

# **VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE PPP DIAGNÓSTICO POR IMAGEM**

**High performance. Delivered.**

**Ref.:** Contrato de Concessão Administrativa 004/2015

Concessão administrativa para a gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Pública de Saúde do Estado da Bahia.

## **PRODUTOS:**

**D.1.2 - Relatório Trimestral de Apuração com cálculos da CME  
(Jun/2023) - 28º trimestre de Operação Plena**

**Centro Estadual de Oncologia - CICAN**

Salvador, 19 de junho de 2023

À

**Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e em Parceria Público-Privada (DGE COP)**

Sra. Priscilla Magalhães

**Rede Brasileira de Diagnóstico SPE**

Sr. Stelliu Espinheira

Ref.: Contratação de serviços de consultoria para Verificação Independente da PPP Diagnóstico por Imagem, visando estabelecer um sistema de avaliação de desempenho capaz de monitorar os níveis de disponibilidade e qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, em conformidade com todas as condições descritas no Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. e a Accenture do Brasil Ltda.

Prezados Senhores,

Serve o presente documento para formalizar a entrega do Produto D “**D.1.2**” Relatório Trimestral de Apuração com cálculos da CME de acordo com a referência descrita no encaminhamento acima, conforme Contrato de Prestação de Serviços.

Em síntese, destacamos o seguinte resultado, para o **28º** Trimestre de Operação Plena do CICAN (**fevereiro, março e abril de 2023**):

- **Centro Estadual de Oncologia (CICAN):**
  - *Índice de Desempenho (ID):* **98,00%**
  - *Fator de Desempenho (FD):* **100,00%**
  - *Contraprestação Mensal Efetiva (CME):* **R\$ 986.538,34**

## Sumário

<b>1.</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>RESULTADO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE .....</b>	<b>7</b>
I.	2.1.3 TEMPO DESDE A REALIZAÇÃO DO EXAME À DISPONIBILIZAÇÃO DO LAUDO PARA OS CLIENTES DE AMBULATÓRIO .....	7
II.	2.1.5 NÚMERO DE EXAMES REALIZADOS EM CLIENTES DE AMBULATÓRIO.....	9
III.	2.1.6 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA APLICAÇÃO PACS/RIS .....	12
IV.	2.1.7 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES INTERNAS (LAN) DE CADA UNIDADE HOSPITALAR .....	14
V.	2.1.8 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES EXTERNAS (WAN) .....	16
VI.	2.1.9 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 0 (ZERO) .....	18
VII.	2.1.10 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 1 (UM).....	20
<b>4.</b>	<b>INDICADORES DE QUALIDADE .....</b>	<b>22</b>
I.	2.2.1 TEMPO DE ESPERA DOS CLIENTES DE AMBULATÓRIO DESDE A HORA AGENDADA ATÉ A REALIZAÇÃO DO EXAME .....	22
II.	2.2.2 NÚMERO DE EXAMES REPETIDOS QUE EXIJAM RETORNO DO CLIENTE POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	24
III.	2.2.3 NÚMERO DE EXAMES CANCELADOS POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA .....	26
IV.	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 .....	28
V.	2.2.5 REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO PLANO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES .....	30
VI.	2.2.6 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	32
VII.	2.2.7 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO MÉDICO PRESCRITOR.....	35
<b>5.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>37</b>
I.	DEFINIÇÕES BÁSICAS SOBRE OS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	37
II.	EXCEÇÕES ENCONTRADAS EM CADA INDICADOR QUE GERARAM O DESCUMPRIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO MESMO .....	38
III.	INDISPONIBILIDADE JUSTIFICADA .....	39
IV.	VAGAS DISPONIBILIZADAS RBD .....	41

## 1. Indicadores de Desempenho

Conforme estabelecido no Apêndice 4.1 - Indicadores de Desempenho, do contrato de concessão, a Concessionária será avaliada pelo desempenho gerencial e operacional, que será realizado através da apuração e cálculo trime

stral de um conjunto de indicadores que impactarão na remuneração da Concessionária.

A seguir apresentamos os parâmetros de medição de disponibilidade e qualidade e sua ponderação (contrato de concessão e redistribuída):

Ponderação dos Indicadores de Desempenho   Redistribuição dos Percentuais				
Indicadores de Disponibilidade		Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição)
2.1.1	Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS	Cumprir tempos máximos estabelecidos	15%	-
2.1.1.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		5%	-
2.1.1.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		5%	-
2.1.1.3	Sub-indicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		5%	-
2.1.2	Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame, até a disponibilidade do laudo no PACS/RIS	Cumprir tempos máximos estabelecidos	27%	31%
2.1.2.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		12%	14%
2.1.2.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		8%	9%
2.1.2.3	Sub-indicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		7%	8%
2.1.3	Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	Cumprir tempos máximos estabelecidos	8%	9%
2.1.4	Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para a realização do exame de Raio-X, para o qual não foi solicitado a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem	Cumprir tempos máximos estabelecidos	10%	12%
2.1.4.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular		5%	6%
2.1.4.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente		5%	6%
2.1.5	Número de exames realizados em clientes de ambulatorio	Número de exames realizado pela Concessionária a clientes de ambulatorio conforme valores definidos	4%	5%
2.1.6	Indicador de Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	8%	9%
2.1.7	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	4%	5%
2.1.8	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	2%	2%
2.1.9	Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
2.1.10	Tempo de respostas da equipe de suporte (help desk) de nível 1	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
Total Indicadores de Disponibilidade			84%	81%

Indicadores de Qualidade		Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição)
2.2.1	Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame	Tempo de espera inferior a 90 minutos em 80% dos casos	1%	1%
2.2.2	Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável a Concessionária	Número de exames repetidos inferior a 3% do total	2%	3%
2.2.3	Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	Número de marcações canceladas inferior a 5% do total de marcações	7%	8%
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	Realização do plano de manutenção bianual para os equipamentos de radiodiagnóstico em conformidade com a Portaria nº 453	1%	1%
2.2.5	Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	Realização e apresentação do plano de manutenção bianual	1%	1%
2.2.6	Avaliação de satisfação do cliente	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	2%
2.2.7	Avaliação de satisfação do médico prescritor	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	3%
Total Indicadores de Disponibilidade			16%	19%
Total Indicadores de Disponibilidade			100%	100%

Conforme metodologia adotada para redistribuição do peso dos indicadores, segue comunicados oficiais:

- Ofício Deloitte N ° 006/2019 , emitido em 26 de março de 2019, assunto Apuração dos sub-indicadores 2.1.1.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora e sub-indicador 2.1.1.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas.
- Ofício Deloitte N ° 007/2019 , emitido em 28 de março de 2019, assunto Indicadores não aplicáveis a determinadas Unidades Hospitalares.
- Ofício Deloitte N ° 009/2019 , emitido em 02 de abril de 2019, assunto Apuração de Indicadores – Premissas adotadas pela Deloitte ToucheTohmatsu – Verificador Independente.
- Ofício Deloitte N ° 010/2019 , emitido em 22 de abril de 2019, assunto Apuração do Indicador 2.1.1 Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS.
- Ofício DGE COP N° 032/2020, emitido em 24 de janeiro de 2020, assunto Consulta PGE – Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão nº. 04/2015.
- Parecer N° GAB-PGE-JLD-022/2019, emitido em 25 de abril de 2019.

## 2. Resultado dos Indicadores de Desempenho

O Fator de Desempenho (FD) atingido pela Concessionária para o 28º Trimestre de Operação Plena do CICAN é igual a **100%** e a parcela da CME referente ao pagamento é igual a **R\$ 986.538,34**.

As definições básicas acerca dos Indicadores de Desempenho estão disponíveis no Anexo I deste relatório e servem de apoio, caso necessário, para interpretação dos resultados apresentados. O Anexo II consolida todas as ocorrências que geraram descumprimento parcial ou total dos indicadores de desempenho.

A seguir apresentamos os resultados relativos ao 28º Trimestre de Operação Plena do Centro Estadual de Oncologia – CICAN, período de **Fevereiro, Março e Abril de 2023**.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - CICAN 28º TRIMESTRE			
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais		
	Meta	Apuração RBD	Apuração Accenture
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			
2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	17,00%	17,00%	17,00%
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			
2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatorio	8,00%	8,00%	8,00%
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS	17,00%	17,00%	17,00%
2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada uh	8,00%	8,00%	8,00%
2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)	4,00%	4,00%	4,00%
2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	6,00%	6,00%	6,00%
2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	6,00%	6,00%	6,00%
<b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE</b>	<b>66,00%</b>	<b>66,00%</b>	<b>66,00%</b>

INDICADORES DE QUALIDADE - CICAN 28º TRIMESTRE			
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais		
	Meta	Apuração RBD	Apuração Accenture
2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatorio, desde a hora agendada até a realização do exame	2,00%	2,00%	2,00%
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária	5,00%	5,00%	5,00%
2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	15,00%	15,00%	15,00%
2.2.4 Realização e acompanhamento do plano de manutenção/controle de qualidade dos equipamentos	2,00%	2,00%	2,00%
2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	2,00%	2,00%	2,00%
2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente	4,00%	4,00%	2,00%
2.2.7 Avaliação do médico prescritor	4,00%	4,00%	4,00%
<b>TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE</b>	<b>34,00%</b>	<b>34,00%</b>	<b>32,00%</b>

<b>ÍNDICE DE DESEMPENHO</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,00%</b>
-----------------------------	----------------	----------------	---------------

O resultado relativo ao **28º** trimestre de Operação Plena do Centro Estadual de Oncologia:

- *Índice de Desempenho (ID): **98,00%***
- *Fator de Desempenho (FD): **100,00%***
- *Contraprestação Mensal Efetiva (CME): **R\$ 986.538,34***

### 3. Indicadores de Disponibilidade

#### i. 2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório

O indicador 2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório, mede os tempos máximos entre o momento da realização do exame até a disponibilização do laudo.

Indicador	Tempo máximo
Clientes de ambulatório	02 dias úteis

#### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS considerando:

- Realização do exame
- Hora de disponibilização do laudo

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais que cumpriram os tempos estipulados, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.3	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 99,50%	100%
De 99% a 99,49%	90%
De 97% a 98,99%	80%
De 90% a 96,99%	70%
< 90%	0%



A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde com a redistribuição dos percentuais a 9% para este indicador, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Indicador x 9%)	Indicador = $\frac{\text{nº laudos de ambulatorio realizados em até 02 dias úteis}}{\text{total de laudos de ambulatorio realizados}} \times 100$

### Resultado da apuração:

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.3 - Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatorio, através da análise da base de dados extraída a partir do PACS/RIS e constatamos a realização de um total de **5252** exames ambulatoriais no trimestre de apuração e verificamos que **5231** exames foram laudados em até dois dias úteis, resultando exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, que corresponde ao grau de cumprimento em **99,60%** que resulta no valor do subindicador em **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.3   (Verificador Independente)	5231	5252	99,60%	100,00%	17,00%	17,00%
2.1.3   (Concessionária)	5235	5252	99,68%	100,00%	17,00%	17,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-4	-	-0,08 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-0,08%	-	-0,08%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.3 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **17,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## ii. 2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório

O indicador 2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório, mede o número de exames realizados pela Concessionária em clientes de ambulatório, conforme os valores definidos no Anexo 3 do Contrato de Concessão.

### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 5%	Indicador = $\frac{\text{nº de exames realizados a cliente de ambulatório}}{\text{nº total de exames de ambulatório previstos}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 5% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais realizados em comparação com o número total de exames previstos, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.5	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
100%	100%
De 99% a 99,99%	60%
< 99%	0%

### Número de vagas disponibilizadas pela Concessionária:

Analisamos os Ofícios enviados pela Concessionária, endereçados à SESAB e a UH, com o quantitativo de vagas disponibilizadas para cada mês do período auditado. Para UH CICAN foram apresentados os seguintes documentos:

- Ofício RBD N ° 970/2022 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de fevereiro de 2023, datado e assinado em 30 de dezembro de 2022 (vide anexos).
- Ofício RBD N ° 105/2023 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de março de 2023, datado e assinado em 01 de fevereiro de 2023 (vide anexos).
- Ofício RBD N ° 196/2023 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de abril de 2023, datado e assinado em 28 de fevereiro de 2023 (vide anexos).

Após análise dos ofícios enviados pela Concessionária e com base nas referências de exames disponibilizados por turno, apuramos para o período o quantitativo de **7044** vagas disponibilizadas.

### **Número de exames de ambulatório previsto em contrato:**

Para apuração do número de exames de ambulatório previsto em contrato, foram considerados para cálculo:

- Apêndice 4.1 do Anexo 4 do Contrato de Concessão;
- As bandas anuais previstas pelo Contrato de Concessão, bem como os percentuais mínimos de realização de exames ambulatoriais, em relação ao total de exames previstos, conforme Tabela 5 do Anexo 3 ao Contrato de Concessão transcrita a seguir:

Tabela 5 – Porcentagem de exames de ambulatório	
Exame	Valor do indicador
Raio X	13%
Tomografia Computadorizada	9%
Ressonância Magnética	66%

O quantitativo de exames de mamografia previsto em Contrato de Concessão, - Anexo 3 – Especificações dos Serviços.

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.5 – Número de exames realizados em clientes de ambulatório, através da análise da base de dados extraída a partir do PACS/RIS e constatamos:

- Um total de **6942** exames ambulatoriais previsto em contrato para o trimestre de apuração;
- A realização de um total de **5256** exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **75,71%** dos exames previstos em contrato;
- A disponibilização pela Concessionária de um total de **7044** vagas de exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **101,47%** dos exames previstos em contrato.

Desta forma, para o período de análise verificamos o grau de cumprimento correspondeu a **100%** que resulta no valor do subindicador ao equivalente a **100,00%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.5   (Verificador Independente)	5256	7044	6942	100,00%	100,00%	8,00%	8,00%
2.1.5   (Concessionária)	5346	7044	6.942	100,00%	100,00%	8,00%	8,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-90	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-1,68%	-	-	-	-	-	-

\*1 Total de exames ambulatoriais realizados pela Concessionária no trimestre de apuração.

\*2 Quantidade de vagas disponibilizadas pela Concessionária no trimestre de apuração.

*Portanto, o indicador 2.1.5 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **8,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

### iii. 2.1.6 Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS

O indicador 2.1.6 Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS, mede a disponibilidade da aplicação PACS/RIS por causas não relacionadas com a LAN dos hospitais e com a rede de comunicações externa (WAN).

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade do PACS/RIS e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades que se possam refletir no sistema.

#### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG e considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 9%	Indicador = $\frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 9% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da aplicação PACS/RIS.

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.6	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.6 - Indicador de disponibilidade de aplicação PACS/RIS através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG e constatamos que o tempo de disponibilidade do PACS/RIS no trimestre de apuração o grau de cumprimento correspondeu a **99,95%** que resulta no valor do subindicador ao equivalente a **100%**.

A seguir apresentamos o detalhamento da apuração, contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real do PACS/RIS no trimestre.

Disponibilidade PACS/RIS						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade Total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado PACS/RIS
fev/23	28	1344,00	3,73	1,55	1341,82	-
mar/23	31	1488,00	0,00	0,00	1488,00	-
abr/23	30	1440,00	0,00	0,00	1440,00	-
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>4272,00</b>	<b>3,73</b>	<b>1,55</b>	<b>4269,82</b>	<b>99,95%</b>

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.6   (Verificador Independente)	4269,82	4272,00	99,95%	100,00%	17,00%	17,00%
2.1.6   (Concessionária)	7522,78	7524,00	99,98%	100,00%	17,00%	17,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-3252,96	-3252	-0,03 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-43,24%	-43,22%	-0,03%	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.6 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **17,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

#### iv. 2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar

O indicador 2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar, mede a disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) em cada uma das Unidades Hospitalares, devendo por este motivo, ser calculada separadamente para cada uma delas.

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade, em cada uma das UH, da rede de comunicação interna (LAN) e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades.

#### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG e considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 5%	$\text{Indicador} = \left[ \frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)} \times \Sigma \text{ Unidades Hospitalares (UH)}} \times 100 \right]$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 5% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN).

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.7	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG, e constatamos que o tempo de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) da UH, no trimestre de apuração o grau de cumprimento correspondeu a **99,90%** que resulta no valor do subindicador equivalente a **100%**.

A seguir apresentamos o detalhamento da apuração, contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real da rede de comunicação interna (LAN) no trimestre:

Disponibilidade LAN						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade Total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado LAN
fev/23	19	228,00	0,00	0,00	228,00	-
mar/23	23	276,00	0,00	0,00	276,00	-
abr/23	19	228,00	0,00	0,00	228,00	-
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>732,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>732,00</b>	<b>100,00%</b>

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.7   (Verificador Independente)	732,00	732,00	100,00%	100,00%	8,00%	8,00%
2.1.7   (Concessionária)	731,90	732,00	99,99%	100,00%	8,00%	8,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	0,1	-	0,01 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,01%	-	0,01%	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.7 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **8,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



## v. 2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN)

O indicador 2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN), mede a disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de forma global.

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades.

### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 2%	Indicador = $\frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 2% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN).

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.8	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN) através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG e constatamos que o tempo de disponibilidade da rede externa (WAN), no trimestre de apuração o grau de cumprimento correspondeu a **99,90%** que resulta no valor do subindicador ao equivalente a **100%**.

Disponibilidade WAN					
Mês de Referência	Disponibilidade prevista (horas) (a)	Indisponibilidade total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (a) - (b) + (c)	Resultado WAN
CICAN	732,00	2,17	0,00	729,83	-
HEOM	2136,00	0,42	0,00	2135,58	-
HGRS	2136,00	2,80	0,00	2133,20	-
HGCA	2520,00	1,95	0,00	2518,05	
<b>Total</b>	<b>7524,00</b>	<b>7,33</b>	<b>0,00</b>	<b>7516,67</b>	<b>99,90%</b>

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.8   (Verificador Independente)	7516,67	7524,00	99,90%	100,00%	4,00%	4,00%
2.1.8   (Concessionária)	7512,80	7524,00	99,86%	100,00%	4,00%	4,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	3,87	-	0,04 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,05%	-	0,04%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.8 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## vi. 2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero)

O indicador 2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero), avalia a resposta das equipes de suporte de TI de nível zero, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, para resolver incidências relacionadas com a infraestrutura da rede e os terminais de acesso à aplicação PACS/RIS de cada UH.

### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações, para cada UH, registradas nos logs do serviço de nível zero de help desk providenciados pela Concessionária, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 4%	Indicador = $\frac{\text{nº de solicitações resolvidas em até 24 horas}}{\text{nº total de solicitações}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 4% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função das resoluções aos atendimentos de help desk, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.9	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Resolução de 60% das solicitações em até 24 horas	100%
Resolução do saldo (40%) das solicitações no prazo de um mês	
Descumprimento de qualquer condição acima	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero), através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI e verificamos a abertura de **103** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o grau de cumprimento a **100%** que resulta no valor do subindicador em **100%**, considerando:

- **97** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**94,17%** do total de chamados);
- **6** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**5,83%** do total de chamados).

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.9   (Verificador Independente)	97	6	103	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.9   (Concessionária)	97	6	103	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

\*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

\*2 Chamados que foram atendidos entre 24 horas e 1 mês da abertura da solicitação.

*Portanto, o indicador 2.1.9 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **6,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## vii. 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um)

O indicador 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um), avalia a resposta das equipes de suporte de TI de nível um, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, para resolver incidências relacionadas com a infraestrutura da rede e os terminais de acesso à aplicação PACS/RIS e da rede de comunicações externa.

### Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações, para cada UH, registradas nos logs do serviço de nível um de help desk providenciados pela Concessionária, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 4%	Indicador = $\frac{\text{nº de solicitações resolvidas em até 24 horas}}{\text{nº total de solicitações}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 4% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função das resoluções aos atendimentos de help desk, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.10	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Resolução de 60% das solicitações em até 24 horas	100%
Resolução do saldo (40%) das solicitações no prazo de um mês	
Descumprimento de qualquer condição acima	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um), através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI e verificamos a abertura de **33** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o grau de cumprimento em **100%** que resulta no valor do subindicador em **100%**, considerando:

- **28** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**84,85%** dos chamados atendidos);
- **5** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**15,15%** dos chamados atendidos).

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I <sup>*1</sup>	Numerador Indicador II <sup>*2</sup>	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.10   (Verificador Independente)	28	5	33	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.10   (Concessionária)	28	5	33	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

\*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

\*2 Chamados que foram atendidos entre 24 horas e 1 mês da abertura da solicitação.

*Portanto, o indicador 2.1.10 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **6,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## 4. Indicadores de Qualidade

### i. 2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame

O indicador 2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame, avalia a capacidade e eficiência na gestão da recepção e da agenda de recebimento dos clientes para a realização dos exames.

O indicador é aplicável exclusivamente a clientes de ambulatório, e se calcula em função do tempo decorrido entre a hora agendada, ou desde o momento da chegada do cliente, se for posterior, e o momento de realização do exame.

Indicador	Tempo máximo
Exames de ambulatório	90 minutos

#### Método de apuração

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita controlar o tempo de espera desde a hora agendada ou da hora de chegada, conforme o caso, até o momento em que o exame é realizado.

As apurações serão realizadas a partir das informações registradas no PACS/RIS (sistema Clinicontrol e Pleres), e considerando a seguinte fórmula:

- Hora de agendamento do paciente no setor de bioimagem;
- Hora de admissão do paciente no setor de bioimagem, se posterior a hora agendada;
- Hora de realização do exame no paciente.

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador × 1%	Indicador = $\frac{\text{nº de exames que cumpriram os tempos de espera}}{\text{nº total de exames}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar que, em pelo menos 80% dos casos, o tempo de espera seja inferior a 90 minutos:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.1	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 80%	100%
De 75% a 79,99%	50%
< 75%	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.1 – Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame, através da análise dos dados extraídos a partir do sistema PACS/RIS, e constatamos que foram registrados **5568** atendimentos ambulatoriais, no período do trimestre de apuração, sendo verificado que **5564** clientes aguardaram o atendimento em tempo inferior a 90 minutos, correspondendo ao grau de cumprimento em **99.93%** que resulta no valor do subindicador em **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.1   (Verificador Independente)	5564	5568	99,93%	100,00%	2,00%	2,00%
2.2.1   (Concessionária)	5564	5568	99,93%	100,00%	2,00%	2,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.1 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **2,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



## ii. 2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária

O indicador 2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária, avalia a capacidade global da Concessionária em realizar os exames de forma adequada (imagens corretas que permitam fazer o diagnóstico), sendo penalizadas quando as repetições de exames ocorrem em razão de erros e falta de qualidade das imagens.

O indicador é aplicável exclusivamente aos exames realizados nas salas de exames com equipamento fixo, e a Concessionária é a responsável por classificar os motivos das repetições, os quais devem ser validados pelo Verificador Independente.

### Método de apuração

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita contabilizar os exames repetidos dentro da mesma marcação.

As apurações serão realizadas a partir das informações registradas no PACS/RIS (sistema Pleres), e considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador, observando a ocorrência de exames repetidos.

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 3%	Indicador = $\frac{\text{nº de exames repetidos por marcação imputável à Concessionária}}{\text{nº total de marcações}} \times 100$

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar uma porcentagem máxima de repetição inferior a 3%:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.2	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
< 3%	100%
De 3% a 5%	50%
>5%	0%

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária, através da análise dos dados extraídos a partir do sistema PACS/RIS, e constatamos que foram registradas **6229** marcações de exames, no trimestre de apuração. Do total de exames **316 (5,07%)** se referem a situações de reconvocados, dentre estes casos **10** correspondem a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento de **0,16%** que resulta no valor do subindicador equivalente a **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.2   (Verificador Independente)	316	10	6229	0,16%	100,00%	5,00%	5,00%
2.2.2   (Concessionária)	316	10	5568	0,18%	100,00%	5,00%	5,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	661	-0,02 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	11,87%	-11,11%	-	-	-

\*1 Informação do número total de reconvocados (situações imputáveis e não imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento máximo inferior a 3%.

\*2 Informação do número total de reconvocados imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento inferior a 3%.

*Portanto, o indicador 2.2.2 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **5,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

### iii. 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária

O indicador 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária, avalia o processo de agendamento e efetivação dos exames, considerando o número de cancelamentos da realização dos exames por motivos relacionados com indisponibilidade imputável à Concessionária (problemas de agenda, indisponibilidade de equipamentos, falta de profissionais).

#### **Método de apuração**

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita apurar se os cancelamentos foram efetuados pelo cliente ou pelo médico prescritor, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 8% para este indicador:

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Indicador x 8%)	Indicador = $\frac{\text{nº de exames cancelados com causas imputáveis à Concessionária}}{\text{nº total de exames}} \times 100$

Para fins de grau de cumprimento do indicador, como padrão de qualidade, a Concessionária deverá assegurar uma percentagem máxima de cancelamentos de exames inferior a 5%, em relação ao total de exames realizados.

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária e constatamos o registro de um total de **6229** marcações de exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames, **226 (3,63%)** se referem a situações de cancelados, dentre estes casos **3** corresponderam a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento de **0,05%** que resulta no valor do subindicador equivalente a **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I <sup>*1</sup>	Numerador Indicador II <sup>*2</sup>	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.3   (Verificador Independente)	226	3	6229	0,05%	100,00%	15,00%	15,00%
2.2.3   (Concessionária)	223	3	5794	0,05%	100,00%	15,00%	15,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	3	-	435	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	1,35%	-	7,51%	-	-	-	-

<sup>\*1</sup> Informação do número total de cancelados (situações imputáveis e não imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento máximo inferior a 5%.

<sup>\*2</sup> Informação do número total de cancelados imputáveis a Concessionária, que assegura um grau de cumprimento inferior a 5%.

*Portanto, o indicador 2.2.3 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **15,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

#### iv. 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

O indicador 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 avalia a realização anual do plano de manutenção dos equipamentos de imagem, da infraestrutura do PAC/RIS e das redes de comunicações interna e externa, assim como do acompanhamento do mesmo.

##### **Método de apuração**

O indicador será apurado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio.

O Plano de Manutenção, no que se refere ao componente do equipamento de imagem para radiodiagnóstico, deverá cumprir com os requisitos específicos definidos na Portaria /MS/SVS nº 453 de 1 de junho de 1998, ou eventual norma que a substituir, se aplicável.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função da realização e apresentação do Plano de Manutenção bienal, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.4	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas	100%
Não realização ou não apresentação do Plano de Manutenção bianual e não realização das ações de acompanhamento previstas	0%

Devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e será aplicado o resultado obtido no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

## Resultado do Indicador

Com propósito de validação do entendimento quanto à periodicidade da apuração, o Verificador Independente anterior (Deloitte) emitiu o ofício DTT 002/2022 em 04/02/2022 solicitando a avaliação do Poder Concedente e da Concessionária quanto à aplicação do entendimento. O Poder Concedente se manifestou através do ofício Nº 112/2022 validando o entendimento apresentado pelo Verificador Independente. Desta forma consolidando o entendimento de avaliação semestral deste indicador.

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade CICAN, foi apurado o índice de 100% a ser considerado no 27º e 28º trimestres.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Plano de manutenção*1	Evidências das Ações*2	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.4   (Verificador Independente)	✓	✓	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
2.2.4   (Concessionária)	✓	✓	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.4 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **2,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## v. 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações

O indicador 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações avalia a realização, a cada dois anos, de um plano de manutenção das infraestruturas e instalações, assim como o acompanhamento do mesmo.

