



# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - FEVEREIRO/2017

Elaborado por: Lúcia Inês Penna Trivellato  
Gerência de Avaliação, Planejamento e Monitoramento

## **AValiação DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - FEVEREIRO/2017**

O Relatório apresenta o resultado do ID - Índice de Desempenho relacionado aos serviços prestados pela Concessionária - Novo Metropolitano ao Poder Concedente - Prefeitura Municipal de Belo Horizonte no Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro referente ao mês de fevereiro/17.

O ID - Índice de Desempenho é composto pelos sub índices (Índice de Disponibilidade, Índice de Qualidade e Índice de Conformidade) de acordo com os critérios previstos no Anexo 6 - Sistema de Mensuração de Desempenho.

Os índices são representados por número adimensional (nota) situada entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação e 4 (quatro) a melhor avaliação.

### **Cálculo do Índice de Desempenho Fevereiro/17:**

$$\mathbf{ID = 40\% \times IDP + 30\% \times IQ + 30\% \times IC}$$

Onde:

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

Cálculo dos sub índices:

$$IDP = 3,99$$

$$IQ = 3,86$$

$$IC = 4,00$$

$$\mathbf{ID= 40\% \times 3,99 + 30\% \times 3,86 + 30\% \times 4,00}$$

$$\mathbf{ID Fevereiro/2017 = 3,95}$$

A Tabela SMD - Sistema de Mensuração de Desempenho com o resultado dos indicadores que compõem o ID - Índice de Desempenho da Concessionária está no Anexo 2 – Apêndice do Relatório Mensal.

De acordo com a tabela que compõe o item 1.2 do Anexo 7 - Forma de Cálculo do **FATOR DE DESEMPENHO**, a Concessionária fará jus a uma contraprestação de 100% (cem por cento).

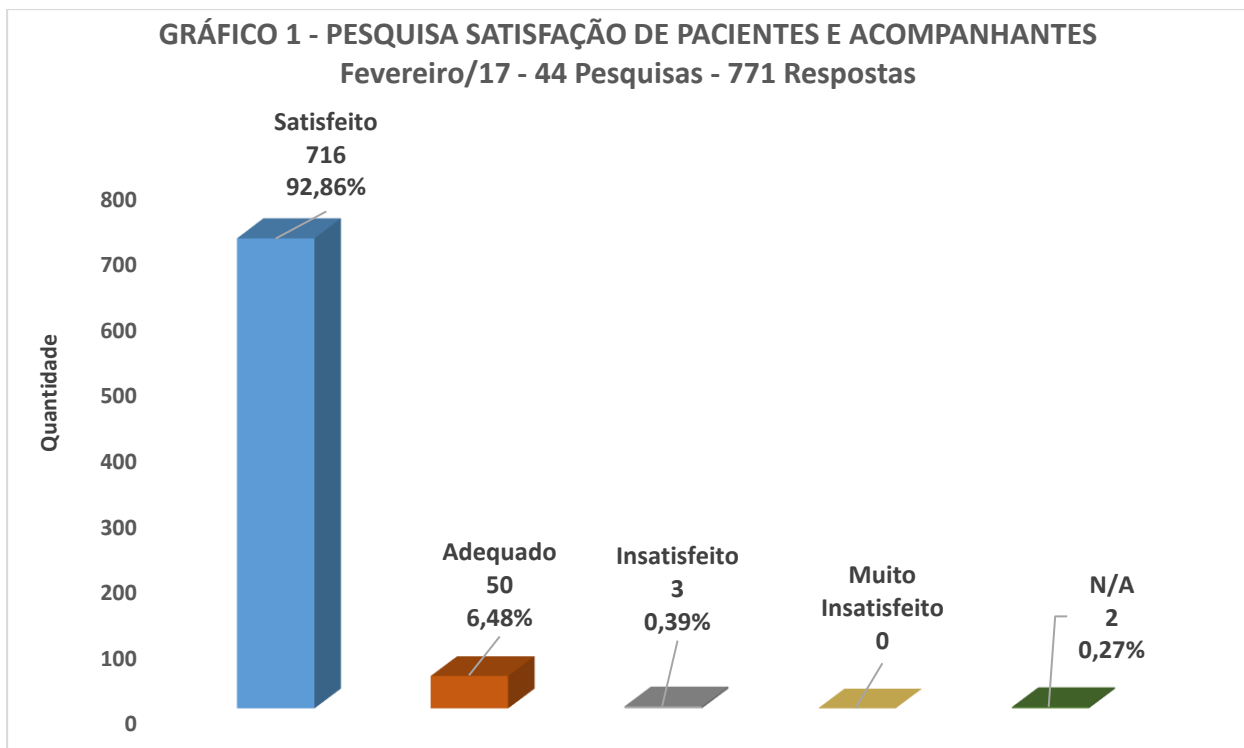
## Detalhamento dos resultados dos IQ - Índice de Qualidade

