

ANEXO DO CONTRATO

Anexo 4 Apêndice 1

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

A avaliação do desempenho gerencial e operacional da CONCESSIONÁRIA será realizada através da apuração e cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, que será representado por um número adimensional (nota), quantificado de acordo com as avaliações dos subíndices e indicadores de desempenho apresentados nesse documento. A nota (valor) obtida no ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) é representativa da satisfação geral em relação aos serviços prestados, avaliada segundo as metas de desempenho dispostas em uma escala que vai do “ruim”, representando o total descumprimento das metas, ao “ótimo”, representando o completo atendimento e superação das metas.

Além de servir como “termômetro” da qualidade dos serviços prestados, o ÍNDICE DE DESEMPENHO também terá a função de ajustar a remuneração da CONCESSIONÁRIA, que será parcialmente proporcional ao seu desempenho, de acordo com o estabelecido no ANEXO 4 – Cálculo da Contraprestação Mensal Efetiva da CONCESSIONÁRIA.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO é composto da apuração e da ponderação de três grandes sub-índices e seus indicadores componentes:

1. Índice de Qualidade (IQ) – Avalia a qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA;
2. Índice de Disponibilidade (IDP) – Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços da UNIDADE HOSPITALAR;
3. Índice de Conformidade (IC) – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos;

1.1 Considerações Gerais

- O Sistema de Mensuração do Desempenho poderá ser revisado periodicamente de acordo com o estabelecido neste Apêndice (índices, sub-índices, indicadores, pesos, metas, frequência de apuração, e demais elementos componentes), no EDITAL e no CONTRATO;
- A Mensuração do Desempenho estabelecido neste Apêndice está diretamente vinculada aos ANEXOS 2, 3 e 11 das Especificações Mínimas dos Serviços;
- A primeira reavaliação/revisão do modelo ocorrerá aos 12 (doze) meses do CONTRATO, a partir do início da operação. Nos períodos subsequentes a revisão ocorrerá a cada 5 (cinco) anos.
- As reavaliações programadas não excluem a possibilidade de reavaliações/revisões extraordinárias;

- Serão contabilizados na avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA os eventos efetivamente de sua responsabilidade, causados por omissão, negligência, imperícia ou imprudência;
- Todos os cálculos apresentados neste Apêndice, incluindo os índices e sub-índices aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais. Deverá ser seguida a seguinte regra de arredondamento:
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64.
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.
 - O mesmo é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado apenas.

1.2 Procedimento de Avaliação

O ÍNDICE DE DESEMPENHO será calculado a partir dos três índices – IQ, IDP, e IC – conforme os termos desse Apêndice. O resultado do cálculo de cada índice será composto da avaliação dos indicadores de desempenho componentes, que resultarão em um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 4 (quatro) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA, conforme abaixo:

Nota de Satisfação		Descrição
ÓTIMO	4	Expectativas, ou metas, totalmente atendidas
ADEQUADO	3	Expectativas, ou metas, parcialmente atendidas (satisfatório)
INADEQUADO	2	Expectativas, ou metas, parcialmente atendidas (insatisfatório)
RUIM	1	Expectativas, ou metas, não atendidas

A partir dos resultados apurados de cada um dos três índices (IQ, IDP e IC) será possível obter o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), que também é representado por um número adimensional situado entre 1 (um) e 4 (quatro).

O IDP incidirá sobre 40% (quarenta por cento) do valor do Índice de Desempenho, o IQ e o IC, com pesos iguais, incidirão sobre 30% (trinta por cento) cada um.

