

# 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.

**PRODUTO: D.1.1 - Relatório de Desempenho da Concessão  
(maio/2022) - 23º trimestre de Operação Plena**

Hospital Especializado Octávio Mangabeira - HEOM

Salvador, 05 de maio de 2022

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.1.1” Relatório de Desempenho da Concessão de acordo com a referência descrita no encaminhamento acima, conforme Contrato de Prestação de Serviços.

Em síntese, destacamos o seguinte resultado, para o 23º Trimestre de Operação Plena do HEOM (novembro e dezembro de 2021, janeiro de 2022):

- **Hospital Especializado Octávio Mangabeira (HEOM):**
  - *Índice de Desempenho (ID): 100,00%*
  - *Fator de Desempenho (FD): 100,00%*

## Sumário

<b>1. INDICADORES DE DESEMPENHO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. RESULTADO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE .....</b>	<b>8</b>
I. 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.....	8
II. 2.1.3 TEMPO DESDE A REALIZAÇÃO DO EXAME À DISPONIBILIZAÇÃO DO LAUDO PARA OS CLIENTES DE AMBULATÓRIO.....	12
III. 2.1.4 TEMPO DESDE CHEGADA DO CLIENTE AO SETOR DE BIOIMAGEM, PARA A REALIZAÇÃO DO EXAME DE RAIO-X PARA O QUAL NÃO FOI SOLICITADA A ELABORAÇÃO DE LAUDOS, ATÉ A DISPONIBILIZAÇÃO DA IMAGEM .....	14
IV. 2.1.5 NÚMERO DE EXAMES REALIZADOS EM CLIENTES DE AMBULATÓRIO .....	16
V. 2.1.6 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA APLICAÇÃO PACS/RIS.....	19
VI. 2.1.7 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES INTERNAS (LAN) DE CADA UNIDADE HOSPITALAR.....	21
VII. 2.1.8 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES EXTERNAS (WAN) .....	23
VIII. 2.1.9 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 0 (ZERO) .....	25
IX. 2.1.10 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 1 (UM) .....	27
<b>4. INDICADORES DE QUALIDADE .....</b>	<b>29</b>
I. 2.2.1 TEMPO DE ESPERA DOS CLIENTES DE AMBULATÓRIO DESDE A HORA AGENDADA ATÉ A REALIZAÇÃO DO EXAME .....	29
II. 2.2.2 NÚMERO DE EXAMES REPETIDOS QUE EXIJAM RETORNO DO CLIENTE POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	31
III. 2.2.3 NÚMERO DE EXAMES CANCELADOS POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	33
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.....	35
V. 2.2.5 REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO PLANO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES .....	37
VI. 2.2.6 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE .....	39
VII. 2.2.7 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO MÉDICO PRESCRITOR .....	41
<b>5. EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE EXAMES DE CLIENTES DE AMBULATÓRIO .....</b>	<b>43</b>
<b>6. RELAÇÃO DOS DADOS AMBULATORIAIS.....</b>	<b>43</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
I. EXCEÇÕES ENCONTRADAS EM CADA INDICADOR QUE GERARAM O DESCUMPRIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO MESMO .....	45
II. OBRAS DO PODER CONCEDENTE NO HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA .....	46
III. VAGAS DISPONIBILIZADAS RBD.....	56

## 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 trimestral 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%	18%
2.1.2.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		12%	18%
2.1.2.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		8%	-
2.1.2.3	Sub-indicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		7%	-
2.1.3	Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	Cumprir tempos máximos estabelecidos	8%	12%
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%	8%
2.1.4.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular		5%	8%
2.1.4.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente		5%	-
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%	6%
2.1.6	Indicador de Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	8%	12%
2.1.7	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	4%	6%
2.1.8	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	2%	3%
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%	5%
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%	5%
Total Indicadores de Disponibilidade			84%	75%

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%	11%
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%	2%
2.2.5	Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	Realização e apresentação do plano de manutenção bianual	1%	2%
2.2.6	Avaliação de satisfação do cliente	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	3%
2.2.7	Avaliação de satisfação do médico prescritor	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	3%
Total Indicadores de Disponibilidade			16%	25%
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

A seguir apresentamos os resultados relativos ao 23º Trimestre de Operação Plena do Hospital Especializado Octávio Mangabeira – HEOM, período de novembro e dezembro de 2021, janeiro de 2022.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - HEOM 23º 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			
2.1.2.1 Caráter regular em até 12h	18,00%	19,00%	18,00%
2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	12,00%	13,00%	12,00%
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			
2.1.4.1 Exames com caráter regular	8,00%	8,00%	8,00%
2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatorio	6,00%	6,00%	6,00%
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS	12,00%	13,00%	12,00%
2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada uh	6,00%	6,00%	6,00%
2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)	3,00%	3,00%	3,00%
2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	5,00%	5,00%	5,00%
2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	5,00%	5,00%	5,00%
<b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE</b>	<b>75,00%</b>	<b>78,00%</b>	<b>75,00%</b>

INDICADORES DE QUALIDADE - HEOM 23º 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	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária	3,00%	3,00%	3,00%
2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	11,00%	11,00%	11,00%
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*	3,00%	0,00%	3,00%
2.2.7 Avaliação do médico prescritor	3,00%	3,00%	3,00%
<b>TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE</b>	<b>25,00%</b>	<b>22,00%</b>	<b>25,00%</b>

ÍNDICE DE DESEMPENHO	100,00%	100,00%	100,00%
----------------------	---------	---------	---------

\* Concessionária não redistribuiu o peso do indicador 2.2.6.

*O resultado relativo ao 23º trimestre de Operação Plena do Hospital Especializado Octávio Mangabeira:*

- *Índice de Desempenho (ID): 100,00%*
- *Fator de Desempenho (FD): 100,00%*

### 3. Indicadores de Disponibilidade

#### i. 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

O indicador 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, mede o tempo entre o momento da chegada do paciente ao setor de bioimagem e o momento em que o laudo é disponibilizado ao médico da SESAB através da aplicação PACS/RIS.

O indicador é aplicável exclusivamente para clientes internados e urgentes, considerando os seguintes sub-indicadores, que serão calculados de forma separada e independente:

Sub-indicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	12 horas
Exames com caráter urgente	20% em 1 hora 80% em 2 horas

#### Método de apuração

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

- Hora de chegada do paciente ao setor de Bioimagem
- 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 2.1.2	
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 a 32% para este indicador, distribuído da seguinte forma:

- Sub-indicador 2.1.2.1 | Exames de caráter regular: 14%
- Sub-indicador 2.1.2.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora: 9%
- Sub-indicador 2.1.2.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas: 8%

<p>Fórmula de cálculo</p> <p>Indicador = (Sub-indicador1 x 14%) + (Sub-indicador2 x 9%) + (Sub-indicador3 x 8%)</p>	<p>Sub-indicador 1 = <math>\frac{\text{nº exames em caráter regular realizados em período inferior ou igual a 12 horas}}{\text{total de exames em caráter regular realizados}} \times 100</math></p> <p>Sub-indicador 2 = <math>\frac{\text{nº exames em caráter urgente realizados em período inferior ou igual a 1 hora}}{\text{total de exames em caráter urgente realizados} \times 20\%} \times 100</math></p> <p>Sub-indicador 3 = <math>\frac{\text{nº exames em caráter urgente realizados em período inferior ou igual a 2 horas}}{\text{total de exames em caráter urgente realizados} \times 80\%} \times 100</math></p>
---	---

Conforme metodologia de cálculo apresentada no 1º ciclo de contratação, a forma de cálculo utilizada pelo Verificador Independente diverge da aplicação literal da fórmula prevista no Contrato de Concessão para cálculo do grau de cumprimento do subindicador 2.1.1.3, que, caso considerada literalmente, implicaria em uma distorção do conceito do indicador. Nesse sentido, deve-se fazer a leitura completa das definições relativas ao indicador que constam no Anexo 4, Apêndice 1 ao Contrato de Concessão.

Fórmula prevista pelo Contrato:

$$2.1.2.3 = \frac{\text{nº de exames com caráter urgente realizados num período inferior ou igual a 2 horas}}{\text{total de exames com caráter urgente solicitados} \times 80\%}$$

Sub-indicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	12 horas
Exames com caráter urgente	20% em 1 hora 80% em 2 horas

Por exemplo, em um universo de 100 solicitações de exames com caráter urgente, no qual:

- 20 exames foram realizados e laudados em até 1 hora após a chegada do paciente ao setor de bioimagem;

- 60 exames foram realizados e laudados entre 1 hora e 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem;
- 20 exames realizados e laudados em mais de 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem.

Se aplicássemos a fórmula acima a este cenário, além de atingimento integral do sub-indicador 2.1.2.2 (20% dos exames urgentes laudados em até 1 hora), o sub-indicador 2.1.2.3 também seria atingido integralmente, mesmo com 20% dos exames tendo sido laudados mais de 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem. Tal fato desvirtua o conceito do sub-indicador em questão, pois fornece 100% de cumprimento ao sub-indicador apesar da ocorrência de descumprimento para 20% dos casos.

Tendo em vista a necessidade de emissão do laudo em no máximo 2 horas (caráter de urgência), entendemos que os exames que não forem laudados em até 2 horas devem ser subtraídos do universo de exames atendidos dentro deste intervalo de tempo no cálculo do grau de cumprimento do sub-indicador 2.1.2.3, garantindo a aplicação de dedução. Portanto, aplica-se nova fórmula para o grau de cumprimento do sub-indicador 2.1.2.3:

$$2.1.2.3 = \left( \frac{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\% - \# \text{ de exames de caráter urgente realizados em mais de 2 horas}}{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\%} \right) \times 100\%$$

$$2.1.2.3 = \left( 1 - \frac{\# \text{ de exames de caráter urgente realizados em mais de 2 horas}}{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\%} \right) \times 100\%$$

Dessa forma, os exames que ultrapassarem o limite de 2 horas conferem desconto ao grau de cumprimento do sub-indicador, mantendo-se a premissa de que 80% do total deve ser realizado dentro deste limite. Portanto, para o mesmo universo de 100 exames descrito acima, haveria atingimento integral do sub-indicador 2.1.2.2 (20% dos exames urgentes laudados em até 1 hora) e grau de cumprimento igual a 75% para o sub-indicador 2.1.2.3, o que resultaria, de acordo com a Tabela 8, em valor do sub-indicador 2.1.2.3 igual a 0%.

### **Resultado da apuração:**

#### **Sub-indicador 2.1.2.1 | Exames de caráter regular**

Conforme informado no ofício RBD 485/2021 (vide anexo) que o HEOM está realizando obras de reforma e modernização, com início previsto para 12/07/2021 com estimativa de duração entre 10 e 12 meses. Dessa forma, não está havendo atendimento a clientes internados, uma vez que, tais pacientes foram transferidos para outras unidades da SESAB. Nesse caso,

exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, o resultado representa um grau de cumprimento do sub-indicador ao equivalente a 100,00%.

Tabela resumo por sub-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
2.1.2.1   (Verificador Independente)	0	0	100,00%	100,00%	18,00%	18,00%
2.1.2.1   (Concessionária)	0	0	100,00%	100,00%	19,00%	19,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-1,00%	-1,00%
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.2 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **18,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## ii. 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 = $\frac{\text{nº laudos de ambulatório realizados em até 02 dias úteis}}{\text{total de laudos de ambulatório realizados}} \times 100$

### 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 ambulatório, através da análise da base de dados extraída a partir do PACS/RIS e constatamos a realização de um total de **4473** exames ambulatoriais no trimestre de apuração e verificamos que **4473** exames foram laudados em até dois dias úteis, resultando exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento do subindicador ao equivalente a **100%**, que corresponde ao valor do sub-indicador 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)	4473	4473	100,00%	100,00%	12,00%	12,00%
2.1.3   (Concessionária)	4473	4473	100,00%	100,00%	13,00%	13,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-1,00%	-1,00%
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.3 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **12,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

### iii. 2.1.4 Tempo desde chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame de Raio-X para o qual não foi solicitada a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem

O indicador 2.1.4 Tempo desde chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame de Raio-X para o qual não foi solicitada a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem, mede o tempo entre a hora da chegada do paciente ao setor de Bioimagem e a hora da disponibilização da imagem.

Para o cálculo deste indicador serão considerados apenas os exames de Raio-X para os quais não houve a solicitação a elaboração de laudo pelos médicos da SESAB.

Sub-indicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	3 horas
Exames com caráter urgente	1 hora

#### Método de apuração

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

- Hora de chegada do paciente ao setor de Bioimagem, que se refere a hora de registro no sistema PACS/RIS da sua chegada ao setor de Bioimagem;
- Hora de disponibilização da imagem, que se refere a hora registrada no sistema PACS/RIS em que a imagem está concluída e pode ser acessada pelos usuários da rede autorizada.