1- **IQ - ÍNDICE DE QUALIDADE** - Avalia a qualidade do serviço prestado pela Concessionária

### a) SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes – Nota: 3,92

Em fevereiro/2017 foram aplicados e tabulados 44 (quarenta e quatro) questionários que avaliam a qualidade dos serviços executados pela Concessionária. Para aferir o resultado do indicador, foram selecionados indivíduos, entre pacientes e acompanhantes.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos Pacientes e Acompanhantes está ilustrada no gráfico 1:

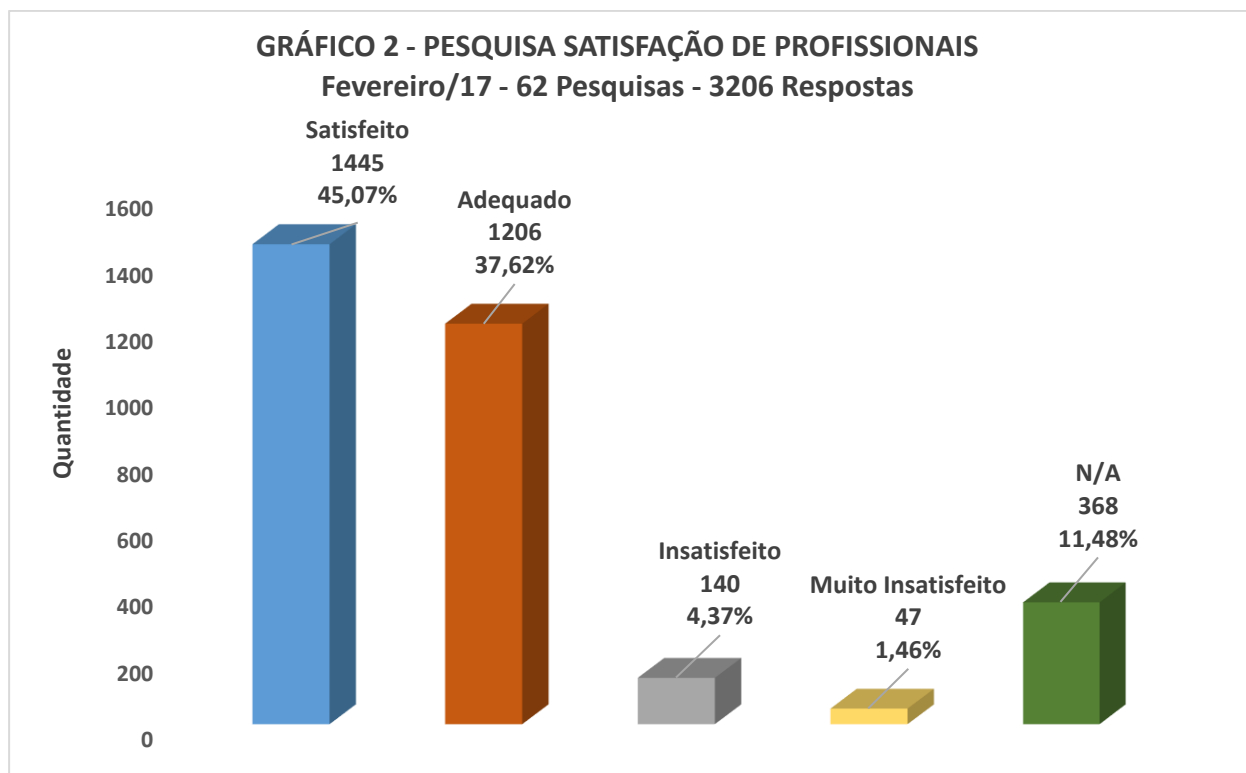


Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

## b) SPR – Pesquisa de Satisfação de Profissionais – Nota: 3,47

Foram distribuídos 78 (setenta e oito) questionários selecionados no total de 352 (trezentos e cinquenta e dois) profissionais contratados pelo SSA – Serviço Social Autônomo do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro e obtivemos 62 (sessenta e dois) questionários respondidos.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos profissionais do SSA- HMDCC está ilustrada no gráfico 2:



Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

Em fevereiro houve aumento de 23,57% nas respostas “Adequado” e 25% nas respostas “Insatisfeito” em relação ao mês anterior. As respostas “Satisfeito” e “Muito Insatisfeito” tiveram queda de 17% e 26,56% respectivamente.

As respostas que interferiram na mudança dos resultados são referentes aos serviços de atendimento dos funcionários, refeições servidas, sensação de segurança, enxoval, equipamentos assistenciais, help desk, service desk, serviços de armazenagem e distribuição de medicamentos e materiais hospitalares.

O formulário com o resultado da tabulação dos questionários de Satisfação está disponível no Anexo 1 - Apêndice do Relatório Mensal.

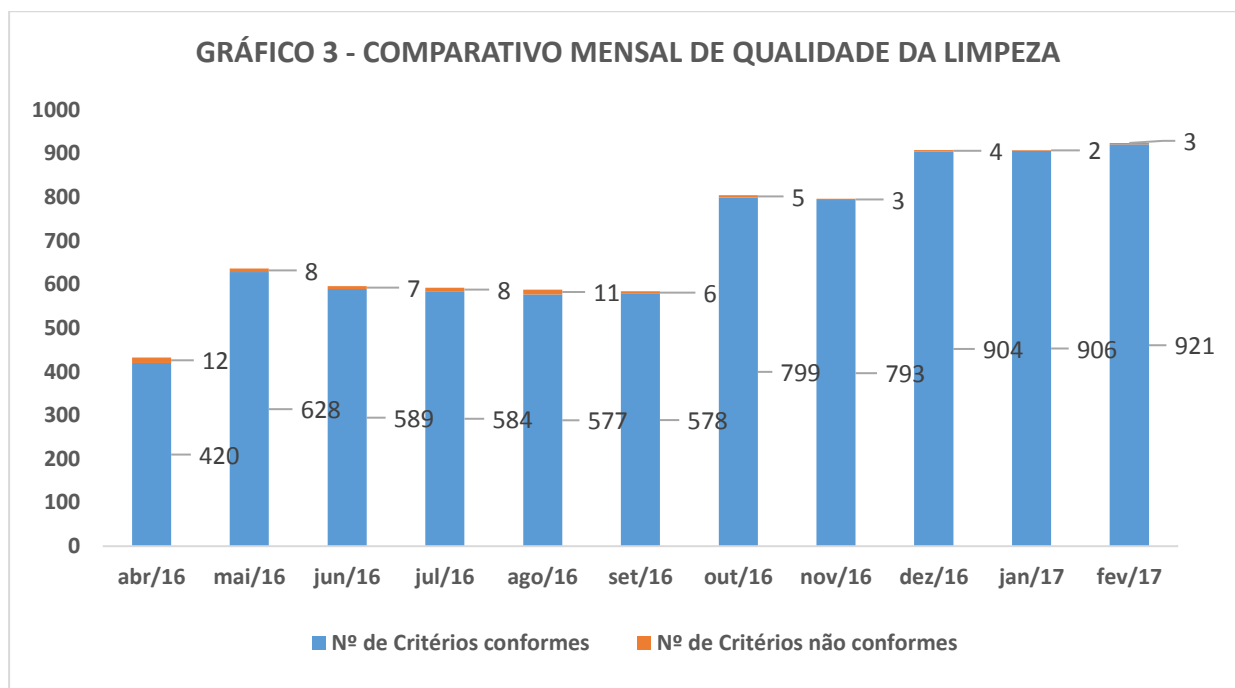
### c) IQT – Indicador Qualidade Técnica

#### Limpeza – Nota: 4

Para o indicador **IQT001A** e **IQT001B** foi selecionada uma amostra de 231 (duzentas e trinta e um) áreas para vistoria no mês de fevereiro no universo de 548 (quinhentas e quarenta e oito) áreas contempladas no Plano de Limpeza enviado pelo Novo Metropolitano.

Os critérios para considerar a limpeza como não conforme são: Sujidade Acumulada, Lixo Acumulado, Acumulo de Poeira e Piso Sujo.

O comparativo da qualidade do serviço de limpeza prestado pela Concessionária com os critérios avaliados está ilustrado no gráfico 3:



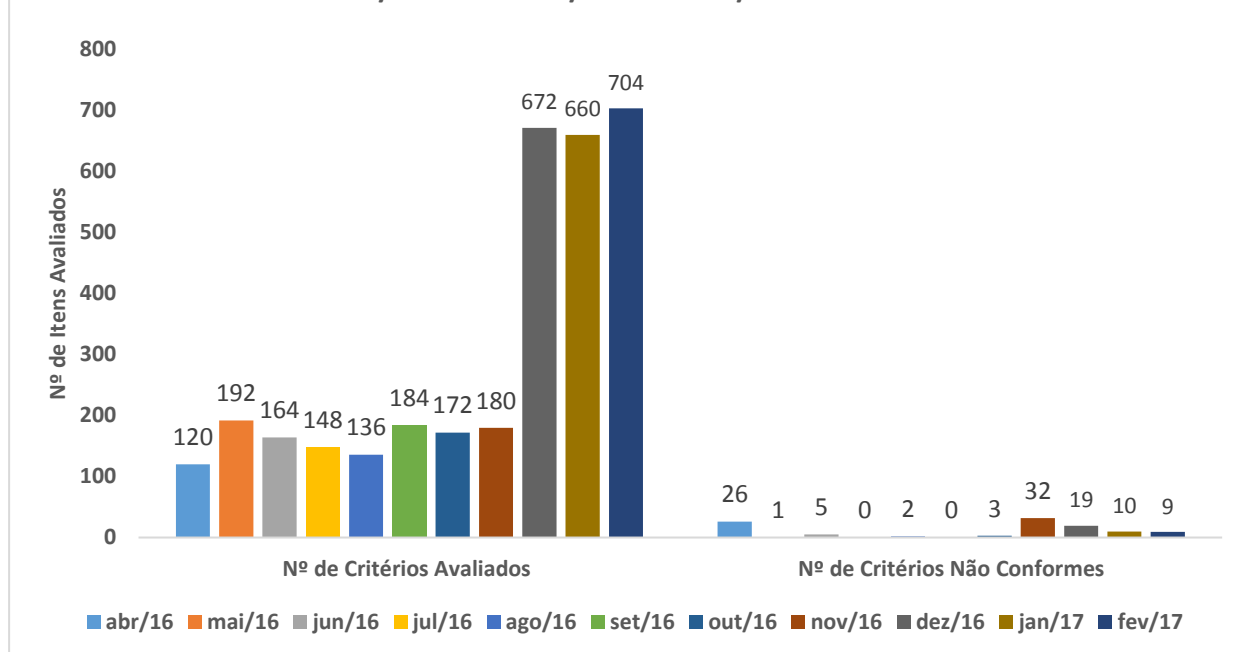
#### Nutrição e Dietética

O **IQT002A** é utilizado para medir a gramatura, quantidade, variedade e temperatura das refeições servidas aos pacientes no Hospital. **Nota: 4**

A partir do mês de janeiro, foram avaliadas todas as dietas disponíveis em um dia da semana durante as refeições (café da manhã, lanche, almoço ou jantar) para a realização da vistoria dos itens que a compõem.

Foram avaliados 704 (setecentos e quatro) critérios e houveram 9 (nove) não conformidades.