Desta forma, o Índice de Desempenho pode ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = 40\% \times IQ + 25\% \times IC + 35\% \times IDP$$

Onde:

- ID = Índice de Desempenho
- IQ = Índice de Qualidade
- IC = Índice de Conformidade
- IDP = Índice de Disponibilidade

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deve constar do Relatório de Desempenho que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE. O Relatório de Desempenho deverá conter:

- a. informações completas sobre o cálculo do ID, conforme o detalhamento contido nesse Apêndice; e,
- b. histórico detalhado de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverá ser previamente apresentado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, em momento anterior ao início da operação da UNIDADE HOSPITALAR. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo da CONCESSÃO por solicitação do PODER CONCEDENTE com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

O Relatório de Desempenho e todas as informações nele contidas passarão, obrigatoriamente, por um processo de verificação a ser conduzida por uma terceira parte, chamada de VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme cláusula .11 do CONTRATO.

Após o processo de verificação, o ÍNDICE DE DESEMPENHO apurado será usado pelo PODER CONCEDENTE para realizar os ajustes necessários ao valor CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA, para pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA, na forma prevista no ANEXO 4.

Para fins de atendimento da subcláusula 16.2.viii do CONTRATO, o índice IQ terá nota de avaliação igual a 4 (quatro) sempre que for verificada situação de excesso de demanda (ocupação acima da capacidade nominal) causado por desastres naturais, catástrofes, surtos, epidemias ou calamidade pública.

1.1.1 Procedimento de Avaliação no início da operação

No primeiro trimestre após o início da operação do HOSPITAL, período caracterizado por erros e ajustes naturais inerentes à nova operação, a apuração do ID será flexibilizada e todos os indicadores de desempenho relativos ao IQ e IC no período serão considerados iguais a 4 (quatro).

A partir do segundo trimestre, os serviços serão apurados na forma apresentada neste ANEXO.

1.2 Períodos de Medições e Prazos

A CONCESSIONÁRIA deve elaborar trimestralmente o Relatório de Desempenho, que será analisado pela comissão de avaliação e pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE para fins de determinação do Índice de Desempenho do período.

Apesar da elaboração do Relatório de Desempenho e, conseqüentemente, a apuração do ID, ocorrer trimestralmente, os indicadores de desempenho deverão ser medidos e registrados com periodicidade distinta, a ser definida por acordo entre as partes e de acordo com as especificidades de cada indicador, no período anterior ao início da operação. Os valores a serem considerados no cálculo do ID será, portanto, o valor médio registrado para o indicador ao longo do período de medição. Chama-se atenção que há indicadores que a despeito de se apurar a média, serão computados com nota 1 (um) se não atingirem o valor mínimo definido.

O Relatório de Desempenho deve conter, além das atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho, o histórico dos indicadores, assim como a lista detalhada de indicadores e respectivas medições realizadas durante o período. Caso um indicador não tenha sido atualizado no trimestre em questão, devido a possuir uma frequência de medição superior a referida, o relatório deve trazer a sua nota mais recente.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE produzirá e analisará as informações apresentadas por ambas as partes, CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, de forma a promover as diligências necessária à elaboração

de um parecer final sobre o real desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA e apurado no período de referência. Dentre as formas de diligência das informações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizará:

- i. da análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- ii. da análise de informações prestadas pelo PODER CONCEDENTE através da Comissão de Operacionalização ICOM/CONCESSIONÁRIA;
- iii. de inspeções amostrais para verificação dos critérios de disponibilidade, e
- iv. de pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos USUÁRIOS.

O PODER CONCEDENTE fará o pagamento CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA com a utilização do ÍNDICE DE DESEMPENHO final, obtido após análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e validado pelo PODER CONCEDENTE, na forma do ANEXO 4.

2 ÍNDICE DE QUALIDADE

O Índice de Qualidade (IQ) foi elaborado para retratar o grau de satisfação dos USUÁRIOS com a qualidade das instalações e SERVIÇOS NÃO CLÍNICOS prestados no HOSPITAL.

O IQ está baseado na apuração de um índice técnico de qualidade, apurado quantitativamente através de dados e métricas disponíveis, e de um índice de satisfação dos USUÁRIOS e apurado qualitativamente através de pesquisas de satisfação, em relação a qualidade das instalações e dos SERVIÇOS NÃO CLÍNICOS.

