



RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

Relatório Consolidado do 11º Trimestre de Operação Plena
(Referência: novembro, dezembro de 2018 e janeiro de 2019)

Unidade Hospitalar: [HEOM \(Hospital Especializado Octávio Mangabeira\)](#)

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 novembro, dezembro de 2018 e janeiro 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 Especializado Octávio Mangabeira, 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	2.1.2 - Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem, para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS. ⁵	99,56%	100%	18%	18%
	2.1.3 – Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de Ambulatório.	100%	100%	12%	12%
	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.	100%	100%	5%	8%
	2.1.5 – Número de exames realizados em Clientes de ambulatório.	100%	100%	6%	6%
	2.1.6 - Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS.	99,94%	100%	12%	12%
	2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH.	99,79%	100%	6%	6%
	2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa WAN.	99,88%	100%	3%	3%
	2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0.	85% em até 24 horas	100%	5%	5%
	2.1.10 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	92% em até 24 horas	100%	5%	5%
Indicadores de Qualidade	2.2.1 - Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame.	99,92%	100%	2%	2%
	2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária.	0,12%	100%	3%	3%
	2.2.3 - Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária.	100%	100%	10%	10%
	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.	0%	0%	2%	0%
	2.2.5 - Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações.	100%	100%	2%	2%
	2.2.6 - Avaliação da satisfação do Cliente.	9,75%	100%	3%	3%
	2.2.7 - Avaliação da satisfação do médico prescriptor	100%	100%	3%	3%
	Índice de Desempenho (ID)				98%
Fator de Desempenho (FD)				100%	

Obs: Referente ao indicador 2.2.7, conforme informado pelo verificador independente (Accenture) a pesquisa foi realizada no mês de junho/2018, no entanto não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador.