-139212	300-139541																																										
300-139210	300-139805	300-139848	300-139291	300-139618																																										
300-139070	300-139323	300-139222	300-139201	300-139754																																										

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

<b>Nº Total de Impressoras</b>	47
<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	108,32
<b>Nº de dias no mês</b>	31


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

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

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

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

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

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

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	0,00
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	744


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>14</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo em que a rede de telefonia deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 0,03 horas de indisponibilidade na rede de telefonia interna.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	0,03
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	744

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


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

<sup>14</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

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

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

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

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo em que os 2 sistemas de informação (Sênior e Tasy) deveriam ter estado disponíveis é de 1.440 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, não foram identificadas horas de indisponibilidade dos sistemas de informação.</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas Indisponíveis no Mês</b>	0,00
<b>Nº de dias no mês</b>	31
<b>Total de horas do mês</b>	1.440


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

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

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

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

<b>Resultado</b>		
<b>Valor da Medição</b>	<b>Nota</b>	<b>Peso</b>
100,00% <sup>15</sup>	4	1,0

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, que possui 31 dias, foram identificados 2.395 equipamentos de microinformática, que equivalem a um total esperado de 1.781.880,00 horas de disponibilidade.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>ServiceAide</i>, foram identificadas 50,62 horas de indisponibilidade.</p>	 <b>Atendido</b>

<b>Pontos de Atenção</b>
O quantitativo de equipamentos de microinformática foi atualizado a partir da extração do relatório de patrimônio do sistema <i>Tasy</i> no dia 04 de julho de 2023.

<b>Total de equipamentos de microinformática</b>	2.395
<b>Total de horas de indisponibilidade dos Equipamentos</b>	50,62
<b>Nº de dias no mês</b>	31

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


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

<sup>15</sup> Resultado considerando as regras de arredondamento previstas no Anexo 6 do Contrato de Concessão.

### 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>
98,58%	3	0,5

<b>Considerações e Premissas</b>	<b>Indicação de Atendimento</b>
<p>No mês de referência, o total de tempo que o canal de atendimento deveria ter estado disponível é de 744 horas.</p> <p>Após analisar os dados extraídos do sistema <i>Zabbix</i>, foram identificadas 10,59 horas de indisponibilidades do Canal de Atendimento (CA).</p>	 <b>Atendido</b>

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

<b>Horas de Indisponibilidade do CA</b>	10,59
<b>Total de horas do mês</b>	744

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


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



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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Recomendações de melhoria

Tabela. Recomendações de melhoria

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>	<i>Status</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,	Em discussão
		Foi proposto pelo Verificador Independente que a Pesquisa de Satisfação passasse a ser realizada em formato virtual. Assim, no mês de abril de 2023, visando a realização de testes e ajustes finais na ferramenta, se necessário, o Verificador Independente iniciou a distribuição da Pesquisa de Satisfação dos Profissionais em formato online, utilizando o sistema <i>Qualtrics</i> , e com envio ao e-mail pessoal dos funcionários selecionados amostralmente, disponibilizados pelo SSA-HMDCC.	Em discussão
Cumprimento Plano de Limpeza	IQT001A	<p>Anteriormente, foi recomendado pelo Verificador Independente que todas as limpezas realizadas, em todos os turnos, fossem evidenciadas pelo preenchimento de um <i>checklist</i> físico, disponibilizado em cada área, contendo data, horário e assinatura do funcionário que realizou a limpeza, para que o Verificador Independente pudesse verificar o cumprimento do cronograma.</p> <p>A recomendação acima foi discutida entre Poder Concedente, SSA-HMDCC, Concessionária, Verificador Independente, tendo sido decidido que não seria viável. Nova proposta de verificação está sendo analisada entre as partes.</p>	Em discussão

<i>Item</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Recomendação</i>	<i>Status</i>
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.	Em discussão
		Recomenda-se incluir no indicador a análise das refeições dos acompanhantes no que se refere à gramatura, caloria, temperatura e variedade, pois atualmente este indicador avalia apenas as refeições dos pacientes e observa-se que são registradas reclamações recorrentes na pesquisa de satisfação de acompanhantes e pacientes (SPA).	Em discussão
Exame microbiológico	IQT002B	Recomenda-se estabelecer critérios de amostragem para realização do exame microbiológico, sendo eles: o responsável pela definição da amostra, a quantidade de itens que irão compô-la e a metodologia de definição do tamanho amostral.	Não iniciada
Refeições Funcionários	IQT002C	Recomenda-se que a refeição dos funcionários também seja verificada, sendo avaliadas as refeições dos acompanhantes, pacientes e funcionários.	Em discussão
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, SMSA, SSA-HMDCC e Verificador Independente, a fim de definir ações tempestivas para resolução dos eventos e permitir o acompanhamento do quantitativo.	Em discussão
Segurança	IQT003	<p>Diante do evento ocorrido dia 14 de março de 2023 e informado no relatório da EY referente ao mês de março de 2023, recomenda-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Concessionária reveja número de funcionários alocados nos pontos de saída do HMDCC e possíveis rotas de fugas, aumentando o quadro se possível (o HMDCC atualmente possui 62 seguranças, quantitativo inferior ao recomendado em contrato, que é 40 vigias e 42 porteiros);</li> <li>• A Concessionária reveja o número de funcionários alocados no monitoramento por câmeras, aumentando o quadro se possível, para que ações como esta possam ser identificadas nas câmeras;</li> </ul>	Em discussão