Para fins da aplicação da pesquisa de satisfação serão considerados USUÁRIOS dos SERVIÇOS:

- pacientes e acompanhantes (obrigatórios ou não); e
- profissionais e residentes, selecionados, exclusivamente, dentre aqueles vinculados ao PODER CONCEDENTE.

Para cada índice, foram definidos parâmetros específicos de avaliação, sob a forma de indicadores. Assim, o IQ é dado pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de qualidade próprio.

Desta forma, o Índice de Qualidade é formado por três indicadores:

1. Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” - (SPA);

2. Satisfação “Profissionais e Residentes” – (SPR);
3. Indicador de Qualidade Técnica – (IQT).

2.1 Procedimento de Avaliação

Os indicadores SPA e SPR serão obtidos através de uma pesquisa de satisfação, que deve ser realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A pesquisa de avaliação do SPA e do SPR será realizada através de um instrumento de avaliação com a quantificação da escala de medição que deverá ser proposto pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado pelo PODER CONCEDENTE e pela CONCESSIONÁRIA.

A frequência de realização da pesquisa de satisfação é mensal, sendo que o resultado consolidado do trimestre é que será utilizado para fins de mensurar o desempenho da CONCESSIONÁRIA. É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva amostra estatisticamente significativa com 95% de intervalo de confiança. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

O indicador IQT será apurado diariamente através dos sistemas de informação que deverão ser implantados pela CONCESSIONÁRIA para gerenciamento dos serviços prestados.

A frequência de realização das análises amostrais são mensais, sendo que o resultado consolidado do trimestre é que será utilizado para fins de mensurar o desempenho da CONCESSIONÁRIA. É obrigatório que a pesquisa de análises amostrais envolvam amostra estatisticamente significativa com 95% de intervalo de confiança. As definições das quantidades exatas das amostras será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, inserida no MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS e validada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

As datas e horários para a realização das coletas de amostras serão definidas pelo PODER CONCEDENTE, que será responsável pela sua realização.

A definição do Índice de Qualidade será extraída da média ponderada de cada um dos três índices e obedecerá ao seguinte critério:

Indicador	Peso
Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” (SPA)	20%
Satisfação “Profissionais” (SPR)	20%
Índice de Qualidade Técnico (IQT)	60%

Portanto, o Índice de Qualidade será representado por um número de 0 a 1 que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo aplicado na tabela abaixo:

$$IQ = SPA \times 20\% + SPR \times 20\% + IQT \times 60\%$$

Os indicadores SPA, SPR e IQT serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subseqüentes deste ANEXO e conforme fórmula ilustrativa abaixo:

$$\text{Índice} = \frac{\Sigma (\text{Nota Indicador} \times \text{peso})}{\Sigma (\text{peso})}$$

Onde “Índice” diz respeito aos índices SPA, SPR e IQT e “Nota Indicador” diz respeito a apuração da nota de satisfação de cada um dos indicadores relacionados nos itens subseqüentes:

2.1.1 Satisfação “Pacientes e Acompanhantes” - SPA

A pesquisa de satisfação “Paciente e Acompanhantes” só será aplicada aos pacientes efetivamente atendidos e será avaliada de acordo com a seguinte pesquisa de satisfação:

Grupo	Peso	Item	Pergunta –Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Nota de Satisfação				
				Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo	
				1	2	3	4	
Geral	3	1	Atendimento	Qualidade referente ao atendimento dos colaboradores (apresentação, educação, cortesia e agilidade)				
Higienização	2	1	Qualidade dos Serviços	Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas do Hospital e materiais de higiene pessoal disponibilizados (papel higiênico, sabão, papel toalha ...)				
Serviço de Nutrição e Dietética	2	1	Qualidade dos Serviços	Qualidade referente a refeição oferecida (sabor, temperatura, apresentação, pontualidade, utensílios)				

