



Verificador Independente da PPP Diagnóstico por Imagem

Contrato de Concessão Administrativa 004/2015

Gestão e operação de serviços de apoio ao diagnóstico por imagem em hospitais que integram a rede pública de saúde do Estado da Bahia.

Poder Concedente: Governo do Estado da Bahia | Secretaria de Saúde do Estado da Bahia – SESAB

Concessionária: Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A

Relatório do 17º trimestre de Operação Plena

Hospital Regional de Guanambi - HRG

Período de julho, agosto e setembro de 2021

Sra. Priscilla Magalhães

Superintendência de Atenção Integral a Saúde - SAIS

Sr Stelliu Espinheira

Rede Brasileira de Diagnósticos SPE

Prezados Senhores,

Conforme contrato firmado entre a Rede Brasileira de Diagnósticos SPE ("RBD") e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda ("Deloitte"), para a prestação de serviços de Verificador Independente do Contrato de Concessão nº 004/2015 – Concessão administrativa para a gestão e operação de serviços de apoio ao diagnóstico por imagem em unidades da rede própria de saúde do Estado da Bahia, apresentamos o relatório de apuração dos indicadores de disponibilidade e qualidade relativos ao 17º trimestre de Operação Plena (período de julho, agosto e setembro de 2021) do Hospital Regional de Guanambi - HRG.

Ressaltamos que este relatório é de uso exclusivo e interno da RBD e SESAB, não devendo ser utilizado para nenhum outro propósito sem prévia autorização formal da Deloitte Touche Tohmatsu.

Nesta oportunidade, gostaríamos de agradecer a cooperação dos profissionais da Organização envolvidos no desenvolvimento dos trabalhos.

Colocamo-nos ao inteiro dispor de V. Sas para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,



Edson Cedraz

Sócio

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.

Versões do relatório

Versão	Data	Comentários
Final versão Parecer PGE	15/12/2021	Versão final do Relatório Trimestral considerando o Parecer PGE Nº GAB-PGE-JLD-022/2019

Sumário

1. Objetivo e Escopo	6
2. Sumário Executivo	7
2.1. Resultado dos Indicadores de Desempenho	7
3. Apuração dos Indicadores de Desempenho.....	14
3.1. Resultado dos Indicadores de Desempenho	14
3.2. Contraprestação Mensal Efetiva (CME)	16
3.3. Indicadores de Disponibilidade.....	17
3.3.1. Tempo desde a chegada do cliente ao setor de bioimagem para a realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS	17
3.3.2. Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório	24
3.3.3. 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.....	27
3.3.4. Número de exames realizados em clientes de ambulatório	31
3.3.5. Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS	36
3.3.6. Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar	40
3.3.7. Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN).....	43
3.3.8. Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero)	48
3.3.9. Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um)	51
3.4. Indicadores de Qualidade	54
3.4.1. Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame	54
3.4.2. Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária.....	57
3.4.3. Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária.....	61
3.4.4. 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	64
3.4.5. Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	70
3.4.6. Avaliação de satisfação do cliente	74
3.4.7. Avaliação de satisfação do médico prescritor	78
Anexo I - Ofício DGE COP nº 28/2019 - SESAB/SAIS/DGE COP/CGPPP.....	80
Anexo II - Parecer Nº GAB-PGE-JLD-022/2019.	81
Anexo III – Despacho do Procurador Geral do Estado.	83
Anexo IV – Vagas Disponibilizadas RBD	84
Anexo V – Ofícios relativos às Indisponibilidades Justificadas (2.1.6, 2.17 e 2.1.8).	97
Anexo VI - Solicitação SESAB para Indicador 2.2.7.....	114
Anexo VII – Ofício RBD Nº 381/2020	117
Anexo VIII – Métricas utilizadas na apuração.	121
Anexo IX – Ofício 404/2020 – SESAB/SAIS/DGE COP.....	128

Anexo X – Ofício DTT 011/2019.....	130
Anexo XI - Ofício DGECOP N° 032/2020	138
Anexo XII - Publicação de extrato do 4º Termo Aditivo.....	142
Anexo XIII - Termo aditivo N° 04 ao Contrato N. 004/2015 de Concessão Administrativa para Gestão e Operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem na Rede Pública de Saúde do Estado da Bahia.	143
Anexo XIV – Ofício DGECOP 260/2020	150
Anexo XV – Ofício DGECOP N° 300/2020	152
Anexo XVI – Ofício DTT 001/2021	154
Anexo XVII – Ofício DTT N° 007/2020.....	155
Anexo XVIII – Ofício DGECOP N° 226/2020	158
Anexo XIX – Ofício DGECOP N° 376/2020	159
Anexo XX – Ofício DGECOP N° 228/2020	160
Anexo XXI – Parecer Jurídico N° PGE-GAB-LSR-127/2020	163
Anexo XXII – Detalhamento da pesquisa aplicada com cada entrevistado e suas respectivas respostas.	167

1. Objetivo e Escopo

O presente documento apresenta os resultados apurados no processo de assessoria à Secretaria do Estado da Bahia – SESAB para verificação da apuração dos indicadores quantitativos e de desempenho estabelecidos no Contrato de Concessão Administrativa para gestão e operacionalização do Contrato de Concessão da PPP de Imagem do Estado da Bahia.

Os resultados apresentados a seguir, foram obtidos a partir de testes realizados nos arquivos extraídos do sistema de gestão de imagem utilizado pela Concessionária, atestados por esta como sendo a posição real e fidedigna da situação durante o período de operação da Rede Brasileira de Diagnósticos – RBD Imagem.

2. Sumário Executivo

A principal atividade do Contrato de Concessão da PPP de Imagem da Bahia consiste na prestação de Serviços de apoio ao diagnóstico por imagem nas 11 unidades hospitalares, objeto de escopo do projeto, e na realização dos laudos na central de imagem, conforme definido no Contrato de Concessão.

De acordo com o cronograma de implantação estabelecido no Contrato de Concessão, a operação e gestão das instalações e serviços dos setores de bioimagem das seguintes unidades hospitalares:

Serviços em cada unidade na Fase de Operação Plena ¹				
UH	Radiologia Convencional	Mamografia	Tomografia Computadorizada (TC)	Ressonância Magnética (RM)
Hospital Geral Ernesto Simões Filho	✓		✓	✓
Hospital Geral de Camaçari	✓		✓	
Hospital Geral Menandro de Faria	✓		✓	
Hospital Especializado Octavio Mangabeira	✓		✓	
Hospital Regional de Guanambi	✓	✓	✓	
Hospital Geral de Vitória de Conquista	✓	✓	✓	✓
Hospital Geral Roberto Santos			✓	✓
Hospital Geral Prado Valadares	✓	✓	✓	✓
Hospital Regional Costa do Cacau	✓		✓	✓
Hospital Geral do Estado			✓	✓
Centro Estadual de Oncologia	✓	✓	✓	

2.1. Resultado dos 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 quando os níveis de qualidade e disponibilidade não estejam adequados, considerando as seguintes categorias de falha:

- **Falha de Disponibilidade:** àquelas que afetam ou podem afetar a operação e o uso dos setores de Bioimagem, ou parte dos mesmos, estando ou não diretamente relacionadas com a prestação dos serviços de apoio ao diagnóstico por imagem.

¹ Conforme redefinição do escopo estabelecida no aditivo contratual nº 02

- **Falha de Qualidade:** àquelas que supõem uma insuficiência na qualidade percebida pelo usuário (cliente ou prescritor) e/ou Poder Concedente.

A seguir apresentamos os parâmetros de medição de disponibilidade e qualidade (Indicadores de desempenho) e sua ponderação no total dos indicadores:

Ponderação dos Indicadores de Desempenho		
Indicadores de Disponibilidade	Meta/Objetivo	% de ponderação sobre o total dos Indicadores de Desempenho
Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS	Cumprir tempos máximos estabelecidos	15%
<i>Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas</i>		5%
<i>Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora</i>		5%
<i>Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 2 horas</i>		5%
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%
<i>Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas</i>		12%
<i>Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora</i>		8%
<i>Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 2 horas</i>		7%
Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatório	Cumprir tempos máximos estabelecidos (em até 2 dias úteis)	8%
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%
<i>Sub-indicador 1: Exame com caráter regular em até 3 horas</i>		5%
<i>Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora</i>		5%
Número de exames realizados em clientes de ambulatório	Número de exames realizado pela Concessionária a clientes de ambulatório conforme valores definidos	4%
Indicador de Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	8%
Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	4%
Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	2%
Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%
Tempo de respostas da equipe de suporte (help desk) de nível 1	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%
Total Indicadores de Disponibilidade		84%

Indicadores de Qualidade	Meta/Objetivo	% de ponderação sobre o total dos Indicadores de Desempenho
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%
Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável a Concessionária	Número de exames repetidos inferior a 3% do total	2%
Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	Número de marcações canceladas inferior a 5% do total de marcações	7%
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%
Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	Realização e apresentação do plano de manutenção bianual	1%
Avaliação de satisfação do cliente	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%
Avaliação de satisfação do médico prescritor	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%
Total Indicadores de Qualidade		16%
Total Indicadores de Desempenho (Índice de Desempenho)		100%

A partir dos resultados apurados para cada indicador obtém-se o Índice de Desempenho (ID), que corresponde a nota obtida segundo o conjunto de parâmetros de medição de qualidade e disponibilidade do serviço.

Com base no Índice de Desempenho (ID) apurado, obtém-se o Fator de Desempenho (FD), que corresponde a porcentagem de remuneração obtida com base no grau de cumprimento dos parâmetros de medição da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados, considerando a tabela a seguir:

Valor de remuneração variação relacionada aos Indicadores de Desempenho	
Índice de Desempenho (ID)	Fator de Desempenho (FD)
Entre 98% e 100%	100%
Entre 95% e 97,99%	98%
Entre 90% e 94,99%	95%
Entre 85% e 89,99%	90%
Entre 80% e 84,99%	85%
Entre 75% e 79,99%	80%
Entre 70% e 74,99%	75%
Até 70%	67%

Em 26 de novembro de 2018 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda (Deloitte) assinou contrato com a Rede Brasileira de Diagnóstico SPE LTDA (RBD) para atuação

como Verificador Independente no contrato de concessão no. 04/2015 Concessão Administrativa para Gestão e Operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Própria de Saúde do Estado da Bahia, e ao realizar processo de apuração do cálculo trimestral do índice de desempenho foram identificadas a existência de inferências adotadas no cálculo dos indicadores que não guardam respaldo contratual, as quais foram documentadas através dos seguintes comunicados oficiais:

- Ofício Nº 006/2019 – DTT – PPP Imagem – 004/2015, emitido em 26 de março de 2019 | Ref: 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 Nº 007/2019 – DTT – PPP Imagem – 004/2015, emitido em 28 de março de 2019 | Ref: Indicadores não aplicáveis a determinadas Unidades Hospitalares;
- Ofício Nº 009/2019 – DTT – PPP Imagem – 004/2015, emitido em 02 de abril de 2019 | Ref: Apuração de Indicadores – Premissas adotadas pela Deloitte Touche Tohmatsu – Verificador Independente;
- Ofício Nº 010/2019 – DTT – PPP Imagem – 004/2015, emitido em 22 de abril de 2019 | Ref: Apuração do Indicador 2.1.1 Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS.

Ao observarmos que o Contrato de Concessão Administrativa firmado é por **desempenho**, onde a contraprestação está atrelada a **verificação de performance** e atribuição de uma nota para cada indicador, a emissão dos documentos acima elencados discorre sobre os seguintes aspectos:

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

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

Considerando o posicionamento do Verificador Independente, a SESAB, através da Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas | DGEOP, em ação conjunta com a SEFAZ, formalizou consulta a Procuradoria Geral do Estado (PGE) quanto à possibilidade de se acatar, provisoriamente, por um prazo máximo de 150 (cento e

cinquenta dias), a sugestão do Verificador Independente de redistribuição dos percentuais para os demais indicadores remanescentes.

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

RESSALVA

Alertamos que o prazo de vigência estabelecido pela PGE quanto a aplicabilidade da redistribuição dos indicadores de desempenho possui data final em 25 de setembro de 2019. Neste sentido, este relatório extrapolou o prazo concedido pela PGE.

Recebemos da SESAB/SAIS/DGECOP o parecer jurídico Nº PGE-GAB-LSR-127/2020 (Anexo XVII) na data de 07/12/2020 onde informa que:

".... Dessa forma, penso que, sob o enfoque jurídico, à luz das disposições contratuais acima pontuadas, na hipótese de impossibilidade de aferição de alguns dos indicadores de desempenho previstos no ajuste, possível acatar a solução engendrada pelo Verificador Independente de redistribuição provisória destes parâmetros até que ultimados os estudos com vistas a revisão ordinária previstas na subcláusula 16.12.1"

Assim, destacamos que a apuração de desempenho da Concessionária continuará sendo feita com a redistribuição dos indicadores "não apuráveis", conforme determina o Parecer. (Vide Anexo IX) até que seja concluída a revisão dos indicadores.

Assim, apresentamos a seguir os parâmetros de medição de disponibilidade e qualidade (Indicadores de desempenho) e sua ponderação no total dos indicadores, considerando a redistribuição dos percentuais:

HRG - Hospital Regional de Guanambi	
Perfil da UH	Ambulatório, Urgente e Regular Serviço: Radiologia, Tomografia e Mamografia.
Indicadores não apurados Impossibilidade de apuração	2.1.1 Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS: 2.1.1.1 Caráter regular Peso: 5% 2.1.1.2 Caráter urgente em até 1h Peso: 5% 2.1.1.3 Caráter urgente em até 2h Peso: 5%
% de indicadores não aplicáveis/apurados	15%

Ponderação dos Indicadores de Desempenho Redistribuição dos Percentuais				
Indicadores de Disponibilidade		Meta/Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição) (a)
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 2: 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 2: 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 ambulatório	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 em até 3 horas		5%	6%
2.1.4.2	Sub-indicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		5%	6%
2.1.5	Número de exames realizados em clientes de ambulatório	Número de exames realizado pela Concessionária a clientes de ambulatório 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		Meta/Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição) (a)
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%

Indicadores de Qualidade		Meta/Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição) (a)
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 Qualidade			16%	19%
Total Indicadores de Desempenho (Índice de Desempenho)			100%	100%

(a) Os números dos indicadores após a redistribuição foram arredondados a fim de não se ter as casas decimais.

3. Apuração dos Indicadores de Desempenho

3.1. Resultado dos Indicadores de Desempenho

A seguir apresentamos os resultados relativos ao 17º Trimestre de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi – HRG, período julho, agosto e setembro de 2021:

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - HRG 17º TRIMESTRE				
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais ¹			
	Meta (a)	Apuração RBD*	Apuração Deloitte (b)	Diferença Apuração (c) = (b) - (a)
-	Peso	Peso	Peso	Peso
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	14%	14,00%	14,00%	0,00%
2.1.2.2 Caráter urgente em até 1h**	9%	10,00%	9,00%	0,00%
2.1.2.3 Caráter urgente em até 2h	8%	8,00%	8,00%	0,00%
2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório **	9%	10,00%	9,00%	0,00%
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	6%	6,00%	6,00%	0,00%
2.1.4.2 Exames com caráter urgente	6%	6,00%	6,00%	0,00%
2.1.5 Número de exames realizados em Clientes de Ambulatório	5%	5,00%	5,00%	0,00%
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS	9%	9,00%	9,00%	0,00%
2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada UH	5%	5,00%	5,00%	0,00%
2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)	2%	2,00%	2,00%	0,00%
2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	4%	4,00%	4,00%	0,00%
2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	4%	4,00%	4,00%	0,00%
INDICADORES DE DISPONIBILIDADE	81,00%	83,00%	81,00%	0,00%

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - HRG 17º TRIMESTRE				
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais ¹			
	Meta (a)	Apuração RBD*	Apuração Deloitte (b)	Diferença Apuração (c) = (b) - (a)
-	Peso	Peso	Peso	Peso
2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame	1%	1,00%	1,00%	0,00%
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária	3%	3,00%	3,00%	0,00%
2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	8%	8,00%	8,00%	0,00%
2.2.4 Realização e acompanhamento do plano de manutenção/controle de qualidade dos equipamentos	1%	0,00%	0,00%	-1,00%
2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	1%	1,00%	1,00%	0,00%
2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente **	2%	0,00%	2,00%	0,00%
2.2.7 Avaliação do médico prescritor	3%	3,00%	3,00%	0,00%
TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE	19,00%	16,00%	19,00%	-1,00%
ÍNDICE DE DESEMPENHO	100,00%	99,00%	99,00%	-1,00%

¹ Apresentados somente os indicadores aplicáveis a UH.

** A Concessionária não realizou a apuração do indicador 2.2.6. De acordo com o ofício DTT 013/2021 o VI retomou as atividades de apuração deste indicador em novembro de 2021.

O resultado relativo ao 17º trimestre de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente", a ressalva em relação a expiração do prazo concedido pela PGE e pelos "Aspectos Adicionais" citados nos pontos a seguir, no seguinte Índice de Desempenho e Fator de Desempenho:

o Índice de Desempenho (ID): **99,00%**

o Fator de Desempenho (FD): **100,00%**

3.2. Contraprestação Mensal Efetiva (CME)

Com base no Contrato de Concessão Nº 004/2015, em sua subcláusula 16.1 e em seu Anexo 4, a Concessionária será remunerada através da prestação pecuniária denominada Contraprestação Mensal Efetiva (CME), a ser calculada considerando a fórmula:

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

Onde:

FOT: Fator de Operação de Transição, que reflete o número de instalações em Operação de Transição, cujo peso para cada Unidade Hospitalar se encontra definido no Anexo 4 do Contrato de Concessão Nº 004/2015;

FOP: Fator de Operação Plena, que reflete o número de instalações em Operação Plena, cujo peso para cada Unidade Hospitalar se encontra definido no Anexo 4 do Contrato de Concessão Nº 004/2015;

FD: Fator de Desempenho, corresponde a porcentagem de remuneração obtida de acordo com o grau de cumprimento dos parâmetros medidos da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados;

CMM: Contraprestação Mensal Máxima, corresponde a 1/12 avos do valor da Contraprestação Anual Máxima (CAM).

Considerando as premissas estabelecidas, na sequência, segue a apuração da Contraprestação Mensal Efetiva relativo ao 17º trimestre de apuração, com base nos Fatores de Desempenho (FD) apurados no respectivo trimestre:

- Com base no 4º Termo aditivo ao Contrato de Concessão nº 004/2015 (Anexo XII e XIII) o valor da Contraprestação Anual Máxima (CAM), já considerando os reajustes anuais, corresponde ao montante de R\$126.003.151,31;

- Considerando que a Contraprestação Mensal Máxima (CMM) corresponde a 1/12 do valor da Contraprestação Anual Máxima (CAM), para fins da apuração da Contraprestação Mensal Efetiva (CME) o valor de CMM corresponde ao montante de R\$10.500.262,61.

Parcela da Contraprestação mensal efetiva (CME) | 17º Trimestre

R\$ 693.017,33 (100% da parcela total da CME).

3.3. Indicadores de Disponibilidade

3.3.1. 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%

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

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- Entende-se como chegada do cliente a hora de registro no sistema PACS/RIS da admissão do paciente no setor de bioimagem;
- Entende-se por disponibilização do laudo a hora registrada no PACS/RIS em que os laudos concluídos podem ser acessados pelos usuários da rede autorizada;
- Exclui-se do cálculo do indicador os exames de Raio-X para os quais não foi solicitada a elaboração de laudos.

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre os horários de registro da hora de chegada do paciente ao Setor de Bioimagem e a hora disponibilizada no laudo;
- Para caracterização de exames urgentes o Verificador Independente adota a classificação constante em base de dados extraída do sistema, considerando os seguintes campos: "NU_REGIME" = "U". A lista de patologias que é utilizada pela Concessionária para aferição do indicador não é adotada como metodologia pelo Verificador Independente.
- Abordado pelo Verificador Independente anterior a existência de uma distorção na fórmula de cálculo do sub-indicador 2.1.2.3 – Exames de caráter urgente em até 2 horas, onde se a mesma for considerada literalmente, implicaria em uma distorção do conceito do indicador.

A seguir transcrevemos a análise realizada pelo VI anterior (Accenture):

"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:

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

Em contrapartida, a tabela abaixo, que consta da definição deste indicador, deixa claro o conceito de que um mínimo de 20% dos exames de caráter urgente devem ser laudados em até 1 hora e os 80% restantes devem ter como tempo máximo 2 horas.

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 subindicador 2.1.2.3 iguais a 0%. ”

Considerações – Concessionária:

- *Considera-se a data e hora de admissão o momento de entrada do paciente no setor de imagem, no ato de finalização da ficha cadastral do paciente no sistema. A data e hora de admissão é gerada automaticamente pelo sistema Pleres.*
- *Para fins de definição da caracterização de agendamentos de exames em caráter de urgência, a Concessionária adota uma lista de patologias definidas pela equipe médica da RBD, e não o tempo de disponibilização do laudo conforme definido no indicador, Campo: "FL_URGENCIA" da base de dados:*

Condições clínicas para o exame ser considerado urgente:	
Politrauma	Trauma abdominal
Fratura da coluna	Abdome agudo
TCE moderado ou grave	Hérnia abdominal encarcerada
Hematoma subdural agudo	Tromboembolismo pulmonar (TEP)
Hematoma extra-dural	Pneumotórax hipertensivo
AVC agudo	Dissecção da aorta
Hemorragia subaracnóidea (HSA)	Lesão por projétil de arma de fogo (PAF)
Hidrocefalia hipertensiva	Lesão profunda por objeto perfurocortante

Resultado do Indicador**Sub-indicador 2.1.2.1 | Exames de caráter regular**

Foram realizados **892** exames com caráter regular para clientes internados e oriundos da emergência, e **todos** exames foram laudados, pela Concessionária, em até 12 horas após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao valor do sub-indicador em **100%**.

Tabela resumo por sub-indicador contemplando o resultado apurado:

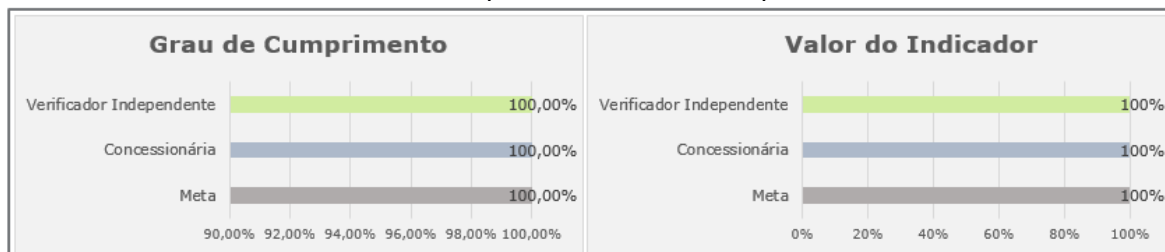
Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.2.1 (Verificador Independente)	892	892	100,00%	100%	14,00%	14,00%	0,00%
Sub-indicador 2.1.2.1 (Concessionária)*	891	891	100,00%	100%	14,00%	14,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1	1	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,11%	0,11%	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

**Sub-indicador 2.1.2.2 e Sub-indicador 2.1.2.3**

A seguir, apresentamos detalhamento dos dados do sub-indicador 2.1.2.2 e sub-indicador 2.1.2.3 utilizados para apuração dos sub-indicadores:

- Em relação ao denominador do sub-indicador 2.1.2.2, no mínimo 131 exames (20% do total de exames) devem ser laudados em até 1 hora.
- Em relação ao denominador do sub-indicador 2.1.2.3, no máximo 523 exames (80% do total de exames) devem ser laudados em até 2 horas.
- Nenhum exame urgente deve ser laudado acima de 2 horas.**
- Do total de 654 exames com caráter urgente, **nenhum** exame foi laudado acima de 02 horas após a admissão do paciente.

Informação Geral				Visão Segmentada	
Faixa de Tempo	Total de exames urgentes com informação de data/hora	Meta Contratual (%)	Meta Contratual Qtd. De Exames	Total de Exames observados em base da dados (Segmentado)	Varição em relação ao Total (%)
Até 1 hora	654	20%	131	542	83%
Acima de 1 hora a 2 horas		80%	523	112	17%
Acima de 2 horas		0%	0	0	0%
Total	654	100%	654	654	100%

A seguir, apresentamos a métrica utilizada para apurar o grau de cumprimento de cada sub-indicador em caráter urgente e suas respectivas aplicações (sub-indicador 2.1.2.2 e sub-indicador 2.1.2.3):

Faixa de Tempo	Total de exames observados em base da dados (Absoluto)	Métrica do Grau de cumprimento utilizado	Aplicação da métrica	Grau de cumprimento Atingido (%)
Até 1 hora	542	Nº de exames urgente com hora marcada com período inferior ou igual a 1 hora Total de exames com caráter urgente solicitados x 20%	(542 / 131)	413,74%
Até 2 horas	654	(1- # de exames de caráter urgente marcados em mais de 2 horas) Total de exames de caráter urgente marcados x 80%	1-(0 / 523)	100,00%

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

Foram realizados **654** exames com caráter urgente, dos quais **542** 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:

Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador ¹	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.2.2 (Verificador Independente)	542	131	413,74%	100%	9,00%	9,00%**	0,00%
Sub-indicador 2.1.2.2 (Concessionária)*	542	131	100,00%	100%	10,00%	10,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	313,74 p.p	-	-1,00%	-1,00%	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	75,83%	-	-11,11%	-11,11%	-

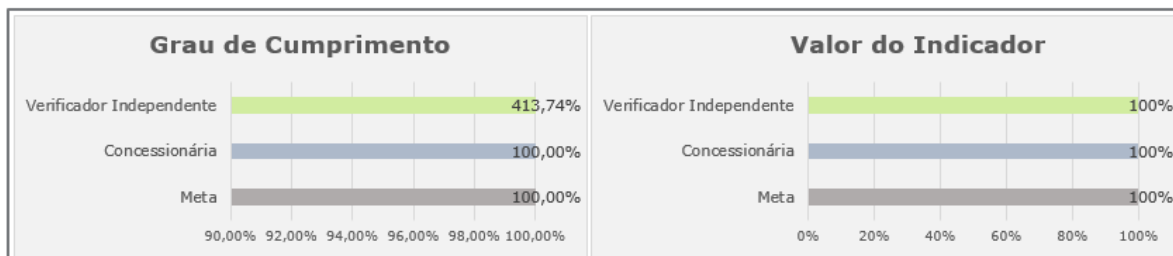
* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

** Concessionária não redistribuiu o peso do indicador 2.2.6

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

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

Foram realizados **654** exames com caráter urgente, dos quais **todos** exames 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%**.

Tabela resumo por sub-indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.2.3 (Verificador Independente)	654	654	100,00%	100%	8,00%	8,00%	0,00%
Sub-indicador 2.1.2.3 (Concessionária)*	654	654	100,00%	100%	8,00%	8,00%	0,00%

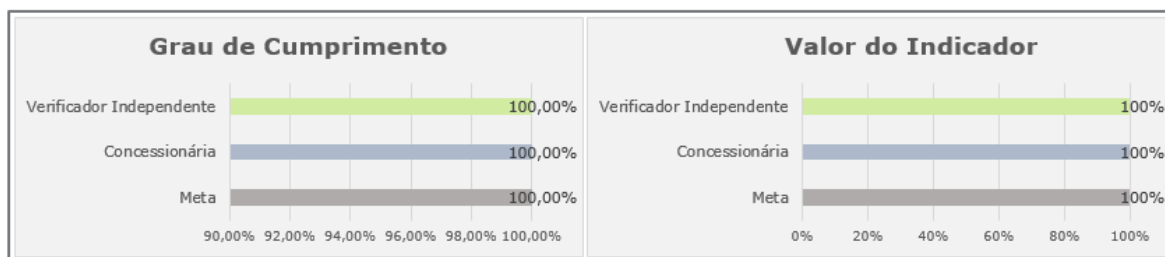
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

*Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 31% para o Indicador 2.1.2, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" e as Ressalvas citadas anteriormente, ao total de **31%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.3.2. 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 a 9% para este indicador, considerando a seguinte fórmula:

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

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames de Raio-X para os quais não foi solicitada a elaboração de laudo, pelos médicos prescritores (SESAB).

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre a hora da realização do exame e a hora de disponibilização do laudo;
- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados.

Considerações – Concessionária

- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados.

Resultado do Indicador

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 **711** exames ambulatoriais no trimestre de apuração e verificamos que **todos** exames foram laudados em até dois dias úteis, resultando, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, em **100%** do universo analisado.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.3 (Verificador Independente)	711	711	100,00%	100%	9,00%	9,00%	0,00%
Sub-indicador 2.1.3 (Concessionária)*	711	711	100,00%	100%	10,00%	10,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-1,00%	-1,00%	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-11,11%	-11,11%	-

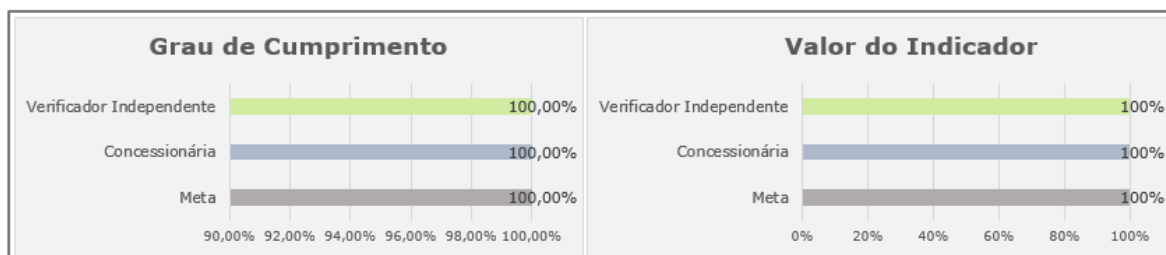
* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária

** Concessionária não redistribuiu o peso do indicador 2.2.6.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 9% para o Indicador 2.1.3, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **9%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.3.3. 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 ²	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 cumpriram 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%

² Considerados dois sub-indicadores em função da origem da marcação do exame, motivo da necessidade da realização do cálculo separado e independente.

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-indicador1 x 6%) + (Sub-indicador2 x 6%)</p>	<p>Indicador = $\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter regular com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100$</p> <p>Indicador = $\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter urgente com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100$</p>
--	---

Considerações

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre os horários de registro da hora de chegada do paciente ao Setor de Bioimagem e a hora de disponibilização da imagem;
- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;

Considerações – Concessionária:

- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;
- Hora de chegada do paciente à Bioimagem é o momento em que o paciente, acompanhante, maqueiro ou enfermeiro registram a entrada na recepção com a guia de solicitação do exame. A admissão ao Setor de Bioimagem, a depender do caráter do paciente (regular ou urgente) e do seu quadro, é efetuada pelo próprio paciente, acompanhante ou enfermeiro da Unidade Hospitalar.
- Para fins de definição da caracterização de agendamentos de exames em caráter de urgência, a Concessionária adota uma lista de patologias definidas pela equipe médica da RBD, Campo: "FL_URGENCIA" da base de dados:

Condições clínicas para o exame ser considerado urgente:	
Politrauma	Trauma abdominal
Fratura da coluna	Abdome agudo
TCE moderado ou grave	Hérnia abdominal encarcerada

Condições clínicas para o exame ser considerado urgente:

Hematoma subdural agudo	Tromboembolismo pulmonar (TEP)
Hematoma extra-dural	Pneumotórax hipertensivo
AVC agudo	Dissecção da aorta
Hemorragia subaracnóidea (HSA)	Lesão por projétil de arma de fogo (PAF)
Hidrocefalia hipertensiva	Lesão profunda por objeto perfurocortante

Resultado do Indicador**Sub-indicador 2.1.4.1 | Exames de caráter regular**

Foram realizados **2.766** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter regular, dos quais **todas** 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 **100,00%** do universo analisado.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

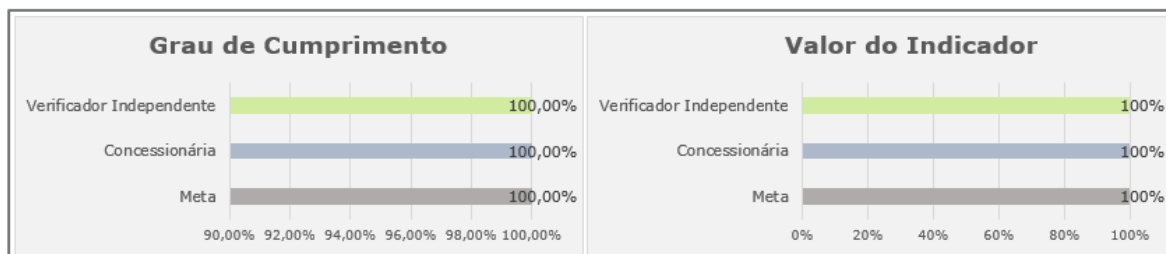
Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.4.1 (Verificador Independente)	2.766	2.766	100,00%	100%	6,00%	6,00%	0,00%
Sub-indicador 2.1.4.1 (Concessionária)*	2.766	2.766	100,00%	100%	6,00%	6,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

**Sub-indicador 2.1.4.2 | Exames de caráter urgente**

Foram realizados **221** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter urgente e **todas** as 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, ao valor do sub-indicador em **100%**.

Tabela resumo por sub-indicador contemplando o resultado apurado:

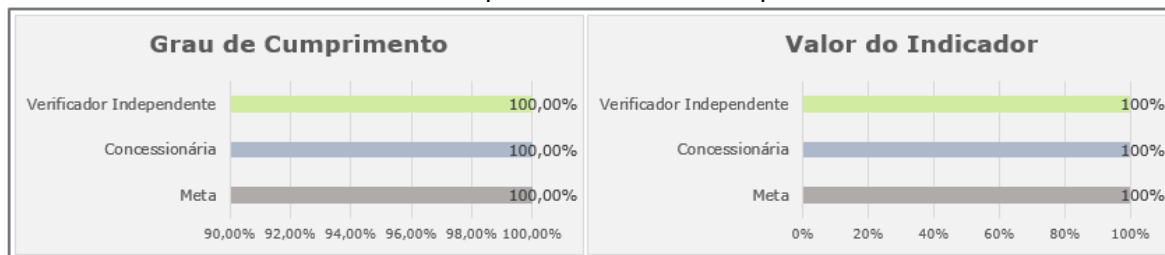
Tabela Resumo Sub-indicador							
Indicador	Numerador Sub-indicador	Denominador Sub-indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Sub-indicador 2.1.4.2 <i>(Verificador Independente)</i>	221	221	100,00%	100%	6,00%	6,00%	0,00%
Sub-indicador 2.1.4.2 <i>(Concessionária)*</i>	221	221	100,00%	100%	6,00%	6,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 12% para o Indicador 2.1.4, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas, ao total de **12%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.3.4. 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%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- Caso a concessionária disponibilize o número de exames previsto, mas não tenha realizado em virtude da ausência de marcação por parte do Poder Concedente ou qualquer outra causa não imputável a concessionária, estes exames serão considerados incluídos no "número de exames realizados em clientes de ambulatório";
- O total de exames de ambulatório previstos, corresponde ao somatório do número de exames constante da tabela 4 (Anexo 3 do Contrato de Concessão), com o número total de exames resultantes da Tabela 5 (Anexo 3) e com o número de exames de mamografia (em clientes de ambulatório), nos Hospitais Regional de Guanambi, Vitória da Conquista e Prado Valadares.

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações foram inseridas pela equipe da própria Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre o número de exames realizados em clientes de ambulatório;
- A quantidade de vagas disponibilizadas mensalmente para cada hospital (possível numerador da fórmula = "no. de exames realizados a cliente de ambulatório") é definida pela própria Concessionária através de métricas não definidas em contrato.
- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;

Considerações – Concessionária:

- Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;

Número de exames realizados em clientes de ambulatório:

Após análise da base de dados extraída do sistema PACS/RIS, apuramos um total de **711** exames em clientes de ambulatório realizados na UH para o período vigente:

Competência	Exames realizados			Qtd. Total (a+b+c)
	Radiologia	Tomografia	Mamografia	
	(a)	(b)	(c)	
julho/21	0	298	2	300
agosto/21	0	220	10	230
setembro/21	0	181	0	181
Total	2	699	12	711
Variação em relação a qtd. Total de exames (%)	0,28%	98,3%	1,7%	100%

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 HRG foram apresentados os seguintes documentos:

- Ofício endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de julho de 2021, datado e assinado em 01 de junho de 2021 (vide anexo IV).
- Ofício endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de agosto de 2021, datado e assinado em 29 de junho de 2021 (vide anexo IV).
- Ofício endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de setembro de 2021, datado e assinado em 29 de julho de 2021 (vide anexo IV).

Após análise dos ofícios enviados pela Concessionária e com base nas referências de exames disponibilizados por turno (destacadas no anexo IV), apuramos para o período o quantitativo de **3.242** vagas disponibilizadas, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Agenda de exames disponibilizados para realização – Ofício RBD*										Composição total de exames disponibilizados	
Mês	Dias úteis	Raio - X	Tomografia	Ressonância	Mamografia	Raio - X	Tomografia	Ressonância	Mamografia	Total VI	Total Concessionária
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(axb)	(axc) + sedação ¹	(axd)	(axe)	Quantidade de Exames	Quantidade de Exames
julho/21	21	20	3	0	28	420	63	0	588	1.071	1.071
agosto/21	22	20	3	0	27	440	66	0	594	1.100	1.099
setembro/21	21	20	3	0	28	420	63	0	588	1.071	1.071
Qtd. De exames disponibilizados por trimestre (tipologia)						1.280	192	0	1.770	-	-
Qtd. De exames disponibilizados por trimestre										3.242	3.241

* Ofício emitido pela RBD com o quantitativo de vagas disponibilizadas.

Em 26 de junho de 2020 foi recepcionado o Ofício RBD nº381/2020 (Anexo VII), no qual é manifestado a situação dos atendimentos e disponibilização de vagas para os pacientes ambulatoriais durante o período de pandemia associada ao Coronavírus.

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, conforme trecho destacado abaixo, do Anexo 3 – Especificações dos Serviços:

"Clientes de Ambulatório

No Hospital Geral de Vitória da Conquista deverão ser realizados, no mínimo, 6.436 exames de mamografia, No Hospital Regional de Guanambi e o Hospital Geral Prado Valadares deverão ser realizados, no mínimo, 6.900 exames de Mamografia (atividade anual, por equipamento, por cada Unidade Hospitalar)."

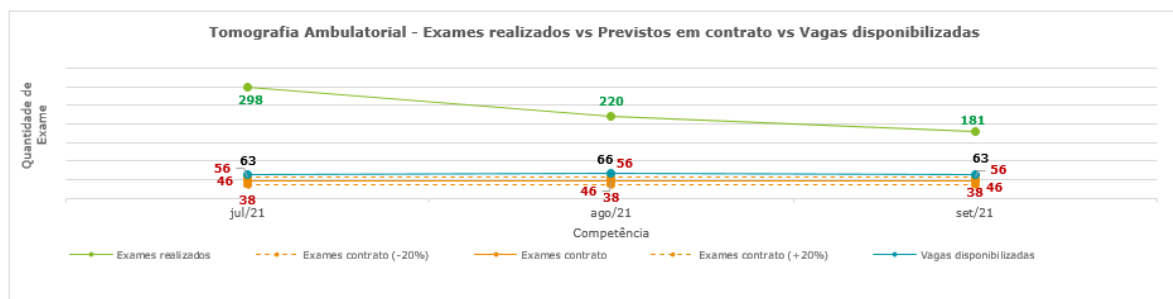
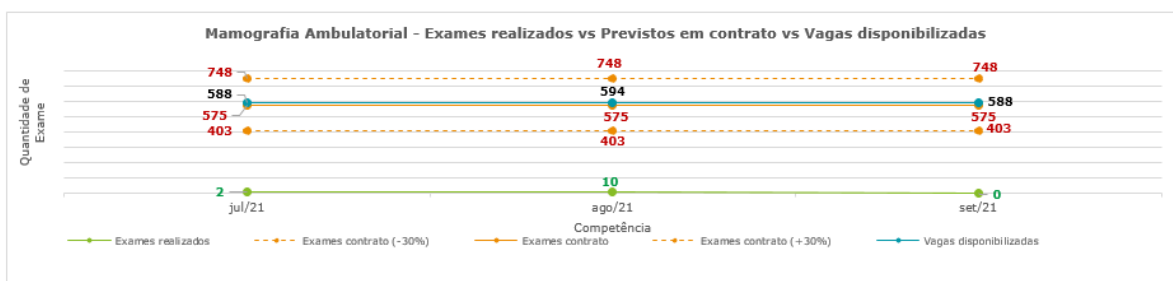
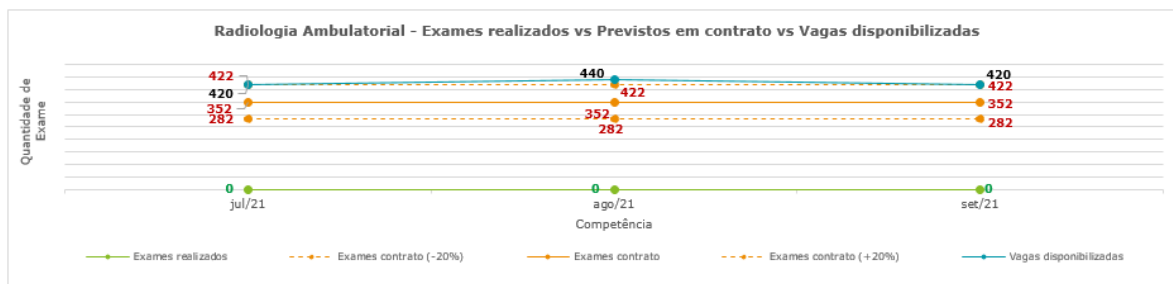
Verificamos para a UH o total de **2.919** exames de ambulatório previstos em contrato, conforme exemplificado na tabela abaixo:

Descrição Unidade Hospitalar	Ano de Competência	Qntd. De Meses	Raio-X Qtd. Exames Mês (a)	Tomografia Qtd. Exames Mês (b)	Mamografia Qtd. Exames Mês (c)	Ressonância Qtd. Exames Mês (d)	Total de exames de Ambulatório Mês e = (a+b+c+d)	Total de exames de Ambulatório Trimestre
HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI	2021	3	352	46	575	n/a	973	2.919

Total								2.919
-------	--	--	--	--	--	--	--	-------

Relação dos dados ambulatoriais:

Abaixo, destacamos em gráficos a relação entre os dados ambulatoriais supracitados e competência, para cada tipologia executada na UH: Número de exames previsto em contrato vs Número de exames realizados vs Vagas disponibilizadas.



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 **2.919** exames de ambulatório previsto em contrato para o trimestre de apuração.
- A realização de um total de **711** exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **24%** dos exames previstos em contrato (2.919);
- A disponibilização pela Concessionária de um total de **3.242** vagas de exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **111%** dos exames previstos em contrato (2.919);

Desta forma, para o período de análise (julho, agosto e setembro de 2021) verificamos o cumprimento do indicador ao equivalente a **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador								
Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso
Indicador 2.1.5 (Verificador Independente)	711	3.242	2.919	100,00%	100%	5,00%	5,00%	0,00%
Indicador 2.1.5 (Concessionária)*	711	3.241	2.919	100,00%	100%	5,00%	5,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	1	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	0,03%	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

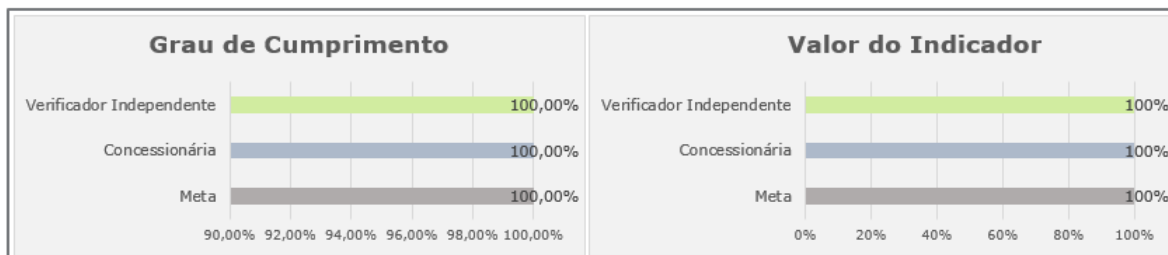
*1 Total de exames ambulatoriais realizados pela Concessionária no trimestre de apuração.

*2 Quantidade de vagas disponibilizadas pela Concessionária no trimestre de apuração, informação extraída dos Ofícios enviados pela Concessionária, endereçado a SESAB e a UH, com o quantitativo de vagas disponibilizadas para cada mês do período auditado.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 5% para o Indicador 2.1.5, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **5%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.3.5. 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%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- Sendo o PACS/RIS uma aplicação em rede, a medição deste indicador será realizada globalmente para todas as unidades;
- São consideradas como indisponibilidade justificada:
 - Paralisações acordadas, inclusive para manutenções preventivas. As paralisações deverão, preferencialmente, ser efetuadas fora dos dias úteis e em períodos noturnos, e ainda que acordadas não poderão ser superiores a 24 horas por trimestre. Estas paralisações não poderão ocorrer em mais de 2 períodos por trimestre;
 - Motivos de força maior.

Indisponibilidade justificada

Não foram apresentados no período do trimestre de análise, ofícios justificando as indisponibilidades que ocorreram no período.

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 **99,87%** 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 apurado (julho, agosto e setembro de 2021)

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) (d) = (a) - (b) + (c)	Resultado PACS (d/a)
jul/21	30	720,00	0,01	0,00	719,99	-
ago/21	31	744,00	0,57	0,00	743,43	-
set/21	30	720,00	4,25	0,00	715,75	-
Total	91	2.184,00	4,83	0,00	2.179,17	99,78%
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) (d) = (a) - (b) + (c)	Resultado RIS (d/a)
jul/21	30	720,00	0,48	0,00	719,52	-
ago/21	31	744,00	0,47	0,00	743,53	-
set/21	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
Total	91	2.184,00	0,95	0,00	2.183,05	99,96%
Total - PACS/RIS		4.368,00	5,79	0,00	4.362,21	-
Disponibilidade PACS/RIS						
Memória de cálculo resultado indicador PACS/RIS			(Resultado PACS + Resultado RIS)			(99,78% ± 99,96%)
			2			2
Resultado Final Indicador – PACS/RIS						99,87%

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Numerador Indicador	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.1.6 (Verificador Independente)	4.362,21	4.368,00	99,87%	100%	9,00%	9,00%	0,00%
Indicador 2.1.6 (Concessionária)*	13.244,50	13.248,00	99,97%	100%	9,00%	9,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-8.882,29	-8.880,00	-0,10 p.p	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-203,62%	-203,30%	-0,10%	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

As variações apresentadas na apuração do indicador ocorrem em consequência do cálculo das horas de disponibilidade que é realizado de forma distinta pela Concessionária e Verificador Independente.

Segue abaixo as considerações da Concessionária quanto ao cálculo do indicador citado:

“A Concessionária executa o cálculo levando em consideração total de dias do mês aferido, multiplicando pela disponibilidade de atendimento das UHs e para garantir maior fidedignidade na apuração é executada a multiplicação por 60 (transformação das horas em minutos), e por ser uma apuração global multiplicasse o total obtido pelas unidades que estão sendo aferidas no período. ”

Porém, o verificador entende que o cálculo do indicador deve ser aferido da seguinte forma:

Cálculo do Denominador:

- Definição do número de dias compreendidos entre os meses em análise;
- Cálculo do período total de disponibilidade prevista em horas: Nº de dias x 24 horas/dia;

Cálculo do Numerador:

- Consulta no relatório extraído da plataforma PRTG dos períodos de indisponibilidade compreendidos no período em análise;
- Conversão dos períodos indisponíveis para horas;
- Subtração do denominador calculado acima pelo período de indisponibilidade da rede.

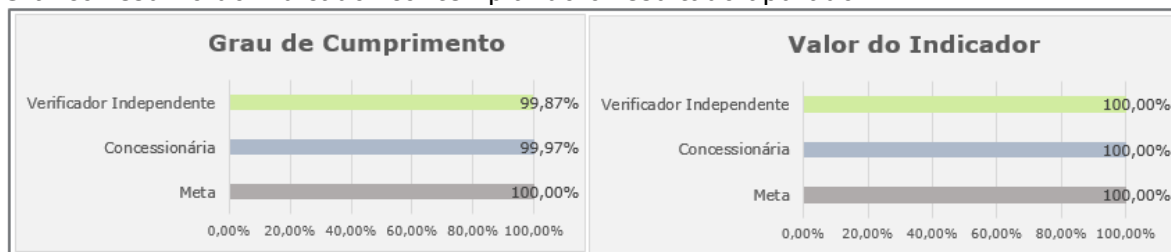
Resultado do Indicador:

- $(\text{Disponibilidade Real horas PACS} / \text{Disponibilidade Prevista horas PACS}) = \text{Resultado \% PACS}$

$(\text{Disponibilidade Real horas RIS} / \text{Disponibilidade Prevista horas RIS}) = \text{Resultado \% RIS}$

$(\text{Resultado \% PACS} + \text{Resultado \% RIS}) / 2$

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 9% para o Indicador 2.1.6, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **9%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.3.6. 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:

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

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%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- São consideradas como indisponibilidade justificada:
 - Paralisações acordadas, inclusive para manutenções preventivas. As paralisações deverão, preferencialmente, ser efetuadas fora dos dias úteis e em períodos noturnos, e ainda que acordadas não poderão ser superiores a 24 horas por trimestre. Estas paralisações não poderão ocorrer em mais de 2 períodos por trimestre;

- *Motivos de força maior.*

A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando o registro do monitoramento da aplicação PACS/RIS, cujas informações foram extraídas do sistema de monitoramento PRTG, o qual não possibilita inputs por parte dos usuários.

Indisponibilidade justificada

Foram apresentados no período do trimestre de análise (Anexo IV deste relatório), Ofício enviado pela Concessionária à SESAB, com cópia à UH relacionada, e ao Verificador Independente, contendo informações de indisponibilidade justificada, conforme detalhado a seguir:

- Ofício RBD Nº 565/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Manutenção Preventiva dos Equipamentos da Subestação - HRG".
 - Datado e assinado em 18 de agosto de 2021;
 - Indicação de manutenção nos equipamentos entre 08:00 h às 12:00h do dia 28 de agosto de 2021.
- Ofício RBD Nº 553/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HRG".
 - Datado e assinado em 12 de agosto de 2021;
 - Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 17:53 h às 18:58h do dia 10 de agosto de 2021.

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%**.

A seguir apresentamos o detalhamento da apuração, contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real da rede de comunicação interna (LAN) no trimestre apurado (julho, agosto e setembro de 2021):

Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade prevista (horas) (a)	Indisponibilidade total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (horas) (d) = (a)-(b)+(c)
jul/21	31	744,00	0,01	0,00	743,99
ago/21	31	744,00	3,80	3,80	744,00
set/21	30	720,00	0,00	0,00	720,00
Total		2.208,00	3,81	3,80	2.207,99
Resultado do Indicador (d/a)		-	-	-	100,00%

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

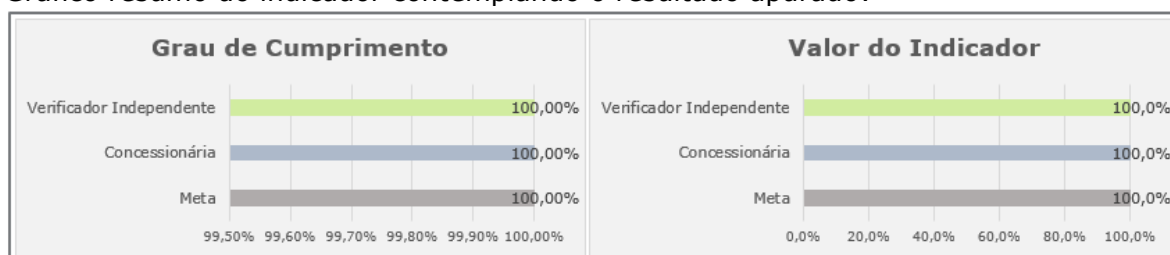
Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Numerador Indicador	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do indicador Apurado	Peso do indicador (a)	Peso indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.1.7 (Verificador Independente)	2.207,99	2.208,00	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%	0,00%
Indicador 2.1.7 (Concessionária)*	2.208,00	2.208,00	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-0,01	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente, visto que, as variações apuradas são imateriais para maiores análises.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 5% para o Indicador 2.1.7, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **5%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.3.7. Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN)

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

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

Método de apuração

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

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

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

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

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

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- São consideradas como indisponibilidade justificada:
 - Paralisações acordadas, inclusive para manutenções preventivas. As paralisações deverão, preferencialmente, ser efetuadas fora dos dias úteis e em períodos noturnos, e ainda que acordadas não poderão ser superiores a 24 horas por trimestre. Estas paralisações não poderão ocorrer em mais de 2 períodos por trimestre;
 - Motivos de força maior.

A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando o registro do monitoramento da aplicação PACS/RIS, cujas informações foram extraídas do sistema de monitoramento PRTG, o qual não possibilita inputs por parte dos usuários.

Considerações – Concessionária:

- *Para o cálculo do indicador foram consideradas as unidades hospitalares HGC, HGE, HGESF, HGPV, HRG e HGMF cujos períodos de trimestre de referência para apuração correspondem aos meses de julho, agosto e setembro de 2021;*
- *As unidades hospitalares HGC, HGE, HGESF, HGPV, HRG e HGMF atuam em um período de 24 horas por dia;*
- *Os eventos apurados no PRTG cujo status é "Desconhecido" devem ser considerados com "Down"*

Indisponibilidade justificada

Foram apresentados no período do trimestre de análise (Anexo IV deste relatório), Ofício enviado pela Concessionária à SESAB, com cópia à UH relacionada, e ao Verificador Independente, contendo informações de indisponibilidade justificada, conforme detalhado a seguir:

- Ofício RBD Nº 630/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HGC. Complemento ao Ofício RBD nº 628/2021."
 - Datado e assinado em 08 de setembro de 2021;
 - Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 09:46 h às 10:54h do dia 08 de setembro de 2021.
- Ofício RBD Nº 636/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HGC".
 - Datado e assinado em 10 de setembro de 2021;
 - Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 07:53 h às 09:25h do dia 09 de setembro de 2021.
- Ofício RBD Nº 667/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HGE".
 - Datado e assinado em 29 de setembro de 2021;

- Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 04:23 h às 10:15h do dia 26 de setembro de 2021.
- Ofício RBD Nº 627/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Oscilação no fornecimento de energia no HGMF".
 - Datado e assinado em 03 de setembro de 2021;
 - Indicação de oscilação do fornecimento de energia entre 08:44 h às 12:11h do dia 02 de agosto de 2021.
- Ofício RBD Nº 658/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HGPV".
 - Datado e assinado em 23 de setembro de 2021;
 - Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 16:39 h às 17:57h do dia 17 de setembro de 2021.
- Ofício RBD Nº 565/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Manutenção Preventiva dos Equipamentos da Subestação - HRG".
 - Datado e assinado em 18 de agosto de 2021;
 - Indicação de manutenção nos equipamentos entre 08:00 h às 12:00h do dia 28 de agosto de 2021.
- Ofício RBD Nº 553/2021 endereçado a SESAB, tendo em cópia o Verificador Independente:
 - Assunto: "Interrupção no fornecimento de energia no HRG".
 - Datado e assinado em 12 de agosto de 2021;
 - Indicação de interrupção do fornecimento de energia entre 17:53 h às 18:58h do dia 10 de agosto de 2021.

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 **99,94%** 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 (julho, agosto e setembro de 2021):

Unidade	Disponibilidade Prevista (Horas) (a)	Indisponibilidade Total (Horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (Horas) (c)	Disponibilidade Real (Horas) (d) = (a)-(b)+(c)	Resultado Indicador (%) (d/a)
HGC	2.208,00	2,91	2,71	2.207,80	99,99%
HGE	2.208,00	5,20	5,19	2.207,98	100,00%
HGESF	2.208,00	4,42	-	2.203,58	99,80%
HGMF	2.208,00	4,61	1,72	2.205,12	99,87%
HGPV	2.208,00	1,51	1,30	2.207,80	99,99%
HRG	2.208,00	3,84	3,78	2.207,94	100,00%
Total	13.248,00	22,49	14,70	13.240,22	-
Disponibilidade WAN					
Memória de cálculo resultado indicador 2.1.8		Disponibilidade Real Total		13.240,22	
		Disponibilidade Prevista Total		13.248,00	
Resultado Final				99.94%	

* Média apurada entre as UHs.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Numerador Indicador	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub-indicador Apurado	Peso do sub-indicador (a)	Peso sub-indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.1.8 (Verificador Independente)	13.240,22	13.248,00	99,94%	100%	2,00%	2,00%	0,00%
Indicador 2.1.8 (Concessionária)*	13.240,28	13.248,00	99,94%	100%	2,00%	2,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-0,06	-	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

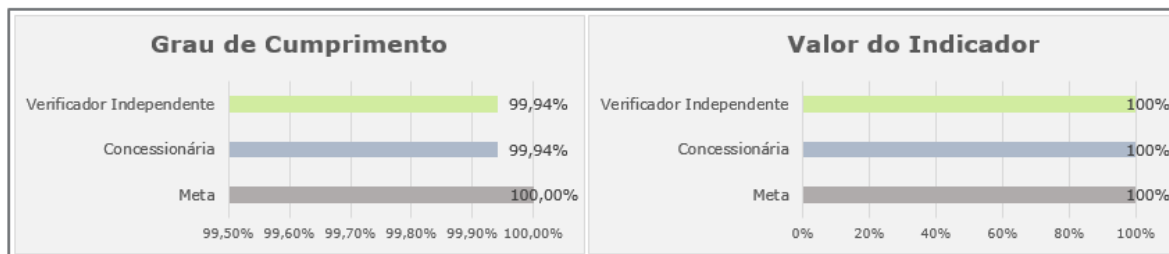
* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

**Concessionária não utilizou o arredondamento para a aferição da nota.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente, visto que, as variações apuradas são imateriais para maiores análises.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 2% para o Indicador 2.1.8, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do

*Indicador corresponde ao total de **2%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.3.8. 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%

Considerações

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema GLPI, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre as informações de solicitações resolvidas no prazo.

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 **93** chamados no período do trimestre de apuração (julho, agosto e setembro de 2021), onde apuramos o cumprimento do indicador (100%), considerando:

- 82 chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (88% do total de chamados);
- 11 chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (12% do total de chamados).

Tabela resumo por sub-indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador								
Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.1.9 (Verificador Independente)	82	11	93	88,17%	100%	4,00%	4,00%	0,00%
Indicador 2.1.9 (Concessionária)*	82	11	93	88,17%	100%	4,00%	4,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

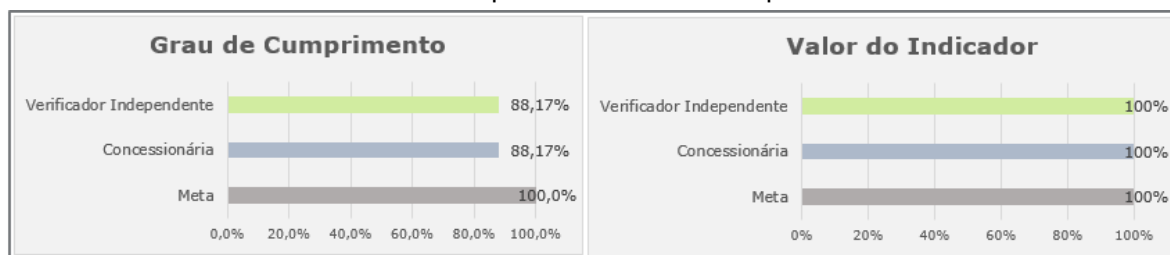
*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

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

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 4% para o Indicador 2.1.9, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **4%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.3.9. 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%

Considerações

Considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema GLPI, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre as informações de solicitações resolvidas no prazo.

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 **22** chamados no período do trimestre de apuração (julho, agosto e setembro de 2021), onde apuramos o cumprimento do indicador (100%), considerando:

- 14 chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (64% do total de chamados);
- 08 chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (36% do total de chamados).

Tabela resumo por sub-indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador								
Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.1.10 (Verificador Independente)	14	8	22	63,64%	100%	4,00%	4,00%	0,00%
Indicador 2.1.10 (Concessionária)*	14	8	22	63,64%	100%	4,00%	4,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

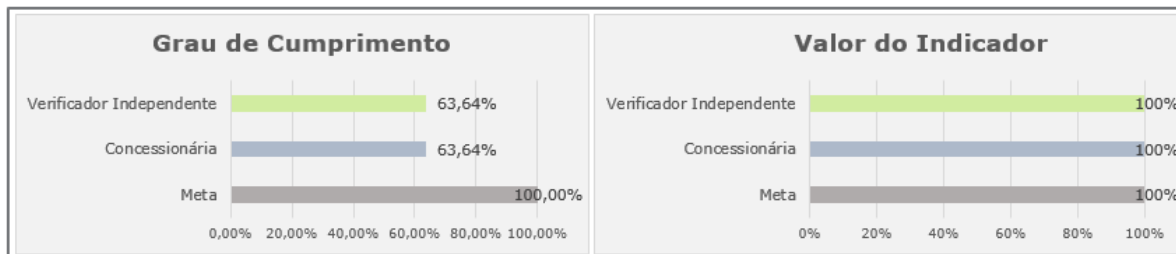
*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

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

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 4% para o Indicador 2.1.10, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **4%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.4. Indicadores de Qualidade

3.4.1. 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 agendada 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, 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%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- *O limite máximo admissível de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a hora de realização do exame, é de 2 horas, e o descumprimento deste limite enseja na aplicação da sanção prevista o Anexo 12 – Multas contratuais;*
- *São consideradas como causa não imputável à Concessionária:*
 - *Ausência do cliente*
 - *Atraso do cliente*

Demais considerações – Verificador Independente:

- *A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre a hora agendada e a hora da realização do exame;*
- *Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;*

Demais considerações - Concessionária:

- *Exclui-se do cálculo deste indicador os exames com status de re-convocados e cancelados;*

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 **714** atendimentos ambulatoriais, no período do trimestre de , sendo verificado que **todos** os clientes aguardaram o atendimento em tempo inferior a 90 minutos, correspondendo a um grau de cumprimento do indicador ao equivalente a **100%**.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

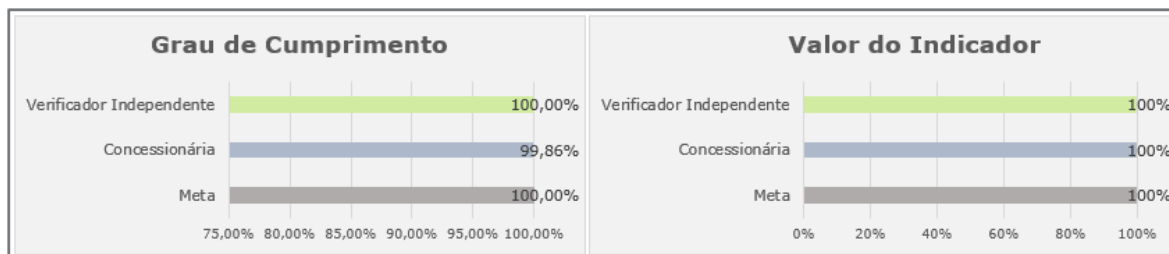
Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Numerador Indicador	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.2.1 (Verificador Independente)	714	714	100,00%	100%	1,00%	1,00%	0,00%
Indicador 2.2.1 (Concessionária)*	714	713	99,86%	100%	1,00%	1,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	1	0,14 p.p	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	0,14%	0,14%	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 1% para o Indicador 2.2.1, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **1%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.4.2. 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%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- *Considera-se, entre outras, repetição de exame por causa imputável à Concessionária, não se limitando a esses:*

- Falta de qualidade da imagem;
 - Erro de interpretação do pedido por parte do operador;
 - Realização do exame em uma parte do corpo diferente à solicitada;
 - Parâmetros técnicos e posicionamento incorretos;
 - Falhas do equipamento;
 - Erros de colimação.
- Não se consideram causas imputáveis à Concessionária, entre outras, as repetições do exame devido a:
 - Movimentação do cliente;
 - Colaboração ineficiente do Cliente.

Demais considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre o número de exames realizados em clientes e o número de exames classificados como reconvocados;
- A classificação de motivos de cancelamento imputáveis a Concessionária foi confirmada e aprovada formalmente pelo Poder Concedente.

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 foi registrada a marcação de **5.347** exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames realizados foi verificado que **11 (0,21%)** casos se referem a situações de reconvocados, dentre estes casos **04** caso corresponde a situação imputável para Concessionária, correspondendo em um grau de cumprimento de **0,07%** que resulta no cumprimento do indicador ao equivalente a **100%.**

Na tabela a seguir apresentamos os motivos de reconvocações observadas em base de dados:

Código UH	Status Reconvocação	Motivo Reconvocação	Qtd.	Qtd. por motivo	(%)
HRG	Não Imputável	[N/I] COMPLEMENTAÇÃO	7	5	45,45%
		[N/I] COLABORAÇÃO INEFICIENTE DO CLIENTE		2	18,18%
	Imputável	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM	4	4	36,36%
Total			11	11	100%

* U.H.: Unidade Hospitalar.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador								
Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2 (a)	Denominador Indicador (b)	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.2.2 (Verificador Independente)	4	11	5.347	0,07%	100%	3,00%	3,00%	0,00%
Indicador 2.2.2 (Concessionária)*	4	12	5.255	0,08%	100%	3,00%	3,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-1	92	0,01%	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-9,09%	1,72%	-1,75%	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

*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%.

Variações Verificador Independente x Concessionária

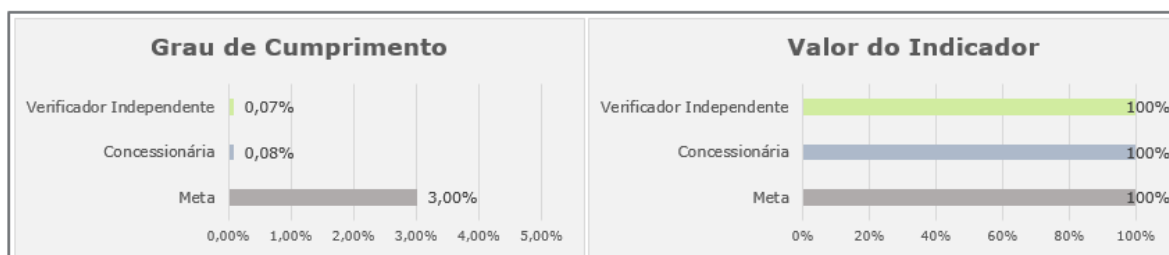
As divergências encontradas na aferição do indicador são referentes aos exames cancelados, que são excluídos do denominador pela Concessionária.

De acordo com a fórmula de cálculo do indicador, presente no Contrato de Concessão nº 004/2015 e descrito abaixo, o Verificador interpreta que o número total de exames cancelados deve estar incluído no denominador, pois ainda que sejam caracterizados como cancelados, estes não deixaram de ser uma marcação.

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

"Acerca das divergências apontadas na apuração do Sub-indicador 2.2.2 | Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária, foi constatado que a divergência gerada em decorrência de um exame com sobreposição de informação, que ocorre quando o médico radiologista efetua a reconvocação para repetição ou complementação do exame no intuito de melhorar a análise diagnóstica, contudo, em decorrência do estado clínico do paciente ou alteração nos exames laboratoriais, o médico demandante contraindica a execução do complemento ou novo exame. Nestes casos, é solicitado o laudo descritivo, e o status do registro é alterado da situação de "nova coleta" para "triado". Como o exame uma vez esteve com o status reconvocado, desta forma foi contabilizado no indicador. "

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 3% para o Indicador 2.2.2, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **3%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.4.3. Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária

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

Método de apuração

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

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

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

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.3	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
< 5%	100%
De 5% a 7%	50%
> 7%	0%

Considerações

Considerações estabelecidas no Contrato de Concessão:

- Não são consideradas causas imputáveis a Concessionária os cancelamentos que sejam solicitados pelo Cliente ou pelo médico prescritor (SESAB).

Demais considerações – Verificador Independente:

- A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando a base de dados extraída do sistema PACS/RIS, cujas informações (data e hora) foram inseridas pela equipe da Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa de verificação que tais dados representam a realidade sobre o número

de exames realizados em clientes e o número de exames classificados como cancelados.

- A classificação de motivos de cancelamento imputáveis a Concessionária foi confirmada e aprovada formalmente pelo Poder Concedente.

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador **2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária** através da análise dos dados extraídos a partir do sistema PACS/RIS, e constatamos que foi registrada a marcação de **5.347** exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames foi verificado que **92 (1,72%)** casos se referem a situações de cancelamento, dentre estes casos **nenhum** correspondem a situações imputáveis para Concessionária, correspondendo em um grau de cumprimento de **0,00%** que resulta no cumprimento do indicador ao equivalente a **100%.**

Na tabela a seguir apresentamos os motivos de cancelamentos observadas em base de dados:

Código UH*	Status Cancelado	Motivo Cancelamento	Qtd. Motivo	Qtd. Motivo	Variação (%)
HRG	NÃO IMPUTÁVEL	[N/I] ERRO LANÇAMENTO	92	31	33,70%
		[N/I] PACIENTE CLINICAMENTE INSTÁVEL OU AGITADO		16	17,39%
		[N/I] CANCELAMENTOS SOLICITADOS PELO CLIENTE		12	13,04%
		[N/I] PACIENTE SEM CONDIÇÕES PARA ACESSO VENOSO PERIFÉRICO		12	13,04%
		[N/I] PACIENTE NÃO REALIZOU PREPARO ADEQUADO		6	6,52%
		[N/I] SOLICITAÇÃO INCORRETA FEITA PELO MÉDICO PRESCRITOR		4	4,35%
		[N/I] PACIENTE SEM RESULTADOS DE EXAMES LABORATORIAIS E OU FORA DO PRAZO SOLICITADO		3	3,26%
		[N/I] PACIENTE INAPTO		3	3,26%
		[N/I] SUSPEITA DE GRAVIDEZ		2	2,17%
		[N/I] EXTRAVASAMENTO DO MEIO DE CONTRASTE		1	1,09%
		[N/I] FRAGILIDADE CAPILAR/PERDA DO ACESSO VENOSO PERIFÉRICO DURANTE O TESTE DE ACESSO		1	1,09%
		[N/I] QUEDA/FALTA DE ENERGIA		1	1,09%
Total			92	92	100,00%

* U.H.: Unidade Hospitalar.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador								
Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.2.3 (Verificador Independente)	92	0	5.347	0,00%	100%	8,00%	8,00%	0,00%
Indicador 2.2.3 (Concessionária)*	n/i	0	5.347	0,00%	100%	8,00%	8,00%	0,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela 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%.

*n/i - Não informado.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 8% para o Indicador 2.2.3, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde, exceto pelas "Considerações do Verificador Independente" citadas anteriormente, ao total de **8%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.4.4. 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%

Período de apuração

De acordo com o Apêndice 4.1 do anexo 4, o cálculo do indicador 2.2.4 é realizado no término do sexto mês de cada biênio.

Em 27/05/2019 a Deloitte emitiu o ofício DTT 011/2019 - Metodologia adotada pela Deloitte Touche Tohmatsu para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 (Anexo X) ressaltando que em análise aos textos deste indicador, estes levam a dúvidas de interpretação por possuir diversas referências temporais conflitantes.

Em vista da dificuldade de interpretação a DGECOP/SAIS/SESAB, por meio do ofício DGECOP-CGPPP/SAIS/SESAB nº 205/2019 (SEI 10124494), consultou a PGE quanto a correta metodologia a ser utilizada na apuração deste indicador de desempenho.

Em resposta ao questionamento, a PGE emitiu seu parecer em 13/01/2020 e este foi compartilhado com o VI em 24/01/2020 por meio do ofício DGE COP nº 032/2020 (Anexo XI) constando o seguinte entendimento:

"A luz das disposições contratuais, para esta subscritora, não resta dúvidas que a expressão "término do sexto mês de cada biênio" corresponde ao sexto mês após o início da operação plena, aplicando-se, em seguida, a subcláusula 16.4.3 (i).

16.4.3. Nos demais trimestres do Período de Operação Plena de cada Instalação, a Contraprestação Mensal Efetiva variará de acordo com o Índice de Desempenho apurado no penúltimo trimestre anterior.

(i) Ressalva-se apenas aqueles indicadores com periodicidade de apuração em prazos superiores ao trimestre, cujos resultados permanecerão inalterados para efeito da apuração trimestral até existir nova apuração, conforme regulado no Anexo 4."

Em 05/05/2020, o Verificador Independente emitiu ofício DTT Nº 007/2020 (Anexo XVII), no qual questionou quanto a metodologia a ser aplicada no que se refere a periodicidade de apuração dos indicadores de manutenção, uma vez que se entende de acordo com o parecer da PGE, que o primeiro cálculo de apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 devem ocorrer no sexto mês após o início da operação plena e o contrato de concessão menciona que "Este indicador será analisado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio" .

Em 13/05/2020, a DGE COP emitiu nova consulta à PGE através do ofício Nº 226/2020 (Anexo XVIII), com a finalidade de que o órgão apresente um parecer complementar sobre periodicidade de aplicação dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5. Posteriormente, em 20/08/2020, foi emitido o ofício DGE COP Nº 376/2020 (Anexo XIX), no qual foi preceituado que seja esperado um novo parecer da PGE a respeito do tema, para que sejam promovidos eventuais ajustes relacionados com tais indicadores.

Com base no entendimento acima e a data de início da operação plena para o HRG, o término do sexto mês do biênio, isto é, sexto mês após a operação plena, ocorreu em dezembro de 2017, devendo o cálculo deste indicador ocorrer conforme detalhado na tabela abaixo:

Descrição	Data Entrada Operação Plena	06 meses após OP 1º cálculo*	2º cálculo (24 meses após o 1º cálculo)	3º cálculo (24 meses após o 2º cálculo)
HRG	01/07/2017	Dezembro/2017	Dezembro/2019	Dezembro/2021

*1º cálculo do indicador realizado pela Accenture.

Para a apuração do indicador, analisamos as duas variáveis que o compõem:

- Apresentação do plano de manutenção bianual, e;
- Evidências das ações de acompanhamento previstas.

O plano de manutenção bianual:

- Plano de Manutenção dos Sistemas e Tecnologia de Informação e Comunicação, sendo:
 - Versão 3.0, emitida em 31/03/2016 (revisão).
 - Versão 4.0, emitida em 25/01/2017 (revisão).
 - Versão 5.0, emitida em 09/01/2017 (revisão).
 - Versão 6.0, emitida em 16/03/2018 (revisão).
 - Versão 7.0 emitida em 27/02/2019 (revisão).
- Plano de Manutenção das Instalações, Mobiliário e Equipamentos*, sendo:
 - Versão 3.0, emitida em 17/03/2016 (revisão).
 - Versão 4.0, emitida em 25/01/2017 (revisão).
 - Versão 5.0, emitida em 13/07/2017 (revisão).
 - Versão 6.0, emitida em 21/01/2019 (revisão).

A respeito desta variável, concluímos que os planos citados foram apresentados, com as devidas revisões realizadas bianualmente, garantindo assim 100% do grau de cumprimento.

Evidências das ações de acompanhamento previstas:

Para a apuração do indicador, foi realizada visita a unidade hospitalar e solicitação de documentação de acordo com o disposto no Plano de Manutenção para o período compreendido entre janeiro/2018 até dezembro/2019 (24 meses).

Com base nos planos listados acima, verificamos **95** ações de acompanhamento previstas, que se realizadas em sua integralidade, garantem que o Plano de Manutenção foi aplicado.

- Após análise da documentação enviada, verificamos que **13** ações de acompanhamento previstas (14% do total) não tiveram as devidas documentações apresentadas ou a documentação apresentada não estava em situação conforme (ausência de assinatura dos responsáveis, ausência de data ou ausência de itens de acompanhamento previsto em plano).

A respeito desta variável, concluímos que os planos citados não foram acompanhados, implicando no descumprimento deste indicador.

A seguir, listamos os acompanhamentos previstos em plano que não foram comprovadas a sua efetividade por parte da Concessionária:

- 02 ações referentes ao Programa de manutenção preventiva de equipamentos médicos.

Período Analisado	Tipo	Sistema	Marca	Evidência de acompanhamento verificada?	Status
2019	Anual	Carro de Anestesia	GE e HB	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
01/2018 a 04/2018	Quadrimestral	Raios X	Philips e Shimadzu	✗	Não foi verificado o check list correspondente.

- 13 ações referentes ao Laudo Radiométrico.

Período Analisado	Tipo	Descrição	Evidência de acompanhamento verificada?	Status
2018	De acordo com PCMSO (Anual)	Atualização dos assentamentos individuais de dose	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017	De acordo com PCMSO (Anual)	Atualização dos assentamentos individuais de dose	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2018	De acordo com PCMSO (Mensal)	Avaliação da utilização sistemática de dosímetros pessoais pelos funcionários	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017	De acordo com PCMSO (Mensal)	Avaliação da utilização sistemática de dosímetros pessoais pelos funcionários	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2018	De acordo com PCMSO (Mensal)	Avaliação das doses individuais dos dosímetros pessoais	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017	De acordo com PCMSO (Mensal)	Avaliação das doses individuais dos dosímetros pessoais	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017	Anual	Calibração periódica do monitor de radiação	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
01/2018	Semestral	Fiscalização da utilização das áreas adjacentes da instalação	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017	Mensal	Fiscalização da utilização das áreas adjacentes da instalação	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2018	Anual	Levantamento radiométrico da Rad. de Fuga do Cbeçote ("Leakage")	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2017-2019	A cada 2 anos	Levantamento radiométrico da Rad. de Fuga do Cbeçote ("Leakage")	(*)	Não foi verificado o check list correspondente.
01/2018	Semestral	Verificação da aplicação de restrições de acesso em áreas controladas ou isoladas	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
06/2018	Semestral	Verificação da aplicação de restrições de acesso em áreas controladas ou isoladas	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
01/2017 – 12/2017	Mensal	Verificação da aplicação de restrições de acesso em áreas controladas ou isoladas	✗	Não foi verificado o check list correspondente.
2018-2021	A cada 4 anos	Verificação dos fatores de uso e ocupação do equipamento e das circunvizinhanças	(*)	Não foi verificado o check list correspondente.
2017-2019	A cada 2 anos	Verificação dos fatores de uso e ocupação do equipamento e das circunvizinhanças	(*)	Não foi verificado o check list correspondente.

(*) Manutenção não considerada no cálculo de apuração do indicador, uma vez que era necessária até o ano de 2018, quando ainda não havia vencido o prazo de realização da manutenção.

- 01 ação referentes ao Programa de Manutenção de Sistemas de Tecnologia e Informação.

Período Analisado	Tipo	Descrição	Evidência de acompanhamento verificada?	Status
06/2019	Semestral	Check list Equipamentos Médicos, Computadores e Periféricos	x	Não foi verificado o check list correspondente.

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 não seguiram todos os ritos previstos nos respectivos planos de manutenção, correspondendo no descumprimento do indicador (0%).

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Plano de manutenção* ¹	Evidências das Ações* ²	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do sub indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.2.4 (Verificador Independente)	✓	x	0,00%	0%	1%	0,00%	1,00%
Indicador 2.2.4 (Concessionária)*	✓	x	0,00%	0%	1%	0,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

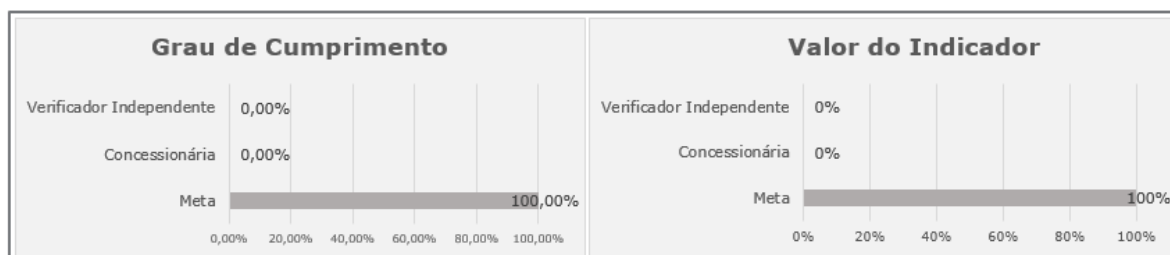
*¹ Verificação do plano de manutenção bianual.0

*² Verificação das evidências das ações de acompanhamento previstas.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

*Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 1% para o Indicador 2.2.4, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **0%**, considerando todos os cálculos e pesos.*

3.4.5. 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%

Período de Apuração:

De acordo com o Apêndice 4.1 do anexo 4, o cálculo do indicador 2.2.5 é realizado no término do sexto mês de cada biênio.

Em 27/05/2019 a Deloitte emitiu o ofício DTT 011/2019 - Metodologia adotada pela Deloitte Touche Tohmatsu para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 (Anexo X) ressaltando que em análise aos textos deste indicador, estes levam a dúvidas de interpretação por possuir diversas referências temporais conflitantes.

Em vista da dificuldade de interpretação a DGECOP/SAIS/SESAB, por meio do ofício DGECOP-CGPPP/SAIS/SESAB nº 205/2019 (SEI 10124494), consultou a PGE quanto a correta metodologia a ser utilizada na apuração deste indicador de desempenho.

Em resposta ao questionamento, a PGE emitiu seu parecer em 13/01/2020 e este foi compartilhado com o VI em 24/01/2020 por meio do ofício DGECOP nº 032/2020 (Anexo XI) constando o seguinte entendimento:

"A luz das disposições contratuais, para esta subscritora, não resta dúvidas que a expressão "término do sexto mês de cada biênio" corresponde ao sexto mês após o início da operação plena, aplicando-se, em seguida, a subclausula 16.4.3 (i).

16.4.3. Nos demais trimestres do Período de Operação Plena de cada Instalação, a Contraprestação Mensal Efetiva variará de acordo com o Índice de Desempenho apurado no penúltimo trimestre anterior.

(i) Ressalva-se apenas aqueles indicadores com periodicidade de apuração em prazos superiores ao trimestre, cujos resultados permanecerão inalterados para efeito da apuração trimestral até existir nova apuração, conforme regulado no Anexo 4."

Em 05/05/2020, o Verificador Independente emitiu ofício DTT Nº 007/2020 (Anexo XVII), no qual questionou quanto a metodologia a ser aplicada no que se refere a periodicidade de apuração dos indicadores de manutenção, uma vez que se entende de acordo com o parecer da PGE, que o primeiro cálculo de apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 devem ocorrer no sexto mês após o início da operação plena e o contrato de concessão menciona que "Este indicador será analisado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio" .

Em 13/05/2020, a DGEOP emitiu nova consulta à PGE através do ofício Nº 226/2020 (Anexo XVIII), com a finalidade de que o órgão apresente um parecer complementar sobre periodicidade de aplicação dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5. Posteriormente, em 20/08/2020, foi emitido o ofício DGEOP Nº 376/2020 (Anexo XIX), no qual foi preceituado que seja esperado um novo parecer da PGE a respeito do tema, para que sejam promovidos eventuais ajustes relacionados com tais indicadores.

Com base no entendimento acima e a data de início da operação plena para o HRG, o término do sexto mês do biênio, isto é, sexto mês após a operação plena, ocorreu em dezembro de 2017, devendo o cálculo deste indicador ocorrer conforme detalhado na tabela abaixo:

Descrição	Data Entrada Operação Plena	06 meses após OP 1º cálculo*	2º cálculo (24 meses após o 1º cálculo)	3º cálculo (24 meses após o 2º cálculo)
HRG	01/07/2017	Dezembro/2017	Dezembro/2019	Dezembro/2021

*1º cálculo do indicador realizado pela Accenture.

Desta forma, com a possibilidade de apuração para a UH em questão, analisamos as duas variáveis que compõem o indicador:

- Apresentação do plano de manutenção bianual, e;
- Evidências das ações de acompanhamento previstas.

Sobre o plano de manutenção bianual:

Em relação a apresentação e revisão bianual do Plano de Manutenção das Instalações, para a apuração do indicador, foram disponibilizados os seguintes planos ao VI:

- Plano de Manutenção das Instalações, Mobiliário e Equipamentos. Versões 4.0, 5.0 e sendo:
 - Versão 4.0, emitida em 31/03/2016 (revisão).

- Versão 5.0, emitida em 20/12/2017 (revisão).
- Versão 6.0, emitida em 21/01/2019 (revisão).

A respeito desta variável, concluímos que os planos citados foram apresentados, com as devidas revisões realizadas de forma bianual, garantindo assim o cumprimento desta variável.

Sobre as evidências das ações de acompanhamento previstas:

Para a apuração do indicador, foi realizada visita a unidade hospitalar e solicitação de documentação de acordo com o disposto no Plano de Manutenção para o período compreendido entre janeiro/2018 até dezembro/2019 (24 meses).

Com base no plano listado acima, verificamos **66** ações de acompanhamento previstas, que se realizadas em sua totalidade, garantem que o Plano de Manutenção foi aplicado.

Após análise da documentação enviada, verificamos que **02** ações de acompanhamento previstas não tiveram as devidas documentações apresentadas dentro das especificações (presença de assinatura dos responsáveis, data e demais itens de acompanhamento previstos em plano).

Período Analisado	Tipo	Sistema	Evidência de acompanhamento verificada?	Status
2018	Trienal	Sistema Elétrico	(*)	Não foi verificado o check list correspondente.
2018	Trienal	Sistemas Construtivos	(*)	Não foi verificado o check list correspondente.

(*) Manutenção não considerada no cálculo de apuração do indicador, uma vez que era necessária até o ano de 2018, quando ainda não tinham vencido os três anos desde a data de operação plena da UH.

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 por indicador contemplando o resultado apurado:

Tabela Resumo Indicador							
Indicador	Plano de manutenção* ¹	Evidências das Ações* ²	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Variação Peso (a-b)
Indicador 2.2.5 (Verificador Independente)	✓	✓	100,00%	100%	1,00%	1,00%	0,00%
Indicador 2.2.5 (Concessionária)*	✓	✓	100,00%	100%	1,00%	1,18%	-0,18%**
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-0,18 p.p	0,18 p.p
Variação apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-18,00%	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

**Concessionária não utilizou o arredondamento para a aferição da nota.

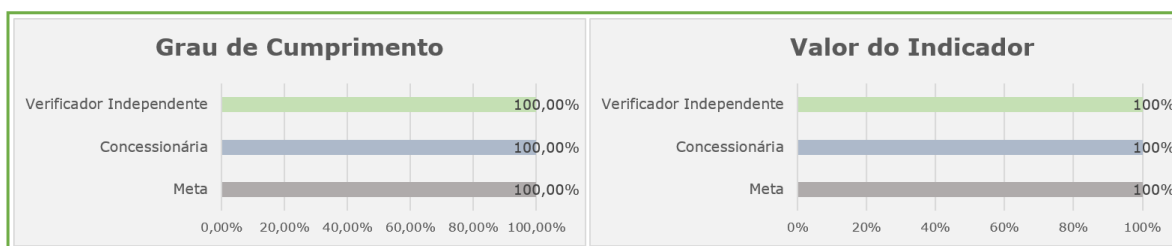
*¹ Verificação do plano de manutenção bianual.

*² Verificação das evidências das ações de acompanhamento previstas.

Variações Verificador Independente x Concessionária

Não foram evidenciados pontos passíveis de críticas entre a apuração realizada pela Concessionária e o Verificador Independente.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 1% para o Indicador 2.2.5, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **1%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.4.6. 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.

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.

Histórico do Indicador

A última pesquisa de satisfação dos clientes foi realizada pelo Verificador Independente em agosto de 2019, destacamos que este resultado foi mantido durante os 12 meses subsequentes a apuração da pesquisa, sendo utilizado até agosto de 2020 e devendo ser aplicada novamente em setembro de 2020. Porém, tem-se que foi instaurado um cenário de pandemia a partir de março de 2020 e para tanto, o presente VI, seguindo orientação global de prevenção ao COVID-19, suspendeu as visitas físicas nas unidades hospitalares conforme ofício DTT Nº 002/2020.

Porém, de acordo com o Ofício DTT 013/2021 - Em resposta ao Ofício DGEOP nº 568/2021 emitido em 08/11/2021, o presente verificador independente retomou as visitas às Unidades Hospitalares para aplicação dos questionários da pesquisa de satisfação.

Produto A.2.3.1 Instrumento de Avaliação da Satisfação

A pesquisa de satisfação dos clientes é realizada pelo Verificador Independente, de forma presencial e detalhamos aqui o desempenho apurado, através da métrica definida pelo instrumento de avaliação Produto A.2.3.1 Instrumento de Avaliação da Satisfação, previamente validado pela SESAB e RBD, em 24 de julho de 2019.

Detalhamento da nova pesquisa aplicada - Satisfação dos Clientes

Para o Hospital Regional de Guanambi (HRG), o Verificador Independente aplicou a pesquisa de satisfação do cliente durante 03 dias, de forma presencial, nas dependências da Unidade Hospitalar, conforme detalhado abaixo:

- Pesquisa realizada via presencial.
- Período de aplicação da pesquisa: novembro e dezembro de 2021, nas seguintes datas: 29/11/2021, 30/11/2021 e 01/12/2021.

Total de clientes entrevistados: 56 clientes, conforme amostra definida em produto A.2.3.1, com indicação de 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

Com base na pesquisa aplicada com 56 entrevistados, percebemos uma nota final para a Unidade Hospitalar de 9,94, baseado nas questões que são passíveis de nota por parte do cliente.

Salientamos que as opções de respostas possuem sua escala de nota, conforme observado abaixo e definido previamente no produto A.2.3.1.

- a) Concordo Totalmente – nota 10,00.
- b) Concordo – nota 7,50.
- c) Não Concordo e Nem Discordo – nota 5,00.
- d) Discordo – nota 2,50.
- e) Discordo Totalmente – nota 0,00.

