

# 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  
(ago/2022) - 20º trimestre de Operação Plena**

Hospital Geral Menandro de Faria - HGMF

Salvador, 23 de agosto 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 20º Trimestre de Operação Plena do HGMF (abril, maio e junho de 2022):

- **Hospital Geral Menandro de Faria (HGMF):**
  - *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. EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>8</b>
<b>4. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE .....</b>	<b>9</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 .....	9
II. 2.1.4 TEMPO DESDE CHEGADA DO CLIENTE AO SETOR DE BIOIMAGEM, PARA A REALIZAÇÃO DO EXAME DE RAIOS-X PARA O QUAL NÃO FOI SOLICITADA A ELABORAÇÃO DE LAUDOS, ATÉ A DISPONIBILIZAÇÃO DA IMAGEM .....	14
III. 2.1.6 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA APLICAÇÃO PACS/RIS.....	17
IV. 2.1.7 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES INTERNAS (LAN) DE CADA UNIDADE HOSPITALAR .....	19
V. 2.1.8 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES EXTERNAS (WAN) .....	21
VI. 2.1.9 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 0 (ZERO) .....	23
VII. 2.1.10 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 1 (UM) .....	25
<b>5. INDICADORES DE QUALIDADE .....</b>	<b>27</b>
I. 2.2.2 NÚMERO DE EXAMES REPETIDOS QUE EXIJAM RETORNO DO CLIENTE POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	27
II. 2.2.3 NÚMERO DE EXAMES CANCELADOS POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	29
III. 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.....	31
IV. 2.2.5 REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO PLANO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES .....	33
V. 2.2.7 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO MÉDICO PRESCRITOR .....	35
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>37</b>
I. EXCEÇÕES ENCONTRADAS EM CADA INDICADOR QUE GERARAM O DESCUMPRIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO MESMO .....	37
II. VAGAS DISPONIBILIZADAS RBD.....	38

## 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%	31%
2.1.2.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		12%	14%
2.1.2.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		8%	9%
2.1.2.3	Sub-indicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		7%	8%
2.1.3	Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	Cumprir tempos máximos estabelecidos	8%	9%
2.1.4	Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para a realização do exame de Raio-X, para o qual não foi solicitado a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem	Cumprir tempos máximos estabelecidos	10%	12%
2.1.4.1	Sub-indicador 1: Exame com caráter regular		5%	6%
2.1.4.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente		5%	6%
2.1.5	Número de exames realizados em clientes de ambulatorio	Número de exames realizado pela Concessionária a clientes de ambulatorio conforme valores definidos	4%	5%
2.1.6	Indicador de Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	8%	9%
2.1.7	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	4%	5%
2.1.8	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	2%	2%
2.1.9	Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
2.1.10	Tempo de respostas da equipe de suporte (help desk) de nível 1	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
Total Indicadores de Disponibilidade			84%	81%

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

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

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

## 2. Resultado dos Indicadores de Desempenho

A seguir apresentamos os resultados relativos ao 20º Trimestre de Operação Plena do Hospital Geral Menandro de Faria – HGMF, período de abril, maio e junho de 2022.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - HGMF 20º 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	17,00%	17,00%	17,00%
2.1.2.2 Caráter urgente em até 1h	11,00%	11,00%	11,00%
2.1.2.3 Caráter urgente em até 2h	10,00%	10,00%	10,00%
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	7,00%	7,00%	7,00%
2.1.4.2 Exames com caráter urgente	7,00%	7,00%	7,00%
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS	11,00%	11,00%	11,00%
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	4,00%	4,00%	4,00%
2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	4,00%	4,00%	4,00%
<b>INDICADORES DE DISPONIBILIDADE</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>

INDICADORES DE QUALIDADE - HGMF 20º TRIMESTRE			
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais		
	Meta	Apuração RBD	Apuração Accenture
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária	4,00%	4,00%	4,00%
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	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.7 Avaliação do médico prescritor	3,00%	3,00%	3,00%
<b>TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE</b>	<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>

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

O resultado relativo ao 20º trimestre de Operação Plena do Hospital Geral Menandro de Faria:
--