### Método de apuração

O indicador será apurado semestralmente e para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função da realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.5	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas	100%
Não realização ou não apresentação do Plano de Manutenção bianual e não realização das ações de acompanhamento previstas	0%

Devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e será aplicado o resultado obtido no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

## Resultado do Indicador

Com propósito de validação do entendimento quanto à periodicidade da apuração, o Verificador Independente anterior (Deloitte) emitiu o ofício DTT 002/2022 em 04/02/2022 solicitando a avaliação do Poder Concedente e da Concessionária quanto à aplicação do entendimento. O Poder Concedente se manifestou através do ofício Nº 112/2022 validando o entendimento apresentado pelo Verificador Independente. Desta forma consolidando o entendimento de avaliação semestral deste indicador.

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade CICAN, foi apurado o índice de 100% a ser considerado no 27º e 28º trimestres.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Plano de manutenção*1	Evidências das Ações*2	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.5   (Verificador Independente)	✓	✓	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
2.2.5   (Concessionária)	✓	✓	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.5 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **2,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



## vi. 2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente

O indicador 2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente avalia a satisfação dos clientes atendidos pela Concessionária na realização dos exames de bioimagem.

### Método de apuração

O indicador será apurado a partir da realização de pesquisas de satisfação do cliente, pelo Verificador Independente, conforme previsto no Plano de Qualidade constante no Apêndice 3.2 do Contrato de Concessão.

A pesquisa será realizada a partir de um instrumento de avaliação, com a quantificação da escala de medição proposto pelo Verificador Independente e aprovado pelo Poder Concedente e Concessionária, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador.

As pesquisas serão aplicadas anualmente, sendo o resultado obtido aplicado no pagamento dos 12 meses subsequentes ao seu cálculo, considerando que no primeiro ano a Concessionária receberá 100% do valor.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar que, em pelo menos a média final de satisfação seja maior ou igual a 9,00.

Média Final de Satisfação Apurada	Grau de Cumprimento	Valor do Indicador
>=9,00	>=90,0%	100%
De 7,00 a 8,99	De 70,0% a 89,9%	50%
De 6,00 a 6,99	De 60,0% a 69,9%	20%
De 0,00 a 5,99	Menor que 60,0%	0%

## Nova Pesquisa Aplicada

O Verificador Independente aplicou a pesquisa de satisfação do cliente no Centro Estadual de Oncologia durante um total de dois dias. As entrevistas foram conduzidas de forma presencial nas instalações da Unidade Hospitalar, conforme especificado a seguir:

- Pesquisa realizada via presencial;
- Período de aplicação da pesquisa: dezembro de 2022.

Com base na pesquisa realizada com **35 entrevistados**, foi obtida uma pontuação final de **8,65** para a Unidade Hospitalar. Essa avaliação foi calculada levando em consideração as questões que permitem aos clientes atribuir uma nota.

A seguir tabela com nota apurada na UH:

Pesquisa de Satisfação	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Não Opinou	Total	Nota
	0,00	2,50	5,00	7,50	10,00			
Qualidade das orientações dos recepcionistas do Centro de Diagnóstico a respeito do meu exame (clareza, educação, agilidade)	0	0	3	16	16	0	35	8,43
Qualidade do local de tempo de espera para realização do exame de imagem (iluminação, conforto, segurança)	0	1	4	15	15	0	35	8,14
Tempo de espera entre hora agendada para realização do exame e hora de realização do exame de imagem (deve ser menor que 90 minutos)	0	0	9	13	13	0	35	7,79
Conduta do técnico responsável pela execução do exame (educação, gentileza)	0	0	0	9	26	0	35	9,36
Capacidade do técnico responsável na execução do exame de imagem (conhecimento técnico, transmissão de segurança)	0	0	0	11	24	0	35	9,21
Clareza na explicação da forma de obtenção dos laudos	0	0	2	17	16	0	35	8,50
Informação sobre o tempo de disponibilização do laudo (em até 2 dias úteis)	0	0	3	15	17	0	35	8,50
Limpeza das instalações de atendimento para realização do exame de imagem	0	0	0	13	22	0	35	9,07
Satisfação do atendimento e da experiência no Prestador de Serviço	0	0	1	14	20	0	35	8,86
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>123</b>	<b>169</b>	<b>0</b>	<b>315</b>	<b>8,65</b>

## Resultado do Indicador

Conforme verificado na pesquisa realizada pelo Verificador Independente em janeiro de 2023, a média final apurada para a UH foi de 8,65 conferindo 50,00% para o valor do indicador.

Destacamos que este resultado será mantido durante os 12 meses subsequentes a apuração da pesquisa, sendo o resultado utilizado até dezembro de 2023 e nova pesquisa a ser aplicada em janeiro de 2024.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.6   (Verificador Independente)	8,65	50,00%	50,00%	4,00%	2,00%
2.2.6   (Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.6 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## **vii. 2.2.7 Avaliação de satisfação do médico prescritor**

O indicador 2.2.7 Avaliação de satisfação do médico prescritor avalia a satisfação dos médicos prescritores da SESAB com a Concessionária na realização dos exames de bioimagem.

### **Método de apuração**

O indicador será apurado a partir da realização de pesquisas de satisfação do médico prescritor, pelo Verificador Independente, conforme previsto no Plano de Qualidade constante no Apêndice 3.2 do Contrato de Concessão.

A pesquisa será realizada a partir de um instrumento de avaliação, com a quantificação da escala de medição proposto pelo Verificador Independente e aprovado pelo Poder Concedente e Concessionária, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador.

