



# RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

**Relatório Consolidado do 5º Trimestre de Operação Plena**  
(Referência: dezembro de 2018, janeiro e fevereiro de 2019)

Unidade Hospitalar: [HRCC \(Hospital Regional Costa do Cacaú\)](#)

**PPP Diagnóstico por Imagem:** Concessão administrativa para a gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Própria de Saúde do Estado da Bahia.

**Poder Concedente:** Governo do Estado da Bahia – SESAB

**Concessionária:** Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A.

## SUMÁRIO

1.0 Apresentação .....	02
2.0 Indicadores de Desempenho .....	02
2.1 Resultado Apuração Indicadores .....	03

## 1.0 Apresentação

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados dos indicadores de desempenho da Rede Brasileira de Diagnóstico (RBD) no período de dezembro de 2018, janeiro e fevereiro de 2019, atendendo às exigências do Contrato de Concessão Administrativa de nº 004/2015.

## 2.0 Indicadores de Desempenho

Uma das formas de avaliar o desempenho gerencial e operacional da Concessionária é através da apuração e cálculo de um conjunto de indicadores de disponibilidade e de qualidade, visando a garantia dos níveis de qualidade na prestação dos serviços de diagnóstico por imagem, estabelecidos nas normativas vigentes, no Edital e protocolos que se desenvolvam durante a execução do contrato.

A Unidade da RBD avaliada é o Hospital Regional Costa do Cacaú, por estar no período de Operação Plena, ou seja, período, aplicável individualmente para cada uma das Instalações, iniciado a partir da emissão do Termo de Recebimento, durante o qual a Concessionária deverá prestar os serviços de acordo com os padrões estabelecidos no Contrato de Concessão.

## 2.1 Resultado Apuração Indicadores

Indicador		Grau de Cumprimento	Valor do Indicador Apurado	Peso do Indicador	Valor real
Indicadores de Disponibilidade	2.1.1 - Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS	NA	NA	NA	NA
	2.1.2 - Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem, para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS. <sup>5</sup>	S1 – 99,63% S2 – 100% S3 – 95,24%	S1 – 100% S2 – 100% S3 – 70%	S1 – 14% S2 – 9% S3 – 8%	<b>28,6%</b>
	2.1.3 – Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de Ambulatório.	99,88%	100%	9%	<b>9%</b>
	2.1.4 – Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para a realização do exame de Raios-X, para o qual não foi solicitado a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem.	S1 – 99,93% S2 – 98,59%	S1 – 100% S2 – 80%	S1 – 6% S2 – 6%	<b>10,8%</b>
	2.1.5 – Número de exames realizados em Clientes de ambulatório.	100%	100%	5%	<b>5%</b>
	2.1.6 - Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS.	99,94%	100%	9%	<b>9%</b>
	2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH.	99,99%	100%	5%	<b>5%</b>
	2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa WAN.	99,94%	100%	2%	<b>2%</b>
	2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0.	97% em até 24 horas	100%	4%	<b>4%</b>
	2.1.10 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	93% em até 24 horas	100%	4%	<b>4%</b>
Indicadores de Qualidade	2.2.1 - Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame.	100%	100%	1%	<b>1%</b>
	2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária.	0,12%	100%	2%	<b>2%</b>
	2.2.3 - Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária.	0,08%	100%	8%	<b>8%</b>
	2.2.4 - Realização e acompanhamento do Plano de Manutenção dos equipamentos e instalações do PACS/RIS e das redes de comunicação interna e externa.	100%	1%	1%	<b>1%</b>
	2.2.5 - Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações.	100%	1%	1%	<b>1%</b>
	2.2.6 - Avaliação da satisfação do Cliente.	100%	100%	3%	<b>3%</b>
	2.2.7 - Avaliação da satisfação do médico prescritor	100%	100%	3%	<b>3%</b>
	<b>Índice de Desempenho (ID)</b>				<b>96,4%</b>
<b>Fator de Desempenho (FD)</b>				<b>98%</b>	

**Obs:** Referente aos indicadores 2.2.6 e 2.2.7, a periodicidade desses indicadores é anual e a primeira pesquisa de satisfação da UH deveria ocorrer em janeiro/2019. Porém não foi possível devido a paralisação do corpo médico do hospital. Devido a situação citada a pesquisa de satisfação prevista para ocorrer em janeiro/2019 será remanejada para data futura, a ser definida.