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

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.4	
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 a 12% para este indicador, distribuído da seguinte forma:

- Sub-indicador 2.1.4.1 | Exames de caráter regular: 6%
- Sub-indicador 2.1.4.2 | Exames de caráter urgente: 6%

<p>Fórmula de cálculo</p> <p>Indicador = (Sub-indicador1x 6%) + (Sub-indicador2 x 6%)</p>	<p>Indicador = <math>\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter regular com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100</math></p> <p>Indicador = <math>\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter urgente com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100</math></p>
---	---

### Sub-indicador 2.1.4.1 | Exames de caráter regular

Foram realizados **409** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter regular e **409** imagens foram disponibilizadas no PACS, pela Concessionária, em até 3 horas após a admissão do paciente, resultando exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento do sub-indicador ao equivalente a **100%**, que corresponde ao valor do sub-indicador 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
2.1.4.1   (Verificador Independente)	409	409	100,00%	100,00%	8,00%	8,00%
2.1.4.1   (Concessionária)	409	409	100,00%	100,00%	8,00%	8,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.4 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **8,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

#### iv. 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:

Analizamos 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 HGPV foram apresentados os seguintes documentos:

- Ofício RBD N ° 675/2021 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de novembro de 2021, datado e assinado em 01 de outubro de 2021 (vide anexos).



- Ofício RBD N ° 765/2021 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de dezembro de 2021, datado e assinado em 03 de novembro de 2021 (vide anexos).
- Ofício RBD N ° 852/2021 endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de janeiro de 2022, datado e assinado em 01 de dezembro de 2021 (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 **4466** 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:

- O total de **1614** exames de ambulatorio previsto em contrato para o trimestre de apuracao;
- A realizacao de um total de **4474** exames ambulatoriais no trimestre de apuracao, os quais representam **277,20%** dos exames previstos em contrato;
- A disponibilizacao pela Concessionaria de um total de **1804** vagas de exames ambulatoriais no trimestre de apuracao, os quais representam **111,77%** dos exames previstos em contrato.

Desta forma, para o periodo de analise verificamos o cumprimento do indicador ao equivalente a **100,00%**.

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
2.1.5   (Verificador Independente)	4474	1804	1614	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.5   (Concessionaria)	4472	1804	1614	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferenca apuracao (V.I. e Concessionaria)	2	-	-	-	-	-	-
Diferenca apuracao (%) (V.I. e Concessionaria)	0,04%	-	-	-	-	-	-

\*1 Total de exames ambulatoriais realizados pela Concessionaria no trimestre de apuracao.

\*2 Quantidade de vagas disponibilizadas pela Concessionaria no trimestre de apuracao.

*Portanto, o indicador 2.1.5 para o HEOM no 23º trimestre de Operacao Plena e igual a **6,00%** ja contemplando o calculo com os pesos.*

## v. 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 correspondeu a **99,93%** que resulta no cumprimento do indicador 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						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade e Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade e Total (horas) (b)	Indisponibilidade e Justificada (horas) (c)	Disponibilidade e Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado o PACS
nov/21	30	720,00	0,15	0,00	719,85	-
dez/21	31	744,00	0,92	0,00	743,08	-
jan/22	31	744,00	0,90	0,00	743,10	-
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>2208,00</b>	<b>1,97</b>	<b>0,00</b>	<b>2206,03</b>	<b>99,91%</b>
Disponibilidade RIS						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade e Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade e Total (horas) (b)	Indisponibilidade e Justificada (horas) (c)	Disponibilidade e Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado o PACS
nov/21	30	720,00	0,74	0,00	719,26	-
dez/21	31	744,00	0,35	0,00	743,65	-
jan/22	31	744,00	0,59	0,00	743,41	-
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>2208,00</b>	<b>1,68</b>	<b>0,00</b>	<b>2206,32</b>	<b>99,92%</b>
<b>Total PACS/RIS</b>		<b>4416,00</b>	<b>3,65</b>	<b>0,00</b>	<b>4412,35</b>	<b>99,92%</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)	4412,35	4416,00	99,92%	100,00%	12,00%	12,00%
2.1.6   (Concessionária)	5183,86	5184,00	100,00%	100,00%	13,00%	13,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-771,51	-768,00	-0,8 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-14,88%	-14,81%	-0,08%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.6 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **12,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## vi. 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%	$\text{Indicador} = \left( \frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100 \right) \div \Sigma \text{ Unidades Hospitalares (UH)}$

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, correspondeu a **100,00%** que resulta no cumprimento do indicador ao equivalente a **100,00%**.

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 e Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade e Total (horas) (b)	Indisponibilidade e Justificada (horas) (c)	Disponibilidade e Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado LAN
nov/21	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
dez/21	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
jan/22	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>2208,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2208,00</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)	2208,00	2208,00	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.7   (Concessionária)	2206,23	2208,00	99,92%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1,77	-	-0,8 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,08%	-	0,08%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.7 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **6,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## vii. 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 × 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, correspondeu a **99,85%** que resulta no cumprimento do indicador ao equivalente a **100%**.

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

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	768,00	0,40	0,00	767,60	-
HEOM	2208,00	0,65	0,00	2207,35	-
HGRS	2208,00	0,45	0,00	2207,55	-
<b>Total</b>	<b>5184,00</b>	<b>1,51</b>	<b>0,00</b>	<b>5182,49</b>	<b>99,97%</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)	5182,49	5184,00	99,97%	100,00%	3,00%	3,00%
2.1.8   (Concessionária)	5181,38	5184,00	99,95%	100,00%	3,00%	3,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1,11	-	-0,2 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,02%	-	0,02%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.8 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.



## viii. 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 **136** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o cumprimento do indicador (**100%**), considerando:

- **134** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**98,52%** do total de chamados);
- **2** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**1,48%** do total de chamados).

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
2.1.9   (Verificador Independente)	134	2	136	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.1.9   (Concessionária)	134	2	136	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
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 HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **5,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## ix. 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 **41** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o cumprimento do indicador (**100%**), considerando:

- **36** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**87,80%** dos chamados atendidos);
- **5** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**12,20%** dos chamados atendidos).

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
2.1.10   (Verificador Independente)	36	5	41	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.1.10   (Concessionária)	36	5	41	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
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 HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **5,00%** 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 = $\frac{\text{Indicador}}{\text{Indicador}} \times 1\%$	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 **4492** atendimentos ambulatoriais, no período do trimestre de apuração, sendo verificado que todos os clientes aguardaram o atendimento em tempo inferior a 90 minutos, correspondendo ao cumprimento do indicador 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)	4492	4492	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
2.2.1   (Concessionária)	4492	4492	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.1 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** 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 **5010** marcações de exames, no trimestre de apuração. Do total de exames **18 (0,35%)** se referem a situações de reconvocados, dentre estes casos **7** correspondem a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento de **0,14%** que resulta no cumprimento do indicador ao 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
2.2.2   (Verificador Independente)	18	7	5010	0,14%	100,00%	3,00%	3,00%
2.2.2   (Concessionária)	18	7	4901	0,14%	100,00%	3,00%	3,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	109	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	2,22%	-	-	-	-

\*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 HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** 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 porcentagem 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 **5010** marcações de exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames, **109 (2,17%)** se referem a situações de cancelados, dentre estes casos **2** corresponderam a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento de **0,04%** que resulta no cumprimento do indicador ao 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)	109	2	5010	0,04%	100,00%	11,00%	11,00%
2.2.3   (Concessionária)	109	2	5010	0,04%	100,00%	11,00%	11,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

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

\*2 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 HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **11,00%** 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 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 2.2.4	
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

Realizamos a apuração do 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, através da análise dos planos de manutenção disponibilizados, descritos acima, e as ações de acompanhamento previstas.

Constatamos que as ações de acompanhamento seguiram os ritos previstos nos respectivos planos de manutenção, correspondendo no cumprimento do indicador (100%).

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 HEOM no 23º 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

Realizamos a apuração do indicador 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das Instalações, através da análise do plano de manutenção disponibilizado, descrito acima, e as ações de acompanhamento previstas.

Constatamos que as ações de acompanhamento seguiram todos os ritos previstos nos respectivos planos de manutenção, correspondendo no cumprimento do indicador (100%).

Tabela resumo do 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 HEOM no 23º 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%

### **Resultado do Indicador**

Conforme verificado na pesquisa realizada pelo Verificador Independente (Deloitte) em janeiro de 2022, a média final apurada para a UH foi de 9,89 conferindo 100% 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 2022 e nova pesquisa a ser aplicada em janeiro de 2023.

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)	9,89	90,00%	100,00%	3,00%	3,00%
2.2.6   (Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.6 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** 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 HEOM 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%	3,00%	3,00%
2.2.7   (Concessionária)	N/A	100,00%	100,00%	3,00%	3,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.7 para o HEOM no 23º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## 5. Evolução do Quantitativo de Exames de Clientes de ambulatório

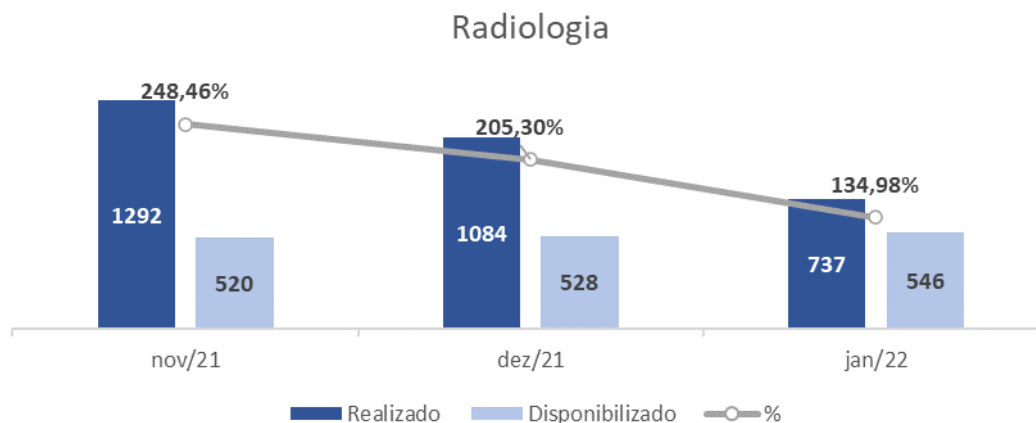


Figura 1 - Evolução do quantitativo de exames realizado e disponibilizado de Radiologia

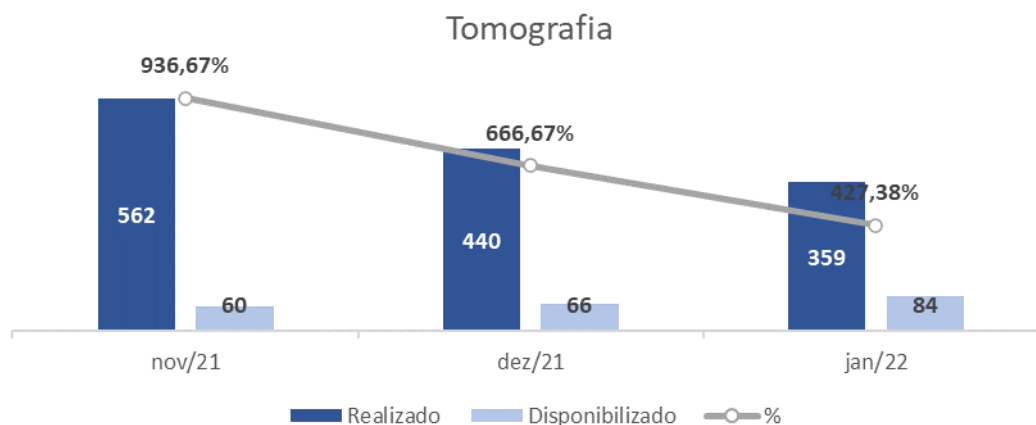


Figura 2 - Evolução do quantitativo de exames realizado e disponibilizado de Tomografia