Grupo	Peso	Item	Pergunta –Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Nota de Satisfação			
				Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
				1	2	3	4
Segurança	2	1	Qualidade dos Serviços				
Lavanderia e Rouparia	2	1	Qualidade dos Serviços				
Engenharia Hospitalar	2	1	Qualidade das Instalações e infraestrutura				
		2	Qualidade dos Serviços				
Recepção	1	1	Tempo de Espera				
		2	Qualidade Atendimento				

2.1.2 Satisfação “Profissionais e Estudantes” – SPR

A pesquisa de satisfação “Profissionais” será avaliada de acordo com a seguinte pesquisa de satisfação:

Grupo	Peso	Item	Pergunta – Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Público	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
Geral	4	1	Atendimento					
Higienização	3	1	Qualidade dos serviços					

Grupo	Peso	Item	Pergunta – Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Público	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
			Hospital e materiais de higiene pessoal disponibilizados (papel higiênico, sabão, papel toalha ...)					
		2	Agilidade dos serviços	Geral				
		3	Coleta de Resíduos	Geral				
		4	Controle de Pragas	Geral				
Engenharia Hospitalar	3	1	Qualidade das instalações e infraestrutura	Geral				
		2	Qualidade dos Serviços	Enfermagem				
Serviço de Nutrição e Dietética	3	1	Qualidade dos Serviços	Geral				
Segurança	3	1	Qualidade dos Serviços	Geral				
Serviço de Transporte (Ambulância)	2	1	Qualidade dos Serviços	Enfermagem				
Serviço de Telefonia	2	1	Qualidade dos Serviços	Geral				

Grupo	Peso	Item	Pergunta – Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Público	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
			atenção)					
Serviço de Maqueiros	3	1 Qualidade dos Serviços	Qualidade do serviço de atendimento (agilidade, cortesia, atenção)	Enfermagem				
Recepção	2	1 Qualidade dos Serviços	Qualidade do atendimento realizado (educação, conhecimento e cortesia)	Geral				
Lavanderia e Rouparia	3	1 Qualidade dos serviços	Qualidade do enxoval disponibilizado (higienizado/ passadoria e estado de conservação)	Enfermagem				
		2 Agilidade dos serviços	Pontualidade na entrega e agilidade nas respostas a alguma solicitação do serviço	Enfermagem				
		3 Camareira	Pontualidade na entrega dos kits de roupas nos setores e agilidade em resposta a alguma solicitação do serviço	Enfermagem				
Service Desk / Help desk	3	1 Qualidade dos serviços	Qualidade do serviços de atendimento (agilidade, empenho em resolver o problema, cortesia, atenção, instrução)?	Geral				
		2 Facilidade de Contato	Facilidade de reportar dúvida ou problema (canais de comunicação, sistema de chamados, tempo de espera)?	Geral				

Grupo	Peso	Item	Pergunta – Pesquisa- Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 4, do (a) (s)	Público	Nota de Satisfação				
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo	
					1	2	3	4	
TIC (hardware e software)	2	1	Qualidade dos recursos de Tecnologia	Qualidade dos equipamentos, sistemas e dispositivos de tecnologia disponibilizados (desempenho, facilidade de uso, aderência às necessidades do dia-a-dia, confiabilidade, atualização)	Geral				
		1	Qualidade dos recursos de Tecnologia	Qualidade dos equipamentos, sistemas e dispositivos de tecnologia disponibilizados (desempenho, facilidade de uso, aderência às necessidades do dia-a-dia, confiabilidade, atualização)	Geral				

2.1.3 Índice de Qualidade Técnica – IQT

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Péssimo	Ruim	Regular	Bom
					1	2	3	4
Higienização	3	1	Cumprimento do Plano de Limpeza (deverá conter pelo menos o cronograma de limpeza de cada setor da UNIDADE HOSPITALAR com a quantidade e periodicidade de limpezas).	Check-list Amostral Mensal incluindo todas as áreas	4 - > 90%	3 - > entre 85% e 90%	2 - > entre 80% e 84%	1 - < 80%
		2	Qualidade referente ao serviço de limpeza das áreas. A qualidade será verificada <i>in loco</i>	Check-list Amostral diária	4 - > 90%	3 - > entre 85% e 90%	2 - > entre 80% e 84%	1 - < 80%
		3	Regularidade na Coleta de resíduos interna nos setores da unidade	Check-list Amostral Mensal	4 - > de 95%	3 - entre 92% e 95%	2 - entre 89 e 91%	1 - abaixo de 89%