**GRÁFICO 4 - COMPARATIVO QUANTIDADE CALÓRICA/GRAMATURA/VARIEDADE/TEMPERATURA**

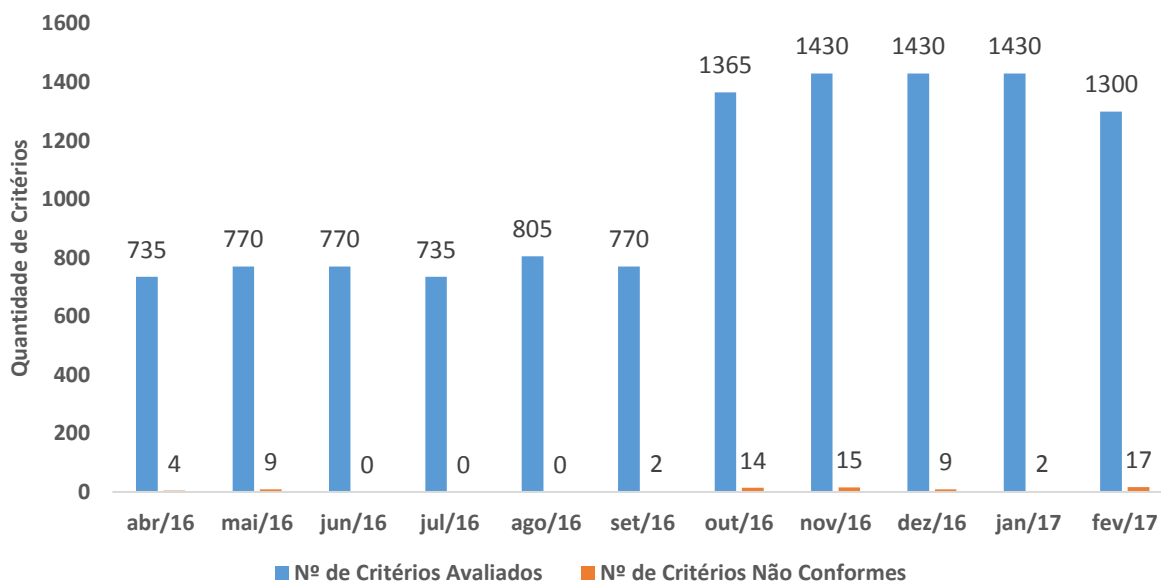


Para avaliação do **IQT002B**, são coletadas amostras de refeições para exames microbiológicos onde serão verificados se estas atendem ou não aos valores de referência de acordo com a ANVISA. **Nota: 4**

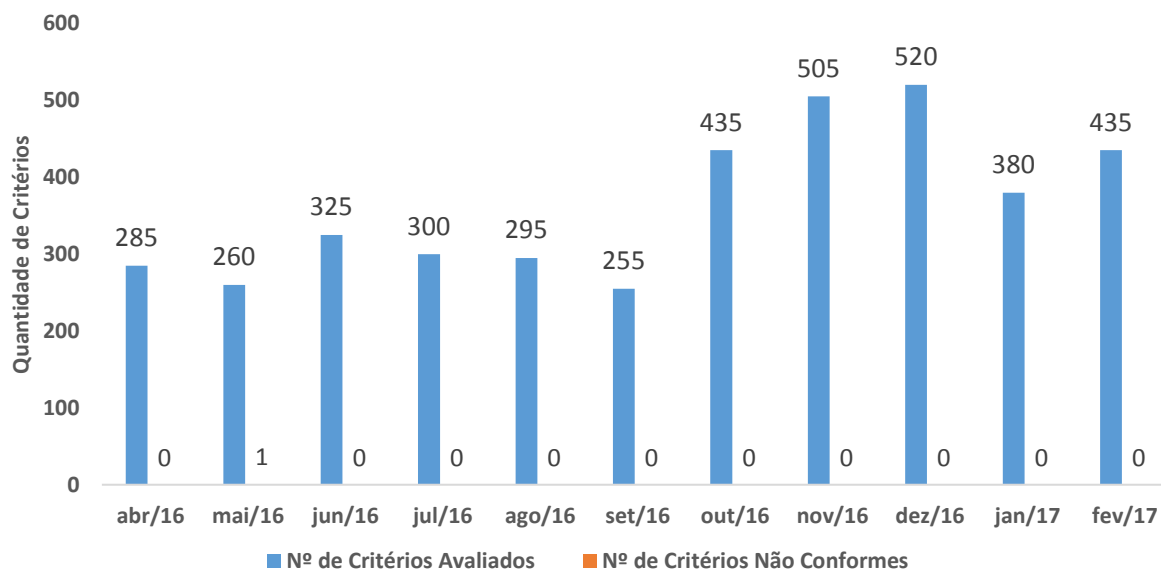
No **IQT002C**, os critérios para considerar a refeição servida ao Paciente e Acompanhante como não conforme são: local onde foram servidas as refeições, horário das refeições, utensílios utilizados, tipo de dietas servidas e refeições conforme cardápio do dia. **Nota: 4**

