



# RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

**Relatório Consolidado do 7º Trimestre de Operação Plena**  
(Referência: novembro e dezembro de 2017 e janeiro de 2018)

Unidade Hospitalar: [HEOM](#)

**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 Indicadores de Disponibilidade .....	03
2.2 Indicadores de Qualidade .....	05

## 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 novembro e dezembro de 2017 e janeiro de 2018, 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 HEOM, 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 Indicadores de Disponibilidade

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
<b>2.1.1 - Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS</b>	<b>Indicador 2.1.1.1 x 5% + Indicador 2.1.1.2 x 5% + Indicador 2.1.1.3 x 5%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>
2.1.1.1 -Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS -caráter Regular	(Nº de exames com caráter regular com hora marcada para período inferior ou igual a 12 horas/Total exames com caráter regular solicitados ) x 100	5%	5%
2.1.1.2-Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS atraso para o início da realização dos exames - Urgente em até 1 hora	(Nº de exames com caráter urgente com hora marcada para período inferior ou igual a 1 hora/Total exames com caráter urgente solicitados X 40%) x 100	5%	5%
2.1.1.3-Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS atraso para o início da realização dos exames - Urgente em até 2 horas	(Nº de exames com caráter urgente com hora marcada para período inferior ou igual a 2 horas/Total exames com caráter urgente solicitados X 60%) x 100	5%	5%
<b>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</b>	<b>Indicador 2.1.2.1 x 12% + Indicador 2.1.2.2 x 8% + Indicador 2.1.2.3 x 7%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>
2.1.2.1-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS- Regular em até 12 horas	(Nº de exames com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 12 horas/Total exames com caráter regular realizados ) X 100	12%	12%
2.1.2.2-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS- Urgente em até 1 hora	(Nº de exames com caráter urgente realizada num período inferior ou igual a 1 hora/Total exames com caráter urgente realizados x 20% ) X 100	8%	8%

2.1.2.3-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS-Urgente em até 2 horas	(Nº de exames com caráter urgente realizada num período inferior ou igual a 2 horas/Total exames com caráter urgente realizados x 80% ) X 100	7%	7%
---	---	----	----

**Obs:** O indicador 2.1.5 só será apurado quando todas Unidades estiverem em fase plena.

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
2.1.3 -Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes do Ambulatório.	(Nº laudos de ambulatório realizados até 2 dias úteis/total de laudos de ambulatório realizados) x 100	8%	8%
2.1.4 -Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	Indicador 2.1.4.1 x 5% + Indicador 2.1.4.2 x5%	10%	9,5%
2.1.4.1-Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	(Nº de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 3 horas/Total exames Raios-X com caráter regular realizados ) X 100	5%	4,5%
2.1.4.2-Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	(Nº de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 1 hora/Total exames Raios-X com caráter urgente realizados ) X 100	5%	5%
2.1.5 – Número de exames realizados em clientes de ambulatório	Número de exames realizados a clientes de ambulatório/No Total de exames de ambulatório previsto	4%	4%
2.1.6- Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	ID PACS/RIS= {{{ DR + UJ}/DP} X 100}	8%	8%
2.1.7- Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada Unidade.	ID LAN UHi=Σ {{{ DR + UJ}/DP} X 100}	4%	0%
2.1.8- Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN).	ID WAN=Σ {{{ DR + UJ}/DP} X 100}	2%	0%

2.1.9- Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	(Nº Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 100	3%	3%
2.1.10- Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	(No Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 101	3%	3%
<b>Total Indicadores de Disponibilidade</b>		<b>84%</b>	<b>77,50%</b>

## 2.2 Indicadores de Qualidade

**Obs:** Os indicadores 2.2.6 e 2.2.7 ainda não foram apurados pelo Verificador Independente.

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
2.2.1-Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame	(Nº exames que cumpriram o tempo de espera/Nº total de exames) x 100	1%	1%
2.2.2-Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária.	(Nº exames repetidos por causas imputáveis à Concessionária)/ Nº Total de exames) x 100	2%	2%
2.2.3-Número de marcações canceladas por causa imputável à Concessionária.	(Nº exames cancelados por causas imputáveis à Concessionária)/ Nº Total de exames) x 100	7%	7%
2.2.4-Realização e acompanhamento do plano de manutenção dos equipamentos e instalação do PACS/RIS e das redes de comunicação interna e externa.	Realização bianual do plano de manutenção e acompanhamento das ações	1%	0%
2.2.5-Realização e acompanhamento operacional do plano de manutenção das instalações	Realização bianual do plano de manutenção das Infraestruturas e Instalações e acompanhamento das ações	1%	0%
2.2.6-Índice de satisfação do cliente através de pesquisa externa	Pesquisa Anual de Satisfação realizada pelo Verificador Independente	2%	2%
2.2.7-Índice de satisfação do médico prescritor através de pesquisa externa	Pesquisa Anual de Satisfação realizada pelo Verificador Independente	2%	2%
<b>Total Indicadores de Qualidade</b>		<b>16%</b>	<b>14%</b>

<b>Índice de Desempenho (ID)</b>	<b>100%</b>	<b>91,50%</b>
<b>Fator de Desempenho (FD)</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>