## 6. Relação dos dados ambulatoriais

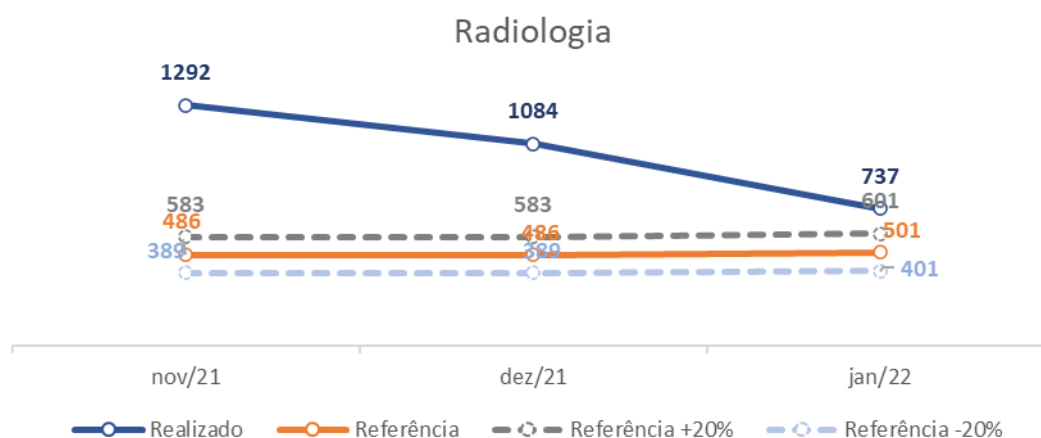
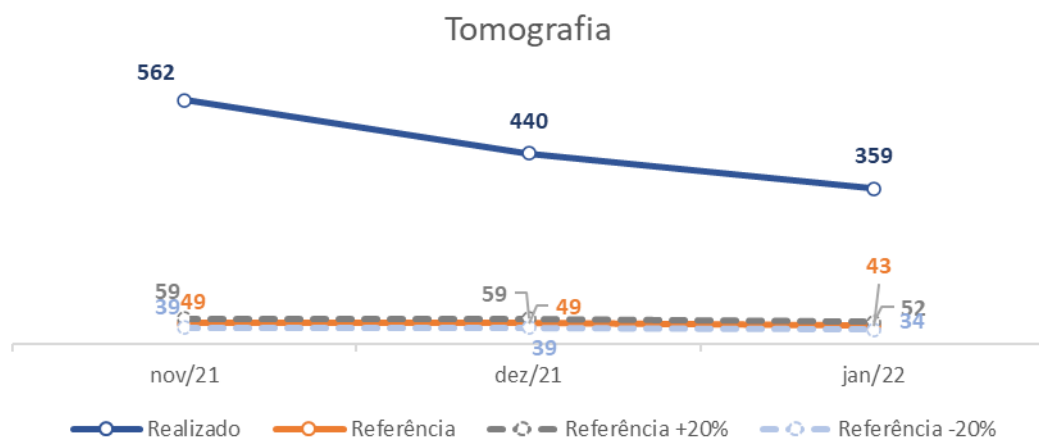


Figura 3 - Evolução do quantitativo de exames realizado e referência de Radiologia



**Figura 4 - Evolução do quantitativo de exames realizado e referência de Tomografia**

## 7. ANEXOS

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

#### **Indicador 2.2.2**

Reconvocações com causa imputável à Concessionária

ID Atendimento	Exame agendado	Motivo da Reconvocação
250084818	RX COLUNA DORSAL AP LATERAL	[I] REALIZAÇÃO DO EXAME EM UMA PARTE DO CORPO DIFERENTE À SOLICITADA.
250085304	ANGIO TC ARTERIAL DE ABDOMEN SUPERIOR	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
250085304	ANGIO TC ARTERIAL DE Pelve	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
250085439	RX COTOVELO ESQUERDO	[I] REALIZAÇÃO DO EXAME EM UMA PARTE DO CORPO DIFERENTE À SOLICITADA.
250084452	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
250084361	RX PE OU PODODACTILOS ESQUERDO	[I] ERROS DE INTERPRETAÇÃO DO PEDIDO PELO OPERADOR.
250086507	RX COLUNA LOMBOSACRA	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM

#### **Indicador 2.2.3**

Cancelamento com causa imputável à Concessionária

ID Atendimento	Exame agendado	Motivo da Cancelamento
250084521	RX TORAX 1 INCIDENCIA	[I] PROBLEMAS DE AGENDA
250086933	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	[I] PROBLEMAS DE AGENDA

## ii. Obras do Poder Concedente no Hospital Especializado Octávio Mangabeira



Salvador (BA), 16 de julho de 2021.

**Ofício RBD nº 485/2021**

À  
**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, 4º Avenida, 400  
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA  
**A/C Sr.ª Priscilla Magalhães**

**C/C HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA – HEOM**  
Praça Conselheiro João Alfredo, S/N  
Pau Miúdo, Salvador/BA  
CEP: 40320-350  
**A/C Diretoria Geral**

**C/C DELOITTE TOUCHE TOHMATSU – VERIFICADOR INDEPENDENTE**  
Av. Tancredo Neves, nº 620, 30º andar  
Caminho das Árvores, Salvador/BA  
**A/C Sr. Wagner Nogueira**

**Referência:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 para gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem, em uma Central de Imagem e em 11 (onze) Unidades Hospitalares Integrantes da Rede Própria da SESAB.

**Assunto: Obras do Poder Concedente no Hospital Especializado Octávio Mangabeira (HEOM). Funcionamento da Bioimagem.**

Prezados,

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, no âmbito do Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 ("Contrato de Concessão"), firmado com a Secretaria de Saúde do Estado da Bahia, tendo sido noticiada na grande mídia a realização de obras, pelo Poder Concedente, no Hospital Especializado Octávio Mangabeira ("HEOM"), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, manifestar-se nos termos a seguir aduzidos.

1



Em breve síntese, tem-se que a Concessionária tomou conhecimento por veículos de comunicação, acerca da realização de obras de reforma e modernização do HEOM ("Obras no HEOM"), pelo Poder Concedente, com início previsto para 12/07/21, com estimativa de duração entre 10 e 12 meses<sup>1</sup>.

Durante o período de intervenções, conforme nota divulgada pela SESAB, o Setor de Ambulatório de Pneumologia e o Laboratório Especializado permanecerão funcionando, além do Serviço de Bioimagem, este último sob gestão da Concessionária.

Ainda segundo a nota, durante o período das obras, os servidores estaduais (cerca de 830 profissionais da assistência) serão realocados nas demais unidades da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB).

Isto posto, de logo a Concessionária se manifesta reconhecendo a importância de tal iniciativa do Poder Concedente, que certamente trará imensuráveis benefícios para a população do Estado da Bahia, sobretudo aos pacientes acometidos por doenças respiratórias, foco de atendimento especializado do HEOM.

Nessa esteira, considerando que a RBD Imagem é responsável pela execução dos serviços de gestão e operação de apoio ao diagnóstico por imagem no âmbito do Contrato de Concessão, cujo Setor de Bioimagem está localizado dentro das dependências do HEOM, e com base nas Cláusulas 10.1 e 10.1.1, do Contrato de Concessão<sup>2</sup>, a Concessionária entende ser salutar manter o devido alinhamento com o Poder Concedente acerca de questões operacionais e contratuais, objetivando a assertiva continuidade de prestação dos serviços sob sua responsabilidade, bem como

<sup>1</sup> <http://www.saude.ba.gov.br/2021/07/08/estado-investe-mais-de-r-30-milhoes-na-reforma-e-modernizacao-do-hospital-octavio-mangabeira/>

<sup>2</sup> 10.1. No Prazo da Concessão, e sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no Contrato ou na legislação aplicável, a Concessionária obriga-se a:

10.1.1. Dar conhecimento imediato à SESAB de todo e qualquer fato que altere de modo relevante o normal desenvolvimento da Concessão, ou que, de algum modo interrompa a correta prestação do atendimento aos Clientes nos Setores de Bioimagem nas Unidades Hospitalares abrangidas por este Contrato;



a preservação da necessária segurança jurídica e institucional do Contrato de Concessão, nos seguintes aspectos:

**A. Da execução das Obras no HEOM.**

1. Embora o Setor de Bioimagem do HEOM esteja fisicamente localizado em área "apartada" do prédio principal (em verdade, em área contígua), faz-se necessário assegurar que durante a execução das Obras no HEOM não haverá interferências no Setor de Bioimagem, em decorrência de ações na alimentação elétrica e rede de gases, por exemplo, que impactam diretamente na operação dos serviços prestados pela Concessionária.