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Péssimo	Ruim	Regular	Bom
					1	2	3	4
		4	Cumprimento do Plano de Controle de Pragas (deverá conter pelo menos o cronograma de cada setor da UNIDADE HOSPITALAR com a quantidade e a periodicidade).	Check-list Trimestral	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
Lavanderia e Rouparia	3	1	Índice de falta de enxoval	Registro diário e Relatório mensal	4 - nenhuma falta 3 - falta de enxoval em até 3 vezes mensais 2 - falta de enxoval de 4-6 vezes mensais 1 - falta de enxoval de 7 ou mais vezes mensais			
		2	Qualidade da roupa lavada	Check-list Amostral diário	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
Segurança	3	1	Eventos graves relatados no mês (roubos, saída de paciente internado sem permissão, entrada de pessoa sem permissão) ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.	Registro diário e Relatório mensal	4 - 0 eventos mensais 1 - 1 ou mais eventos mensais			
Engenharia Hospitalar	3	1	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva – Instalações / Equipamentos de Alta Criticidade (3) para a qualidade de atendimento: Elevadores, Ar Condicionado / Geradores, transformadores. Deverá conter pelo menos a lista de itens, periodicidade e atividades mínimas a serem realizadas.	Sistema de Manutenção Predial Relatório Mensal	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
		2	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva da infraestrutura.	Sistema de Manutenção	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
		3	Chamada de Serviço de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo.	Sistema de Manutenção	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
Engenharia Clínica	3	1	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva. Equipamentos de Alta Criticidade para a qualidade de atendimento:	Sistema de gestão de equipamentos	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
		2	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva. Demais equipamentos e mobiliário.	Sistema de gestão de equipamentos	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
		3	Ordens de Serviço de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo	Sistema de Manutenção	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Péssimo	Ruim	Regular	Bom
					1	2	3	4
Serviço Nutrição e Dietética	3	1	Quantidade calórica / gramatura / variedade / qualidade (sabor, temperatura, apresentação)	Check-list Amostral (Mensal)	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
		2	Exame microbiológico.	Laudo Mensal ou sob demanda	4 - Exame Negativo 1 - Exame Positivo			
		3	Comensais servidos nos horários pré-estabelecidos	Check-list Amostral (Mensal)	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
Telefonia	1	1	Tempo de atendimento	Sistema de Telefonia	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
Mensageria	1	1	Atendimento das tarefas no prazo	Análise dos registros	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
Brigada de Incêndio	2	1	Registro dos treinamentos e realização dos simulados	Análise dos registros	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
Recepção	2	1	Qualidade do registro dos dados do paciente	Análise dos registros Amostral (Mensal)	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			
TIC (software)	2	1	Nível de implantação / utilização do sistema. Requerimentos, integrações e atendimento às especificações	Checklist Trimestral	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
Service Desk / Help desk	2	1	Tempo de atendimento	Sistema de Gestão de Chamados	4 - > de 95% 3 - entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 - abaixo de 89%			

3 ÍNDICE DE CONFORMIDADE

O Índice de Conformidade foi elaborado para retratar a conformidade dos SERVIÇOS NÃO CLÍNICOS de acordo com as obrigações e normas a serem cumpridas. Ele é obtido através da apresentação de relatórios gerenciais para todas as categorias de serviços, indicando o plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço (painel de controle) desempenhado e ações de melhoria.

Serão reunidas e pontuadas as principais normas e requerimentos que deverão regular a prestação de serviços.

O modelo dos relatórios, bem como o seu conteúdo mínimo, deverá ser definido por acordo entre as partes, em até 60 (sessenta dias) antes da data de início de operação.

