

# RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

**Relatório Consolidado dos Trimestres de Operação Plena**  
(Referência: novembro, dezembro de 2021 a janeiro de 2022)

**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 .....                   | 2 |
| 2.0 Indicadores de Desempenho .....      | 2 |
| 2.1 Resultado Apuração Indicadores ..... | 4 |

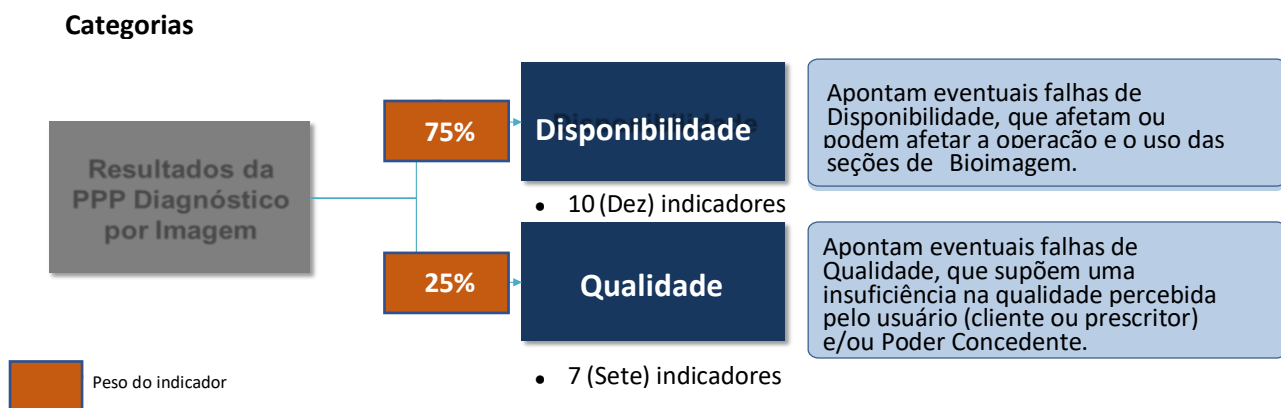
## 1.0 Apresentação

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 2021 a janeiro de 2022, atendendo às exigências do Contrato de Concessão Administrativa de nº 004/2015.

## 2.0 Indicadores de Desempenho

A apuração de resultados dos Indicadores de Desempenho contempla o cálculo do Índice de Desempenho (ID), a partir do qual se obtém o **Fator de Desempenho (FD)** correspondente para cada uma das Unidades Hospitalares em fase de Operação Plena. O FD é aplicado à Contraprestação Mensal Máxima obtendo-se a Contraprestação Mensal Efetiva (CME).

Conforme previsto no Apêndice 4.1 do Anexo 4, os Indicadores de Desempenho foram divididos em 2 (dois) conjuntos: Indicadores relativos à **Disponibilidade** e Indicadores relativos à **Qualidade**, considerando os serviços prestados pela Concessionária e atribuindo-se diferentes pesos, conforme apresentado na Figura 1.



**Figura 1 – Indicadores de Desempenho: Disponibilidade e Qualidade**

O novo Verificador Independente (Deloitte), observando que o Contrato de Concessão Administrativa firmado é por **desempenho**, onde a contraprestação está atrelada a **verificação de performance** e atribuição de uma nota para cada indicador, emitiu documentos à SESAB discorrendo sobre os seguintes aspectos:

- ❖ Para algumas Unidades Hospitalares (UHs) foram identificadas situações de inaplicabilidade de alguns indicadores em função da característica da unidade;

- ❖ Impossibilidade de apuração do indicador **2.1.1 Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela concessionária no PACS/RIS**, uma vez que o agendamento da realização dos exames pela Concessionária não ocorre a partir do input no sistema PACS/RIS/PLERES pelos médicos prescritores da SESAB. Adicionalmente, os sub-indicadores **2.1.1.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora** e **2.1.1.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas** não estavam sendo calculados conforme contrato em função do contrato de concessão definir o tempo de disponibilidade do exame para fins de caracterização (urgente), enquanto a Concessionária adota uma tabela de patologia clínica.

Diante do acima exposto, a Deloitte, na figura de Verificador Independente recomendou, enquanto a revisão ampla dos indicadores não ocorre, que seja adotada, como alternativa à impossibilidade de apuração, a redistribuição dos percentuais de forma proporcional para os indicadores remanescentes.