A seguir tabela com nota apurada na UH, por quesito, por bloco de quesito e a nota final calculada:

Pesquisa de Satisfação do Cliente			Respostas						Apuração Nota UH.	
#	Questão passível de nota	Bloco	a) CONCORDO TOTALMENTE	b) CONCORDO;	c) NÃO CONCORDO E NEM	d) DISCORDO;	e) DISCORDO TOTALMENTE	Total	Média Questão	Média Bloco
-	-	-	10,00	7,50	5,00	2,50	0,00	-	-	-
7	As orientações dos recepcionistas do Centro de Diagnóstico por Imagem (Prestador de Serviço de Imagem) a respeito do meu exame foram fornecidas de forma clara e educada.	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO, ANTES DA REALIZAÇÃO DO EXAME:	55	0	1	0	0	56	9,91	9,91
8	O tempo de espera para realização do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia) foi aguardado em local bem iluminado, confortável e seguro.		56	0	0	0	0	56	10,00	
9	O intervalo de tempo entre a hora agendada para a realização do exame e a hora de realização do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância ou mamografia) foi menor que 90 minutos.		55	0	0	0	1	56	9,82	
10	Após ser chamado para realizar o exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia), o técnico responsável pela execução do exame teve uma conduta educada e gentil, de modo que fiquei confortável para realizar o exame.	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DURANTE A REALIZAÇÃO DO EXAME:	56	0	0	0	0	56	10,00	9,98
11	O técnico responsável pela execução do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia), se mostrou capaz de realizar o meu exame, transmitindo segurança, bom conhecimento técnico e realizou o procedimento sem nenhum tipo de problema.		55	1	0	0	0	56	9,96	
12	A forma de obter o laudo com o resultado do exame (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia) foi bem explicada pelos funcionários do Prestador de Serviço de Imagem.	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO EXAME:	56	0	0	0	0	56	10,00	9,87
13	Os funcionários do Prestador de Serviço de Imagem me informaram que em até 02 dias úteis ocorreria a disponibilização do laudo.		54	0	1	0	1	56	9,73	
14	Durante todo o atendimento para realização do exame de imagem (do Prestador de Serviço de Imagem), percebi que todas as instalações estavam limpas e organizadas.	AVALIAÇÃO DA LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DOS ESPAÇOS VISITADOS:	56	0	0	0	0	56	10,00	10,00
15	De um modo geral, fui bem atendido, fiquei satisfeito com o meu atendimento e minha experiência no Prestador de Serviço de Imagem?	AVALIAÇÃO GERAL:	56	0	0	0	0	56	10,00	10,00
Média Final - Nota Geral			499	1	2	0	2	504	9,94	-

Relacionamos no anexo XXII o detalhamento da pesquisa aplicada com cada entrevistado e suas respectivas respostas.

Abaixo, evidenciamos a relação entre o grau de cumprimento e valor do indicador 2.2.6, com base na média final de satisfação apurada via pesquisa, métrica aprovada e definida previamente pelo V.I., SESAB e RBD, através do Produto A.2.3.1 - Instrumento de Avaliação da Satisfação:

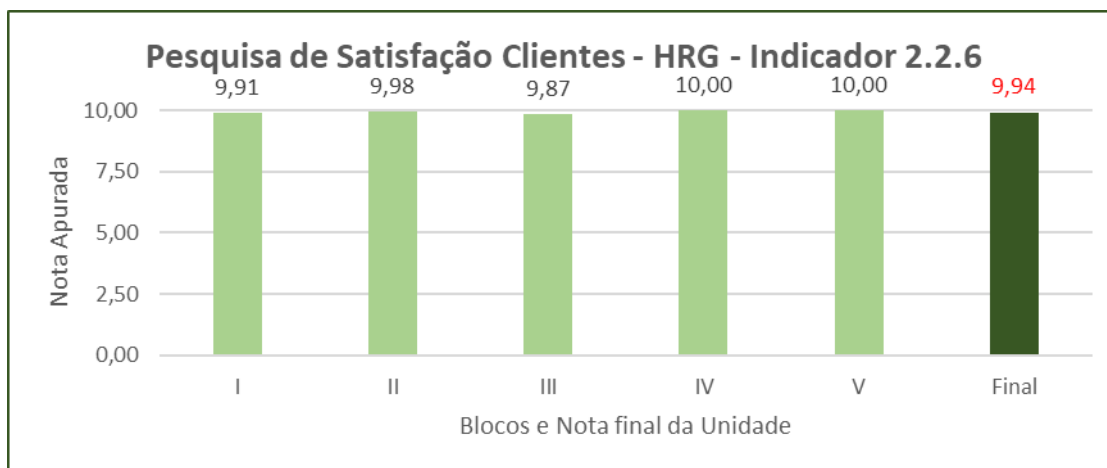
Média Final de Satisfação Apurada	Grau de Cumprimento	Valor do Indicador
$\geq 9,00$	$\geq 90,0\%$	100%
De 7,00 a 8,99	De 70,0% a 89,9%	50%
De 6,00 a 6,99	De 60,0% a 69,9%	20%
De 0,00 a 5,99	Menor que 60,0%	0%

Resultado do Indicador

Conforme verificado na pesquisa realizada pelo Verificador Independente em dezembro de 2021, a média final apurada para a UH foi de 9,94, 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 novembro de 2022 e nova pesquisa a ser aplicada em dezembro de 2022.

- Gráfico geral da pesquisa aplicada junto aos clientes:



Legenda Gráfico:

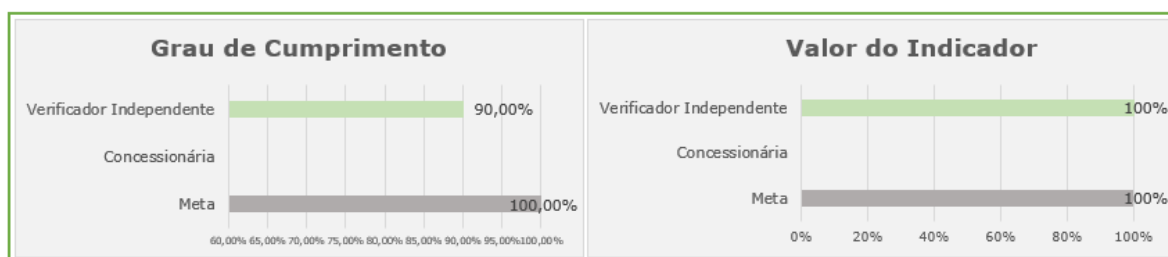
- I Avaliação do atendimento na recepção, antes da realização do exame
- II Avaliação do atendimento durante a realização do exame.
- III Avaliação do atendimento após a realização do exame.
- IV Avaliação da limpeza e organização dos espaços visitados.
- V Avaliação geral

Variações Verificador Independente x Concessionária

Tabela Resumo Indicador						
Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.2.6 (Verificador Independente)	9,94	90,00%	100,00%	2,00%	2,00%	0,00%
Indicador 2.2.6 (Concessionária)*	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena – 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

**Conclusão:**

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 2% para o Indicador 2.2.6, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **2%**, considerando todos os cálculos e pesos.

3.4.7. 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

Conforme informado pelo Verificador Independente anterior (Accenture) 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.

Em conjunto com SESAB foi encaminhado ofício direcionado a unidade, orientando a Diretoria e Administração quanto a importância da aderência a pesquisa por parte dos médicos. No entanto, até a presente data, não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador.

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

Foi recepcionado em 15/07/2021 o Ofício SESAB/SAIS/DGECOP/CGPPP Nº359/2021 em que o Poder Concedente solicita ao Verificador Independente a retomada da atividade de pesquisa de satisfação junto aos médicos prescritores para a aferição do indicador 2.2.7. Foi discutido em reunião e enviado no ofício Nº 009/2021 – DTT- PPP Imagem, que se faz necessário o envio da lista de nomes e contatos de e-mail de cada médico da SESAB que faz uso dos serviços de diagnóstico por imagem, por hospital/UH, assim como possível agenda com os médicos para que se possa reforçar a importância do preenchimento da pesquisa. Até o momento de emissão desse relatório, não obtivemos retorno por parte do Poder Concedente.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

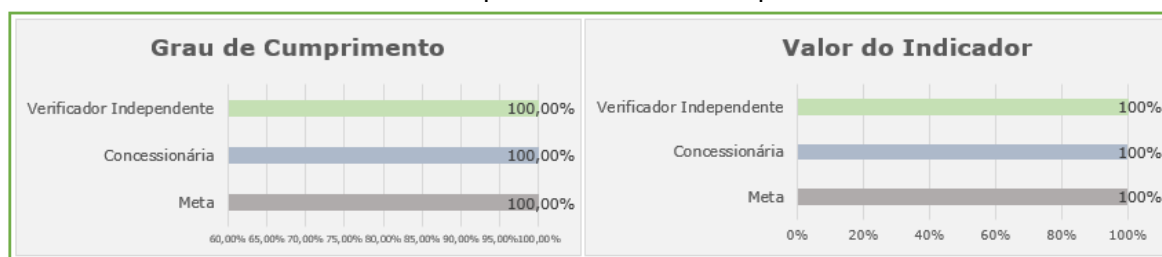
Tabela Resumo Indicador						
Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do indicador Apurado	Peso do Indicador (a)	Peso Indicador Apurado (b)	Varição Peso (a-b)
Indicador 2.2.7 (Verificador Independente)	n/a	100,00%	100%	3,00%	3,00%	0,00%
Indicador 2.2.7 (Concessionária)*	n/a	100,00%	100%	3,00%	2,35%	0,65%**
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	0,65 p.p	-0,65 p.p
Varição apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	21,67%	-

* Informações extraídas do relatório "Relatório Indicadores de Desempenho da Operação Plena - 17º trimestre - HRG", emitido pela Concessionária.

**Concessionária não utilizou o arredondamento para a aferição da nota.

N/A - Não aplicável.

Gráfico resumo do indicador contemplando o resultado apurado:



Conclusão:

Considerando que a ponderação sobre a totalidade dos indicadores corresponde a 3% para o Indicador 2.2.7, no 17º trimestre de apuração de Operação Plena do Hospital Regional de Guanambi o resultado do Indicador corresponde ao total de **3%**, considerando todos os cálculos e pesos.

Anexo I - Ofício DGE COP nº 28/2019 - SESAB/SAIS/DGE COP/CGPPP.

26/04/2019

SEI/GOVBA - 6153460 - Ofício



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE - SESAB

Ofício DGE COP nº 28/2019 - SESAB/SAIS/DGE COP/CGPPP

Salvador, 26 de abril de 2019.

À Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda – Deloitte

Sr. Ricardo Teixeira – Sócio

Ref.: Encaminhando parecer emitido pela D. PGE acerca da redistribuição dos percentuais dos indicadores não aplicáveis - Contrato N° 004/2015

Prezado Senhor,

Vimos encaminhar parecer emitido pela D. Procuradoria Geral do Estado – PGE que acata a solução proposta pelo Verificador Independente acerca da redistribuição dos percentuais dos indicadores não aplicáveis aos demais indicadores que são passíveis de apuração, para conhecimento e emissão de parecer de cálculo da CME competência abril/2019.

Atenciosamente,

Priscilla M. Magalhães Bellazzi

Diretoria DGE COP

JASSICON QUEIROZ DOS SANTOS

Superintendente SAIS

Anexo II - Parecer Nº GAB-PGE-JLD-022/2019.

26/04/2019

SEI/GOVBA - 6113612 - Parecer Jurídico



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
ASSESSORIA DO GABINETE - PGE/GAB/ASSESSORIA

PROCESSO:	019.0638.2019.0035497-81
ORIGEM:	SAIS/SESAB
OBJETO:	PPP

PARECER Nº GAB-PGE-JLD-022/2019

CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA. CONCESSÃO ADMINISTRATIVA. Gestão e operação de "Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem". Obstáculo fático à utilização de alguns dos indicadores de desempenho previstos no contrato. Aplicação da subcláusula 16.12.1. Necessidade premente de realização da revisão ordinária prevista na subcláusula 16.12.1.

Cuida-se do contrato de concessão administrativa nº 4/2015 (Contrato nº 4/2015), firmado, em 02/01/2015, entre o Estado da Bahia, por intermédio da SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA (SESAB), e a REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. (RBD), que tem por objeto, consoante se observa da cláusula 2 da minuta disponível no sítio eletrônico da Secretaria da Fazenda (SEFAZ)(1), a gestão e a operação de "Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem".

Por meio de despacho inaugural, datado de 18/04/2019, a Diretoria de Gestão de Unidades Consorciadas e em Parceria Público-Privada (SESAB/SAIS/DGECOP) solicita da Secretaria Executiva do Programa de Parceria Público-Privada (Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ) e desta Procuradoria Geral do Estado (PGE) manifestação quanto à possibilidade de se acatar, provisoriamente, por um prazo máximo de 150 (cento e cinquenta) dias, a sugestão do Verificador Independente de redistribuição dos percentuais, relativos a indicadores de desempenho não aplicáveis, aos demais indicadores, passíveis de apuração, destacando que já foram iniciadas, no âmbito da SESAB, as tratativas necessárias à elaboração de estudo para readequação dos atuais indicadores de desempenho, conforme previsto na subcláusula 16.12.1 do ajuste.

O despacho em referência registra que:

"Em 07 de fevereiro de 2019 esta Diretoria recebeu o Ofício nº 002/2019 da Deloitte (evento nº 5984222) apresentando alguns questionamentos relacionados às premissas adotadas pela Concessionária, especificamente aos indicadores 2.1.1 – Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS; indicador 2.1.2 – Tempo desde a chegada do cliente ao setor de imagem para realização do exame até a disponibilização do laudo no PACS/RIS; indicador 2.1.3 – Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatorio, dentre outros indicadores. Os referidos questionamentos foram respondidos através do Ofício SAIS nº 143/2019 (evento nº 5984282), no qual, esta Diretoria aponta seu posicionamento acerca das omissões do contrato, bem como das premissas adotadas pela Concessionária e pelo antigo VI em relação aos indicadores acima pontuados.

"As premissas em questão referem-se à mensuração do tempo de realização dos exames, a partir da solicitação médica, via sistema PACS/RIS, nos termos do Apêndice 4.1 do Anexo 4 do contrato 004/2015. Atualmente todos os exames são solicitados manualmente, impedindo a aferição do desempenho, conforme contrato. A Comissão de Controle e Acompanhamento do Contrato nº 004/2015 já havia se posicionado contrariamente em seus relatórios sobre forma de apuração apresentada, contudo, em respeito à inteligência do contrato de parceria e, principalmente, respeitando a autonomia e independência da figura do Verificador Independente, a referida Comissão restringiu-se a pontuar a situação e sugerir a instituição de uma Comissão de Mediação, figura prevista contratualmente para sanear divergências.

"A concessionária alega dificuldade na sensibilização e efetiva utilização do sistema por parte dos médicos das Unidades Hospitalares. Esta informação diverge das informações que chegaram ao conhecimento da Comissão de Acompanhamento/SAIS, razão pela qual a Diretoria de Gestão em Unidades em Parceria Público Privada iniciou rodada de reuniões nas UH's objetivando equalizar tal questão, através da elaboração de um cronograma de treinamento e sensibilização da equipe médica dos hospitais.

"A SESAB entende que a mais importante ferramenta de produção de incentivos para que o parceiro privado preste o serviço com a qualidade estipulada do contrato é a definição adequada dos indicadores de desempenho e sua conexão com o sistema de pagamentos. Contudo, as demandas/necessidades de saúde da população não são estáticas e a adequação dos indicadores à realidade temporal sempre se faz necessária. Hoje enfrentamos uma realidade na área de saúde que diverge em vários pontos da demanda existente em 2015, quando da assinatura do Contrato de Concessão. Imperioso é a adequação dos indicadores à realidade atual.

"Após a evolução de seus trabalhos de apuração, respectivamente nos dias 04, 26 e 28 de março, recebemos os Ofícios nºs 006/2019 e 007/2019 da Deloitte (eventos nºs 5983782, 5983908), além de um "Relatório de Melhorias" (evento nº 5983984), apresentando os indicadores que o VI considerava não aplicáveis, bem como a "solução" para tal achado. No primeiro Ofício o VI apresenta as dificuldades em apuração do indicador 2.1.1.2 e 2.1.1.3 em razão da não utilização do PACS/RIS, anexando, inclusive, documento assinado pelo Diretor da UH HGVC corroborando com a inadequação dos indicadores em tela. Na mesma oportunidade e dos dois Ofícios, a Deloitte sugere como resolução temporária até a realização da revisão ampla e ordinária nos indicadores e como alternativa à não aplicabilidade de alguns deles em determinadas UH's, a redistribuição de seus pesos de forma proporcional para os demais indicadores passíveis de cálculo, visando preservar a característica de desempenho/performance do contrato".

Por seu turno, a Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ destaca em sua manifestação, datada de 22/04/2019, que:

"1. A alteração dos indicadores ou mesmo a atribuição de novas ponderações só podem ser efetivadas mediante alteração contratual;

26/04/2019

SEI/GOVBA - 6113612 - Parecer Jurídico

"2. O Verificador Independente anterior, Accennure, em seus relatórios registrou reiteradas vezes a necessidade de alteração dos indicadores, bem como, escreveu nos seus relatórios que a fim de não prejudicar a continuidade dos serviços aplicou o critério de mensuração dos indicadores com base em informações disponíveis por meio físico, já em relação aqueles que o poder concedente alterou o perfil da unidade não aplicou em relação a esses indicadores específicos nenhum desconto, tomando-se como base a matriz de risco contratual;

"3. A base de um contrato de PPP é a sua matriz de risco, nesse sentido é fato que em 16/11/17 a Concessionária oficializou o pleito junto à SESAB, mediante Ofício RBD 323/2017 quanto a necessidade da revisão dos indicadores

"4. No caso de discordância quanto a mensuração dos indicadores pelo Verificador Independente tanto por parte do Poder Concedente quanto pela Concessionária, conforme dispõe o contrato deve prevalecer o determinado pelo Verificador Independente, cabendo as partes acionarem a comissão de solução de conflito com a indicação de um terceiro de comum acordo ou a arbitragem;"

Dessa forma, a Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ manifesta sua aquiescência quanto à sugestão emanada do Verificador Independente, pertinente à redistribuição provisória de alguns dos indicadores de desempenho, até que realizada a remodelagem destes parâmetros mediante estudos que embasem a celebração de termo aditivo.

A Secretaria consultante solicitou a esta PGE celeridade na apreciação do presente processo administrativo, tendo em vista as consequências que poderão advir da não definição dos aspectos aqui examinados, especialmente para a apuração trimestral dos indicadores de desempenho pelo Verificador Independente prevista na subcláusula 16.10.1.

É o relatório.

Nos termos da subcláusula 16.4.1 do Contrato nº 4/2015, após "o início do Período de Operação Plena de cada Instalação, o valor da Contraprestação Mensal Efetiva poderá variar de acordo com o cumprimento pela Concessionária dos indicadores de desempenho, por meio da redução proporcional da Contraprestação Mensal Máxima, mediante a aplicação do fator "FD" na fórmula prevista no Anexo 4".

Consoante estabelece a subcláusula 16.10.3, o Verificador Independente, de posse de relatório encaminhado pela Concessionária, terá o prazo de 40 (quarenta) dias para analisar o documento fornecido e emitir seu relatório com a apuração do Índice de Desempenho, bem como o cálculo da variação da Contraprestação Mensal Efetiva.

Ainda na subcláusula 16.5.5, o contrato em exame estabelece que, na "hipótese de controvérsia entre as Partes a respeito do valor da Contraprestação Mensal Efetiva, o pagamento será efetuado com base na variação da Contraprestação informada no relatório do Verificador Independente e respectiva apuração do Índice de Desempenho, na forma da subcláusula 16.10.3, até a decisão 71 Anexo X - Contrato de Concessão Administrativa da controvérsia pela Comissão de Mediação ou pela arbitragem, hipótese em que eventual compensação será efetuada na(s) Contraprestação(ões) Mensal(is) Efetiva(s) subsequentes(s), admitindo-se a cumulação das reduções em um único mês".

Dessa forma, penso que, sob o enfoque jurídico, à luz das disposições contratuais acima pontuadas, na hipótese de impossibilidade de aferição de alguns dos indicadores de desempenho previstos no ajuste, possível acatar a solução engendrada pelo Verificador Independente de redistribuição provisória destes parâmetros até que ultimados os estudos com vistas a revisão ordinária previstas na subcláusula 16.12.1.

Em que pese, ao que parece, não se tratar de controvérsia propriamente dita entre as partes, na medida em que tanto o Poder Concedente, por meio das áreas técnicas competentes, como a Concessionária, convergem no sentido da impossibilidade fática de utilização de alguns dos indicadores previstos, entendendo possível aplicar à situação presente o quanto estabelecido na subcláusula 16.5.5 acima referida.

Muito embora convirjam as partes quanto à impossibilidade de utilização de alguns dos parâmetros de desempenho contratualmente previstos, não há consenso entre Poder Concedente e Concessionária quanto a eventual critério a ser estabelecido em substituição, muito menos termo aditivo subscrito que promova a necessária alteração contratual, restando, como caminho mais seguro, acatar, provisoriamente, tal como previsto na subcláusula 16.5.5, o relatório do Verificador Independente.

Com efeito, nos termos como redigido o ajuste, o Verificador Independente se apresenta como instância equidistante das partes, ao qual se atribuiu a função de aferir o os parâmetros desempenho, inclusive para garantir o fluxo de pagamento, mesmo à vista de controvérsia entre as partes.

O fluxo de pagamento em contratos de parceria público-privada merece especial atenção, inclusive como mecanismo de mitigação de riscos, e, em última análise, de diminuição máxima possível do valor da contraprestação frente às incertezas de mercado.

Ante o exposto, não diviso óbices a que seja acatada a solução proposta pelo Verificador Independente, alertando à SESAB quanto à necessidade imediata de realização dos estudos necessários à revisão ordinária prevista na subcláusula 16.12.1, tendo em vista, inclusive, que já decorrido o prazo de 30 (trinta) meses estipulado.

Sigam os autos à apreciação superior.

GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO, 24 de abril de 2019.

JULIANA LIMA DAMASCENO

Procuradora Assessora Especial

26/04/2019

SEI/GOVBA - 6113612 - Parecer Jurídico

[1] Disponível em < http://www.sefaz.ba.gov.br/administracao/ppp/projeto_diagnostico_por_imagem.htm >. Acesso em 18/01/2018.



Documento assinado eletronicamente por Juliana Lima Damasceno, Procurador Assessor Especial, em 24/04/2019, às 20:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 6113612 e o código CRC 116078F4.

Anexo III – Despacho do Procurador Geral do Estado.

26/04/2019

SEI/GOVBA - 6128627 - Despacho



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
 PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
 GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO - PGE/GAB

PROCESSO:	019.0838.2019.0035497-81
OBJETO:	Contrato Concessão 004/2015 - RBD
ORGAO INTERESSADO:	SAIS/SESAB

DESPACHO

Trata-se de consulta acerca do contrato de concessão administrativa nº 4/2015 (Contrato nº 4/2015), firmado, em 02/01/2015, entre o Estado da Bahia, por intermédio da SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA (SESAB), e a REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. (RBD), que tem por objeto, consoante se observa da cláusula 2 da minuta disponível no sítio eletrônico da Secretaria da Fazenda (SEFAZ), a gestão e a operação de "Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem".

Acolho, na íntegra e por seus fundamentos, o **PARECER Nº GAB-PGE-JLD-022/2019**, constante na árvore processual sob nº 6113612, da lavra da i. Procuradora Assessora Especial Juliana Lima Damasceno, que entendeu que não há óbice que seja acatada a solução proposta pelo Verificador Independente, alertando à SESAB quanto à necessidade imediata de realização dos estudos necessários à revisão ordinária prevista na subcláusula 16.12.1, tendo em vista, inclusive, que já decorrido o prazo de 30 (trinta) meses estipulado.

A SESAB, para conhecimento do parecer e providências.

GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO, 25 de abril de 2019.

PAULO MORENO CARVALHO

Procurador Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por Paulo Moreno Carvalho, Procurador Geral do Estado, em 25/04/2019, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 6128627 e o código CRC 67F77935.

Referência: Processo nº 019.0838.2019.0035497-81

SEI nº 6128627

Anexo IV – Vagas Disponibilizadas RBD

Julho/2021



Salvador (BA), 01 de junho de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 364/2021

Ao
HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI - HRG
Rua Doutor José Humberto Nunes, nº 1750
Paraisópolis, Guanambi/BA
CEP: 46430-000
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 (DGEOP)
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, Tomografia e Mamografia para o mês de julho/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 julho/21.**

Av. Luis Viana Filho, 5462 - Torre West, 6º Andar, Sala 013
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3621-5353
contato@rbdna.com.br

PLANO DE GER. E GOV. AMBI
RECEBIDO EM 01/06/21
[Assinatura]
Assinatura

1



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração ~~as condições técnicas dos aparelhos de~~ **Biomagem 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 acordada com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia e Mamografia no mês de julho/21, na Unidade do HRG, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRÁFIA			MAMOGRAFIA	
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	10	25	35	3	6	9	14	14
TARDE	10	25	35	1	5	6	14	14
NOITE	-	25	25	-	6	6	-	-
TOTAL DIA	20	75	95	4	17	21	28	28
QTD DIAS	21	31	-	21	31	-	21	-
TOTAL MÊS	420	2.325	2.745	63	527	590	338	588

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

(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 disponibilizados 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 agendar apenas 50% do 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, 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 Regulação¹ 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 a 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 a 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 HRG durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. 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 mencionada, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

¹ 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 ambulatoriais e internados no mês de julho/21, 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, 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, 6463 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br

Agosto/2021



Salvador (BA), 29 de junho de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 421/2021

Ao
HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI - HRG
Rua Doutor José Humberto Nunes, nº 1750
Paraisópolis, Guanambi/BA
CEP: 46430-000
A/C Diretoria Geral

Recebido por Salgueiro
em 30/06/2021.
HOSPITAL GERAL DE GUANAMBI
RECEBIDO EM _____
Assinatura

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 (DGECON)
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, Tomografia e Mamografia para o mês de agosto/21.

Prezada Senhora,

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 agosto/21.**

Rua Costa Vieira Filho, 5462 - Porto Real, 9º Andar, Salvador
CEP: 41720-900 Tel.: (71) 3031.3333
contato@rbdimagem.com.br



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

Nesses contextos, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia e Mamografia no mês de agosto/21, na Unidade do HRG, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA			MAMOGRAFIA	
	Ambulatorial/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatorial/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatorial/ Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	10	25	35	2	6	8	14	14
TARDE	10	24	34	1	5	6	13	13
NOITE	-	25	25	-	6	6	-	-
TOTAL DIA	20	74	94	3	17	20	27	27
QTD DIAS	22	31	-	22	31	-	22	-
TOTAL MÊS	440	2.294	2.734	66	527	593	594	594

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

(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 agendar apenas 50% do 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, bem como a manifestação da Concessionária mediante Ofício RBD nº 468/2020 de 30 de julho de 2020.

Rua Lima Duarte, 1402 - Torre Bico, 2º andar, Sala 511
CEP: 41130-220 | Tel.: (71) 3021-0211
rbd@rbdimagem.com.br



Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação¹ 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 HRG durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. 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.

¹ Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, de 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 ambulatoriais e internados no mês de agosto/21, 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, 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, 5462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41710-101 Tel.: (71) 3031-3333
contato@rbdimagem.com.br

Setembro/2021



Salvador (BA), 29 de julho de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 514/2021

Ao
HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMIM - HRG
Rua Doutor José Humberto Nunes, nº 1750
Paraisópolis, Guanambi/BA
CEP: 46430-000
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 (DGECON)
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, Tomografia e Mamografia para o mês de setembro/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 setembro/21.**

Av. Luís Viana Filho, 6452 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41750-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br

HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMIM
RECEBIDO EM 10/08/21
Assinatura



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

Nesses contextos, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em ~~virtude~~ **virtude** ~~usado~~ **usado** ~~em~~ **em** ~~Poder Concedente~~ **Poder Concedente**, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia e Mamografia no mês de setembro/21, na Unidade do HRG, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

HORARIO	RAIOS X			TOMOGRAFIA			MAMOGRAFIA	
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral
MANHÃ	10	26	36	2	6	8	14	14
TARDE	10	25	35	1	6	7	14	14
NOITE	-	26	26	-	6	6	-	-
TOTAL DIA	20	77	97	3	18	21	28	28
QTD DIAS	21	30	-	21	30	-	21	-
TOTAL MÊS	420	2.310	2.730	63	540	603	588	588

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

(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 agendar apenas 50% do 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, bem como a manifestação da Concessionária mediante Ofício RBD nº 468/2020 de 30 de julho de 2020.

Av. Luís Viana Filho, 6403 - Torres West, 6º Andar, Sala E11
 CEP: 41730-103 Tel.: (71) 3023-5353
 e-mail: atendimento@rbd.com.br



Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação¹ 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 variáveis, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. De certa, 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 HRG durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. 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.

¹ 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 ambulatoriais e internados no mês de setembro/21, 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, 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. Luís Viana Filho, 6662 - Torre West, 9º Andar, Sala 611
CEP: 41730-151 Tel.: (71) 3023-5353
contato@rbdimagem.com.br

Exames Gerais e Ambulatórios previstos em contrato | Indicador 2.1.5.

Ano 2021

Previsão do total de exames (Urgente, Internado e Ambulatório) | Anual e Mensal.

ANO 7 / 2021 (2º termo aditivo)		
Tipo de exame	Anual	Mensal
RAIOS X	353.136	29.428
TOMOGRAFIA	141.529	11.794
RESSONANCIA	25.847	2.154
Total	520.512	43.376

Mamografia é utilizada uma cota anual fixa de exames, conforme anexo 03.
Desta forma, segue abaixo o total de exames (geral e ambulatorial) por UH.

Quantidade de Exames previstos de acordo com o Contrato 2021													
Meta de exames por Mês													
UH	Radiologia			Tomografia			Mamografia			Ressonância			Total
	Qtd. Exames Mês	Variação do número de exames por UH de acordo com base histórica (%)	Exames Ambulatórios de acordo com o anexo 3.	Qtd. Exames Mês	Variação do número de exames por UH de acordo com base histórica (%)	Exames Ambulatórios de acordo com o anexo 3.	Qtd. Exames Mês	Variação do número de exames por UH de acordo com base histórica (%)	Exames Ambulatórios de acordo com o anexo 3.	Qtd. Exames Mês	Variação do número de exames por UH de acordo com base histórica (%)	Exames Ambulatórios de acordo com o anexo 3.	
CICAN	865	25%	865	395	71%	395	980	170%		n/a	n/a	n/a	2.240
HGESF	3.802	111%	494	680	122%	61	n/a	n/a	n/a	304	167%	201	4.786
HEOM	3.735	109%	486	547	98%	49	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	4.282
HGRS	n/a	n/a	n/a	1.589	285%	143	n/a	n/a	n/a	325	178%	215	1.914
HGE	n/a	n/a	n/a	2.075	372%	187	n/a	n/a	n/a	327	180%	196	2.402
HGMF	3.288	96%	427	620	111%	56	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	3.908
HGC	3.973	116%	516	737	132%	66	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	4.710
HGVC	3.590	105%	467	1.323	237%	119	536	93%		321	176%	212	5.770
HGPV	4.471	130%	581	970	174%	87	575	100%		346	190%	228	6.362
HRG	2.704	79%	352	514	92%	46	575	100%		n/a	n/a	n/a	3.793
HRCC	3.000	87%	390	919	165%	83	n/a	n/a	n/a	277	152%	183	4.196
Total	29.428	857%	4.578	10.369	1861%	1.293	2.666	-	-	1.900	1043%	1.234	44.363

Anexo V – Ofícios relativos às Indisponibilidades Justificadas (2.1.6, 2.17 e 2.1.8).