Dessa forma, a Concessionária solicita, respeitosamente, que o Poder Concedente:

- i. Informe à RBD Imagem a existência de eventual relação entre as Obras no HEOM e Setor de Bioimagem, que eventualmente possam impactar a continuidade da prestação dos serviços sob gestão da Concessionária;
  - ii. Comunique, antecipadamente, eventuais ações que porventura interrompam, ainda que por curto período, o fornecimento de energia elétrica e gases, que eventualmente provoquem impactos no funcionamento do Setor de Bioimagem.
2. Conforme estabelecido no Contrato de Concessão, a Concessionária instalou uma Rede Lógica (Cat. 6) certificada para promover o funcionamento de 30 terminais de acesso aos médicos da SESAB espalhadas pelo HEOM. Com o início das Obras no HEOM, a distinta Unidade Hospitalar solicitou à RBD Imagem, mediante *Ofício HEOM 249/2021*, de 08/07/21, a retirada de 17 (dezesete) terminais, tendo a Concessionária se manifestado em 13/07/21, mediante o *Ofício RBD nº*



472/2021(Doc. 01), indicando que procederá com a retirada e guarda adequada dos terminais, ao passo que aguardará a oportuna manifestação da Diretoria do HEOM quando ao momento de recolocar os citados terminais nos seus respectivos locais de origem.

Importante reiterar, também, que se faz necessária a preservação, pelo Poder Concedente, da Rede Lógica (Cat. 6) certificada instalada pela Concessionária, durante a execução das Obras no HEOM, e que eventuais necessidades de remoções de ativos de rede, cabeamento e demais itens que compõem a rede lógica, sejam posteriormente restauradas nas condições originalmente instaladas, viabilizando, assim, a recolocação, pela RBD Imagem, dos terminais nos seus respectivos locais de origem.

#### **B. Dos fluxos e rotinas operacionais.**

3. A RBD Imagem provê, no HEOM, o atendimento de pacientes internados e ambulatoriais, incluindo os pacientes agendados e encaminhados pela Central Estadual de Regulação ("Regulação"). Ocorre que, eventualmente, pacientes encaminhados pela Regulação estão suscetíveis a intercorrências durante a realização de exames na Bioimagem, que demandam a adoção de conduta médica imediata. Nesses casos, o fluxo até então adotado implica no acionamento, pela Concessionária, da equipe médica do HEOM, que por sua vez procede com a avaliação do caso e definição pelo retorno do paciente à sua Unidade de origem, ou pelo encaminhamento do mesmo para atendimento em outra Unidade Hospitalar, normalmente para o Hospital Geral Ernesto Simões Filho ("HGESF"), dada a sua localização.

Dessa forma, a Concessionária solicita, respeitosamente, que o Poder Concedente informe à RBD Imagem qual a conduta a ser adotada nos eventuais casos

de intercorrência em pacientes atendidos no Setor de Bioimagem do HEOM, durante o período de realização das obras.;

4. Como é de conhecimento do Poder Concedente, consoante *Ofícios HEOM nº 173/2020 e RBD nº 439/2020 (Doc. 02)*, a Unidade Hospitalar HEOM realiza às segundas-feiras pela manhã, procedimentos de PUNÇÃO BIÓPSIA PULMONAR POR TOMOGRAFIA, nos quais o equipamento de Tomografia fica à disposição dos médicos radiologistas do HEOM, que realizam tais procedimentos.

Dessa forma, a Concessionária solicita, respeitosamente, que o Poder Concedente:

- i. Informe à RBD Imagem acerca da continuidade ou não da realização de tal procedimento, objetivando a assertiva alocação da agenda de exames disponibilizada pela Concessionária;
  - ii. Informe à Concessionária, caso seja mantida a realização do citado procedimento, como será feito o processo de encaminhamento dos pacientes;
5. De acordo com o Contrato de Concessão, a Concessionária assegura a presença física de médicos radiologistas em turnos de 04 (quatro) horas de segunda à sexta, sendo que, nos turnos opostos, a assistência médica é prestada por profissionais radiologistas da própria Unidade Hospitalar;

Dessa forma, a Concessionária solicita, respeitosamente, que o Poder Concedente informe à RBD Imagem se os médicos radiologistas da própria Unidade Hospitalar continuarão prestando assistência nos turnos opostos aos alocados pela RBD Imagem.



6. Ainda de acordo com o Contrato de Concessão, as marcações dos exames são realizadas pelo Poder Concedente, sendo que existe no HEOM um Setor de Marcação que atua no fluxo de agendamento e encaminhamento dos pacientes internados para realização de exames no Setor de Bioimagem.

Dessa forma, a Concessionária endossa, cordialmente, que o Poder Concedente informe à RBD Imagem se o referido Setor de Marcação continuará funcionando durante o período de execução das Obras no HEOM.

#### **C. Do atendimento a clientes internados.**

7. O Contrato de Concessão define em seu Anexo 3 – Especificações dos Serviços, os Clientes a serem atendidos, a saber:

Clientes Internados: A Concessão compreende o atendimento à demanda dos Clientes em regime de internação em cada uma das Unidades Hospitalares abrangidas no âmbito do Contrato.

Clientes Urgentes: A Concessão compreende o atendimento à demanda não programada de Clientes admitidos pelo Serviço de Urgência das Unidades Hospitalares.

Clientes de Ambulatório: Com exceção do CICAN (cuja atividade é exclusivamente de ambulatório), a Concessionária deverá realizar nas Unidades Hospitalares com Operação Plena, pelo menos a porcentagem de atividade constante da Tabela 5, a clientes de ambulatório, ressalvadas as alterações no atendimento determinadas pelo Poder Concedente conforme descrito anteriormente.