3.1 Procedimento de Avaliação

Cada um dos principais grupos de serviços a serem prestados na UNIDADE HOSPITALAR terá um indicador de conformidade correspondente, que deverá apurar a conformidade do serviço aos padrões, normas, legislação e regulamentos pertinentes:

- **Utilidades** – ar, vácuo, esgoto, água, energia;
- **Engenharia Hospitalar** – Manutenção Predial e de Instalações, Brigada de Incêndio, Jardinagem;
- **Engenharia Clínica;**
- **Administrativo Geral** – Mensageria, Recepção, Transporte;
- **Segurança** – CFTV, controle de acesso, segurança;
- **Hotelaria** – Lavanderia, Higienização, Nutrição e Dietética;
- **Central de Serviços (Service Desk)** – serviços de tecnologia em geral e microinformática;
- **Data Center e Sistemas de Informação;**
- **Rede e Telecomunicações** – rede interna, rede externa, telefonia e videoconferência.

Os indicadores de cada categoria serão apurados através da avaliação do “Relatório de Conformidade Operacional”, composto dos seguintes elementos:

- **MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS** propostos para o período, ou o plano de trabalho, indicando as principais alterações em relação ao Manual anterior;
- Plano de treinamento e comunicação;
- Plano de ação em casos de incidentes e emergências;
- Relação / Inventário dos ativos empregados na operação;
- Apresentação das estatísticas de consumo do serviço;
- Apresentação das estatísticas de atendimento de chamados / ordens de serviços;
- Apresentação das principais melhorias realizadas;

- Apresentação dos eventos de manutenção (trocas, reparos, etc.);
- Apresentação dos principais elementos de conformidade com as normas relacionadas;
- Apresentação das cartas de controle do nível de serviço apresentado;

Os Relatórios de Conformidade deverão ser apresentados trimestralmente.

A nota dada a cada indicador será binária, ou seja, caso a CONCESSIONÁRIA apresente o relatório exigido, de maneira completa e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviços às diretrizes apresentadas neste ANEXO e no ANEXO 3, a nota será equivalente a 4 (quatro), caso contrário a nota será equivalente a 1 (um).

O Índice de Conformidade será calculado pela média aritmética de seus respectivos indicadores.

3.1.1 Indicador “Conformidade”

Este indicador avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação e alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes na UNIDADE HOSPITALAR.

Grupo	Item	Procedimento de Avaliação	Frequência de Avaliação
Obras e Instalações	1 Certidão de Inspeção	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança do Corpo de Bombeiros Militar da Bahia (CBMB), Polícia Militar da Bahia (PMBA). Apresentação da regularização da brigada de incêndio. Apresentação do plano de fuga / emergência atualizado.	Anual
Utilidades	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Engenharia Hospitalar	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos.	Trimestral
Administrativo Geral	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Segurança	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Hotelaria	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Engenharia Clínica	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral

Grupo	Item	Procedimento de Avaliação	Frequência de Avaliação
Serviços (Service Desk)	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Rede de dados e telecomunicações	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral
Data Center e Sistemas de Informação	1 Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de dados, informações, históricos, registros, laudos e certificado condizentes com os requerimentos mínimos estabelecidos	Trimestral

4 ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE

O Índice de Disponibilidade (IDP) foi elaborado para retratar a entrega e a disponibilidade da infraestrutura e serviços para o adequado atendimento dos USUÁRIOS. A avaliação da disponibilidade é feita em relação a três dimensões: utilidades, estruturas gerais e leitos.

A avaliação de disponibilidade de cada dimensão gera um índice de disponibilidade correspondente. Para cada dimensão foram definidos indicadores específicos, que devem ter a sua disponibilidade mensurada periodicamente.