As pesquisas serão aplicadas anualmente, sendo o resultado obtido aplicado no pagamento dos 12 meses subsequentes ao seu cálculo, considerando que no primeiro ano a Concessionária receberá 100% do valor.

## Resultado do Indicador

A pesquisa foi realizada no mês de julho/2018, com validade de um ano, no entanto, não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador.

No entanto, a Deloitte, em contato com a Unidade Hospitalar CICAN solicitou a lista contendo os nomes e telefones de todos os médicos atuantes na unidade que utilizam os serviços da RBD para que fosse enviada pesquisa de satisfação via SMS. Porém, não foi recepcionado pelo Verificador independente retorno quanto às informações solicitadas à UH.

Adicionalmente, em conjunto com SESAB, no dia 24/09/2019, foi encaminhado ofício direcionado a unidade (DGEOP Nº 004/2019), em anexo, a pesquisa de satisfação dos médicos prescritores para que fosse respondida em um prazo máximo de dez dias, a contar do recebimento deste ofício. No entanto, até a presente data, não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador e para tanto está sendo mantida a nota integral, conforme solicitação enviada por e-mail pela SESAB.

Considerando que a ausência de resultado não representa não atendimento ao indicador por parte da Concessionária, o Verificador Independente mantém a nota da Concessionária e continuará a envidar esforços no sentido de obter o retorno dos médicos prescritores.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.7   (Verificador Independente)	N/A	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
2.2.7   (Concessionária)	N/A	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.7 para o CICAN no **28º** trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## 5. Anexos

### i. Definições básicas sobre os Indicadores de Desempenho

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) conforme equação abaixo:

$$CME = [70\% \cdot (FOT) + (40\% + 60\% \cdot FD) \cdot FOP] \cdot CMM$$

Em que:

CME = Contraprestação Mensal Efetiva

FOT = Fator de Operação de Transição

FD = Fator de Desempenho

FOP = Fator de Operação Plena

CMM = Contraprestação Mensal Máxima (CAM/12)

CAM = Contraprestação Anual Máxima

## ii. Exceções encontradas em cada indicador que geraram o descumprimento parcial ou total do mesmo

### Indicador 2.1.3

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (Dias úteis)
2401077181	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077211	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077251	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077261	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077291	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077341	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077451	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077471	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077481	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077491	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077511	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077551	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077571	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077581	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077621	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401077631	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	3
2401093011	MAMOGRAFIA	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	4
2401101161	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	3
2401101191	RADIOLOGIA	RX TORAX 1 INCIDENCIA	3
2401102061	TOMOGRFIA	TC ABDOMEN SUPERIOR	3
2401102062	TOMOGRFIA	TC PELVE	3

### Indicador 2.2.1

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2401089021	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	01:38
2401092562	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	01:41
2401092563	RADIOLOGIA	RX JOELHO DIREITO	01:31
2401092602	RADIOLOGIA	RX OMBRO ESQUERDO	01:40

### Indicador 2.2.2

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Reconvocação
2401070525	RX SEIOS DA FACE 01 INCIDENCIA	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
2401070733	RX COXA ESQUERDA	[I] ERRO DE COLIMAÇÃO
2401070914	TC CRANIO	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2401074511	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2401076861	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2401082021	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2401102001	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2401102451	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	[I] FALHAS DO EQUIPAMENTO
2401103081	RX BACIA PELVE	[I] ERRO DE COLIMAÇÃO
2401109033	RX COXA DIREITA	[I] ERRO DE COLIMAÇÃO

### Indicador 2.2.3

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Cancelamento
2401077971	TC ABDOMEN SUPERIOR	[I] FALHA TÉCNICA/PARÂMETRO TÉCNICO INCORRETO
2401077972	TC PELVE	[I] FALHA TÉCNICA/PARÂMETRO TÉCNICO INCORRETO
2401077973	TC TORAX	[I] FALHA TÉCNICA/PARÂMETRO TÉCNICO INCORRETO

### iii. Indisponibilidade Justificada



Salvador (BA), 03 de fevereiro de 2023.

Ofício RBD nº 121/2023

À  
**SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**  
**Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)**  
**Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGE COP)**  
 Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem  
 Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400  
 Prédio sede da SESAB - Salvador/BA  
 A/C **Sr. Priscilla Magalhães**

C/C **ACCENTURE DO BRASIL LTDA. – VERIFICADOR INDEPENDENTE**  
 Rua Alexandre Dumas, 2051  
 Chácara Santo Antônio – São Paulo/SP  
 A/C **Sr. Guilherme Cenach**

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

**ASSUNTO: Atualização dos sistemas de tecnologia da informação – Manutenção Emergencial do Sistema Pleres (RIS).**

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem" ou "Concessionária"), sociedade por ações de propósito específico, contratada para a execução dos serviços de gestão e operação de apoio ao diagnóstico por imagem, outorgados no âmbito do Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 ("Contrato de Concessão"), vem à presença de Vossas Senhorias, em obediência ao item 2.1.7, da Cláusula 2, do Contrato de Concessão, **informar que procederá com uma manutenção emergencial em seu sistema Pleres (RIS), visando a contínua melhoria dos sistemas de informação necessários à regular prestação dos serviços. A citada atualização ocorrerá entre às 22:30 h do dia 13 de fevereiro de 2023 e às 00:30 h do dia 14 de fevereiro de 2023, ou seja, compreenderá 02 (duas) horas, aproximadamente, de duração.**

Av. Luiz Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
 CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3023-6333  
 contato@rbdimagem.com.br





Em tempo, ressalte-se que durante a ação a aplicação não ficará off-line, porém, o sistema ficará mais lento e, em sendo necessário, o registro de pacientes será realizado através do preenchimento de planilhas, para posterior inclusão no sistema RIS, após finalização da atualização. **Vale dizer, com isso, que os atendimentos não serão afetados.**

Sendo assim, é importante registrar que nos termos do item 2.1.6, do Apêndice 4.1, do Contrato de Concessão, "Será considerada como **indisponibilidade justificada:** Paralisações acordadas inclusive para manutenções preventivas." Neste sentido, aduz a Concessionária que a apuração dos indicadores durante este período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

A RBD Imagem reitera seu compromisso institucional de respeito à vida das pessoas, com o emprego da melhor tecnologia a serviço dos cidadãos baianos.