O Anexo 3 – Especificações dos Serviços estabelece ainda que:



a) 4. Todas as Unidades Hospitalares deverão atender a todas as tipologias de Cliente indicadas acima, com as seguintes exceções:

- Hospital Geral de Camaçari, Hospital Geral Menandro de Faria, Hospital Geral Luís Viana Filho e Hospital Geral do Estado: atendem apenas ambulatório de retorno, obedecendo aos mesmos parâmetros do paciente internado.
- **Hospital Especializado Oclávio Mangabeira não dispõe de atendimento de urgência.**
- O CICAN (Centro Estadual de Oncologia) atende exclusivamente demanda de Clientes de ambulatório.

b) 2.5 Cobertura mínima dos Serviços. A Concessionária deve garantir, no mínimo, a seguinte cobertura dos Serviços:

Tabela 6-Tempo de cobertura mínima dos serviços						
Serviço	Clientes Internados		Clientes urgentes		Clientes de ambulatório*	
	Nº horas de funcionamento /dia	Dias funcionamento /ano	Nº horas de funcionamento /dia	Dias funcionamento /ano	Período de funcionamento / dia	Dias funcionamento /ano
<b>Unidades Hospitalares</b>						
Radiologia	12	365	24	365	07 – 17 horas	247
Mamografia	12	247	-	-	07 – 17 horas	247
Tomografia computadorizada	12	365	24	365	07 – 17 horas	247
Ressonância Magnética	12	247	-	-	07 – 22 horas	247

Depreende-se daí, portanto, que o atendimento no HEOM, por não dispor de atendimento de Urgência, restringe-se ao atendimento de clientes ambulatoriais e



internados, 12 horas por dia, 365 dias por ano (internados) e 247 dias por ano (ambulatoriais).

Entretanto, a Concessionária sempre manteve o atendimento aos pacientes internados do HEOM durante 24 horas por dia (além das 12 horas preconizadas contratualmente), mas observa-se, sobretudo nos últimos 6 meses, uma baixíssima demanda de exames realizados após às 19 h (24 exames entre janeiro/21 e junho/21). Dessa forma, considerando que durante o período de execução das Obras no HEOM não haverá atendimento a clientes internados, uma vez que tais pacientes serão transferidos para outras Unidades da SESAB, a Concessionária entende ser plenamente viável a suspensão temporária do atendimento após às 19 h, frise-se, horário além das 12 horas preconizadas contratualmente, devendo tal atendimento adicional ser retomado após o término do período de 10 a 12 meses, caso se mostre de fato necessário.

Aliás, uma vez que não haverá atendimento a pacientes internados na Unidade Hospitalar durante o período de realização das Obras no HEOM, entende a Concessionária que a referida UH terá, de fato, seu perfil de atendimento temporariamente alterado, passando a atender, exclusivamente, pacientes ambulatoriais, o que justificaria o funcionamento do Setor de Bioimagem apenas em dias úteis, 12 horas por dia, conforme preconizado no Contrato de Concessão.

Dessa forma, a Concessionária solicita novamente, com a devida gentileza, que o Poder Concedente informe à RBD Imagem se a Unidade Hospitalar funcionará temporariamente para atendimento exclusivamente ambulatorial, de segunda-feira a sexta-feira, 12 horas por dia, conforme estabelecido no Contrato de Concessão.

#### **D. Da Governança Contratual.**

8. Em cumprimento aos ritos de comunicação entre a Concessionária e o Poder Concedente, a RBD Imagem e a Unidade Hospitalar HEOM (Diretoria



Geral e Comissão de Operacionalização) mantém frequentes comunicações formais através de ofícios, além de, obviamente, interações presenciais que são de suma importância para o bom andamento das rotinas operacionais relacionadas à realização de exames de diagnóstico por imagem. Com o início das Obras no HEOM, os setores administrativos da Unidade certamente precisarão ser remanejados, o que remete à necessidade de confirmação, pelo Poder Concedente, da continuidade da presença física do corpo administrativo do HEOM na Unidade, para fins de manutenção, ou se for o caso, alteração do atual fluxo de comunicação entre a Concessionária e HEOM.

Dessa forma, a Concessionária solicita, cautelarmente, que o Poder Concedente:

- i. informe à RBD Imagem acerca do fluxo de comunicação a ser adotado entre o HEOM e a Concessionária, durante o período de Obras no HEOM;
  - ii. informe à Concessionária o local em que o corpo administrativo do HEOM (Diretoria e Comissão de Operacionalização) ficará alocado durante o período de Obras no HEOM.
9. Por fim, é imprescindível registrar que mesmo com a manutenção do atendimento ambulatorial no HEOM, é esperada uma redução na volumetria de exames realizada na Unidade Hospitalar, o que certamente irá impactar na volumetria total de exames realizados pela Concessionária, durante o período de 10 a 12 meses estimado para a conclusão das Obras no HEOM. Dessa forma, cabe ressaltar que, conforme preconizado no Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável pela geração de demanda por exames de diagnóstico por imagem, entretanto, faz parte do risco da Concessionária a variação de demanda entre as bandas de +20%/-20% (para exames de Raios X e Tomografia). Porém, a esperada e já antecipada redução na volumetria de exames





realizados durante o período de Obras no HEOM, decorre de fato gerado, exclusiva e extraordinariamente, pelo Poder Concedente (fechamento da Unidade para realização de Obras), não devendo, portanto, ser considerada na análise anual da volumetria geral de exames realizados.

Sendo o que lhe cumpria para o momento, a RDB 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.**

### iii. Vagas Disponibilizadas RBD

**Novembro/2021**



Salvador (BA), 01 de outubro de 2021.

**OFÍCIO RBD Nº 675/2021**

Ao

**HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA - HEOM**

Praça Conselheiro João Alfredo, S/N

Pau Miúdo, Salvador/BA

CEP: 40320-350

**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 Parceria Público Privada do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem

Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400

Prédio sede da SESAB - Salvador/BA

**A/C Sra. Priscilla Magalhães**

**REFERÊNCIA:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 para gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem, em uma Central de Imagem e em 11 (onze) Unidades Hospitalares Integrantes da Rede Própria da SESAB.