○ Índice de Desempenho (ID): <u>100,00%</u>
---

○ Fator de Desempenho (FD): <u>100,00%</u>
--

### 3. Evolução de Desempenho

Evolução do Índice de Desempenho

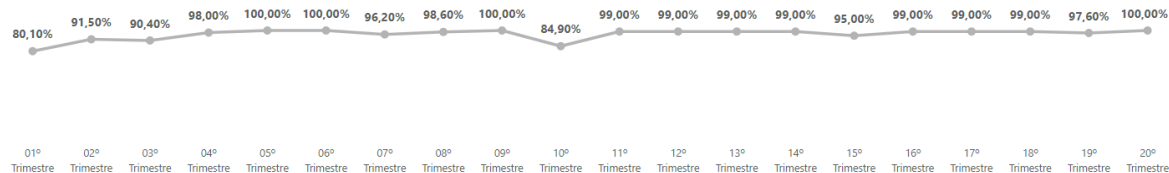


Figura 1 - Evolução do ID

Evolução do Fator de Desempenho

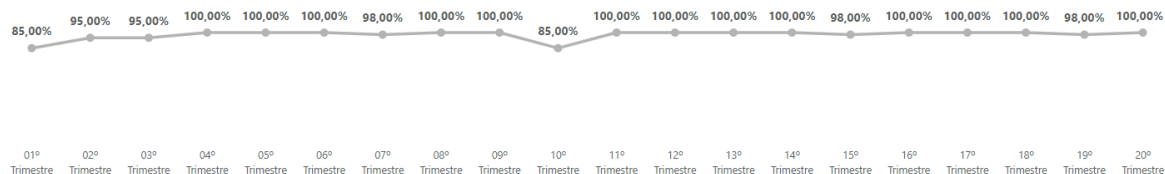


Figura 2 - Evolução do FD



## 4. 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**

Foram realizados **2107** exames com caráter regular para clientes internados e oriundos da emergência, e todos os exames foram laudados, pela Concessionária, em até 12 horas após

a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento do sub-indicador equivalente em **100%**.

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)	2107	2107	100,00%	100,00%	17,00%	17,00%
2.1.2.1   (Concessionária)	2084	2084	100,00%	100,00%	17,00%	17,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	23	23	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	1,10%	1,10%	-	-	-	-

#### **Sub-indicador 2.1.2.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora**

Foram realizados **364** exames com caráter urgente, dos quais **296** exames foram laudados, pela Concessionária, em até 1 hora após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, no cumprimento do sub-indicador equivalente a **100%**.

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
2.1.2.2   (Verificador Independente)	296	364	406,59%	100,00%	11,00%	11,00%
2.1.2.2   (Concessionária)	286	352	406,25%	100,00%	11,00%	11,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	10	12	0,34 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	3,50%	3,41%	0,08%	-	-	-

#### **Sub-indicador 2.1.2.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas**

Foram realizados **364** exames com caráter urgente, dos quais **364** foram laudados, pela Concessionária, em até 2 horas após a admissão do paciente, resultando exceto pelas

“Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, no cumprimento do sub-indicador 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
2.1.2.3   (Verificador Independente)	364	364	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%
2.1.2.3   (Concessionária)	352	352	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	12	12	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	3,41%	3,41%	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.2 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **38,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

ii. **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 **3580** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter regular e **3574** 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 **99,83%**, 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)	3574	3580	99,83%	100,00%	7,00%	7,00%
2.1.4.1   (Concessionária)	3535	3541	99,83%	100,00%	7,00%	7,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	39	39	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	1,10%	1,10%	-	-	-	-

#### Sub-indicador 2.1.4.2 | Exames de caráter regular

Foram realizados **471** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter urgente **471** imagens foram disponibilizadas no PACS, pela Concessionária, em até 1 hora 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 **100,00%**.

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
2.1.4.2   (Verificador Independente)	471	471	100,00%	100,00%	7,00%	7,00%
2.1.4.2   (Concessionária)	466	466	100,00%	100,00%	7,00%	7,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	5	5	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	1,07%	1,07%	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.4 para o HGMP no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **14,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



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

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

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

#### Método de apuração

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

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

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

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

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

#### Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.6 - Indicador de disponibilidade de aplicação PACS/RIS através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento

PRTG e constatamos que o tempo de disponibilidade do PACS/RIS no trimestre de apuração correspondeu a **99,98%** 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 PACS
abr/22	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
mai/22	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
jun/22	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>2184,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2184,00</b>	<b>100,00%</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 RIS
abr/22	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
mai/22	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
jun/22	30	720,00	0,78	0,00	719,22	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>2184,00</b>	<b>0,783</b>	<b>0,00</b>	<b>2183,22</b>	<b>99,96%</b>
<b>Total PACS/RIS</b>		<b>4368,00</b>	<b>0,78</b>	<b>0,00</b>	<b>4367,22</b>	<b>99,98%</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)	4367,22	4368,00	99,98%	100,00%	11,00%	11,00%
2.1.6   (Concessionária)	13103,11	13104,00	99,99%	100,00%	11,00%	11,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-8735,89	-8736,00	-0,01 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-66,67%	-66,67%	-0,01%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.6 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **11,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