O Índice de Disponibilidade é formado por três indicadores:

1. Disponibilidade de Utilidades (DU) - Energia, água, ar comprimido e vácuo
2. Disponibilidade de Estruturas Gerais (DE) - Infraestrutura Predial e de Equipamentos
3. Disponibilidade para Atendimento (DA) - Leitos de atendimento aos pacientes
4. Disponibilidade Tecnologia (DT) – Hardware e Software

4.1 Procedimento de Avaliação

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 4 (quatro), conforme tabela apresentada no item 1.1. Os três índices de disponibilidade apresentados anteriormente serão calculados, então, pela média aritmética de seus respectivos indicadores. O índice de disponibilidade final será também calculado pela média aritmética dos índices componentes, conforme fórmula abaixo:

$$IDP = (DU + DE + DA + DT) / 4$$

A disponibilidade dos recursos será mensurada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Disponibilidade} = 100\% - \frac{\Sigma (\text{horas indisponíveis do serviço ao longo do período})}{\Sigma (\text{horas úteis possíveis do serviço ao longo do período})}$$

O numerador da equação acima será determinado pela soma das horas em que o serviço esteve indisponível ao receptor final, quer pela não entrega, quer pela entrega fora dos requisitos mínimos de qualidade. As horas de indisponibilidade serão calculadas, principalmente, pelo chamados abertos que refletem a interrupção dos serviços.

O denominador, por sua vez, será determinado pelo total de horas previstas de disponibilidade do serviço ao usuário.

Nos casos de disponibilidade de determinado recurso em diversos pontos do Hospital, a fórmula acima deverá considerar a soma das disponibilidades dos diversos pontos de disponibilização do recurso. Por exemplo: os gases medicinais estarão disponíveis em todos os leitos do hospital, logo, a disponibilidade será determinada pela soma das horas de indisponibilidade dos gases em todos os leitos dividida pela soma das horas úteis previstas em todos os leitos. Considerando-se um caso hipotético de 150 leitos funcionando 24h por dia, 30 dias no mês, a disponibilidade total de gases será determinada por:

$$\text{Disponibilidade} = 100\% - \frac{\Sigma (\text{horas indisponíveis de gases ao longo do período})}{150 \text{ leitos} \times 24\text{h} \times 30 \text{ dias}}$$

4.1.1 Disponibilidade de Utilidades (DU)

O Índice de Disponibilidade de Utilidades (DU) será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo

					1	2	3	4
Água	1	1	Disponibilidade de água em condições adequadas ao atendimento assistencial	Relatório Mensal	4 – 0 hora de falta / mês 3 - entre 0 e 2h de falta / mês 2 – entre 2:01 e 4 horas de falta / mês 1 - acima de 4 horas de falta / mês			
Energia	1	1	Disponibilidade de energia em condições adequadas de uso nas áreas assistenciais	Relatório Mensal	4 – 0 hora de falta / mês 3 - entre 0 e 1h de falta / mês 2 – entre 1:01 e 3 horas de falta / mês 1 - acima de 3 horas de falta / mês			
Ar Comprimido	1	1	Disponibilidade de Ar comprimido	Relatório Mensal	4 – 0 hora de falta / mês 3 - entre 0 e 1h de falta / mês 2 – entre 1:01 e 3 horas de falta / mês 1 - acima de 3 horas de falta / mês			
Vácuo	1	1	Disponibilidade de Vácuo	Relatório Mensal	4- 100% 1 - < 100%			

4.1.2 Disponibilidade de Estruturas Gerais (DE)

O Índice de Disponibilidade de Estruturas Gerais (DE) será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
Recursos Humanos	3	1	Disponibilidade do número mínimo de colaboradores necessários para cada serviço (Média mensal de empregados dia real / Média mensal de empregados dia necessário).	Sistema de Controle de Ponto da CONCESSIONÁRIA	4 – > de 95% 3 – entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 – abaixo de 89%			
Ar Condicionado Central	3	1	Disponibilidade de ar condicionado em condições adequadas de uso. (Total de Horas de Funcionamento Real / Total de Horas de Funcionamento Estipulada). Nota: o total de horas é dado pela quantidade de dias do mês x 24 horas/dia	Sistema de Automação Predial	4 – > de 95% 3 – entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 – abaixo de 89%			
Elevadores e	2	1	Disponibilidade de elevadores	Sistema de	4 – > de 95%			