RBD Nº 630/2021



Salvador (BA), 08 de setembro de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 630/2021

À
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGEOP)
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*

C/C **HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI - HGC**
Jardim Limoeiro, S/N
Limoeiro - Camaçari/BA
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: Interrupção no fornecimento de energia no HGC. Complemento ao Ofício RBD nº 628/2021.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGC (membros da Concessionária), vem a presença de Vossas Senhorias, em atendimento à transparência,

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



eficiência administrativa e boa-fé contratual, complementar o Ofício RBD nº 628/2021 e Informar que a interrupção no fornecimento de energia elétrica no Hospital Geral de Camaçari, programada para hoje, 08/09/2021, para realização de serviços da Coelba na rede elétrica, ocorreu, entretanto, das 09:46 h às 10:54 h.

Nesse contexto, no caso do setor de Bioimagem, sob responsabilidade desta Concessionária, os serviços de Tomografia e Raios X não foram impactados.

Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Nesse sentido, a Concessionária informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

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

RBD Nº 636/2021



Salvador (BA), 10 de setembro de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 636/2021

Ao
HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI – HGC
Jardim Limoeiro, S/N
Limoeiro - Camaçari/BA
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 (DGEOP)
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*

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: Interrupção no fornecimento de energia – HGC.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde ("HGC"), por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGC (membros da Concessionária), informa que no dia 08 de setembro de 2021 (quarta-feira), às 20:05 h, a Unidade do Hospital Geral de Camaçari (HGC) foi acometida com uma oscilação no fornecimento de energia, e, ontem (09/09/2021), foi acometida com diversas oscilações, iniciando-se às 03:50 h e se estendendo até o amanhecer, até que, no período compreendido entre 07:53 h às 09:25 h, a Unidade foi acometida com uma interrupção total do fornecimento de energia.

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

1



Em decorrência dessa interrupção, fez-se necessário o (I) bloqueio e (II) reagendamento dos exames listados na tabela abaixo:

ATENDIMENTO/NOME	EXAME	DATA	IMPACTOS	SITUAÇÃO ATUAL
98326	ANGIO TC TORAX	09/09/2021	(i)	Paciente bloqueado, reagendado e realizado no mesmo dia Atendimento nº 98331
D.B.D.S	TC PESCOÇO E TORAX	09/09/2021	(ii)	Paciente reagendado para o dia 10/09/2021
D.S.M	TC ABDOMEN SUPERIOR E PELVE	09/09/2021	(ii)	Paciente reagendado para o dia 14/09/2021

Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Neste sentido, a Concessionária Informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

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

RBD Nº 667/2021



Salvador (BA), 29 de setembro de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 667/2021

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 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*

C/C HOSPITAL GERAL DO ESTADO – HGE

Av. Vasco da Gama, s/n – Brotas,
Salvador/BA CEP: 40286-901
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: Interrupções no fornecimento de energia – HGE.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGE (membros da Concessionária), informa que no dia 25 de setembro de 2021 (sábado), das 22:29 h às 22:40 h, e no dia 26 de setembro de 2021 (domingo), nos períodos compreendidos das 04:17 h às 04:20 h e das 04:23 h às 10:15 h, a Unidade do Hospital Geral do Estado (HGE) foi acometida com interrupções no fornecimento de energia.

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



Em decorrência dessas interrupções, o equipamento de Ressonância Magnética apresentou problemas técnicos e ficou totalmente inoperante, tendo a equipe de manutenção da Concessionária realizado diversas manobras, mas o equipamento retornou ao seu normal funcionamento somente no dia 27 de setembro de 2021, às 09:15 h.

Em decorrência dessas interrupções, que afetaram o funcionamento do equipamento de Ressonância Magnética, fez-se necessário o (I) bloqueio e (II) reagendamento dos exames listados na tabela abaixo:

ATENDIMENTO/NOME	EXAME	DATA	IMPACTOS	SITUAÇÃO ATUAL
101578	RM PROSTATA	26/09/2021	(i)	Exame bloqueado. Paciente aguardando reagendamento
101581	RM COLANGIO	26/09/2021	(i)	Exame bloqueado. Paciente aguardando reagendamento
T.C.D.S	RM CRANIO	26/09/2021	(ii)	Exame não realizado. Paciente aguardando reagendamento
J.B.D.S	RM MEMBRO INFERIOR	26/09/2021	(ii)	Exame não realizado. Paciente aguardando reagendamento
M.B.J	RM CRANIO	26/09/2021	(ii)	Exame não realizado. Paciente aguardando reagendamento

Em tempo, a Concessionária encaminha a relação de pacientes agendados que não compareceram durante o período da interrupção do equipamento (Doc. 01).

Convém destacar, nesse ensejo, que as interrupções no fornecimento de energia podem provocar severos impactos no funcionamento dos sistemas e no reestabelecimento operacional dos equipamentos.

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



Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Neste sentido, a Concessionária informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

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



Salvador (BA), 03 de setembro de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 627/2021

À
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECON)
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*

C/C **HOSPITAL GERAL MENANDRO DE FARIA - HGMF**
Jardim Aeroporto,
Lauro de Freitas/BA
CEP: 42700-000
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: Oscilação no fornecimento de energia no HGMF.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGMF (membros da Concessionária), informa que no dia 02 de agosto de 2021 (segunda-feira), às 07:24 h, a Unidade do Hospital Geral Menandro de Faria (HGMF) foi acometida com oscilação no fornecimento de energia.

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

1



Nesse contexto, convém identificar abaixo os impactos incorridos na área de Tecnologia da Informação (TI) da Concessionária, a saber:

- Indisponibilidade da rede de comunicação interna LAN (Indicador 2.1.7);
- Indisponibilidade da rede de comunicação externa WAN (Indicador 2.1.8);
- Indisponibilidade do Pleres;
- Indisponibilidade do PACS Cache.

Ato contínuo, a Concessionária apresenta abaixo, detalhadamente, os impactos da parada nos indicadores da Tecnologia da Informação (TI):

Indicador 2.1.7

Início - 02/08/2021 08:51:05

Fim - 02/08/2021 10:23:19

Total - 01h 32m 14s

Início - 02/08/2021 11:57:18

Fim - 02/08/2021 12:01:34

Total - 04m 15s

Início - 02/08/2021 12:06:32

Fim - 02/08/2021 12:11:31

Total - 04m 58s

Indicador 2.1.8

Início - 02/08/2021 08:44:57

Fim - 02/08/2021 08:46:57

Total - 01m 59s

Início - 02/08/2021 08:51:33

Fim - 02/08/2021 10:23:46

Total - 01h 32m 13s

Início - 02/08/2021 11:57:46

Fim - 02/08/2021 12:02:01

Total - 04m 14s

Início - 02/08/2021 12:07:01

Fim - 02/08/2021 12:11:59

Total - 04m 57s

Convém destacar, todavia, que as oscilações no fornecimento de energia podem provocar severos impactos no funcionamento dos sistemas e no reestabelecimento operacional dos equipamentos.

Av. Luiz Vilana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611

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

contato@rbdimagem.com.br



Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou Interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Neste sentido, a Concessionária informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

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

3



Salvador (BA), 24 de setembro de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 658/2021

À
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (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

C/C HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES – HGPV
Rua São Cristóvão, S/N
Centro - Jequié/BA - CEP: 45203-110
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: Interrupção no fornecimento de energia no HGPV.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGPV (membros da Concessionária), informa que no dia 17 de setembro de 2021, no período compreendido entre 16:10 h e 16:30 h, a unidade do Hospital Geral Prado Valadares ("HGPV") foi acometida com diversas oscilações de energia, até que, no período compreendido entre 16:39 h às 17:57 h, a Unidade foi acometida com uma interrupção total do fornecimento de energia.

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



Em decorrência dessa interrupção, fez-se necessário o (I) bloqueio e (II) reagendamento dos exames listados na tabela abaixo:

Data	Paciente/ Nº Atendimento	Exame	Origem	Impacto	Situação Atual
17/09/2021	196741	RAIO X JOELHO	INTERNADO/RETORNO	(I)	Paciente ainda não retornou para realização
17/09/2021	196742	RX COLUNA CERVICAL	INTERNADO/RETORNO	(I)	Paciente realizou exame dia 22/09 Atendimento: 197344
17/09/2021	196738	RX COTOVELO E OMBRO	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 21/09 Atendimento: 197169
17/09/2021	196739	RX TORAX	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 18/09 Atendimento: 196803
17/09/2021	196745	RX ANTEBRAÇO	INTERNADO/RETORNO	(I)	Paciente realizou exame dia 18/09 Atendimento: 196809
17/09/2021	196747	RX TIBIOTARSICA	AMBULATORIAL	(I)	Paciente ainda não retornou para realização
17/09/2021	196737	TC TORAX	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 22/09 Atendimento: 197348
17/09/2021	196746	RX JOELHO	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 17/09 Atendimento: 196750
17/09/2021	196743	RX DE TORAX	INTERNADO/RETORNO	(I)	Paciente ainda não retornou para realização
17/09/2021	196722	RM CRANIO	AMBULATORIAL	(I)	Paciente encaminhado para regulação para reagendamento
17/09/2021	196736	RX TEMPOROMANDIBULAR	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 21/09 Atendimento: 197174
17/09/2021	196744	RM JOELHO	AMBULATORIAL	(I)	Paciente realizou exame dia 17/09 Atendimento: 196754

Nesse contexto, convém identificar abaixo os impactos incorridos na área de Tecnologia da Informação (TI) da Concessionária, a saber:

- Indisponibilidade da rede de comunicação interna LAN (Indicador 2.1.7);
- Indisponibilidade da rede de comunicação externa WAN (Indicador 2.1.8);
- Indisponibilidade do Pleris;
- Indisponibilidade do PACS Cache.

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



Ato contínuo, a Concessionária apresenta abaixo, detalhadamente, os impactos da parada nos indicadores da Tecnologia da Informação (TI):

Indicador 2.1.7 e Indicador 2.1.8

Início - 17/09/2021 16:40 h

Fim - 17/09/2021 18:00 h

Total – 01 h 20 m

Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Neste sentido, a Concessionária informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

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

3



Salvador (BA), 18 de agosto de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 565/2021

Ao
HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI - HRG
Rua Doutor José Humberto Nunes, nº 1750
Paraisópolis, Guanambi/BA,
CEP: 46430-000
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 (DGECON)
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

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: Manutenção Preventiva nos Equipamentos da Subestação – HRG.

Prezados Senhores,

A Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, informa, em atendimento à transparência, eficiência administrativa e boa-fé contratual, que realizará no dia **28 de agosto de 2021, das 08:00 h às 12:00 h, serviços de manutenção preventiva nos**

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

HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI
RECEBIDO EM 18/08/2021
Atenciosamente



equipamentos integrantes da subestação que alimenta a rede de energia do setor de Imagem do Hospital Regional de Guarani, em conformidade com o Plano de Manutenção apresentado pela Concessionária.

Nesse particular, convém ressaltar que não haverá a descontinuidade dos serviços de imagem à população, tendo em vista que serão promovidas as adequações necessárias no cronograma de agendamentos dos exames e, em sendo necessário, os pacientes serão redirecionados para realizar os exames em Clínicas parceiras da Concessionária.

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 bolanos.

Atenciosamente,

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICO SPS S.A.

Flavio Antônio Pereira
COORD. ADM. HOSPITALAR
Mód. 00028004

Flavio Pereira

Av. Luiz Maria Filho, 6452 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 81740-000 Tel.: (71) 3601-5353
contato@rbdiimagem.com.br

RBD Nº 553/2021



Salvador (BA), 12 de agosto de 2021.

OFÍCIO RBD Nº 553/2021

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 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*

C/C **HOSPITAL REGIONAL DE GUANAMBI - HRG**
Rua Doutor José Humberto Nunes, nº 1750
Paraíso, Guanambi/BA, - CEP: 46430-000
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: **Interrupção no fornecimento de energia – HRG.**

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD OU CONCESSIONÁRIA"), contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HRG (membros da Concessionária), informa que no dia 10 de agosto de 2021, no período compreendido entre 17:53 h e 18:58 h, a Unidade do Hospital Regional de Guanambi (HRG) foi acometida com uma interrupção do fornecimento de energia.

Em tempo, a Concessionária busca um posicionamento da diretoria hospitalar diante do problema na rede elétrica do hospital, que fez com que o quadro de energia fosse afetado na Bioimagem, causando a indisponibilidade de energia elétrica e o

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



desligamento dos computadores e equipamentos de Tomografia, Rolo x e Mamografia, além da Indisponibilidade do LAN e WAN.

Em decorrência dessas interrupções, fez-se necessário o cancelamento dos exames indicados na tabela abaixo:

ATENDIMENTO	NOME	EXAME	DATA	SITUAÇÃO ATUAL
84661	A.C.Q.D.C	RX Tórax	10/08/2021	Exame realizado após o retorno da energia (Atendimento: 84663)
84662	J.G.O	RX Clavícula Direita e Esquerda	10/08/2021	Exame realizado após o retorno da energia (Atendimento: 84664)

Sendo assim, é importante registrar que nos termos da cláusula 18.2.10 do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvado o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto no Anexo 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos;".

Por fim, a RBD Imagem informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem como a alocação de risco contratual.

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

Anexo VI - Solicitação SESAB para Indicador 2.2.7

Porciuncula, Natalia Garrido Nery

From: Luis Sergio Coelho Almeida <luissergio.almeida@saude.ba.gov.br>
Sent: sexta-feira, 25 de outubro de 2019 10:38
To: Silva, Beatriz Cunha Nascimento
Cc: Priscilla Magalhães; Suzanne Gondim; Oliveira, Rafaela Araujo de; Porciuncula, Natalia Garrido Nery
Subject: [EXT] RE: PESQUISA MÉDICOS PRESCRITORES

Prezada Beatriz, bom dia.

Conforme falamos, até conseguirmos as respostas dos Médicos na pesquisa, continuar aplicando no indicador o que estava sendo aplicado.

Vou novamente cobrar das unidades.

Atenciosamente,

Luis Sérgio Coelho Almeida
 SAIS/DGECOP - Coordenador
luissergio.almeida@saude.ba.gov.br
 Tel: +55 (71) 3115-8438



De: Silva, Beatriz Cunha Nascimento <beatrisilva@deloitte.com>
Enviado: terça-feira, 22 de outubro de 2019 11:52
Para: Luis Sergio Coelho Almeida <luissergio.almeida@saude.ba.gov.br>
Cc: Priscilla Magalhães <priscilla.magalhaes@saude.ba.gov.br>; Suzanne Gondim <suzanne.gondim@saude.ba.gov.br>; Rafaela Oliveira <rafaelaoliveira@deloitte.com>; Porciuncula, Natalia Garrido Nery <nporciuncula@deloitte.com>
Assunto: PESQUISA MÉDICOS PRESCRITORES

Luis, bom dia

Tendo em vista o ofício encaminhado às Unidades no dia 24/09/2019 e data limite de envio das pesquisas dos médicos sendo dez dias a contar do recebimento deste (08/10/2019), segue abaixo o quantitativo de respostas recebidas pelo VI:

	UH	TIPO PESQUISA	QTD MÉDICOS	QTD RESPOSTAS	%
1	HGESF	SMS	315	1	0,3%
2	HGC	SMS	13	2	15,0%
3	HGMF	FÍSICA	Não Informado	-	-
4	HEOM	FÍSICA	Não Informado	5	-
5	HRG	FÍSICA	Não Informado	7	-
6	HGVC	FÍSICA	Não Informado	-	-
7	HGRS	FÍSICA	Não Informado	-	-
8	HGPV	FÍSICA	Não Informado	-	-
9	HGE	SMS	612	3	0,5%

10	HRCC	FÍSICA	Não informado	-	-
11	CICAN	SMS	49	26	53,1%

Estamos à disposição.

Atenciosamente,

Beatriz Cunha Nascimento Silva
 Senior | Risk Advisory /Consulting
 Deloitte Touche Tohmatsu
 Av. Tancredo Neves, 620, 30º andar, 41.820-020, Salvador-BA, Brasil.
 D: +55 (71) 2103 9400
 beatrisilva@deloitte.com | www.deloitte.com

Deloitte.



Please consider the environment before printing.

From: Silva, Beatriz Cunha Nascimento
 Sent: terça-feira, 8 de outubro de 2019 17:05
 To: Luis Sergio Coelho Almeida <luissergio.almeida@saude.ba.gov.br>; BR Projeto PPP Imagem <brvippimagem@deloitte.com>
 Cc: Priscilla Magalhães <priscilla.magalhaes@saude.ba.gov.br>; Suzanne Gondim <suzanne.gondim@saude.ba.gov.br>
 Subject: RE: PESQUISA MÉDICOS PRESCRITORES - HGG

Luis, boa tarde

Muito obrigada por encaminhar a documentação referente a pesquisa realizada junto aos médicos do HRG.

Em tempo, poderia nos posicionar quanto ao retorno dos demais?

	UH	TIPO PESQUISA	QTD MÉDICOS	QTD RESPOSTAS	%
1	HGESF	SMS	215	1	0%
2	HGC	SMS	13	2	15%
3	HGMF	FÍSICA	Não informado		
4	HEOM	FÍSICA	Não informado		
5	HRG	FÍSICA	Não informado	8	-
6	HQVC	FÍSICA	Não informado		
7	HGRS	FÍSICA	Não informado		
8	HGPV	FÍSICA	Não informado		
9	HGE	SMS	612	0	0%
10	HRCC	FÍSICA	Não informado		
11	CICAN	SMS	49	5	10%

Estamos à disposição.

Atenciosamente,

Beatriz Cunha Nascimento Silva
 Senior | Risk Advisory /Consulting
 Deloitte Touche Tohmatsu
 Av. Tancredo Neves, 620, 30º andar, 41.820-020, Salvador-BA, Brasil.
 D: +55 (71) 2103 9400
 beatrisilva@deloitte.com | www.deloitte.com

Deloitte.



Please consider the environment before printing.

From: Luis Sergio Coelho Almeida <luissergio.almeida@saude.ba.gov.br>
Sent: segunda-feira, 7 de outubro de 2019 16:45
To: Silva, Beatriz Cunha Nascimento <beatrisilva@deloitte.com>; BR Projeto PPP Imagem <brvipppimagem@deloitte.com>
Cc: Priscilla Magalhães <priscilla.magalhaes@saude.ba.gov.br>; Suzanne Gondim <suzanne.gondim@saude.ba.gov.br>
Subject: [EXT] PESQUISA MÉDICOS PRESCRITORES - HGG

Prezada Beatriz, boa tarde.

Segue resposta à pesquisa dos médicos prescritores do Hospital Geral de Guanambi, conforme arquivos anexos.

Atenciosamente,

Luis Sérgio Coelho Almeida
SAIS/DGECOP - Coordenador
luissergio.almeida@saude.ba.gov.br
Tel: +55 (71) 3115-8438



A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro são entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte www.deloitte.com/about para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

A Deloitte oferece serviços de auditoria, consultoria, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. A Deloitte atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®, por meio de uma rede globalmente conectada de firmas-membro em mais de 150 países, trazendo capacidades de classe global, visões e serviços de alta qualidade para abordar os mais complexos desafios de negócios dos clientes. Para saber mais sobre como os 286.200 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Anexo VII – Ofício RBD Nº 381/2020



Salvador (BA), 26 de junho de 2020.

Ofício RBD nº 381/2020

À

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB

Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)

Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)

Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem

Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400

Prédio sede da SESAB - Salvador/BA

A/C *Sr. Michael Silva*

C/C **DELOITTE TOUCHE TOHMATSU**

Av. Tancredo Neves, nº 620, 30º andar, Caminho das Árvores,

Salvador/BA

A/C *Sr. Leonardo Moraes*

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: **Atendimento dos pacientes ambulatoriais – exames de diagnóstico por imagem – Pandemia COVID-19.**

Prezado Senhor,

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 (“SESAB”), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, **manifestar-**



se em atenção ao atendimento de pacientes ambulatoriais durante o período de pandemia associada ao Coronavírus.

Em breve síntese, tem-se que após a confirmação do 1º caso de paciente contaminado pelo vírus COVID-19 no Estado da Bahia, ocorrida em 06/03/2020, o Governo estadual emitiu em 27/03/2020, o Decreto nº 19.596, que *“Ratifica declaração de Situação de Emergência em todo o território baiano, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e regulamenta, no Estado da Bahia, as medidas temporárias para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.”*

A partir daí, foram adotadas diversas medidas de contingência mais intensivas e enérgicas pela SESAB e o próprio Governo do Estado, objetivando conter o avanço da disseminação do COVID-19, tendo como finalidade, na essência, a contenção do avanço do COVID-19, mediante diminuição de aglomerações e prevenção do contato de pessoas sadias com pessoas contaminadas, sobretudo aquelas que não possuem sintomas.

Nesses termos, as Unidades Hospitalares da SESAB, nas quais estão inseridos os Setores de Bioimagem sob gestão e operação da RBD Imagem, passaram a suspender os atendimentos eletivos, concentrando esforços nos atendimentos de pacientes acometidos pela COVID-19 e nos pacientes internados, além da manutenção dos atendimentos dos pacientes de urgência/emergência.

Por outro lado, embora os serviços de apoio ao diagnóstico por imagem, conforme previsto no Contrato de Concessão, têm como principal objetivo o atendimento dos pacientes internados e de urgência/emergência, constitui obrigação contratual da Concessionária o atendimento de pacientes ambulatoriais, em quantidades estabelecidas no Anexo 3 ao Contrato de Concessão.



Nesse viés, considerando que não houve manifestação formal do Poder Concedente quanto à suspensão do atendimento de pacientes ambulatoriais no âmbito do Contrato de Concessão, a Concessionária continua disponibilizando mensalmente os respectivos horários para o atendimento dos pacientes neste perfil, viabilizando plenamente o agendamento dos exames pela SESAB, nos termos do Contrato de Concessão.

Cabe salientar, entretanto, que as estratégias adotadas pela SESAB para (i) contenção da disseminação do COVID-19, sobretudo as que proporcionam a diminuição do contato entre pessoas saudáveis e aquelas eventualmente contaminadas e ainda assintomáticas, e (ii) o direcionamento dos esforços e recursos da rede pública de saúde para os pacientes contaminados que demandem atendimento específico, além das (iii) restrições adotadas pelo Governo do Estado e Municípios no tocante ao transporte intermunicipal, refletiram diretamente no quantitativo de agendamentos de exames ambulatoriais.

Importante destacar, também, que determinadas situações clínicas, embora eletivas, necessitam, de fato, de exames de diagnósticos por imagem, como por exemplo os exames de controle de doença atual e doença em curso, diagnósticos para definição de conduta médica e pacientes em acompanhamento oncológico.

Nesses termos, a Concessionária reitera que vem cumprimento regularmente suas obrigações contratuais, sobretudo no tocante à disponibilização de vagas para atendimentos ambulatoriais, mantendo-se os quantitativos ofertados antes do cenário de pandemia e permanecendo totalmente apta e preparada para atender toda a volumetria de exames dessa natureza agendados pelo Poder Concedente.



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.

Anexo VIII – Métricas utilizadas na apuração.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE	
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	
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NU_REGIME <> "A"; • Campo NU_REGIME = "I"; • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO"; • Campo com informação de data e hora da assinatura laudo, com exclusão dos registros em branco (sem informação de data e hora); • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Laudo (DT_LAUDO_ASSINATURA e HR_LAUDO_ASSINATURA) subtraindo o Campo de Admissão do paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR). • Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros <= de 720 minutos (12 horas). <p>Observações Gerais: Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de laudo e admissão do paciente.</p>	
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	
2.1.2.2 Caráter urgente em até 1h	
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NU_REGIME <> "A"; • Campo NU_REGIME = "U"; • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO"; • Campo com informação de data e hora da disponibilização do laudo, com exclusão dos registros em branco (sem informação de data e hora); • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Laudo (DT_LAUDO_ASSINATURA e HR_LAUDO_ASSINATURA) subtraindo o Campo de Admissão do paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR). • Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros <= de 60 minutos (1 hora). <p>Observações Gerais: Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de laudo e admissão do paciente.</p>	
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	
2.1.2.3 Caráter urgente em até 2h	
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NU_REGIME <> "A"; • Campo NU_REGIME = "U"; • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO"; 	

- Campo com informação de data e hora da assinatura do laudo, com exclusão dos registros em branco (sem informação de data e hora);
- Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY".

Cálculo do Numerador:

- Campo Laudo (DT_LAUDO_ASSINATURA e HR_LAUDO_ASSINATURA) subtraindo o Campo de Admissão do paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR).
- Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros \leq de 120 minutos (2 horas).

Observações Gerais:

Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de laudo e admissão do paciente.

2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatório

Apuração via base de dados do sistema Pleres.

Tipo de cálculo: automatizado.

Cálculo do Denominador:

- Campo NU_REGIME = "A";
- Campo com informação de data e hora da disponibilização do laudo, com exclusão dos registros em branco (sem informação de data e hora);
- Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO";
- Campo DT_RECONVOCADO = "NULL";
- Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY".

Cálculo do Numerador:

- Campo Laudo (DT_LAUDO_ASSINATURA e HR_LAUDO_ASSINATURA) subtraindo o Campo de Início Técnico (DT_TECNICO_INICIO).
- Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros \leq 02 dias úteis.

Observações Gerais:

Feriados não são considerados como dias úteis na apuração deste indicador.

Caso não exista registro com informação no campo Início Técnico será utilizada a informação da admissão do paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR) para o cálculo.

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

Apuração via base de dados do sistema Pleres.

Tipo de cálculo: automatizado.

Cálculo do Denominador:

- Campo NM_SERV_PROC = "RX";
- Exclusão dos registros em branco ("NULL") para o campo DT_LAUDO_ASSINATURA;
- Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO";
- Campo NU_REGIME = "I" para seleção dos registros de internação (exames regulares);
- Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY".

Cálculo do Numerador:

- Campo Laudo (DT_PACS_IMG_DISPONIVEL e HR_PACS_IMG_DISPONIVEL) subtraindo o Campo de Admissão do Paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR).
- Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros \leq 180 minutos.

Observações Gerais:

Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de disponibilização da imagem e/ou admissão do paciente.

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
2.1.4.2 Exames com caráter urgente
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SERV_PROC = "RX"; • Exclusão dos registros em branco ("NULL") para o campo DT_LAUDO_ASSINATURA; • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO"; • Campo NU_REGIME = "U" para seleção dos registros de urgência; • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Laudo (DT_PACS_IMG_DISPONIVEL e HR_PACS_IMG_DISPONIVEL) subtraindo o Campo de Admissão do Paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR). • Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros <= 60 minutos. <p>Observações Gerais: Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de disponibilização da imagem e/ou admissão do paciente.</p>
2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres, consulta à Ofícios de Disponibilização de vagas (assunto: Agendamento de Exames) e às metas contratuais (Contrato Nº 004/2015).</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado e manual.</p> <p>Cálculo do Denominador (exames previstos no contrato):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para exames de Radiologia, Tomografia e Ressonância Magnética, consulta contratual (2º termo aditivo) para determinação do nº total de exames de ambulatório previstos por mês para cada uma destas tipologias; Consulta contratual para determinação da distribuição, por Unidade Hospitalar, dos tipos de exames citados acima; • Para exames de Mamografia, cada Unidade Hospitalar que atende a esta tipologia possui um número fixo de exames determinado em contrato para realização anual. <p>Cálculo do Numerador I (exames realizados pela Concessionária):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NU_REGIME = "A"; • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO"; "NOVA COLETA". • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador II (vagas disponibilizadas pela Concessionária):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta aos ofícios de disponibilização de vagas, emitido pela Concessionária mensalmente para cada Unidade Hospitalar; • Definição do número de dias úteis para cada U.H; • Cálculo do número de vagas disponibilizadas com base na multiplicação entre o número de dias úteis e o número de vagas disponibilizadas por dia para cada U.H; • Para unidades onde os exames de tomografia e ressonância possuem sedação, soma-se ao cálculo supracitado o número de vagas para sedação disponibilizadas no mês em análise; <p>Observações gerais: Será utilizado como numerador o maior valor encontrado entre o número de exames realizados e o número de exames disponibilizados.</p>
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS
<p>Apuração via relatório de disponibilidade de rede extraído da plataforma PRTG</p> <p>Tipo de cálculo: manual.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição do número de dias compreendidos entre os meses em análise; • Cálculo do período total de disponibilidade prevista em horas: Nº de dias x 24 horas/dia; <p>Cálculo do Numerador:</p>

- Consulta no relatório extraído da plataforma PRTG dos períodos de indisponibilidade compreendidos no período em análise;
- Conversão dos períodos indisponíveis para horas;
- Subtração do denominador calculado acima pelo período de indisponibilidade da rede.

Observações gerais:

Os status "Desconhecido" e "Para Baixo" serão considerados como períodos de indisponibilidade de rede. Para o cálculo do numerador, são desconsideradas situações de indisponibilidade do sistema justificadas, com base em documentação suporte apresentada (ofícios, laudos técnicos, dentre outras documentações que sustentem que a indisponibilidade não é imputável a Concessionária).

2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada uh

Apuração via relatório de disponibilidade de rede extraído da plataforma PRTG

Tipo de cálculo: manual.

Cálculo do Denominador:

- Definição do número de dias compreendidos entre os meses em análise;
- Cálculo do período total de disponibilidade prevista em horas: Nº de dias x 24 horas/dia;

Cálculo do Numerador:

- Consulta no relatório extraído da plataforma PRTG dos períodos de indisponibilidade, com base na carga horária de funcionamento de cada unidade hospitalar, compreendidos no período em análise;
- Subtração do denominador calculado acima pelo período de indisponibilidade da rede.

Observações gerais:

Os status "Desconhecido" e "Para Baixo" serão considerados como períodos de indisponibilidade de rede. Para o cálculo do numerador, são desconsideradas situações de indisponibilidade do sistema justificadas, com base em documentação suporte apresentada (ofícios, laudos técnicos, dentre outras documentações que sustentem que a indisponibilidade não é imputável a Concessionária).