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

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

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

#### Método de apuração

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

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

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
abr/22	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
mai/22	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
jun/22	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>2184,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2184,00</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)	2184,00	2184,00	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.7   (Concessionária)	2183,81	2184,00	99,99%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	0,19	-	0,01 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,01%	-	0,01%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.7 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **6,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

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

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

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

### Método de apuração

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

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador × 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 **99,95%** 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 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
HGC	2184,00	5,35	0,00	2178,65	-
HGE	2184,00	1,27	0,00	2182,73	-
HGESF	2184,00	0,11	0,00	2183,89	-
HGMF	2184,00	0,02	0,00	2183,98	-
HGPV	2184,00	0,23	0,00	2183,77	-
HRG	2184,00	0,07	0,00	2183,93	-
<b>Total</b>	<b>13104,00</b>	<b>7,04</b>	<b>0,00</b>	<b>13096,96</b>	<b>99,95%</b>

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.8   (Verificador Independente)	13096,96	13104,00	99,95%	100,00%	3,00%	3,00%
2.1.8   (Concessionária)	13095,61	13104,00	99,94%	100,00%	3,00%	3,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1,35	-	0,01 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,01%	-	0,01%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.8 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

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

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

### Método de apuração

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

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

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

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

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

### Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero), através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI e verificamos a abertura de **102** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o cumprimento do indicador (**100%**), considerando:

- **102** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**100%** do total de chamados);
- **0** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**0%** 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)	102	0	102	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
2.1.9   (Concessionária)	102	0	102	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
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 HGMP no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



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

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

### Método de apuração

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

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

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

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

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

## Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um), através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI e verificamos a abertura de **27** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o cumprimento do indicador (**100%**), considerando:

- **20** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**74,08%** dos chamados atendidos);
- **7** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**25,92%** dos chamados atendidos).

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I <sup>*1</sup>	Numerador Indicador II <sup>*2</sup>	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.1.10   (Verificador Independente)	20	7	27	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
2.1.10   (Concessionária)	20	7	27	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
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 HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## 5. Indicadores de Qualidade

### i. 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 **7339** marcações de exames, no trimestre de apuração. Do total de exames **10 (0,14%)** se referem a situações de reconvocados, dentre estes casos **2** correspondem a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento de **0,03%** 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)	10	2	7339	0,03%	100,00%	4,00%	4,00%
2.2.2   (Concessionária)	9	2	7062	0,03%	100,00%	4,00%	4,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1	-	277	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	11,11%	-	3,92%	-	-	-	-

\*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 HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

## ii. 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 **7339** marcações de exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames, **197 (2,68%)** se referem a situações de cancelados, dentre estes casos **3** 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*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do subindicador Apurado	Peso do subindicador	Peso sub-indicador Apurado
2.2.3   (Verificador Independente)	197	3	7339	0,04%	100%	11,00%	11,00%
2.2.3   (Concessionária)	197	3	7258	0,04%	100%	11,00%	11,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	81	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	1,12%	-1,10%	-	-	-

\*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 HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **11,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

### iii. 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

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

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade HGMF, será utilizado a nota apurada no 19º trimestre e a nova análise para apuração será realizada no 21º trimestre.

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%	1,00%	1,00%
2.2.4   (Concessionária)	✓	✓	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.4 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*



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

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

##### **Método de apuração**

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

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

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

##### **Resultado do Indicador**

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

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade HGMF, será utilizado a nota apurada no 19º trimestre e a nova análise para apuração será realizada no 21º trimestre.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

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

Portanto, o indicador 2.2.5 para o HGMF no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## v. 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 HGMF 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 HGMP no 20º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

## 6. ANEXOS

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

#### **Indicador 2.1.4.1**

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2700832981	RADIOLOGIA	RX MAO ESQUERDA	07:34
2700831001	RADIOLOGIA	RX MAO DIREITA	07:02
2700830992	RADIOLOGIA	RX ARTICULACAO COXOFEMURAL DIREITO	07:09
2700830991	RADIOLOGIA	RX COXA DIREITA	07:09
2700830971	RADIOLOGIA	RX JOELHO ESQUERDO	07:27
2700830961	RADIOLOGIA	RX PERNA ESQUERDA	07:32

#### **Indicador 2.2.2**

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Reconvocação
2700835811	RX TORAX 1 INCIDENCIA	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
2700855463	RX ARTICULACAO COXOFEMURAL ESQUERDO	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM

#### **Indicador 2.2.3**

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Cancelamento
2700814081	TC TORAX	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2700838041	TC CRANIO	[I] INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA
2700838042	TC COLUNA CERVICAL ATE 3 SEGMENTOS	[I] INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA

## ii. Vagas Disponibilizadas RBD

Abril/2022



Salvador (BA), 01 de março de 2022.