Atenciosamente,

---

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.





Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contexto, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Estereotaxia no mês de fevereiro/23, na Unidade do CIGAN, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X		TOMOGRAFIA		MAMOGRAFIA		ESTEREOTAXIA	
	Ambulatório/Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	24	24	11	11	25	25	2	2
TARDE	23	23	10	10	24	24	2	2
NOITE	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DIA	47	47	21	21	49	49	4	4
QTD DIAS	20	-	20	-	20	-	20	-
TOTAL MÊS	940	940	420	420	980	980	80	80

(a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação<sup>1</sup> e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

<sup>1</sup> Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.



Nesse viés, a Concessionária informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunto com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizado pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao atendimento de clientes ambulatoriais no mês de fevereiro/23 (**Doc. 01**).

Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03, do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial

Av. Luis Viana Filho, 6862 - Torre West, 9º Andar, Sala 611  
CEP: 411 30-101 Tel.: (11) 3023-6353  
contato@rbdimagem.com.br



dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatório, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

---

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

Av. Luis Viana Filho, 6462 - Torre W88, L7 Andar, Sala 611  
CEP: 41735-104 Tel.: (71) 3021-4000  
contato@rbdimagem.com.br

4

**Marco/2023**



Salvador (BA), 01 de fevereiro de 2023.

Ofício RBD nº 105/2023

Ao  
**CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA – CICAN**  
Av. Vasco da Gama, s/n – Ladeira do HGE  
Ladeira do HGE, Salvador/BA  
CEP: 40.240-090  
A/C **Diretoria Geral**

C/C **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**  
**Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)**  
**Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGE COP)**  
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem  
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400  
Prédio sede da SESAB – Salvador/BA  
A/C **Sr.ª Priscilla Magalhães**

**REFERÊNCIA:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

**ASSUNTO:** Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Estereotaxia para o mês de março/23.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem" ou "Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de março/23.**

Av. Luís Viana Filho, 6467 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353  
contato@rbdimagem.com.br

1

CICAN – DIRETORIA  
ENTRADA  
01/02/23 AS HORAS  
Ass. *Priscilla Magalhães*



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contexto, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Estereotaxia no mês de março/23, na Unidade do CICAN, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X		TOMOGRAFIA		MAMOGRAFIA		ESTEREOTAXIA	
	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	21	21	9	9	22	22	2	2
TARDE	20	20	9	9	21	21	2	2
NOITE	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DIA	41	41	18	18	43	43	4	4
QTD DIAS	23	-	23	-	23	-	23	-
<b>TOTAL MÊS</b>	<b>943</b>	<b>943</b>	<b>414</b>	<b>414</b>	<b>989</b>	<b>989</b>	<b>92</b>	<b>92</b>

(a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação<sup>1</sup> e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

<sup>1</sup> Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.





Nesse viés, a Concessionária informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunto com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizado pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao atendimento de clientes ambulatoriais no mês de março/23 (**Doc. 01**).

Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03, do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial

Av. Luis Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353  
contato@rbdimagem.com.br





dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatório, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

---

**REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.**

Av. Luis Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353  
contato@rbdimagem.com.br

4

**Abril/2023**



Salvador (BA), 28 de fevereiro de 2023.

Ofício RBD nº 196/2023

Ao  
**CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA – CECAN**  
Av. Vasco da Gama, s/n – Ladeira do HGE  
Ladeira do HGE, Salvador/BA  
CEP: 40.240-090  
A/C **Diretoria Geral**

C/C **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**  
**Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)**  
**Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)**  
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem  
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400  
Prédio sede da SESAB – Salvador/BA  
A/C **Sr.ª Priscilla Magalhães**

**REFERÊNCIA:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

**ASSUNTO:** Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Estereotaxia para o mês de abril/23.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem" ou "Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de abril/23.**

Av. Luís Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-3353  
contato@rbdimagem.com.br

CECAN - DIRETORIA  
ENTRADA  
28.02.23 15:00 HORAS  
Ass. *Priscilla*

1



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contexto, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Estereotaxia no mês de abril/23, na Unidade do CIGAN, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X		TOMOGRAFIA		MAMOGRAFIA		ESTEREOTAXIA	
	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	27	27	12	12	28	28	2	2
TARDE	26	26	11	11	27	27	2	2
NOITE	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DIA	53	53	23	23	55	55	4	4
QTD DIAS	18	-	18	-	18	-	18	-
<b>TOTAL MÊS</b>	<b>954</b>	<b>954</b>	<b>414</b>	<b>414</b>	<b>990</b>	<b>990</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

(a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação<sup>1</sup> e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

<sup>1</sup> Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.



Nesse viés, a Concessionária Informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunto com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizado pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao atendimento de clientes ambulatoriais no mês de abril/23 (**Doc. 01**).

Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03, do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial



dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatorio, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

---

**REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.**

Av. Luis Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611.  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353  
contato@rbdimagem.com.br