Item	Indicadores	Recomendação	Status
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seja elaborado (ou revisado) conjuntamente entre a Concessionária e o SSA-HMDCC um plano de ação em caso de evasão de pacientes;</li> <li>• Seja promovido treinamento para todos os profissionais que atuam no HMDCC, de modo que possam ser protagonistas na identificação de situações de fuga e agir tempestivamente;</li> <li>• Sejam realizadas ações de conscientização de todos os profissionais que atuam no HMDCC quanto à importância de manter as portas com controle de acesso sempre fechadas.</li> </ul> <p>Diante do evento informado no relatório da EY referente ao mês de maio de 2023, recomenda-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seja priorizada a realização das manutenções preventivas das catracas fora do horário de maior fluxo de acompanhantes/visitantes;</li> <li>• Durante a realização das manutenções, sejam utilizadas as demais catracas do local de acesso/saída com disponibilidade de depósito dos crachás;</li> <li>• Seja avaliada a possibilidade de incremento de porteiros e seguranças nas saídas quando houver indisponibilidade das catracas;</li> <li>• Seja avaliada a atualização do plano de contingência, considerando a possibilidade de interrupções do funcionamento das catracas.</li> </ul>	
Matriz de Gravidade de Eventos	IQT003	Recomenda-se que sejam definidos de forma clara quais eventos graves podem ser classificados como negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.	Em discussão
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 no sistema Neovero, as solicitações referentes a falta de enxoval/rouparia de modo a permitir que o Verificador Independente identifique a existência dessas solicitações.	Em discussão

<b>Item</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recomendação</b>	<b>Status</b>
		Recomenda-se que os chamados apresentados no relatório extraído do sistema Neovero contenham informações referentes a data da resolução do chamado, para que seja possível confirmar o tempo dispendido para a resolução do chamado.	Em discussão
		Recomenda-se que o indicador IQT004A seja revisado para contemplar também as ausências identificadas durante a verificação do indicador IQT004B.	Em discussão
Matriz de criticidade	IQT005A IQT005B	Recomendada a atualização da matriz de priorização, de modo que os parâmetros de criticidade da matriz estejam alinhados com os critérios apresentados no plano de manutenção aferido pelo Verificador Independente.	Não iniciada
Matriz de Priorização	IQT005C	Recomenda-se atualizar a Matriz de Priorização com as todas as denominações de serviço utilizadas nas manutenções corretivas.	Não iniciada
Relatório e Chamados pausados	IQT007C	Recomenda-se que sejam definidos pela Concessionária e pelo Poder Concedente os critérios para considerar o chamado como "pausado", bem como que se registre no chamado a justificativa para pausa, caso aplicável.	Não iniciada
		Recomenda-se a revisão da parametrização do sistema e chamados no momento da abertura e encerramento. Assim como a extração dos relatórios para não considerar apenas a data da criação dos chamados.	Não iniciada
Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento	IQT008C	<p>O item 3.2 do Anexo 5 do Contrato de Concessão prevê prazos gerais para resolução de solicitações relacionadas a mobiliários e equipamentos, de acordo com criticidade do problema, que pode variar de 0 a 3.</p> <p>Para apuração do indicador foi enviada pela Concessionária ao Verificador Independente, via e-mail no dia 08 de agosto de 2022, a "Matriz de Priorização e Tempo de Atendimento" referente a equipamentos e mobiliário, contendo prazos específicos para cada tipo de manutenção a ser realizada.</p>	Em discussão

<b>Item</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recomendação</b>	<b>Status</b>
		Por se tratar de uma matriz com prazos específicos, não vinculada a criticidade da solicitação, recomenda-se sua formalização junto ao Poder Concedente.	
Fórmula da medição	IQT009	Recomenda-se que seja adotada a fórmula com o denominador sendo o número de coletas verificadas, conforme descrito abaixo:  $M = \left(1 - \frac{\text{Número de não conformidades encontradas}}{\text{Número de coletas verificadas}}\right) \times 100\%$	Em discussão
Medição	IQT010	Recomenda-se que o cálculo do indicador seja realizado por meio da média do tempo dos atendimentos e não através da mediana.	Em discussão
Métrica do indicador	IQT016	O Anexo 6 do Contrato indica como "Nota de Satisfação" para o indicador IQT016 a avaliação 1 ou 4 dependendo se possui ou não imagem arquivada. Esta métrica não reflete o requisito de avaliação do item no que se refere à qualidade. Assim, recomendamos a revisão das métricas para o indicador.	Não iniciada
Relatório de Câmeras	DE005A	Recomenda-se que a Concessionária forneça ao Verificador Independente acesso aos sistemas para extração das informações referentes às falhas das câmeras do HMDCC.	Em discussão
POPs	IC	Recomenda-se que seja disponibilizado uma planilha com os status das atualizações dos POPs ou que a Concessionária acrescente em seu Relatório de Conformidade, quando houver POP vencido, a evidência da sua atualização, para que o Verificador Independente tenha a informação de forma tempestiva.	Não iniciada
Relatório de Pontos de Acesso	DE005B	Recomenda-se a utilização também dos chamados sistêmicos para cálculo do indicador e que acrescente como critério de pontos de acesso as portas automáticas presentes no HMDCC.	Em discussão
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.	Em discussão

## 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.

© 2023 EYGM Limited. Todos os direitos reservados.

[www.ey.com.br](http://www.ey.com.br)

[facebook](#) | EYBrasil

[twitter](#) | EY\_Brasil

[linkedin](#) | ernstyoung