2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)

Apuração via relatório de disponibilidade de rede extraído da plataforma PRTG

Tipo de cálculo: manual.

Cálculo do Denominador:

- Definição do número de dias compreendidos entre os meses em análise;
- Cálculo do período total de disponibilidade prevista em horas: Nº de dias x 24 horas/dia;

Cálculo do Numerador:

- Consulta no relatório extraído da plataforma PRTG dos períodos de indisponibilidade, com base na carga horária de funcionamento de cada unidade hospitalar, compreendidos no período em análise;
- Conversão dos períodos indisponíveis para minutos e horas;
- Subtração do denominador calculado acima pelo período de indisponibilidade da rede.

Observações gerais:

Os status "Desconhecido" e "Para Baixo" serão considerados como períodos de indisponibilidade de rede. Para o cálculo do numerador, são desconsideradas situações de indisponibilidade do sistema justificadas, com base em documentação suporte apresentada (ofícios, laudos técnicos, dentre outras documentações que sustentem que a indisponibilidade não é imputável a Concessionária).

2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0

Apuração via relatório de registro de incidências nível 0, emitido do sistema de chamados GLPI

Tipo de cálculo: manual.

Extração da Base:

- Acessar o sistema de chamados GLPI e aplicar o seguinte filtro:
 - Características – Status: é – Todos;
 - Características – Entidade: é – RBD>U.H;
 - SLT – SLT Tempo para solução: contém – Nível 0;
 - Características – Data de abertura: depois – primeira data do período em análise – 00:00;
 - Características – Data de abertura: antes – última data do período em análise – 23:55.
- Extrair base de chamados em ".sql" e em ".pdf".

Cálculo do Denominador:

- Total de registros na tabela da base extraída.

Cálculo do Numerador:

- Campo "Data de Abertura";
- Campo "Data de Fechamento";
- Calcular tempo até o fechamento do chamado ("Data de Fechamento" – Data de Abertura");
- Definir o número de registros para cada um dos seguintes status:
 - Resolvido em menos de 24 horas;
 - Resolvido entre 24 horas e 1 mês;
 - Resolvido acima de 1 mês;
 - Não resolvido.

Observações gerais:

Não devem haver chamados resolvidos em período superior a 1 mês. No mínimo 60% do total de chamados devem ser resolvidos em menos de 24 horas. No máximo 40% do total de chamados podem ser resolvidos entre 24 horas e 1 mês.

2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1

Apuração via relatório de registro de incidências nível 1, emitido do sistema de chamados GLPI

Tipo de cálculo: manual.

Extração da Base:

- Acessar o sistema de chamados GLPI e aplicar o seguinte filtro:
 - Características – Status: é – Todos;
 - Características – Entidade: é – RBD>U.H;
 - SLT – SLT Tempo para solução: contém – Nível 1;
 - Características – Data de abertura: depois – primeira data do período em análise – 00:00;
 - Características – Data de abertura: antes – última data do período em análise – 23:55.
- Extrair base de chamados em ".sql" e em ".pdf".

Cálculo do Denominador:

- Total de registros na tabela da base extraída.

Cálculo do Numerador:

- Campo "Data de Abertura";
- Campo "Data de Fechamento";
- Calcular tempo até o fechamento do chamado ("Data de Fechamento" – Data de Abertura");
- Definir o número de registros para cada um dos seguintes status:
 - Resolvido em menos de 24 horas;
 - Resolvido entre 24 horas e 1 mês;
 - Resolvido acima de 1 mês;
 - Não resolvido.

Observações gerais:

Não devem haver chamados resolvidos em período superior a 1 mês. No mínimo 60% do total de chamados devem ser resolvidos em menos de 24 horas. No máximo 40% do total de chamados podem ser resolvidos entre 24 horas e 1 mês.

INDICADORES DE QUALIDADE

2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame

Apuração via base de dados do sistema Pleres.

Tipo de cálculo: automatizado.

Cálculo do Denominador:

- Campo NU_REGIME = "A";
- Campo com informação de data e hora do início do procedimento técnico, com exclusão dos registros em branco (sem informação de data e hora - Campo DT_TECNICO_INICIO <> "NULL");
- Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; "RECONVOCADO";
- Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY".

Cálculo do Numerador:

- Campo Início Técnico (DT_TECNICO_INICIO) subtraindo o Campo da data e hora do agendamento do paciente (DT_INICIOAGENDA e HR_INICIOAGENDA).
- Campo Início Técnico (DT_TECNICO_INICIO) subtraindo o Campo da data e hora da admissão do paciente (DT_ADMISSAO_SETOR e HR_ADMISSAO_SETOR), se a admissão do paciente for posterior a data/hora agendada.
- Da subtração acima, utiliza-se para o numerador os registros <= 90 minutos.

<p>Observações Gerais: Serão excluídos da apuração os registros sem informação (campo em branco – NULL) dos campos de início de procedimento técnico e/ou admissão do paciente e/ou agenda do paciente.</p>
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; "CANCELADO"; "NOVA COLETA"; • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO2 = "RECONVOCADO"; • Campo RECONVOCADO_IMPUT_IMPUT = "IMPUTAVEL". <p>Informação extra (total de reconvocados):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO2 = "RECONVOCADO"; <p>Observações gerais: É selecionada amostra de reconvocações não imputáveis à Concessionária para análise dos motivos de reconvocação. É selecionada amostra de potenciais reconvocações por meio de análise da duplicidade dos seguintes campos combinados: "Nome do paciente", "Prontuário", "Procedimento" e "Data de Admissão".</p>
2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária
<p>Apuração via base de dados do sistema Pleres.</p> <p>Tipo de cálculo: automatizado.</p> <p>Cálculo do Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO excluindo registros do tipo: "BLOQUEADO"; • Campo NM_SERV_PROC excluindo registros do tipo "ESTEREOTAXIA" e "CORE BIOPSY". <p>Cálculo do Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO = "CANCELADO"; • Campo CANCELAMENTO_IMPUT_IMPUT = "IMPUTAVEL". <p>Informação extra (total de cancelados):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo NM_SITUACAO = "CANCELADO". <p>Observações gerais: É selecionada amostra de cancelamentos não imputáveis à Concessionária para análise documental dos respectivos termos de cancelamento emitidos.</p>
2.2.4 Realização e acompanhamento do plano de manutenção/controle de qualidade dos equipamentos
<p>Apuração via análise documental (planos de manutenção emitidos e evidências de monitoramento realizado)</p> <p>O indicador tem como principal objetivo avaliar a realização e acompanhamento do plano de manutenção da Concessionária.</p> <p>Como um biênio possui 24 meses, a referência "ao termino do sexto mês de cada biênio", levou a Deloitte, no papel de Verificador Independente, ao analisar o método de apuração descrito no Contrato de Concessão, interpretar que a apuração seria no 6º mês findado o biênio (24 meses), ou seja, no 30º mês. Semestralmente as ações de acompanhamento do plano serão analisadas, entretanto somente ao final do período especificado acima (30º mês) será realizada a apuração do indicador.</p>
2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações
<p>Apuração via análise documental (planos de manutenção emitidos e evidências de monitoramento realizado)</p>

O indicador tem como principal objetivo avaliar a realização e acompanhamento do plano de manutenção da Concessionária.

Como um biênio possui 24 meses, a referência "**ao término do sexto mês de cada biênio**", levou a Deloitte, no papel de Verificador Independente, ao analisar o método de apuração descrito no Contrato de Concessão, interpretar que a apuração seria no 6º mês findado o biênio (24 meses), ou seja, no 30º mês. Semestralmente as ações de acompanhamento do plano serão analisadas, entretanto somente ao final do período especificado acima (30º mês) será realizada a apuração do indicador.

2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente

Apuração via pesquisa de satisfação aplicada

Este indicador avalia a realização, **a cada doze meses**, da pesquisa de satisfação do cliente, pacientes ambulatoriais.

No método de apuração consta:

Este indicador é realizado 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.

A partir da nota atribuída a Unidade Hospitalar, verificamos o valor do indicador:

- **Nota >= 90%:** valor do indicador em 100%;
- **Nota < 90% e >=70%:** valor do indicador em 50%;
- **Nota < 70% e >=60%:** valor do indicador em 20%;
- **Nota < 60%:** valor do indicador em 0%.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deve ser calculado **anualmente**.

2.2.7 Avaliação do médico prescritor

Apuração via pesquisa de satisfação aplicada

Este indicador avalia a realização, **a cada doze meses**, da pesquisa de satisfação dos médicos da SESAB.

No método de apuração consta:

Este indicador é realizado 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.

A partir da nota atribuída a Unidade Hospitalar, verificamos o valor do indicador:

- **Nota >= 90%:** valor do indicador em 100%;
- **Nota < 90% e >=70%:** valor do indicador em 50%;
- **Nota < 70% e >=60%:** valor do indicador em 20%;
- **Nota < 60%:** valor do indicador em 0%.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deve ser calculado **anualmente**.

Anexo IX – Ofício 404/2020 – SESAB/SAIS/DGECOP.



**DIRETORIA DE GESTÃO DAS UNIDADES CONSORCIADAS E EM
PARCERIA PÚBLICO PRIVADA - SESAB/SAIS/DGECOP**

Ofício nº 404/2020 - SESAB/SAIS/DGECOP

Salvador, 10 de Setembro de 2020.

À Rede Brasileira de Diagnosticos SPE S.A - RBD Imagem

Senhor Stelliu Espinheira - Presidente

C/C

À Deloitte Touch Tohmatsu Limited - DTTL

Senhor Edson Cedraz - Sócio

Assunto: Resposta ao ofício DTT nº 01/2020 - Expiração de prazo da PGE quanto à redistribuição dos indicadores não aplicáveis a determinadas unidades hospitalares.

Trata-se da segunda resposta ao Ofício DTT nº 01/2020 de 13.03.2020, no qual o Verificador Independente solicita a extensão do prazo para utilização da redistribuição dos pesos dos indicadores ou a atualização do quadro de indicadores através do trabalho de revisão de indicadores contratado no ano passado.

Considerando que já foi formulada por esta Diretoria uma consulta à PGE (processo SEI 019.8743.2020.0031516-40), acerca da possibilidade de prorrogação dos efeitos do Parecer GAB-PGE-JLD-022/2019, sendo que, em respeito à legislação pertinente, o processo foi inicialmente remetido à secretaria

Executiva da Fazenda PPP/SEFAZ e atualmente encontra-se na PGE para análise e manifestação conclusiva.

Considerando parecer da PGE-GAB-PAE-JLD-031/2020, referente aos primeiros impactos da pandemia do COVID-19 nos Contratos de Parcerias Público Privadas em execução no âmbito da Secretaria de Saúde do Estado da Bahia, que supre de forma temporária até a correta formalização dos instrumentos de alteração contratual, as urgências advindas dos contratos de concessão.

Considerando o ofício RBD nº 196/2020, de 20.03.2020, relatando a situação em que se encontra o Estudo de Revisão de Indicadores, informando impossibilidade de conclusão dos trabalhos pela empresa BDO no prazo estipulado, alegando dificuldades não calculadas quando do início dos trabalhos e apresentações de prazos.

Considerando a necessidade de revisão dos indicadores e sua adequação ao contrato levando em consideração a realidade operacional de cada uma das Unidades Hospitalares e sua consequente redistribuição de pesos de forma proporcional, bem como a situação de emergência sanitária de conhecimento público, e em respeito aos inúmeros decretos publicados tanto na esfera estadual como federal.

Sirvo-me do presente, nos termos da fundamentação supra, para conceder a prorrogação pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir de 30 de julho de 2020, ressalvando que, advindo parecer da PGE sobre o tema o prazo deverá ser adequado à sua orientação, nesse período a apuração de desempenho da Concessionária continuará sendo feita com a redistribuição dos indicadores, "não apuráveis", conforme determinado em parecer GAB-PGE-JLD-022/2019.


Michael Carmo
Coordenador
COGECN/DGECOP/SAIS/SESAB
Causa nº 19.636.790-4
Michael do Carmo Silva
Diretor em exercício

Anexo X – Ofício DTT 011/2019



Salvador, 27 de maio de 2019

OF. Nº 011/ 2019 – DTT- PPP Imagem – 004/2015

À

Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB)

Superintendência de Atenção Integral à Saúde - SAIS

Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas | DGE COP

Sra. Priscilla Magalhães – Diretora DEGE COP

C/C

Rede Brasileira de Diagnósticos SPE

Sr. Stellu Espinheira - Presidente

Ref.: Metodologia adotada pela Deloitte Touche Tohmatsu para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5.

Prezados Senhores,

Em 26 de novembro de 2018 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda (Deloitte) assinou contrato com a Rede Brasileira de Diagnóstico SPE LTDA ("RBD" ou "Concessionária") para atuação como Verificador Independente do contrato de Concessão no. 04-2015 Concessão Administrativa para Gestão e Operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Própria de Saúde do Estado da Bahia.

De acordo com o Apêndice 4.1 do Anexo 4 – Indicadores de Desempenho, do Contrato de Concessão, dentre os indicadores de qualidade, temos:

- 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;
- Indicador 2.2.5 - Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações.

Os respectivos indicadores têm como principal objetivo avaliar a realização e acompanhamento do plano de manutenção da Concessionária.

Em análise aos textos dos indicadores, estes levam a dúvidas de interpretação por possuir diversas referências temporais conflitantes. Exemplo:



Indicador 2.2.4:

Na definição do indicador consta:

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

No método de apuração consta:

Este indicador será analisado semestralmente e será calculado no término do sexto mês de cada biênio.

Valor do indicador = 1 (um), se foi realizado e apresentado o plano de manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente.

A integra dos descritivos dos indicadores acima encontram-se no Anexo I deste ofício.

INTERPRETAÇÃO DELOITTE

Como um biênio possui 24 meses, a referência "**ao término do sexto mês de cada biênio**", levou a Deloitte, no papel de Verificador Independente, ao analisar o método de apuração descrito no Contrato de Concessão, interpretar que a apuração seria no 6º mês findado o biênio (24 meses), ou seja, no 30º mês.

Adicionalmente, as referências a apuração de um indicador semestralmente para um plano que só é atualizado a cada 24 meses levou a reforçar essa interpretação.

Indicador 2.2.5:

Na definição do indicador consta:

Este indicador avaliará a realização, **a cada dois anos**, de um plano de manutenção das infraestruturas e instalações equipamentos, assim como o acompanhamento do mesmo.

No método de apuração consta:

Este indicador será analisado semestralmente.

Valor do indicador = 1 (um), se foi realizado e apresentado o plano de manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente.

INTERPRETAÇÃO DELOITTE

Por algum motivo esse indicador não faz menção da referência "**ao término do sexto mês de cada biênio**". Porém, para manter unicidade de interpretação na metodologia de cálculo, a Deloitte aplicou a mesma interpretação do 2.2.4 (apuração no 6º mês findado o biênio (24 meses), ou seja, no 30º mês).



Como comentado no 2.2.4, as referências a análise de um indicador semestralmente para um plano que só é atualizado a cada 24 meses reforçou a interpretação da Deloitte supracitada.

Período de Operação Plena:

Adicionalmente, o anexo do contrato de concessão explicita que o início da análise/apuração do indicador corresponde a data de início do período da operação plena:

7.1.2. "A Concessionária não estará sujeita aos indicadores de desempenho previstos na cláusula 16 e no Apêndice 4.1 do Anexo 4 para as instalações que se encontrem em Período de Transição..."

Exemplo:

Com base na interpretação do Verificador Independente de que a apuração se dará no 30º mês do período de operação plena, abaixo apresentamos exemplo do período de apuração considerado essas variáveis:

- o Unidade Hospitalar com entrada em operação plena em 05/2016.

Data Início da Operação Plena	12 meses após início da operação plena	24 meses após início da operação plena	30 meses após início da operação plena (Término do 6º mês da biênio)
Maio/2016	Abril/17	Abril/18	Outubro/18

Um outro aspecto citado no Contrato de Concessão é que indicadores que tem período de apuração superior a um trimestre devem ser repetidos.

16.4.3. "Ressalve-se apenas aqueles indicadores com periodicidade de apuração em prazos superiores ao trimestre, cujos resultados permanecerão inalterados para efeito da apuração trimestral até existe nova apuração, conforme regulado no Anexo 4.

A integra das cláusulas acima encontram-se no ANEXO II deste ofício.

Diante do exposto, e considerando que a Concessionária e o antigo Verificador Independente (Accenture) adotavam uma metodologia de cálculo divergente do entendimento adotado pela Deloitte (atual Verificador Independente), solicitamos a esta Diretoria (DGEOP) a formalização de consulta à PGE (Procuradoria Geral do Estado) quanto ao entendimento da metodologia de cálculo dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 constantes do Anexo 4 do Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

Colocamo-nos ao inteiro dispor de V.S.^a para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.

Ricardo Teixeira

Sócio



ANEXO I

Apêndice 4.1 do Anexo 4 – Indicadores de Desempenho

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

2.2.4.1

28

Definição:

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

Método de apuração/medição:

Este indicador será analisado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio:

Valor do indicador = 1 (um), se foi realizado e apresentado o Plano de Manutenção bianual; se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

O Plano de Manutenção no que se refere à 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.

Valor do indicador = 0 (zero) se não foi realizado ou se não foi apresentado o Plano de Manutenção bianual; se não foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.



Caberá ao Verificador Independente a verificação da realização e apresentação do Plano, assim como a aferição dos procedimentos de acompanhamento nele estabelecido.

Grau de cumprimento:

Se o valor do indicador é 0 (zero), a Concessionária não obterá a remuneração variável relacionada com este indicador.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho:

Este indicador tem um peso de 1% sobre o valor no conjunto de indicadores.

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e aplicar-se-á o resultado obtido, no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

Cálculo do indicador:

Se o valor do indicador é 1 (um)

Indicador 2.2.4 = 1%

Se o valor do indicador é 0 (zero):

Indicador 2.2.4 = 0%



2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das Instalações

Definição:

Este indicador avaliará a realização, a cada dois anos, de um plano de manutenção das infraestruturas e instalações, assim como o acompanhamento do mesmo.

Método de apuração/medição:

Este indicador será analisado semestralmente.

Valor do indicador = 1 (um), se foi realizado e apresentado o Plano de Manutenção bianual, se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas;

Valor do indicador = 0 (zero) se não foi realizado ou se não foi apresentado o Plano de Manutenção bianual; se não foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

Caberá ao Verificador Independente a verificação da realização e apresentação do Plano, assim como a aferição dos procedimentos de acompanhamento nele estabelecido.

Grau de cumprimento:

Se o valor do indicador é 0 (zero), a Concessionária não obterá a remuneração variável relacionada a este indicador.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho:

Este indicador tem um peso de 1%, sobre o total dos indicadores.

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento da informação, deverá ser calculado semestralmente e aplicar-se-á o resultado obtido, no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.



Cálculo do indicador:

Se o valor do indicador é 1 (um)

Indicador 2.2.5 = 1%

Se o valor do indicador é 0 (zero):

Indicador 2.2.5= 0%

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'B' followed by a flourish.



ANEXO II

Contrato de Concessão nº 004/2015

7.1.2. A Concessionária não estará sujeita aos indicadores de desempenho previstos na cláusula 16 e no Apêndice 4.1 do Anexo 4 para as Instalações que se encontrarem em Período de Transição, para efeitos de pagamento da Contraprestação Pública e da verificação da qualidade dos serviços, o que não a exime de adotar, durante este período, todas as providências necessárias ao integral cumprimento de suas obrigações, sob pena de aplicação das penalidades específicas do Período de Transição previstas no Anexo 12.

16.4.3. Nos demais trimestres do Período de Operação Plena de cada Instalação, a Contraprestação Mensal Efetiva variará de acordo com o Índice de Desempenho apurado no penúltimo trimestre anterior.

- (i) Ressalva-se apenas aqueles indicadores com periodicidade de apuração em prazos superiores ao trimestre, cujos resultados permanecerão inalterados para efeito da apuração trimestral até existir nova apuração, conforme regulado no Anexo 4.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes.

Anexo XI - Ofício DGECOP N° 032/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público Privadas - DGECOP

Salvador, 24 de janeiro de 2020.

Ofício DGECOP N° 032/2020

A Deloitte Touche Tohmatsu
Att.: Sr. Ricardo Teixeira

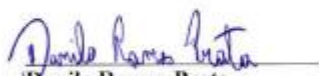
C/C: Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. – RBD Imagem
Sr. Stelliu Rebello Espinheira – Presidente

Ref.: Consulta PGE – Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão n°. 04/2015

Prezados,

Tendo em vista a emissão da Parecer n°. GAB-PAE-JLD-06/2020 da lavra da Excelentíssima Senhora Doutora Procuradora Juliana Damasceno, cuja interpretação da metodologia a ser adotada pelo Verificador Independente para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 foi no sentido de que “a expressão ‘*termo do sexto mês de cada biênio*’ corresponde ao sexto mês após o início da operação plena, aplicando-se, em seguida, a subcláusula 16.4.3”, servimo-nos do presente expediente para cientificá-los do referido opinativo, ao tempo em que requeremos que as determinações ali contidas sejam prontamente aplicadas, inclusive considerando os relatórios trimestrais já produzidos a partir do início das atividades do Verificador Independente em relação ao Contrato de Concessão 004/2015 – PPP Imagem.

Atenciosamente,


Danilo Ramos Prata
PPP/DGECOP


Luis Sérgio Coelho Almeida
Coordenador DGECOP/CGPPP

24/01/2020

SEI/GOVBA - 00014944407 - Parecer Jurídico



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
ASSESSORIA DO GABINETE - PGE/GAB/ASSESSORIA

PROCESSO:	019.8743.2019.0091577-96
ORIGEM:	SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA - SESAB
OBJETO:	CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA

PARECER Nº GAB-PAE-JLD-06/2020

CONSULTA. CONCESSÃO ADMINISTRATIVA. Contrato nº 004/2015. Concessão dos serviços de gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem. Dissenso quanto à aplicação de critérios para a apuração de indicadores de desempenho. Orientações.

Por meio do ofício DGEOP-CGPPP/SAIS/SESAB nº 205/2019 (SEI 10124494), a Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e em Parceria Público-Privada da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia da Superintendência de Atenção Integral à Saúde (DGEOP/SAIS/SESAB) consulta esta Procuradoria Geral do Estado quanto à correta metodologia a ser utilizada na apuração dos indicadores de desempenho nº 2.2.4 e nº 2.2.5 do Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 (Contrato nº 004/2015).

Consoante é sabido, o Estado da Bahia, por meio da SESAB, celebrou com a REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SFE S.A. (Concessionária) o Contrato nº 004/2015, que tem por objeto a "concessão administrativa para a gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em uma Central de Imagem e em 12 (doze) Unidades Hospitalares integrantes da rede própria da SESAB".

O ofício DGEOP-CGPPP/SAIS/SESAB nº 205/2019 consigna que:

"O Verificador Independente anterior (Accenture) apurava este indicador avaliando o cumprimento do plano de manutenção no período do semestre, a partir do sexto mês do biênio (ano em que a Unidade entrou em fase de operação plena e o próximo), conforme extrato do seu relatório anexo 10131753. Entretanto, após a mudança do VI da Accenture para a Deloitte (nov/2018) houve novo entendimento, sustentando a Deloitte que a apuração se dará no 5º mês da operação plena, desconsiderando o sexto mês do primeiro biênio adotado pela Accenture 10132560".

O processo encontra-se instruído, ademais, com os seguintes elementos: cópia de demonstrativo de apuração dos indicadores de desempenho nº 2.2.4 e nº 2.2.5 (SEI 10131743); cópia do ofício nº 011/2019 - DIT PPP Imagem - 004/2015, encaminhado pela Deloitte à SESAB (SEI 10132560); cópia do ofício nº DGEOP nº 74/2019, encaminhado pela SESAB à Concessionária (SEI 10132724);

1. cópia do ofício RBD nº 339/2019 (SEI 10132957);

É o relatório.

O apêndice 4.1 do Anexo 4 do Contrato nº 004/2015 fixa os parâmetros para cálculo dos indicadores de desempenho nº 2.2.4 e nº 2.2.5 nos seguintes termos:

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

Definição:

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

Método de apuração/medição:

Este indicador será analisado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio:

Valor do indicador = 1 (um) se foi realizado e apresentado o Plano de Manutenção bianual; se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

O Plano de Manutenção no que se refere à 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.

https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=16260515&infra.... 1/3

24/01/2020

SEI/GOVBA - 00014944407 - Parecer Jurídico

Valor do indicador = 0 (zero) se não foi realizado ou se não foi apresentado o Plano de Manutenção bianual; se não foram realizadas as ações de acompanhamento previstas.

Caberá ao Verificador Independente a verificação da realização e apresentação do Plano, assim como a aferição dos procedimentos de acompanhamento nele estabelecido.

Grau de cumprimento:

Se o valor do indicador é 0 (zero), a Concessionária não obterá a remuneração variável relacionada com este indicador.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho:

Este indicador tem um peso de 1% sobre o valor no conjunto de indicadores.

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e aplicar-se-á o resultado obtido, no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

Cálculo do indicador:

Se o valor do indicador é 1 (um)

Indicador 2.2.4 = 1%

Se o valor do indicador é 0 (zero):

Indicador 2.2.4 = 0%

2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das Instalações

Definição:

Este indicador avaliará a realização, a cada dois anos, de um plano de manutenção das infraestruturas e Instalações, assim como o acompanhamento do mesmo.

Método de apuração/medição:

Este indicador será analisado semestralmente.

Valor do indicador = 1 (um) se foi realizado e apresentado o Plano de Manutenção bianual, se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas;

Valor do indicador = 0 (zero) se não foi realizado ou se não foi apresentado o Plano de Manutenção bianual; se não foram realizadas as ações de acompanhamento previstas;

Caberá ao Verificador Independente a verificação da realização e apresentação do Plano, assim como a aferição dos procedimentos de acompanhamento nele estabelecido.

Grau de cumprimento:

Se o valor do indicador é 0 (zero), a Concessionária não obterá a remuneração variável relacionada a este indicador.

Ponderação sobre a totalidade dos indicadores de desempenho:

Este indicador tem um peso de 1%, sobre o total dos indicadores.

Este indicador, devido ao processo de coleta e tratamento da informação, deverá ser calculado semestralmente e aplicar-se-á o resultado obtido, no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

Cálculo do indicador:

Se o valor do indicador é 1 (um)

Indicador 2.2.5 = 1%

Se o valor do indicador é 0 (zero):

Indicador 2.2.5 = 0%

Conforme os documentos juntados ao processo, a dívida reside no marco temporal para apuração dos referidos indicadores.

O primeiro Verificador Independente, Accenture da Brasil (Accenture), adotou como marco temporal para a primeira apuração o sexto mês a partir do início da operação plena, repetindo a apuração nos trimestres seguintes, até a realização de nova apuração, no sexto mês do biênio seguinte, nos termos da subcláusula 16.4.3 (i).

Já o segundo Verificador Independente, Deloitte Touche Tohmatsu Ltda (Deloitte), contudo, entende que a primeira apuração deve ocorrer no 30º mês a partir da operação plena, que corresponde ao sexto mês após o término do primeiro biênio.

https://sei.bahia.ba.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=16290515&infra... 2/3

24/01/2020

SEI/GOVBA - 00014944407 - Parecer Jurídico

Ambas concordam que, silente o indicador 2.2.5 quanto ao momento da aferição, deve-se adotar o critério definido para o indicador 2.2.4.

O dissenso, portanto, repousa na interpretação do que seria "*término do sexto mês de cada biênio*".

À luz das disposições contratuais, para esta subscritora, não restam dúvidas que a expressão "*término do sexto mês de cada biênio*" corresponde ao sexto mês após o início da operação plena, aplicando-se, em seguida, a subcláusula 16.4.3 (i).

É o parecer, salvo melhor juízo.

Sigam os autos à apreciação superior.

GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO, 13 de janeiro de 2020.

JULIANA LIMA DAMASCENO

Procuradora Assessora Especial

Disponível em <https://www.sefaz.ba.gov.br/administracao/ppp/_img_Contrato_de_Concessao_Administrativa_Edital_n5_2013.pdf>. Acesso em 02/01/2010.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Lima Damasceno**, Procurador Assessor Especial, em 13/01/2020, às 20:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 33º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00014944407** e o código CRC **7E09253D**.

Referência: Processo nº 019.8703.2019/0091577-96

SEI nº 00014944407

Anexo XII - Publicação de extrato do 4º Termo Aditivo.



DIÁRIO OFICIAL
República Federativa do Brasil - Estado da Bahia

SALVADOR, TERÇA-FEIRA, 2 DE JUNHO DE 2020 - ANO CIV - Nº 12.913

LICITAÇÕES 11

Substituição de:

Unidade	Fiscal	Cadastro
Arquivo Central	Mauro Benedito Chaves	80012010
Núcleo Regional de Saúde Leste	Edson Cerqueira de Jesus	0605810
Instituto de Patinologia da Bahia - Iperba	Rita de Cássia Dias Ribeiro Santos	19.251.719-1
Maternidade Tóyia Balbino	Giordana Gonzaga Andrade Batista Silva	19.543.845-9
Complexo César de Araújo	Antônio Luiz F. de Oliveira	19.318.197-7
Cemitério Quintas das Lázaras	Antônio Luiz F. de Oliveira	19.318.197-7
Centro de Informação e Assistência Toxicológica da Bahia - CIATOX-BA	Gerson José Naves Rangel	19.478.265-1
Hospital Especializado Octávio Mangabeira	Patrícia Quariguazey Frita	19.459.030-6
Maternidade Albert Salim	Kátia Silva Santos	19.432.034-4
Hospital Especializado Mário Leal	Jonatas Uendel Lima Lamago	19.551.155-0
Administração Central - Sede	Roberto Viana de Santana	19.548.229-4
Control Estadual de Regulação	Roberto Viana de Santana	19.548.229-4
Hospital Geral Ernesto Simões Filho	Kátia Lene da Silva Durã	19.221.429-8
Hospital Geral Ernesto Simões Filho	Caio Augusto Guedes Pereira	92031043
Hospital Geral Roberto Santos	Luzinete Pereira de Almeida	19.271.341-2
Centro Estadual Esp. em Diagnóstico, Assistência e Pesquisa	Claudia Verbena Sales Santos Mello	19.116.054-3
Centro de Vigilância Epidemiológica/CSQ	Polio Paulo Gonçalves de Freitas	0488952

DATA DA ASSINATURA: 01/06/2020 Fábio Vilas-Boas Pinto, Secretário Estadual da Saúde

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

HOSPITAL GERAL DO ESTADO

RESUMO DE CONTRATO (AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO DE MATERIAL - AFM)

1. AFM Nº 19.077.00687/2020 - Empresa: Paz do Brasil Indústria de Papéis Ltda - Valor R\$ 65.150,00. Data de assinatura: 29/05/2020. 2. AFM Nº 19.077.00687/2020 - Empresa: Salusmed Distribuidora de Medicamentos e Produtos para Saúde Ltda - Valor R\$ 7.849,99. Data de assinatura: 29/05/2020. Salvador, 01 de junho de 2020. André Luciano Santana de Andrade - Diretor Geral

Extrato de Termo Aditivo Nº 04 ao Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015

Termo Aditivo nº 04 contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 que entre si celebram a Secretaria de Saúde do Estado da Bahia - SESAB e a Concessionária Rede Brasileira de Diagnóstico SPE S.A. e na qualidade de interveniente-auxente a Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A. - DESENBHIA, visando a supressão do escopo de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem de 3 (três) equipamentos de mamografia do Centro Estadual de Oncologia - CECAN, transferidos para outras Unidades Hospitalares sob gestão da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia.