A PGE manifestou seu posicionamento, através do Parecer Nº GAB-PGE-JLD-022/2019 em 25 de abril de 2019, acatando a solução proposta pelo Verificador Independente e alertando à SESAB quanto à necessidade imediata de realização dos estudos necessários à revisão ordinária prevista na subcláusula 16.12.1 do Contrato de Concessão.

O Índice de Desempenho (ID) corresponde à nota obtida, segundo o conjunto de parâmetros medidores da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados pela Concessionária, calculados por meio da Grau de Cumprimento de cada um dos Indicadores de Desempenho definidos no Apêndice 4.1 do Anexo 4.

O Fator de Desempenho (FD) é a porcentagem de remuneração obtida de acordo com o grau de cumprimento dos parâmetros medidos da qualidade e da disponibilidade dos serviços prestados estabelecidos também no Apêndice 4.1 do Anexo 4.

A tabela a seguir apresenta a relação entre o Índice de Desempenho (ID) e o Fator de Desempenho (FD), a ser calculado para cada uma das Unidade Hospitalares.

| Índice de Desempenho (ID) | Fator de Desempenho (FD) |
|---------------------------|--------------------------|
| Entre 98% e 100%          | 100%                     |
| Entre 95% e 97,99%        | 98%                      |
| Entre 90% e 94,99%        | 95%                      |
| Entre 85% e 89,99%        | 90%                      |
| Entre 80% e 84,99%        | 85%                      |
| Entre 75% e 79,99%        | 80%                      |
| Entre 70% e 74,99%        | 75%                      |
| Até 70%                   | 67%                      |

É com base no Fator de Desempenho (FD) apurado em cada uma das Unidades Hospitalares que será calculada a eventual dedução no valor da Contraprestação Mensal Máxima (CMM), para obter-se o valor da Contraprestação Mensal Efetiva (CME).

## 2.1 Resultado Apuração Indicadores

| <b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE -HEOM 22º TRIMESTRE</b>   |  |                         |   |
|---|--|-------------------------|---|
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor do indicador c/ percentuais<sup>1</sup></b> |                         |   |
|   | <b>Meta<br/>(a)</b>                                  | <b>Apuração<br/>(b)</b> | <b>Diferença<br/>Apuração<br/>(c) = (b) – (a)</b> |
| <b>2.1.2 Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para a realização do exame até a disponibilização do laudo no PACS/RIS</b>  | *  | *                       | *   |
| 2.1.2.1 Caráter regular em até 12h  | 18,00%   | 18,00%                  | 0,00%   |
| 2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatório  | 12,00%   | 12,00%                  | 0,00%   |
| <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 das imagens</b> | *  | *                       | *   |
| 2.1.4.1 Exames com caráter regular  | 8,00%  | 8,00%                   | 0,00%   |
| 2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório**  | 6,00%  | 6,00%                   | 0,00%   |
| 2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS   | 12,00%   | 12,00%                  | 0,00%   |
| 2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada uh **  | 6,00%  | 6,00%                   | 0,00%   |
| 2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)   | 3,00%  | 3,00%                   | 0,00%   |
| 2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0**   | 5,00%  | 5,00%                   | 0,00%   |
| 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1**  | 5,00%  | 5,00%                   | 0,00%   |
| <b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE</b>   | <b>75,00%</b>  | <b>75,00%</b>           | <b>0,00%</b>                                      |
| 2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame  | 1,00%  | 1,00%                   | 0,00%   |
| 2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária   | 3,00%  | 3,00%                   | 0,00%   |
| 2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária   | 11,00%   | 11,00%                  | 0,00%   |
| 2.2.4 Realização e acompanhamento do plano de manutenção/controle de qualidade dos equipamentos   | 2,00%  | 2,00%                   | 0,00%   |
| 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações  | 2,00%  | 2,00%                   | 0,00%   |
| 2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente**  | 3,00%  | 3,00%                   | 0,00%   |
| 2.2.7 Avaliação do médico prescritor  | 3,00%  | 3,00%                   | 0,00%   |
| <b>TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE</b>   | <b>25,00%</b>  | <b>25,00%</b>           | <b>0,00%</b>                                      |
| <b>ÍNDICE DE DESEMPENHO</b>   | <b>100,00%</b>                                       | <b>100,00%</b>          | <b>0,00%</b>                                      |