



RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

Relatório Consolidado do 5º Trimestre de Operação Plena
(Referência: julho a setembro de 2018)

Unidade Hospitalar: **HRG (Hospital Regional de Guanambi)**

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 julho a setembro 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 Hospital Regional de Guanambi, 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

A tabela a seguir apresenta um resumo da apuração dos Indicadores de Desempenho apurados para o HRG relativos ao 5º (quinto) trimestre de Operação Plena (julho, agosto e setembro de 2018).

	Indicador	Grau de Cumprimento	A - Valor do Indicador	B - Peso do Indicador	Valor Final (A*B)
Indicadores de Disponibilidade	2.1.1 - Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS.	100%	100%	5%	15%
		100%	100%	5%	
		100%	100%	5%	
	2.1.2 - Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Biomagem, para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS.	100%	100%	12%	25,60%
		100%	100%	8%	
		98,63%	80%	7%	
	2.1.3 - Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de Ambulatório.	100%	100%	8%	8%
	2.1.4 - Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Biomagem para a realização do exame de Raios-X, para	99,97%	100%	5%	10%
		100%	100%	5%	
	2.1.5 - Número de exames realizados em Clientes de ambulatório.	100%	100%	4%	4%
	2.1.6 - Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS.	99,91%	100%	8%	8%
	2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH.	99,93%	100%	4%	4%
2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa WAN.	99,86%	100%	2%	2%	
2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0.	95,31%	100%	3%	3%	
2.1.10 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	100,00%	100%	3%	3%	
Indicadores de Qualidade	2.2.1 - Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame.	100,00%	100%	1%	1%
	2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária.	0,50%	100%	2%	2%
	2.2.3 - Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária.	0,56%	100%	7%	7%
	2.2.4 - Realização e acompanhamento do Plano de Manutenção/Controle de qualidade dos equipamentos e instalações do PACS/RIS e das redes de comunicações internas e externas	0%	0%	1%	0%
	2.2.5 - Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	100%	100%	1%	1%
	2.2.6 - Avaliação da satisfação do Cliente.	99,15%	100%	2%	2%
	2.2.7 - Avaliação da satisfação do médico prescritor	NA	100%	2%	2%
RESULTADO DA APURAÇÃO: 5º Trimestre HRG					97,60%