Salvador, 01 de junho de 2020

Dr. FÁBIO VILAS-BOAS

Secretário da Saúde do Estado da Bahia

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA - CECAN

RESUMO DE CONTRATO

Processo Nº 018.9224.2020.0018322-99. CONTRATO Nº. 008/2020 - Contratante: SESAB/ CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA - CECAN - Contratada: ONCOVIT DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LTDA. Objeto: aquisição de medicamento Metotrexato de Söng FA. Valor Total: R\$ 11.621,09 (onze mil seiscentos e vinte e oito reais). Prazo de Execução 12 (doze) meses - Entrega mensal. Atividade: 2641 - Elemento de despesa: 33.90.30 - Fonte: 281. Salvador 01 de junho de 2020. DR. FÁBIO VILAS-BOAS PINTO, Secretário da Saúde do Estado da Bahia.

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA

RESUMO DE CONTRATO Nº 003/2020

Processo SEI: nº. 019.8999.2020.0020492-10. Contrato nº. 003/2020 - Contratante: SESAB/ Hospital Especializado Octávio Mangabeira - Contratada: ADIB PRODUTOS MEDICOS E

HOSPITALARES LTDA, CNPJ nº 13.718.051/0001-03. Objeto: Aquisição de Material para Laboratório (Suplemento, para meio seletivo de cultura de Burkholderia e Agar base, meio de cultura), referente ao Pregão Eletrônico 008/2020 - Vigência: de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura em 29/05/2020. No Valor de: R\$ 99.600,00 (noventa e nove mil e seiscentos reais) parcelado ou de acordo com a demanda da Unidade. Dotação orçamentária Fonte: 130/261 - Projeto Atividade 26.41 - Elemento de Despesa: 33.90.30. DATA DA ASSINATURA: 29/05/2020. FÁBIO VILAS-BOAS, SECRETÁRIO ESTADUAL DA SAÚDE

Resumo do 1º Termo Aditivo de Prorrogação 2020

SESAB - Secretaria da Saúde do Estado da Bahia

HGCA - Hospital Geral Clerton Andrade

3º TERMO DE ADITIVO AO CONTRATO 005/2017 - PROCESSO SEI Nº 019.5242.2020.0054625-98. CONTRATANTE: Governo do Estado da Bahia - através da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - SESAB - CONTRATADA: STERIL SERVIÇOS DE ESTERILIZAÇÃO LTDA. CNPJ: nº. 22.383.778/0001-40. OBJETO: Prestação de Serviço de Esterilização e base de Oxido de Etileno, por um período de 12 (doze) meses. VALOR GLOBAL: R\$ 233.421,48 (Duzentos e trinta e três mil, quatrocentos e vinte e um reais e quarenta e oito centavos) VALOR MENSAL: 19.451,79 (Dezenove mil quatrocentos e cinquenta e um reais e setenta e nove centavos). VIGÊNCIA - 01.06.2020 a 31.05.2021 - ATIVIDADE: 2641 - ELEMENTO: 33.90.30, FONTE: 130/261, DATA DE ASSINATURA: 29 de Maio de 2020.

SESAB - SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

HGRS - HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS

RESUMO DE AFM - AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO DE MATERIAIS

AFM Nº	RM Nº	VENDEDOR	OBJETO	VALOR TOTAL
19.070.01771/2019	19.34809/2019	CRISTALIA PROO QUIMFARM LTDA	HEPARINA	82.000,00
19.076.00601/2020	19.13354/2020	ARTMEDIC IND E COM LTDA	LENICOL	32.000,00
19.076.00697/2020	19.14430/2020	ULTRA MEDICAL COM DE MAT HOSP LTDA	COMPRESSA	22.554,00
19.076.00639/2020	19.15320/2020	ULTRA MEDICAL COM DE MAT HOSP LTDA	CANULA	275,00
19.076.00640/2020	19.15320/2020	CIRURGICALS LTDA	CANULA	802,00
19.076.00655/2020	19.15625/2020	SIEMENS HEALTHCARE DIAGNOSTICS LTDA	KIT DE HENOGASOMETRIA	50.400,00
19.076.00657/2020	19.15759/2020	MULTIFLEX DO BRASIL LTDA	COLCHÃO	7.814,40
19.076.00658/2020	19.15805/2020	IMPERATRIZ COM E IND LTDA	PAPEL HIGIÊNICO	50.499,00
19.076.00670/2020	19.15891/2020	POLAR FIX IND E COM DE PROD HOS PLTDA	CURATIVO	5.592,00
19.076.00675/2020	19.14808/2020	ELFAMED S.A	SUGAMADEX	61.174,00
19.076.00676/2020	19.16000/2020	CLAUDIA GOMES DE SOUZA DISTRIBUIDORA	SABONETE	10.400,00
19.076.00677/2020	19.16101/2020	RAVI COM DE PAPEIS BIRELLI	PAPEL ALCAALINO	31.300,00
19.076.00676/2020	19.16100/2020	CRUZEL COM DISTR DE PROD HOS P BIRELLI	GERINGA	3.900,00
19.076.00690/2020	19.16100/2020	CIRURGICA FERNANDES COM DE MAT CIR E HOSP SOC LTDA	FILTRO	4.400,00
19.076.00683/2020	19.16443/2020	ICARAI DO BRASIL IND E COM LTDA	FORMOL	720,00
19.076.00685/2020	19.16450/2020	BIOLINE FIOS CIRURGICOS LTDA	FIO	1.859,00
19.076.00688/2020	19.16441/2020	FORTOLEAM COM DE PROD DE HIG E LIMP LTDA	SACO	1.392,00
19.076.00695/2020	19.16451/2020	FARMACE IND QUIM FARM C LTDA	CLORETO	34.000,00
19.076.00697/2020	19.16459/2020	CRISTALIA PROO QUIMFARM LTDA	MORFINA	4.872,00
19.076.00698/2020	19.16456/2020	CSL BEHRING COM DE PROD FARMAC LTDA	MUNOSOLBULINA	30.949,80
19.076.00699/2020	19.16530/2020	CRISTALIA PROO QUIMFARM LTDA	ATRACURIO	3.372,00
19.076.00711/2020	19.16670/2020	BASE MEDICA COM E SERV LTDA	EQUIPO	11.480,00
19.076.00712/2020	19.16671/2020	BIOLINE FIOS CIRURGICOS LTDA	FIO	2.860,00

Anexo XIII - Termo aditivo Nº 04 ao Contrato N. 004/2015 de Concessão Administrativa para Gestão e Operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem na Rede Pública de Saúde do Estado da Bahia.

TERMO ADITIVO Nº 04 AO CONTRATO N. 004/2015 DE
CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA GESTÃO E
OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO
DIAGNÓSTICO POR IMAGEM NA REDE PÚBLICA DE
SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA, QUE CELEBRAM
ENTRE SI O ESTADO DA BAHIA, POR INTERMÉDIO
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO, A REDE
BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.,
FIGURANDO COMO INTERVENIENTE-ANUENTE A
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A -
DESENBÁHIA.

As partes abaixo qualificadas,

de um lado,

(a) O **ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Secretaria da Saúde, com sede no Centro Administrativo da Bahia, 3ª Avenida, nº 390, doravante denominado, **PODER CONCEDENTE**, neste ato representado pelo Secretário da Saúde, Sr. FÁBIO VILAS BOAS;

e de outro,

(b) A **REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.**, sociedade por ações de capital fechado, doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, do Ministério da Fazenda, sob o nº. 21.164.511/0001-19, estabelecida na Avenida Luís Viana Filho, nº 6462, Ed. Wall Street, torre B, sala 611, CEP nº 41730-101, Salvador-Bahia, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, por seu Diretor Presidente STELLIU REBELLO ESPINHEIRA e por GUSTAVO BALTHAZAR DA SILVEIRA, Diretor Médico;

e ainda, na qualidade de interveniente-anuente:

A **AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A.**, doravante denominada **DESENBÁHIA**, pessoa jurídica de direito privado, constituída como sociedade anônima de capital fechado, conforme autorização da Lei Estadual nº 2.321, de 11 de abril de 1966, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, do Ministério da Fazenda, sob o n.º 15.163.587/0001-27, com sede em Salvador, Bahia, na Rua Ivone Silveira, nº 213 - Doron, neste ato representada por seu Presidente, Sr. FRANCISCO ALFREDO MARCÍLIO DE SOUZA MIRANDA e do Diretor de Operações, Sr. PAULO DE OLIVEIRA COSTA.

Na qualidade de Partes do Contrato de Concessão Nº 004/2015 ("Contrato"), cujo objeto é a "Concessão administrativa para gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em uma Central de Imagem e em 12 (doze) Unidades Hospitalares integrantes da rede própria da SESAB".

CONSIDERANDO:

1. A decisão do PODER CONCEDENTE, pautada pelo interesse público, de transferir 3 (três) equipamentos de mamografia do Centro Estadual de Oncologia ("CICAN") para outras Unidades Hospitalares sob gestão da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia.

Resolvem as Partes e o Interveniente-Anuente, de mútuo e em comum acordo, celebrar o presente Termo Aditivo Nº 04 ao Contrato de Concessão Nº 004/2015, nos termos das seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.1. As despesas para o pagamento deste contrato ocorrerão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Unidade Gestora- 3.19.601.0083

Projeto/Atividade - 5328 – Gerenciamento de Parceria Público Privada em Saúde

Fonte- 130 – Recursos vinculados à saúde

Elemento de Despesa- 33.67.83 / Despesas Decorrentes de Contrato de PPP, exceto Subvenções Econômicas, Aporte e Fundo Garantidor.

CLÁUSULA SEGUNDA – ALTERAÇÃO DE ESCOPO

2.1. Ficam suprimidos do escopo de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem 3 (três) equipamentos de mamografia, originalmente cedidos pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA para operação dos referidos serviços no Centro Estadual de Oncologia (CICAN)

2.2. Fica a CONCESSIONÁRIA obrigada a transferir 2 (dois) dos equipamentos de mamografia referidos na subcláusula 2.1 anterior para o Hospital da Mulher, localizado no

município de Salvador, e 1 (um) equipamento de mamografia para o (DGE/SESAB), área do COPAT/CAFE HALL, localizado no município de Salvador.

2.3. Em virtude do disposto na subcláusula 2.1 anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder com a devolução ao PODER CONCEDENTE dos ambientes onde se encontram os equipamentos de mamografia a serem transferidos, observando todas as diretrizes estabelecidas para a reversão dos bens constantes do Anexo 9 ao Contrato de Concessão.

Devolvidos os equipamentos e os ambientes, O PODER CONCEDENTE é exclusivamente responsável pela guarda e manutenção desses espaços, considerando a data constante no Termo de Entrega/Devolução dos espaços e dos 3 (três) equipamentos, sendo, portanto, a partir de então, integralmente responsável pela, manutenção e conservação dos referidos espaços, ficando a CONCESSIONÁRIA livre de quaisquer ônus relativo à manutenção e conservação destes.

2.4. Os impactos econômico-financeiros decorrentes das alterações que tratam as subcláusulas 2.1., 2.2 e 2.3., serão contemplados na Cláusula Quarta deste Aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS NOVAS OBRIGAÇÕES TRANSFERIDAS À CONCESSIONÁRIA

3.1. Em virtude da modificação definida neste aditamento, a CONCESSIONÁRIA faz jus à recomposição de custos incorridos com a instalação de 2 (dois) equipamentos de mamografia no Hospital da Mulher.

3.1.1. Os custos relativos à desmontagem e transporte dos equipamentos para os locais definidos pelo PODER CONCEDENTE deverão ocorrer às expensas da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no Anexo 9 ao Contrato de Concessão.

3.3. Os impactos econômico-financeiros decorrentes das alterações que tratam a subcláusula 3.1. serão contemplados na Cláusula Quinta deste Aditivo.






CLÁUSULA QUARTA – DA REVISÃO DO FATOR DE OPERAÇÃO PLENA DAS UNIDADES (FOP).

4.1. Em virtude das alterações de escopo previstas neste 4º Termo Aditivo, fica alterada a “Tabela 1: Ponderação das Unidades” do Anexo 4, do Contrato de Concessão, com base nos estudos realizados pelo Verificador Independente, passando a vigorar a tabela a seguir:

Tabela 1: Ponderação das Unidades		
Unidade	FOT	FOP
Hospital Geral Ernesto Simões Filho	10,0%	12,3%
Hospital Geral de Camaçari	7,0%	10,6%
Hospital Geral Menandro de Faria	6,0%	10,6%
Hospital Especializado Octávio Mangabeira	3,0%	10,6%
Hospital Regional de Guanambi	2,0%	6,6%
Hospital Geral de Vitória da Conquista	14,0%	11,7%
Hospital Geral Roberto Santos	23,0%	4,1%
Hospital Geral Prado Valadares	4,0%	11,7%
Hospital Geral Luis Viana Filho	4,0%	-
Hospital Regional Costa do Cacaú	-	6,1%
Hospital Geral do Estado	23,0%	7,0%
CICAN - Centro Estadual de Oncologia	4,0%	8,7%
Total	100,0%	100,0%

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA

5.1. Em virtude das alterações de escopo consignadas nas Cláusulas Segunda e Terceira, fica revisado o valor da Contraprestação Anual Máxima, nos termos do disposto na Cláusula Sexta do Termo Aditivo Nº 02 ao Contrato de Concessão, e alterada, por conseguinte, a cláusula 16.2 do Contrato, bem como o item 1.1.2 do Anexo 4 do Contrato, que passarão a vigorar com a seguinte redação:

Contrato:

"16.2 O cálculo da Contraprestação Mensal Efetiva será feito a partir da consideração da Contraprestação Anual Máxima, correspondente a R\$ 79.693.120,35 (setenta e nove milhões, seiscentos e noventa três mil, cento e vinte reais e trinta e cinco centavos), calculados na data base de março de 2013, da qual 1/12 corresponderá à Contraprestação Mensal Máxima".

Anexo 4:

"1.1.2 A Contraprestação Mensal Máxima ("CMM"), terá como ponto de partida a CAM, correspondente a R\$ 79.693.120,35 (setenta e nove milhões, seiscentos e noventa três mil, cento e vinte reais e trinta e cinco centavos), cujo valor será segregado, em cada ano do Prazo da Concessão, em 12 (doze) parcelas iguais".

CLÁUSULA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Exceto se expressamente indicado ou definido de forma diversa neste 4º Termo Aditivo, os termos em maiúsculos aqui empregados terão os significados a eles atribuídos, respectivamente, no Contrato de Concessão.

6.2. Ficam revogadas as disposições contratuais, inclusive as insertas em seus Anexos, incompatíveis com as alterações constantes no presente Termo Aditivo.

6.3. Exceto pelo disposto neste 4º Termo Aditivo, as demais cláusulas do Contrato de Concessão permanecerão inalteradas, válidas e vinculantes em relação às Partes e Interveniente-Anuente, sendo neste ato plenamente ratificadas.

6.4. São anexos a este 4º Termo Aditivo os estudos elaborados pelo Verificador Independente no âmbito do Processo Administrativo nº 136494/2018-6 e os Termos de Transferência Interna 2018/010187, 2018/010188, 2018/010189, relativos aos equipamentos.

E, por estarem justas e contratadas, as Partes assinam o presente Termo Aditivo nº 04 ao Contrato de Concessão, em 4 (quatro) vias de igual teor e forma, considerada cada uma delas como documento original.

Salvador, 01 de 06 de 2020.



Pela SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA - SESAB



FÁBIO VILAS-BOAS

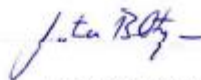
Cargo: Secretário da Saúde

Pela REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICO SPE S.A. - RBD



STELLIU REBELLO ESPINHEIRA
DA SILVEIRA

Cargo: Diretor Presidente



GUSTAVO BALTHAZAR

Cargo: Diretor Médico

Pela Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A. - DESENBAHIA (na qualidade de
Interveniente- Anuente)



FRANCISCO ALFREDO M. DE SOUZA

Cargo: Presidente



PAULO DE OLIVEIRA COSTA

Cargo: Diretor de Operações





RESUMO FINAL - Valores em base anual

	VALORES BASE ORIGINAL (Mar/2013)		REALISTADO (Jun/2019)
CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA (CAM) - TERMO ADITIVO Nº02	R\$ 81.725.051,90		R\$ 118.113.205,26
	R\$ 2.034.227,74	-2,49%	R\$ 1.939.909,48
CAM: SUPRESSÃO DA OBRIGAÇÃO DE EXAMES DE MAMOGRAFIA PARA 1 EQPTOS	R\$ 79.690.824,16		R\$ 115.178.235,78
	R\$ 2.296,19	0,003%	R\$ 3.338,56
CAM: +CUSTOS INSTALAÇÃO MAMÓGRAPOS	R\$ 79.693.120,35		R\$ 115.176.554,35
CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA (CAM) - TERMO ADITIVO Nº02	R\$ 81.725.051,90		R\$ 118.113.205,26
	R\$ 2.031.931,55	-2,49%	R\$ 1.936.650,91
NOVA CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA (CAM) - TERMO ADITIVO Nº04	R\$ 79.693.120,35		R\$ 115.176.554,35
CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA - TERMO ADITIVO Nº04	R\$ 6.641.093,36		R\$ 9.598.046,20

*O TERMO ADITIVO 03 NÃO RESULTOU EM ALTERAÇÃO DO VALOR DE CONTRAPRESTAÇÃO

Anexo XIV – Ofício DGE COP 260/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público Privadas - DGE COP

Salvador, 03 de junho de 2020.

Ofício DGE COP Nº 260/2020

Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. – RBD Imagem
Sr. Stelliu Rebello Espinheira – Presidente

C/C: À Deloitte Touche Tohmatsu
Att.: Sr. Edson Lopes Cedraz

Ref.: Situações de laudo posterior.

Prezados,

Como cediço, a situação de laudo posterior não é prevista no Contrato de Concessão Administrativa nº. 004/2015, razão pela qual a Concessionária RBD Imagem entendeu por bem, após ciência do Ofício nº. 014/2019 – DTT, registrar que não podia ser penalizada por um processo que não possui qualquer autonomia para gerir, haja vista que não há definição na referida avença firmada com a SESAB.

Com efeito, restou constatado um possível prejuízo à Concessionária em caso de subsunção de tais ocorrências aos indicadores que aferem os exames de Raio-X COM laudo, que medem o tempo entre o momento da chegada do paciente ao setor de Biomagem e o momento em que o laudo é disponibilizado ao médico da SESAB através da aplicação PACS/RIS, inclusive sendo passível de aplicação de multas.

Diante desse cenário, o Poder Concedente decidiu que a Concessionária não pode ser prejudicada em virtude de conduta médica nas situações em que não houve, inicialmente, solicitação de laudo pelo médico prescritor do exame de Raio-X, porém, pediu-se a disponibilização do laudo daquela imagem *a posteriori*, consoante Despacho SESAB/GAB/ASTEC-GAB em anexo, após manifestações desta Diretoria e da Diretoria de Gestão em Serviços de Saúde – DGE SS, também ora acostados.

Nesse diapasão, chegou-se à conclusão de que os pacientes devem continuar a ser preservados da exposição desnecessária a nova dose de radiação potencialmente nociva, mantendo-

Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público Privadas - DGECOP

se o atual fluxo de trabalho por parte da Concessionária, a qual não deve sofrer qualquer prejuízo financeiro ou operacional nesse aspecto, até porque tem havido o devido atendimento aos princípios da Administração Pública, notadamente ao princípio da eficiência.

A norma administrativa não comporta interpretação extensiva, porquanto esta não se coaduna com o interesse público, que exige a clareza e a objetividade dos dispositivos para, assim, garantir uma margem mínima aos administrados.

Outrossim, cumpre assinalar que as situações de laudo posterior serão objeto do termo aditivo de revisão dos indicadores, de maneira a solucionar finalmente o imbróglio em liça e alcançar-se a segurança jurídica imprescindível à execução e fiscalização do contrato.

Noutro vértice, enquanto o Contrato de Concessão Administrativa nº. 004/2015 – PPP Imagem não for escorreitamente aditivado, **a orientação é que tais situações devem ser aferidas como hipótese de Raio-X SEM laudo, com validade a partir do recebimento deste ofício**, evitando-se discrepâncias nos relatórios trimestrais do Verificador Independente e implicações negativas na apuração dos indicadores de desempenho da Concessionária RBD Imagem, em estrita obediência ao quanto determinado no despacho supracitado.

Sem mais para o momento, aproveitamos para renovar os nossos votos de elevada estima e distinta consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,


Danilo Ramos Prata
PPP/DGECOP


Luis Sérgio Coelho Almeida
Coordenador DGECOP/CGPPP


Michael do Carmo Silva
Diretor DGECOP/CGPPP em exercício

Anexo XV – Ofício DGECOP N° 300/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e em PPP's - DGECOP

Salvador, 18 de junho de 2020

Ofício DGECOP N° 300 /2020

À Rede Brasileira de Diagnóstico SPE S/A – RBD

Sr. Stelliu Rebello Espinheira – Presidente

C/C: À Deloitte ToucheTohmatsu Consultores Ltda – Deloitte

Sr. Edson Cedraz - Sócio

Ref.: Manifestação acerca da apuração do indicador 2.2.6 – Pesquisa de Satisfação durante a pandemia por COVID 19 - Contrato nº 004/2015

Senhor Presidente,

Conforme discussão na reunião via “Call” realizada em 09/06/2020 quando o Verificador Independente - VI sugeriu que fosse atribuído o percentual de 100% ao indicador 2.2.6 – Pesquisa de Satisfação do Cliente, em virtude da impossibilidade de apuração devido à situação de pandemia, pela COVID 19 e tendo o Poder Concedente, representado pela DGECOP, CGPPP e Comissão de Controle e Acompanhamento se manifestado a favor da redistribuição do peso e não pela aplicação de 100% a um indicador que não seria apurável e tendo ainda a Concessionária opinado por acompanhar a sugestão do VI, vimos manifestar o posicionamento desta DGECOP.

A DGECOP, CGPPP e Comissão de Controle e Acompanhamento, após análise do outrora Parecer da Procuradoria Geral do Estado - PGE, que versou sob tema dos indicadores de desempenho, chegaram a conclusão de que o Indicador 2.2.6 deva ter seu peso redistribuído, tanto para a Unidade do HGE, como para as demais unidades, enquanto perdurar o estado de pandemia pela impossibilidade de aplicação da referida pesquisa, tendo em vista:

3f
24
16



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e em PPP's - DGECOP

- O Parecer da PGE nº GAB-PGE-JLD-022/2019 que trata da redistribuição de peso de indicadores com anuência da procuradoria pela redistribuição do peso dos indicadores impossibilitados de apuração;

- Ser mais justo para ambas as partes (Concessionário e Poder Concedente) a distribuição do peso do indicador em questão, visto que o motivo da impossibilidade de apuração não ter origem em ação de nenhuma das duas partes;

- E ainda, essa ter sido a sugestão dada anteriormente pelo Verificador Independente em relação aos indicadores impossibilitados de apuração e àqueles não aplicáveis a determinadas unidades. Adotar postura diferente ao caso em questão seria um contrassenso.

Diante do exposto, damos conhecimento à Concessionária RBD e Verificador Independente sobre o posicionamento do Poder Concedente, representado pela equipe da DGECOP, mas deixando aberto a possibilidade de novo encaminhamento à PGE, caso a redistribuição do peso do indicador 2.2.6 durante o estado de calamidade assolado em nosso país e no mundo, não seja de concordância dessa Concessionária, apesar do precedente no Parecer anterior pela adoção da redistribuição.

Atenciosamente,

Suzanne Gondim

Membro da Comissão de Controle e Acompanhamento do Contrato 004/2015

Luís Sérgio Coelho Almeida

Coordenador CGPPP/DGECOP/SAIS

Michael do Carmo Silva

Diretor DGECOP/SAIS em Exercício

Anexo XVI – Ofício DTT 001/2021



Salvador, 05 de fevereiro de 2021

OF. Nº 001/ 2021 – DTT- PPP Imagem – 004/2015

À Superintendência de Atenção Integral à Saúde SAIS

Comissão de Controle e Acompanhamento – Contrato 004/2015

Sr. Michael Silva – Diretor DEGECOP

Rede Brasileira de Diagnósticos SPE

Sr. Steilli Espinheira - Presidente

Ref: Suspensão das visitas às Unidades Hospitalares devido à pandemia de Corona Vírus.

Prezados Senhores,

A Deloitte tem um compromisso com a saúde e o bem-estar tanto de nossas pessoas, quanto das pessoas dos nossos clientes. No Brasil e em toda a nossa rede global, estamos mobilizados de forma coordenada para monitorar e atuar sobre o cenário de surto do novo coronavírus (COVID-19) e os seus efeitos.

Desta forma, o Security Office da Deloitte Global ressalta que toda e qualquer participação em reuniões e/ou eventos nacionais devem observar as orientações das autoridades locais bem como a avaliação de risco associada à atividade. Como consequência, o presente VI entende que a suspensão das visitas realizadas mensalmente às onze Unidades Hospitalares, conforme mencionado no ofício DTT 043, deve ser prorrogada, a princípio, por prazo indeterminado até que seja possível a imunização de toda a equipe que atua nas atividades do Projeto de Verificação Independente junto à Secretária do Estado da Bahia (Poder Concedente) e Rede Brasileira de Diagnóstico (Concessionária).

Desta forma, os checklists aplicados mensalmente nas UHs seguirão sendo realizados de forma virtual por meio do sistema Action Plans com a colaboração dos integrantes das comissões de operacionalização dos hospitais, concessionária e VI.

Em tempo, conforme previsto no ofício DGECON Nº 300/2020 a DGECON, CGPPP e Comissão de Controle e Acompanhamento informa que o Indicador 2.2.6 deva ter seu peso redistribuído, enquanto perdurar o estado de pandemia pela impossibilidade de aplicação da referida pesquisa.

Colocamo-nos ao inteiro dispor de V. Sa para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Edson Cedraz

Sócio

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.

Anexo XVII – Ofício DTT N° 007/2020



Salvador, 05 de maio de 2020

OF. N° 007/ 2020 – DTT- PPP Imagem – 004/2015

À

Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB)

Superintendência de Atenção Integral à Saúde - SAIS

Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas | DGE COP

Sra. Priscilla Magalhães – Diretora DGE COP

C/C

Rede Brasileira de Diagnósticos SPE

Sr. Stelli Espinheira - Presidente

Ref.: Resposta ao Ofício DGE COP n° 032/2020 - Consulta PGE - Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão n°. 04/2015.

Prezados Senhores,

Em 26 de novembro de 2018 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda (Deloitte) assinou contrato com a Rede Brasileira de Diagnóstico SPE LTDA ("RBD" ou "Concessionária") para atuação como Verificador Independente do contrato de Concessão no. 04-2015 Concessão Administrativa para Gestão e Operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Própria de Saúde do Estado da Bahia.

Em 27/05/2019 a Deloitte emitiu o ofício DTT 011/2019 - Metodologia adotada pela Deloitte Touche Tohmatsu para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 (Anexo I deste ofício) ressaltando que em análise aos textos dos indicadores citados, estes levam a dúvidas de interpretação por possuir diversas referências temporais conflitantes.

Em vista da dificuldade de interpretação por parte do VI, Concessionária e Poder Concedente por meio do ofício DGE COP-CGPPP/SAIS/SESAB n° 205/2019 (SEI 10124494), a DGE COP/SAIS/SESAB consultou a PGE quanto a correta metodologia a ser utilizada na apuração dos indicadores de desempenho n° 2.2.4 e n° 2.2.5 do Contrato de Concessão Administrativa n° 004/2015 (Contrato n° 004/2015).

Em resposta ao questionamento, a PGE emitiu seu parecer em 13/01/2020 e este foi compartilhado com este Verificador Independente em 24/01/2020 por meio do ofício DGE COP n° 032/2020 (Anexo II deste ofício) constando o seguinte entendimento:



"A luz das disposições contratuais, para esta subscritora, não resta dúvidas que a expressão "término do sexto mês de cada biênio" corresponde ao sexto mês após o início da operação plena, aplicando-se, em seguida, a subcláusula 16.4.3 (i). "

"16.4.3. Nos demais trimestres do Período de Operação Plena de cada Instalação, a Contraprestação Mensal Efetiva variará de acordo com o Índice de Desempenho apurado no penúltimo trimestre anterior.

(i) Ressalva-se apenas aqueles indicadores com periodicidade de apuração em prazos superiores ao trimestre, cujos resultados permanecerão inalterados para efeito da apuração trimestral até existir nova apuração, conforme regulado no Anexo 4."

No entanto, ainda permanecem dúvidas quanto à metodologia a ser aplicada no que se refere à periodicidade de apuração dos indicadores.

Uma vez que se entende, de acordo com o parecer da PGE, que o primeiro cálculo de apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 devem ocorrer no sexto mês após o início da operação plena e o contrato de concessão menciona que "Este indicador será analisado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio" o presente VI entende que:

- O acompanhamento do cumprimento do plano de manutenção ocorrerá semestralmente, porém, o mesmo será calculado para fins de apuração do indicador ao término do biênio.