OFÍCIO RBD Nº 180/2022

Ao  
**HOSPITAL GERAL MENANDRO DE FARIA - HGMF**  
Estrada do Côco, S/N  
Jardim Aeroporto - Lauro de Freitas/BA  
CEP: 42700-000  
**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 Sr.ª 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 abril/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 abril/22.**

Av. Luís Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 | tel.: (71) 3031-6353  
contato@rbdimagem.com.br

01-03-22  
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 abril/22, na Unidade do HGMF, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral
MANHÃ		46	46		10	10
TARDE		45	45		11	11
NOITE		23	23		6	6
TOTAL DIA		114	114		27	27
QTD DIAS		30	-		30	-
<b>TOTAL MÊS</b>		<b>3.420</b>	<b>3.420</b>		<b>810</b>	<b>810</b>

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

(b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia (internado) e 24h/dia (urgência e emergência), 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 Vitorino, 100, 4012 - Torre West, 8º Andar, Sala 813  
CEP: 41130-101 Tel: (11) 3021-5253  
contato@rbdimagem.com.br



354/2020 de 27 de junho 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.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGMF durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda quarta-feira, no período da tarde. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionado, será realizada pelo Poder Concedente com insumos

<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.





e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária,

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 internados no mês de abril/22, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação (**Doc. 01**).

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

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

Rua São Vicente, 1100 - Torre Brasil, 6º Andar, São Paulo  
CEP: 05508-900 Fone: (11) 3021-3333  
www.rbdimagem.com.br



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

5

Maio/2022



Salvador (BA), 01 de abril de 2022.

**OFÍCIO RBD Nº 260/2022**

Ao  
**HOSPITAL GERAL MENANDRO DE FARIA - HGMF**  
Estrada do Côco, S/N  
Jardim Aeroporto - Lauro de Freitas/BA  
CEP: 42700-000  
**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 Sr.ª 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 maio/22.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de maio/22.**

Av. Luís Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611  
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3023-5353  
contato@rbdimagem.com.br

*Recebido 02/04/2022*  
*Priscilla Magalhães*  
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 maio/22, na Unidade do HGMF, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral
MANHÃ		44	44		10	10
TARDE		44	44		10	10
NOITE		22	22		6	6
TOTAL DIA		110	110		26	26
QTD DIAS		31	-		31	-
TOTAL MÊS		3.410	3.410		806	806

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

(b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia (internado) e 24h/dia (urgência e emergência), 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 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.

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

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.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGMF durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda quarta-feira, no período da tarde. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionado, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

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





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 internados no mês de maio/22, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação **(Doc. 01)**.

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

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

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

4



Sendo o que lhe cumpria para o momento, a RBD Imagem reitera seu compromisso institucional de respeito à vida das pessoas, com o emprego da melhor tecnologia a serviço dos cidadãos baianos.

Atenciosamente,

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

---

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

Junho/2022



Salvador (BA), 29 de abril de 2022.

**OFÍCIO RBD Nº 319/2022**

Ao  
**HOSPITAL GERAL MENANDRO DE FARIA - HGMP**  
Estrada do Côco, S/N  
Jardim Aeroporto - Lauro de Freitas/BA  
CEP: 42700-000  
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 **Sr.ª Priscilla Magalhães**

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

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

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de junho/22.**

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

  
Walda Amaral  
Secretária da Diretoria Geral  
Cad: 19.620.011-0  
HGMP - SESAB  
22/05/22

1





Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Biolumagem 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 junho/22, na Unidade do HGMF, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral
MANHÃ		45	45		10	10
TARDE		45	45		11	11
NOITE		24	24		6	6
TOTAL DIA		114	114		27	27
QTD DIAS		30	-		30	-
TOTAL MÊS		3.420	3.420		810	810

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

(b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia (internado) e 24h/dia (urgência e emergência), 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.

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



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.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGMF durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda quarta-feira, no período da tarde. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionado, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

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



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 internados no mês de junho/22, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação (**Doc. 01**).

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

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

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

4



Sendo o que lhe cumpria para o momento, a RBD Imagem reitera seu compromisso institucional de respeito à vida das pessoas, com o emprego da melhor tecnologia a serviço dos cidadãos balanos.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "HFR", written over a horizontal line.

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

---

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