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Ruim	Inadequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
Monta-cargas			(Total de Horas de Funcionamento Real / Total de Horas de Funcionamento Estipulada). Nota: o total de horas é dado pela quantidade de elevadores x 24 horas/dia x dias do mês	Automação Predial	3 – entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 – abaixo de 89%			
Equipamentos de Saúde	2	1	Disponibilidade de equipamentos de saúde em perfeitas condições de uso, exceto os de criticidade 3	Sistema de gestão de equipamentos	4 – > de 95% 3 – entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 – abaixo de 89%			
	3	2	Disponibilidade de equipamentos de saúde criticidade 3, em perfeitas condições de uso	Sistema de gestão de equipamentos	4 – > de 98% 3 – entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 – abaixo de 92%			
CFTV	1	1	Disponibilidade das câmeras instaladas (Total de Horas de Funcionamento Real / Total de Horas de Funcionamento Estipulada). Nota: o total de horas é dado pela quantidade de câmeras x 24 horas/dia x dias do mês	Sistema de Monitoramento	4 – > de 95% 3 – entre 92% e 95% 2 - entre 89 e 91% 1 – abaixo de 89%			

4.1.3 Disponibilidade para Atendimento (DA)

O Índice de Disponibilidade para Atendimento (DA) será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Ruim	Adequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
Leitos	4	1	Disponibilidade / funcionamento dos leitos em perfeitas condições físicas, das instalações e do mobiliário. (Total Leitos Disponíveis / Leitos Totais). Nota: um leito é considerado disponível caso o mesmo fique disponível para uso acima de 22 horas por dia	Check list Diário	4 – > de 98% 3 – entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 – abaixo de 92%			
Instalações físicas, exceto leitos	3	1	Disponibilidade / funcionamento das áreas da UNIDADE HOSPITALAR em adequadas condições de atendimento e utilização. (Total Áreas Disponíveis / Áreas Totais). Nota: as áreas estão delimitadas no projeto de arquitetura	Check List Trimestral	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			

4.1.4 Disponibilidade de Tecnologia da Informação (DT)

O Índice de Disponibilidade de Tecnologia da Informação (DT) será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Peso	Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
					Ruim	Adequado	Adequado	Ótimo
					1	2	3	4
Serviços de Impressão	1	1	Disponibilidade dos sistemas de impressão. (Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade de impressoras x 24 horas/dia x dias do mês	Software de Gestão de Rede	4 - > 90% 3 - > entre 85% e 90% 2 - > entre 80% e 84% 1 - < 80%			
Gestão de Rede e Telecom	2	1	Disponibilidade da rede de dados interna. (Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade dias do mês x 24 horas/dia	Software de Gestão de Rede	4 - > de 98% 3 - entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 - abaixo de 92%			
		2	Disponibilidade da rede de telefonia interna. (Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade dias do mês x 24 horas/dia	Software de gestão de telefonia	4 - > de 98% 3 - entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 - abaixo de 92%			
Sistemas de Informação	3	1	Disponibilidade dos sistemas de informação. (Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade dias do mês x 24 horas/dia	Software de Gestão de Rede	4 - > de 98% 3 - entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 - abaixo de 92%			
Microinformática	2	1	Disponibilidade dos equipamentos de microinformática. (Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade total de equipamentos x quantidade dias do mês x 24 horas/dia	Software de Gestão de Rede	4 - > de 98% 3 - entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 - abaixo de 92%			
Service Desk	1	1	Índice de Disponibilidade dos canais de atendimento (URA e Portal). Total de Horas de disponibilidade Real / Total de Horas de disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas estipulado é dado pela quantidade total de canais de atendimento x quantidade dias do mês x 24 horas/dia	Software de Gestão de Rede	4 - > de 98% 3 - entre 95% e 98% 2 - entre 92 e 94% 1 - abaixo de 92%			