Com o entendimento acima em vista, o presente VI estabeleceu o seguinte cronograma de cálculo dos indicadores:

UH	Operação Plena	1º Cálculo PM	Relatório a que se refere	2º Cálculo PM	Relatório a que se refere	3º Cálculo PM	Relatório a que se refere
		(6 meses após OP)		(2 anos após 1º cálculo)		(2 anos após 2º cálculo)	
CICAN	01/05/2016	Out/16	CICAN (02º)	Out/18	CICAN (10º)	Out/20	CICAN (18º)
HEOM	01/05/2016	Out/16	HEOM (02º)	Out/18	HEOM (10º)	Out/20	HEOM (18º)
HGC	01/04/2017	Set/17	HGC (02º)	Set/19	HGC (10º)	Set/21	HGC (18º)
HGRS	01/05/2017	Out/17	HGRS (02º)	Out/19	HGRS (10º)	Out/21	HGRS (18º)
HGVC	01/06/2017	Nov/17	HGVC (02º)	Nov/19	HGVC (10º)	Nov/21	HGVC (18º)
HGESF	01/07/2017	Dez/17	HGESF (02º)	Dez/19	HGESF (10º)	Dez/21	HGESF (18º)
HGMF	01/07/2017	Dez/17	HGMF (02º)	Dez/19	HGMF (10º)	Dez/21	HGMF (18º)
HGPV	01/07/2017	Dez/17	HGPV (02º)	Dez/19	HGPV (10º)	Dez/21	HGPV (18º)
HRG	01/07/2017	Dez/17	HRG (02º)	Dez/19	HRG (10º)	Dez/21	HRG (18º)
HGE	01/10/2017	Mar/18	HGE (02º)	Mar/20	HGE (10º)	Mar/22	HGE (18º)
HRCC	15/12/2017	Jun/18	HGE (03º)	Jun/20	HRCC (11º)	Jun/22	HRCC (19º)



Caso o Poder Concedente não concorde com este entendimento, pedimos que se pronunciem formalmente.

Colocamo-nos ao inteiro dispor de V. Sa para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.



Ricardo Teixeira
Sócio
Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.

Anexo XVIII – Ofício DGECOP N° 226/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público Privadas – DGECOP

Salvador, 13 de maio de 2020.

Ofício DGECOP N° 226/2020

À Deloitte Touche Tohmatsu
Sr. Ricardo Teixeira-Sócio

C/C: À Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. – RBD Imagem
Sr. Stelli Espinheira - Presidente

Ref.: Resposta ao Ofício DTT n° 007/2020 - Consulta PGE - Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão n°. 04/2015.

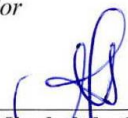
Prezado Senhor,

Com os cumprimentos de praxe, em resposta ao seu Ofício em que afirma que ainda permanecem dúvidas quanto à metodologia a ser aplicada no que se refere à periodicidade de apuração dos indicadores, informamos que promovemos uma consulta à d. Procuradoria Geral do Estado para que nos apresente um parecer complementar acerca dessa periodicidade de aplicação dos referidos indicadores, visto que, em parecer anterior, ficou definido pelo marco temporal inicial de apuração dos mesmos.

Portanto, sendo a PGE o órgão de assessoramento jurídico do Estado, ente responsável por dirimir dúvidas legais e jurídicas, submetemos o presente expediente à apreciação do referido Órgão para orientações complementares quanto à metodologia a ser adotada pelo Verificador Independente para apuração dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5 nos termos do Apêndice 4.1 do anexo 4 do Contrato de Concessão Administrativa n° 004/2015, no particular quanto aos efeitos da aplicação da apuração do calculado semestralmente, se por todo o biênio, como entendido pelo VI ou por outro período se assim a Procuradoria entender.

Atenciosamente,


Luis Sérgio Coelho Almeida
SAIS/DGECOP/CGPPP - Coordenador


Michael do Carmo Silva
SAIS/DGECOP – Diretor em Exercício

Anexo XIX – Ofício DGE COP N° 376/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público Privadas – DGE COP

Salvador, 20 de agosto de 2020.

Ofício DGE COP N° 376/2020

À Deloitte Touche Tohmatsu
Sr. Edson Cedraz- Sócio

C/C: À Rede Brasileira de Diagnóstico SPE S.A. – RBD Imagem
SR. Stelli Espinheira – Presidente

Ref.: Resposta ao Ofício DTT n° 007/2020 – Consulta PGE – Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão n° 04/2015.

Prezado Senhor,

Considerando o ofício 007 em que a Deloitte afirma que ainda permanecem dúvidas quanto à metodologia a ser aplicada no que se refere à periodicidade de apuração dos indicadores.

Considerando que, conforme ofício DGE COP n° 226/2020, informamos tanto a Deloitte quanto a RBD a promoção de nova consulta à PGE requerendo um parecer complementar acerca dos indicadores 2.2.4 e 2.2.5, entendemos ser necessária a emissão do novo parecer da PGE para supressão total das pendências relativas a estes indicadores.

Deste modo, o poder concedente considera prudente a suspensão de toda e qualquer alteração relativa a tais indicadores, enquanto não tiver o parecer definitivo da PGE, até mesmo porque poderá haver a possibilidade de um novo entendimento modificando, inclusive, completamente o primeiro parecer.

Diante do exposto todos os ofícios relativos ao tema deverão ficar sobrestados até a emissão do parecer definitivo, incluindo o ofício Deloitte 042/2020.

Atenciosamente,


Luís Sérgio Coelho Almeida
SAIS/DGE COP/CGPPP - Coordenador


Michael do Carmo Silva
SAIS/DGE COP – Diretor em Exercício

Anexo XX – Ofício DGECOP N° 228/2020



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas - DGECOP

Salvador, 14 de maio de 2020

Ofício DGECOP N° 228/2020

À Deloitte ToucheTohmatsu Consultores Ltda – Deloitte
Sr. Ricardo Teixeira – Sócio

Ref.: Ciência da Resposta ao ofício RBD nº 279/2020 – Solicitação de manifestação quanto ao entendimento de previsão formal de atendimento ambulatorial no HGE - Contrato nº 004/2015

Prezado Senhor,

Recebemos o Ofício RBD nº 279/2020 onde a Concessionária solicitou manifestação dessa Diretoria acerca do entendimento que, de fato, há previsão formal de atendimento ambulatorial no Hospital Geral do Estado - HGE, sendo, portanto, aplicáveis todos os indicadores previstos contratualmente, relacionados a este perfil de paciente.

Essa Concessionária citou no supracitado Ofício a Cláusula 4.2 e o Anexo 1 seção 2.5 do 1º termo Aditivo ao Contrato, assim como o item 2.3 do Anexo 3 do Contrato propriamente dito, transcritos abaixo:

CLÁUSULA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES DE ESCOPO

“4.2 Fica incluída à Unidade Hospital Geral do Estado – HGE a prestação do serviço de Ressonância Magnética (RNM), observadas as especificações e condicionantes estabelecidas no Anexo 1 deste Termo Aditivo”.



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas - DGECP

ANEXO 1 AO TERMO ADITIVO Nº 01 DO CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA Nº 004/2015

2.5 OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA DO HGE

“2.5.2 No tocante, especificamente, à Ressonância Magnética no Hospital Geral do Estado, a Concessionária dimensionará o serviço de maneira a prover atendimento aos Clientes internados, de urgência e emergência, e ambulatorio, nos termos do item 2.3, do Anexo 3 do Contrato sendo que, na carteira de serviços deverá realizar uma porcentagem de exames de ambulatorio de 60%, face ao total de exames de Ressonância Magnética estabelecidos neste aditivo”.

Anexo 3 - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.3 Clientes a serem atendidos

“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 ambulatorio de retorno, obedecendo aos mesmos parâmetros do paciente internado.*
- Hospital Especializado Octávio Mangabeira não dispõe de atendimento de urgência.*
- O CICAN (Centro Estadual de Oncologia) atende exclusivamente demanda de Clientes de ambulatorio”.*

Da análise dessas cláusulas constata-se uma contradição entre o item 2.5 do Anexo 1 do 1º Termo Aditivo e o 2.3 do Anexo 3 do Contrato 004/2015, porém, baseando-se no quanto



Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde – SAIS
Diretoria de Gestão em Consórcios e em Parcerias Público-Privadas - DGECOP

disposto na cláusula 7 – Disposições Finais, item 7.2 do ainda 1º Termo Aditivo, transcrita abaixo, pode-se afirmar que o HGE está contemplado com o atendimento ambulatorial:

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

“7.2 Ficam revogadas as disposições contratuais, inclusive as insertas em seus Anexos, incompatíveis com as alterações constantes no presente Termo Aditivo.”

Atenciosamente,

Suzanne Gondim

Membro da Comissão de Controle e Acompanhamento do Contrato 004/2015

Luís Sérgio Coelho Almeida

Coordenador CGPPP/DGECOP/SAIS

Michael do Carmo Silva

Diretor DGECOP/SAIS em Exercício

Anexo XXI – Parecer Jurídico Nº PGE-GAB-LSR-127/2020



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
ASSESSORIA DO GABINETE - PGE/GAB/ASSESSORIA

PROCESSO:	019.8743.2020.0031516-40
ORIGEM:	Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - SESAB
OBJETO:	Consulta

PARECER JURÍDICO Nº PGE-GAB-LSR-127/2020

PARECER Nº PGE-GAB-LSR-127/2020

CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA. CONCESSÃO ADMINISTRATIVA. Gestão e operação de "Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem". Dificuldades imprevistas relativas ao trabalho de revisão dos indicadores de desempenho. Cenário pandêmico. Pelo acolhimento, por razoável, do prazo de prorrogação solicitado para a conclusão do trabalho, com a continuidade da solução provisória de redistribuição do peso dos indicadores.

Cuida-se do contrato de concessão administrativa nº 4/2015 (Contrato nº 4/2015), firmado, em 02/01/2015, entre o Estado da Bahia, por intermédio da SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA (SESAB), e a REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. (RBD), que tem por objeto, consoante se observa da cláusula 2ª da minuta disponível no sítio eletrônico da Secretaria da Fazenda - SEFAZ, a gestão e a operação de "Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem".

Por meio de despacho (SEI nº 00017178144), a Diretoria de Gestão de Unidades Consorciadas e em Parceria Público-Privada (SESAB/SAIS/DGECOP/CGPPP) solicita da Secretaria Executiva do Programa de Parceria Público-Privada (Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ) e desta Procuradoria Geral do Estado (PGE) manifestação quanto à possibilidade de prorrogação, por mais 120 (cento e vinte) dias, do prazo conferido à Concessionária para a elaboração de estudo para a readequação dos atuais indicadores de desempenho, conforme previsto na subcláusula 16.12.1 do ajuste, período durante o qual a apuração do desempenho da Concessionária continuará a ser feita de acordo com a redistribuição, a cargo do Verificador Independente, dos pesos dos indicadores mensuráveis, conforme procedimento já endossado por esta PGE no Parecer nº GAB-PGE_JLD-022/2019.

O despacho em referência registra que:

"Conforme bem detalhado no Ofício RBD nº 196/2020, em 13.03.2020 foi recepcionado por esta Diretoria o Ofício DTT nº 01/2020, elaborado pelo Verificador Independente, no qual o mesmo detalha o processo ocorrido entre a assunção da Deloitte na atuação como Verificador Independente do Contrato de Concessão nº 04/2015 (em 26 de novembro de 2018) até a identificação de um grupo de indicadores não apuráveis em face dos diferentes tipos de perfis da Unidades Hospitalares da SESAB, bem como outros estraves (evento nº 00017134357).

Após a evolução de seus trabalhos de apuração, respectivamente nos dias 04, 26 e 28 de março/2019, recepcionamos os Ofícios nºs 006/2019 e 007/2019 da Deloitte (eventos nºs 5983762, 5983908), além de um "Relatório de Melhorias" (evento nº 5983984), apresentando os indicadores que o VI considerava não aplicáveis, bem como a "solução" para tal achado. No primeiro Ofício o VI apresenta as dificuldades em apuração do indicador 2.1.1.2 e 2.1.1.3 em razão da não utilização do PACS/RIS, anexando, inclusive, documento subscrito pelo Diretor da UH HGVC corroborando com a inadequação dos indicadores em tela. Na mesma oportunidade e dos dois Ofícios, a Deloitte sugere como resolução temporária até a realização da revisão ampla e ordinária nos indicadores e como alternativa à não aplicabilidade de alguns deles em determinadas UH's, a redistribuição de seus pesos de forma proporcional para os demais indicadores passíveis de cálculo, visando preservar a característica de desempenho/performance do contrato.

A SESAB entende que a mais importante ferramenta de produção de incentivos para que o parceiro privado preste o serviço com a qualidade estipulada do contrato é a definição adequada dos indicadores de desempenho e sua conexão com o sistema de pagamentos. Contudo, as demandas/necessidades de saúde da população não são estáticas e a adequação

dos indicadores à realidade temporal sempre se faz necessária. Hoje enfrentamos uma realidade na área de saúde que diverge em vários pontos da demanda existente em 2015, quando da assinatura do Contrato de Concessão. Imperioso é a adequação dos indicadores à realidade atual.

Há de se frisar que o Contrato de Concessão nº 04/2015, em sua cláusula 16.12.1 prevê a obrigatoriedade de revisão dos indicadores em 30 meses de vigência do mesmo. Em razão da mudança do VI do referido Contrato ter ocorrido próximo à acima mencionada data, tal estudo não pode ser realizado pelo Poder Concedente.

Contudo, no segundo semestre de 2019 tal contratação foi efetuada com a empresa BDO RCS Auditores Independentes - Sociedade Simples (BDO). Acrescente-se ainda que a referida contratação, para realização da revisão ordinária prevista em contrato (cláusula 16.12.1), foi fundamentada em deliberação pretérita do próprio Conselho Gestor de PPP que recomendou que estudos adicionais contratualmente previstos poderiam ser realizados por empresa diversa do VI, desde que comprovada sua economicidade (através de cotações no mercado, ao menos 3) e dentro do limite de gastos com VI, que foi o caso.

Antes da referida contratação foi realizada consulta à essa D. Procuradoria Geral do Estado - PGE, através do processo SEI nº 019.0038.2019.0035497-81, solicitando autorização para redistribuição dos indicadores 'não aplicáveis' até a conclusão da revisão contratada. Naquela oportunidade, a D. PGE exarou o parecer GAB-PGE-JLD-022/2019, onde acata a sugestão do VI no sentido de redistribuir provisoriamente os pesos dos indicadores não passíveis de apuração até a contratação e conclusão dos estudos de revisão de indicadores, que deveria ocorrer em no máximo 150 (cento e cinquenta) dias.

Fato é que, conforme pontuado pela RBD no Ofício 196/2020 (evento nº 00017133599), nos itens 11 a 23, a BDO, no curso da realização dos trabalhos, deparou-se com entraves/dificuldades não calculadas/imaginadas quando do início dos trabalhos e apresentação de prazos. Além das dificuldades elencadas no Ofício da RBD, deparamo-nos, atualmente, com uma pandemia mundial que direcionou toda a força de trabalho da SESAB e demais órgãos públicos e privados (que prestam serviços ao setor público) para contenção de seu avanço. Trata-se de uma emergência sanitária nunca antes vista, com repercussões ainda incalculáveis e avanço exponencial.

Imperioso será a suspensão das reuniões de trabalho para conclusão do estudo em tela, que diga-se de passagem, já encontrava-se bastante avançado. Diante de todo o exposto, esta Diretoria manifesta-se favorável ao pleito de prorrogação do prazo inicialmente estabelecido através do Parecer GAB-PGE-JLD-022/2019, por mais 120 (cento e vinte) dias, período durante o qual a apuração de desempenho da Concessionária continuará sendo feito com a redistribuição dos indicadores 'não apuráveis'." (grifou-se)

Por seu turno, a Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ destaca em sua manifestação (SEI nº 00017211790) que:

"Ante a exposição de motivos da SESAB, aliado ao atual cenário de pandemia de coronavírus, a Secretaria Executiva de PPP não se opõe à prorrogação do prazo para a conclusão dos estudos de revisão de indicadores em 120 (cento e vinte) dias.

Registre-se, contudo, que enquanto os estudos de revisão dos indicadores de desempenho não são concluídos, esta Secretaria Executiva de PPP concorda com a metodologia que vem sendo utilizada de forma temporária para apuração dos indicadores de desempenho da Concessionária, qual seja a redistribuição dos indicadores 'não apuráveis'." (grifou-se)

Dessa forma, a Secretaria Executiva de PPP/SEFAZ manifesta sua aquiescência quanto ao pedido de prorrogação do prazo assinalado para a conclusão dos estudos de readequação dos indicadores de desempenho, e quanto à continuidade de utilização, em tal período, da metodologia provisória de redistribuição dos pesos dos indicadores "não apuráveis".

É o relatório.

Inicialmente, bem de ver que a questão relativa à possibilidade de utilização provisória, enquanto não se concluem os estudos de readequação dos indicadores de desempenho, da metodologia de redistribuição, a cargo do Verificador Independente, dos pesos dos indicadores não mensuráveis, já quedou apreciada e admitida por esta PGE por conduto do supracitado Parecer nº PGE-GAB-JLD-022/2019, lavrado nos seguintes termos:

"Nos termos da subcláusula 16.4.1 do Contrato nº 4/2015, após o início do Período de Operação Plena de cada Instalação, o valor da Contraprestação Mensal Efetiva poderá variar de acordo com o cumprimento pela Concessionária dos indicadores de desempenho, por meio da redução proporcional da Contraprestação Mensal Máxima, mediante a aplicação do fator 'FD' na fórmula prevista no Anexo 4".

Consoante estabelece a subcláusula 16.10.3, o Verificador Independente, de posse de relatório encaminhado pela Concessionária, terá o prazo de 40 (quarenta) dias para analisar o documento fornecido e emitir seu relatório com a apuração do Índice de Desempenho, bem

como o cálculo da variação da Contraprestação Mensal Efetiva.

Ainda na subcláusula 16.5.5, o contrato em exame estabelece que, na hipótese de controvérsia entre as Partes a respeito do valor da Contraprestação Mensal Efetiva, o pagamento será efetuado com base na variação da Contraprestação informada no relatório do Verificador Independente e respectiva apuração do Índice de Desempenho, na forma da subcláusula 16.10.3, até a decisão 71 Anexo X - Contrato de Concessão Administrativa da controvérsia pela Comissão de Mediação ou pela arbitragem, hipótese em que eventual compensação será efetuada na(s) Contraprestação(ões) Mensal(is) Efetiva(s) subsequente(s), admitindo-se a cumulação das reduções em um único mês.

Dessa forma, penso que, sob o enfoque jurídico, à luz das disposições contratuais acima pontuadas, na hipótese de impossibilidade de aferição de alguns dos indicadores de desempenho previstos no ajuste, possível acatar a solução engendrada pelo Verificador Independente de redistribuição provisória destes parâmetros até que ultimados os estudos com vistas a revisão ordinária previstas na subcláusula 16.12.1.

Em que pese, ao que parece, não se tratar de controvérsia propriamente dita entre as partes, na medida em que tanto o Poder Concedente, por meio das áreas técnicas competentes, como a Concessionária, convergem no sentido da impossibilidade fática de utilização de alguns dos indicadores previstos, entendo possível aplicar à situação presente o quanto estabelecido na subcláusula 16.5.5 acima referida.

Muito embora convissem as partes quanto à impossibilidade de utilização de alguns dos parâmetros de desempenho contratualmente previstos, não há consenso entre Poder Concedente e Concessionária quanto à eventual critério a ser estabelecido em substituição, muito menos termo aditivo subscrito que promova a necessária alteração contratual, restando, como caminho mais seguro, acatar, provisoriamente, tal como previsto na subcláusula 16.5.5, o relatório do Verificador Independente.

Com efeito, nos termos como redigido o ajuste, o Verificador Independente se apresenta como instância equidistante das partes, ao qual se atribuiu a função de aferir o os parâmetros desempenho, inclusive para garantir o fluxo de pagamento, mesmo à vista de controvérsia entre as partes.

O fluxo de pagamento em contratos de parceria público-privada merece especial atenção, inclusive como mecanismo de mitigação de riscos, e, em última análise, de diminuição máxima possível do valor da contraprestação frente às incertezas de mercado.

Ante o exposto, não diviso óbices a que seja acatada a solução proposta pelo Verificador Independente, alertando à SESAB quanto à necessidade imediata de realização dos estudos necessários à revisão ordinária prevista na subcláusula 16.12.1, tendo em vista, inclusive, que já decorrido o prazo de 30 (trinta) meses estipulado. (grifou-se)

Em assim sendo, resta apenas apreciar a possibilidade de prorrogação do prazo para a conclusão da revisão dos indicadores de desempenho e também, consequentemente, para a utilização da metodologia de redistribuição do peso destes, conforme solução provisória já anteriormente endossada por esta PGE.

Neste particular, e considerando-se a complexidade do trabalho de readequação dos indicadores de desempenho, as inúmeras dificuldades encontradas pela empresa contratada para realizá-lo, minudentemente expostas no Ofício RBD 196/2020 (SEI nº 00017133599) e a excepcionalidade do cenário pandêmico ora vivenciado em todo o mundo, com seus sabidos obstáculos e vicissitudes, parece-me razoável o pleito de dilação prazal encaminhado pela Concessionária.

Deveras, após a declaração de estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPIN), a Organização Mundial da Saúde (OMS) elevou, em 11 de março de 2020, o seu estado para classificá-lo como pandemia, tendo em vista que mais de 114 (cento e quatorze) países registravam casos da infecção.

Tal circunstância, como cediço, comprometeu, de modo geral, a capacidade de atuação da população mundial. Nesse cenário, Governos Federal, Estaduais e Municipais tem editado, diariamente, atos normativos, não sendo necessários grandes esforços para concluir que a situação decorrente do novo coronavírus tem ensejado a adoção, em todo o mundo, de medidas, dentre outras, relacionadas à limitação de locomoção e alterações em procedimentos estatais de diversas ordens.

Em tal contexto, e ainda à vista dos vários e não esperados entraves relatados pela Concessionária em sua manifestação SEI nº 00017133599, não é difícil perceber os significativos empecilhos que ora embarçam a conclusão da complexa tarefa de revisão dos indicadores de desempenho.

Assim, e considerando que a atuação da Administração Pública deve se pautar no princípio da razoabilidade, expressamente consignado no art. 3º da Lei estadual n. 12209/2011, que rege o processo administrativo no âmbito do estado da Bahia, tenho por justificado o

pedido de prorrogação de prazo efetuado, não vislumbrando óbices ao seu acolhimento, com a continuidade da adoção, neste interregno, da solução provisória, já anteriormente ratificada por esta PGE, de redistribuição do peso dos indicadores não mensuráveis.

À deliberação do Procurador Geral do Estado.

GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO, em de outubro de 2020.

Lella von Söhsten Ramalho
Procuradora do Estado



Documento assinado eletronicamente por **Lella Von Söhsten Ramalho, Procurador do Estado**, em 27/10/2020, às 19:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 00023629657 e o código CRC 916D9671.

Referência: Processo nº 019.8743.2020.0081516-40

SEI nº 00023629657

Anexo XXII – Detalhamento da pesquisa aplicada com cada entrevistado e suas respectivas respostas.

	1. Cidade e estado que atualmente mora:	2. Sexo:	3. Idade:	4. Data de realização da pesquisa (dd/mm/aaaa):	5. Hospital que realizou o exame:	6. Tipo de exame realizado:
1	Matina	Feminino	44	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
2	Matina	Feminino	72	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
3	Matina	Feminino	42	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
4	Matina	Feminino	53	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
5	Matina	Feminino	49	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
6	Matina	Feminino	57	29/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
7	Guanambi	Feminino	66	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
8	Guanambi	Feminino	55	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
9	Guanambi	Feminino	58	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
10	Guanambi	Feminino	53	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
11	Guanambi	Feminino	43	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
12	Guanambi	Feminino	43	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
13	Mutans	Feminino	47	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
14	Guanambi	Feminino	49	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
15	Guanambi	Feminino	59	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
16	Guanambi	Feminino	54	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
17	Guanambi	Feminino	38	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
18	Guanambi	Feminino	54	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
19	Guanambi	Feminino	49	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
20	Guanambi - Zona Rural	Feminino	62	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
21	Guanambi	Feminino	63	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
22	Guanambi	Feminino	56	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
23	Guanambi	Feminino	59	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
24	Guanambi	Feminino	54	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
25	Guanambi	Feminino	48	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
26	Guanambi	Feminino	48	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
27	Guanambi	Feminino	46	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
28	Guanambi	Feminino	50	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
29	Fazenda Tábua Grande	Feminino	58	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
30	Guanambi	Feminino	70	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
31	Guanambi - Zona Rural	Feminino	55	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
32	Guanambi	Feminino	61	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
33	Guanambi	Feminino	49	30/11/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
34	Guanambi	Feminino	34	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
35	Guanambi	Feminino	51	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
36	Guanambi	Feminino	53	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
37	Guanambi	Feminino	56	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
38	Guanambi	Feminino	52	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
39	Guanambi	Feminino	56	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
40	Guanambi	Feminino	50	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
41	Guanambi	Feminino	53	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
42	Guanambi	Feminino	45	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
43	Guanambi	Feminino	42	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
44	Guanambi	Feminino	55	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
45	Guanambi	Feminino	49	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
46	Guanambi	Feminino	47	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
47	Guanambi	Feminino	41	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
48	Guanambi	Feminino	53	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
49	Palmas de Monte Alto	Feminino	52	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
50	Guanambi	Feminino	53	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
51	Guanambi	Feminino	56	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
52	Guanambi	Feminino	54	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
53	Guanambi	Feminino	65	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
54	Guanambi	Feminino	46	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
55	Guanambi	Feminino	46	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia
56	Guanambi	Feminino	75	01/12/2021	HRG - Hospital Regional de Guanambi.	Mamografia

7. As orientações dos recepcionistas do Centro de Diagnóstico por Imagem (Prestador de Serviço de Imagem) a respeito do meu exame foram fornecidas de forma clara e educada.		8. O tempo de espera para realização do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia) foi aguardado em local bem iluminado, confortável e seguro.		9. O intervalo de tempo entre a hora agendada para a realização do exame e a hora de realização do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância ou mamografia) foi menor que 90 minutos.		10. Após ser chamado para realizar o exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia), o técnico responsável pela execução do exame teve uma conduta educada e gentil, de modo que fiquei confortável para realizar o exame.	
1	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
2	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
3	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		e) DISCORDO TOTALMENTE.		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
4	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
5	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
6	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
7	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
8	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
9	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
10	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
11	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
12	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
13	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
14	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
15	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
16	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
17	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
18	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
19	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
20	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
21	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
22	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
23	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
24	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
25	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
26	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
27	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
28	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
29	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
30	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
31	c) NÃO CONCORDO E NEM DISCORDO;						
32	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
33	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
34	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
35	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
36	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
37	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
38	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
39	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
40	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
41	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
42	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
43	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
44	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
45	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
46	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
47	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
48	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
49	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
50	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
51	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
52	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
53	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
54	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
55	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	
56	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;		a) CONCORDO TOTALMENTE;	

	11. O técnico responsável pela execução do exame de imagem (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia), se mostrou capaz de realizar o meu exame, transmitindo segurança, bom conhecimento técnico e realizou o procedimento sem nenhum tipo de problema.	12. A forma de obter o laudo com o resultado do exame (raio x, tomografia, ressonância, mamografia ou estereotaxia) foi bem explicada pelos funcionários do Prestador de Serviço de Imagem.	13. Os funcionários do Prestador de Serviço de Imagem me informaram que em até 02 dias úteis ocorreria a disponibilização do laudo.	14. Durante todo o atendimento para realização do exame de imagem (do Prestador de Serviço de Imagem), percebi que todas as instalações estavam limpas e organizadas.
1	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
2	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	e) DISCORDO TOTALMENTE.	a) CONCORDO TOTALMENTE;
3	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
4	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
5	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
6	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
7	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
8	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
9	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
10	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
11	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
12	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
13	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
14	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
15	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
16	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
17	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
18	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
19	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
20	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
21	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
22	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
23	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
24	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
25	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
26	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
27	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
28	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
29	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
30	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
31	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
32	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
33	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
34	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
35	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
36	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
37	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
38	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
39	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
40	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
41	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
42	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
43	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
44	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
45	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	c) NÃO CONCORDO E NEM DISCORDO;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
46	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
47	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
48	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
49	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
50	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
51	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
52	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
53	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
54	b) CONCORDO;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
55	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;
56	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;	a) CONCORDO TOTALMENTE;

15. De um modo geral, fui bem atendido, fiquei satisfeito com o meu atendimento e minha experiência no Prestador de Serviço de Imagem?		16. Caso haja alguma sugestão, observação ou crítica em relação a sua experiência no Prestador de Serviço de Imagem, deixe sua mensagem a seguir:
1	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Fui muito bem atendida; desde a portaria até a realização do exame.
2	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Tudo em boas condições.
3	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Excelente atendimento.
4	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Teve um bom atendimento.
5	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Local bem organizado.
6	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Atendimento bastante elogiado.
7	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Demora para o agendamento do exame; realizado pelo hospital.
8	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Gostou do atendimento.
9	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Relata um pouco de atraso na realização do exame.
10	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Relata um pouco de demora entre o chamado para realização do exame e a realização de fato.
11	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Nenhuma crítica.
12	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Ótimo atendimento.
13	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Dificuldade para retirada de copos no bebedouro.
14	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Satisfeita com o atendimento.
15	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Tudo bem.
16	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Muito bem atendida.
17	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Atendimento bem prestado.
18	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Tudo ótimo.
19	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Ótimo atendimento.
20	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Atendimento muito bom.
21	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Atendimento muito bom.
22	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem críticas.
23	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem críticas.
24	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem críticas.
25	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Atendeu as expectativas.
26	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Foi ótimo o atendimento.
27	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem críticas.
28	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Manutenção da humanização da equipe.
29	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem críticas.
30	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Necessidade de melhor orientação pela equipe do hospital.
31	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Necessário melhor acompanhamento até a realização do exame.
32	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Tudo bem.
33	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Só tenho a agradecer.
34	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Excelentes atendimento e profissionais.
35	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Parabenizar a equipe; setor muito organizado.
36	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Que continue sempre assim.
37	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Equipe está de parabéns.
38	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
39	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Foi tudo 10.
40	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Parabéns à todos! O atendimento foi excelente e a limpeza do ambiente também.
41	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Parabéns.
42	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Elogio específico ao atendimento de Fabiano.
43	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
44	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Excelente serviço.
45	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
46	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
47	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Só agradecimentos.
48	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
49	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
50	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
51	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
52	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
53	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
54	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.
55	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Muito bom.
56	a) CONCORDO TOTALMENTE;	Sem observações.



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 312,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

© 2021. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu Limited.