**ASSUNTO:** Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X e Tomografia para o mês de novembro/21.

Prezado Senhor,

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 novembro/21.**

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

*Luciana Correia*  
Secretaria de Saúde do Estado da Bahia  
Cad. 92018463  
01/11/21 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 e Tomografia no mês de novembro/21, na Unidade do HEOM, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral
MANHÃ	13	44	57	2	6	8
TARDE	13	43	56	1	6	7
NOITE	-	21	21	-	6	6
TOTAL DIA	26	108	134	3	18	21
QTD DIAS	20	30	-	20	30	-
<b>TOTAL MÊS</b>	<b>520</b>	<b>3.240</b>	<b>3.760</b>	<b>60</b>	<b>540</b>	<b>600</b>

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

(b) Exames em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, todos os dias do mês

**Destaque-se, entretanto, que embora as vagas disponibilizadas pela RBD Imagem estejam aderentes ao preconizado no Contrato de Concessão, sobretudo as vagas para exames ambulatoriais, a Concessionária entende que o Poder Concedente irá "diminuir o fluxo de pacientes, acompanhantes e trabalhadores nos locais da ação, mediante reorganização das agendas/ofertas de exames durante a vigência da pandemia", podendo não ser agendado o total de exames ambulatoriais disponibilizados pela RBD Imagem, tendo em vista as recomendações estabelecidas na Nota Técnica COE Saúde nº 75 de 16 de julho de 2020, veiculada pelo Poder Concedente mediante Ofício DGECOP nº**

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



354/2020 de 27 de julho de 2020, atualizada em 16/07/2021, bem como a manifestação da Concessionária mediante Ofício RBD nº 468/2020 de 30 de julho de 2020.

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.

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 e internados no mês de novembro/21 (**Doc. 01**).

<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.



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 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.

Sendo o que lhe cumpria para o momento, 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

Dezembro/2021



Salvador (BA), 29 de outubro de 2021.

**OFÍCIO RBD Nº 765/2021**

Ao

**HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA - HEOM**

Praça Conselheiro João Alfredo, S/N

Pau Miúdo, Salvador/BA

CEP: 40320-350

**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 Parceria Público Privada do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem

Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400

Prédio sede da SESAB - Salvador/BA

**A/C Sra. Priscilla Magalhães**

**REFERÊNCIA:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 para gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem, em uma Central de Imagem e em 11 (onze) Unidades Hospitalares Integrantes da Rede Própria da SESAB.

**ASSUNTO:** Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X e Tomografia para o mês de dezembro/21.

Prezado Senhor,

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 dezembro/21.**

Av. Luis Viana Filho, 9462 - Torre West, 8º Andar, Sala 811

CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353

contato@rbdimagem.com.br

Luciene Cordaro  
Secretária de Saúde  
Cad. 9016002  
03/11/21 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 e Tomografia no mês de dezembro/21, na Unidade do HEOM, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral
MANHÃ	12	42	54	2	6	8
TARDE	12	42	54	1	6	7
NOITE	-	21	21	-	6	6
TOTAL DIA	24	105	129	3	18	21
QTD DIAS	22	31	-	22	31	-
<b>TOTAL MÊS</b>	<b>528</b>	<b>3.255</b>	<b>3.783</b>	<b>66</b>	<b>558</b>	<b>624</b>

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

(b) Exames em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, todos os dias do mês

**Destaque-se, entretanto, que embora as vagas disponibilizadas pela RBD Imagem estejam aderentes ao preconizado no Contrato de Concessão, sobretudo as vagas para exames ambulatoriais, a Concessionária entende que o Poder Concedente irá “diminuir o fluxo de pacientes, acompanhantes e trabalhadores nos locais da ação, mediante reorganização das agendas/ofertas de exames durante a vigência da pandemia”, podendo não ser agendado o total de exames ambulatoriais disponibilizados pela RBD Imagem, tendo em vista as recomendações estabelecidas na Nota Técnica COE Saúde nº 75 de 16 de julho de 2020, veiculada pelo Poder Concedente mediante Ofício DGEOP nº**

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



354/2020 de 27 de julho de 2020, atualizada em 16/07/2021, bem como a manifestação da Concessionária mediante Ofício RBD nº 468/2020 de 30 de julho de 2020.

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.

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 e internados no mês de dezembro/21 **(Doc. 01)**.

<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.



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 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.

Sendo o que lhe cumpria para o momento, 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

Janeiro/2022



Salvador (BA), 01 de dezembro de 2021.

**OFÍCIO RBD Nº 852/2021**

Ao  
**HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA - HEOM**  
Praça Conselheiro João Alfredo, S/N  
Pau Miúdo, Salvador/BA  
CEP: 40320-350  
**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 Parceria Público Privada do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem  
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400  
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA  
**A/C Sra. Priscilla Magalhães**

**REFERÊNCIA:** Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 para gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem, em uma Central de Imagem e em 11 (onze) Unidades Hospitalares Integrantes da Rede Própria da SESAB.

**ASSUNTO:** Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X e Tomografia para o mês de janeiro/22.

Prezado Senhor,

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 janeiro/22.**

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

Dra. Cristiana Maria Brito França  
Diretora Geral - HGESEF  
Cdd. 19.472.531-2

NORACILENE S. FREITAS  
Secretária Diretoria Médica  
HGESEF - Cdd. 19.410.764-1  
01/12/21





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 e Tomografia no mês de janeiro/22, na Unidade do HEOM, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral
MANHÃ	13	43	56	2	5	7
TARDE	13	43	56	2	5	7
NOITE	-	21	21	-	5	5
TOTAL DIA	26	107	133	4	15	19
QTD DIAS	21	31	-	21	31	-
<b>TOTAL MÊS</b>	<b>546</b>	<b>3.317</b>	<b>3.863</b>	<b>84</b>	<b>465</b>	<b>549</b>

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

(b) Exames em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, todos os dias do mês

**Destaque-se, entretanto, que embora as vagas disponibilizadas pela RBD Imagem estejam aderentes ao preconizado no Contrato de Concessão, sobretudo as vagas para exames ambulatoriais, a Concessionária entende que o Poder Concedente irá "diminuir o fluxo de pacientes, acompanhantes e trabalhadores nos locais da ação, mediante reorganização das agendas/ofertas de exames durante a vigência da pandemia", podendo não ser agendado o total de exames ambulatoriais disponibilizados pela RBD Imagem, tendo em vista as recomendações estabelecidas na Nota Técnica COE Saúde nº 75 de 16 de julho de 2020, veiculada pelo Poder Concedente mediante Ofício DGECOP nº**



354/2020 de 27 de julho de 2020, atualizada em 16/07/2021, bem como a manifestação da Concessionária mediante Ofício RBD nº 468/2020 de 30 de julho de 2020.

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.

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 e internados no mês de janeiro/22 (**Doc. 01**).

---

<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.

10



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 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.

Sendo o que lhe cumpria para o momento, 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, 8º Andar, Sala 811,  
CEP: 41710-101 Tel.: (11) 3021-5353  
contato@rbdimagem.com.br

4