Em fevereiro foram avaliados 1.735 (mil setecentos e trinta e cinco) critérios em 347 (trezentas e quarenta e sete) refeições servidas aos pacientes e acompanhantes e foram identificadas 17 (dezesete) não conformidades.

**GRÁFICO 5 - REFEIÇÕES SERVIDAS AOS PACIENTES CONFORME ANEXO 5**



**GRÁFICO 6 - REFEIÇÕES SERVIDAS AOS ACOMPANHANTES CONFORME ANEXO 5**



**Segurança – Nota: 4**

O **IQT003** avalia eventos graves relatados no mês (roubos, furtos, saída de paciente internado sem permissão, entrada de pessoas sem permissão) ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.

**Lavanderia e Rouparia**

O **IQT004A** avalia a falta de enxoval nos leitos. **Nota: 4**

Para aferir o resultado dos indicadores relacionados a qualidade do enxoval **IQT004B**, foi selecionada uma amostra de 235 (duzentas e trinta e cinco) peças distribuídas entre as disponíveis para os pacientes e profissionais da assistência nos 2º e 5º andares. São realizadas duas vistorias por semana, sendo uma média de 29 (vinte e nove) peças por dia.

São realizadas vistorias pelo setor CME das peças utilizadas no Bloco Cirúrgico. O quantitativo de peças avaliadas no mês de fevereiro foi de 679 (seiscentos e setenta e nove) peças e obteve-se 25 (vinte e cinco) não conformidades.

Para cálculo do indicador, foi somando as duas vistorias realizadas pelos dois setores e obteve-se total de 914 (novecentos e quatorze) peças. **Nota: 4**

As 235 (duzentas e trinta e cinco) peças foram distribuídas da seguinte forma:

177 (cento e setenta e sete) peças / mês – Enfermaria

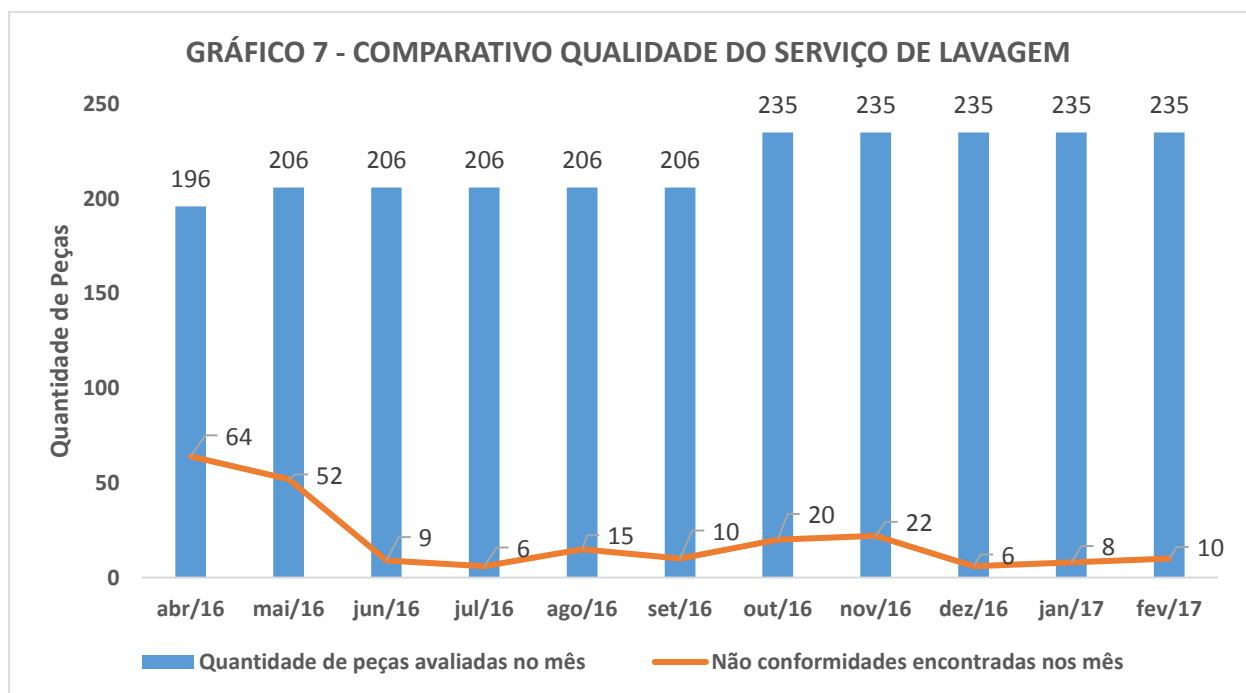
40 (quarenta) peças / mês – CTI

Total peças Assistência – 217 (duzentas e dezessete)

18 (dezoito) peças / mês – Uniformes dos profissionais da assistência

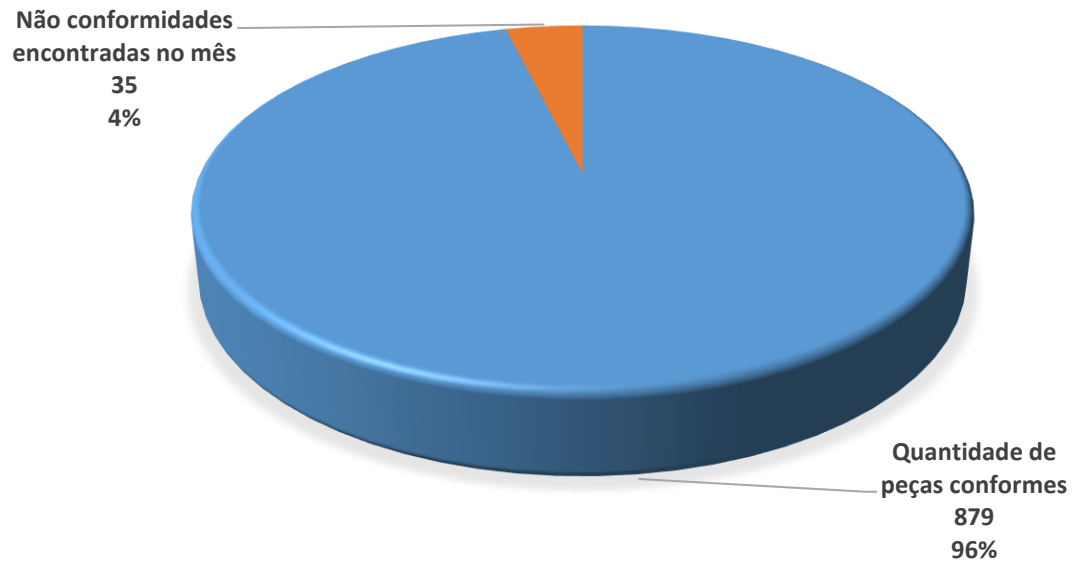
Os critérios para considerar a roupa como não conforme são: sujidade visível; manchas; sem passadoria; odor desagradável e furos, rasgos e outros danos. Em janeiro tiveram 8 (oito) não conformidades.

O comparativo da qualidade do serviço de lavanderia e roupa prestado pela Concessionária está ilustrada no gráfico 7:





**GRÁFICO 8 - QUALIDADE DO SERVIÇO DE LAVAGEM - FEVEREIRO/2017**  
**VISTORIAS DO SETOR DE QUALIDADE E DO CME**



### **Manutenção Predial**

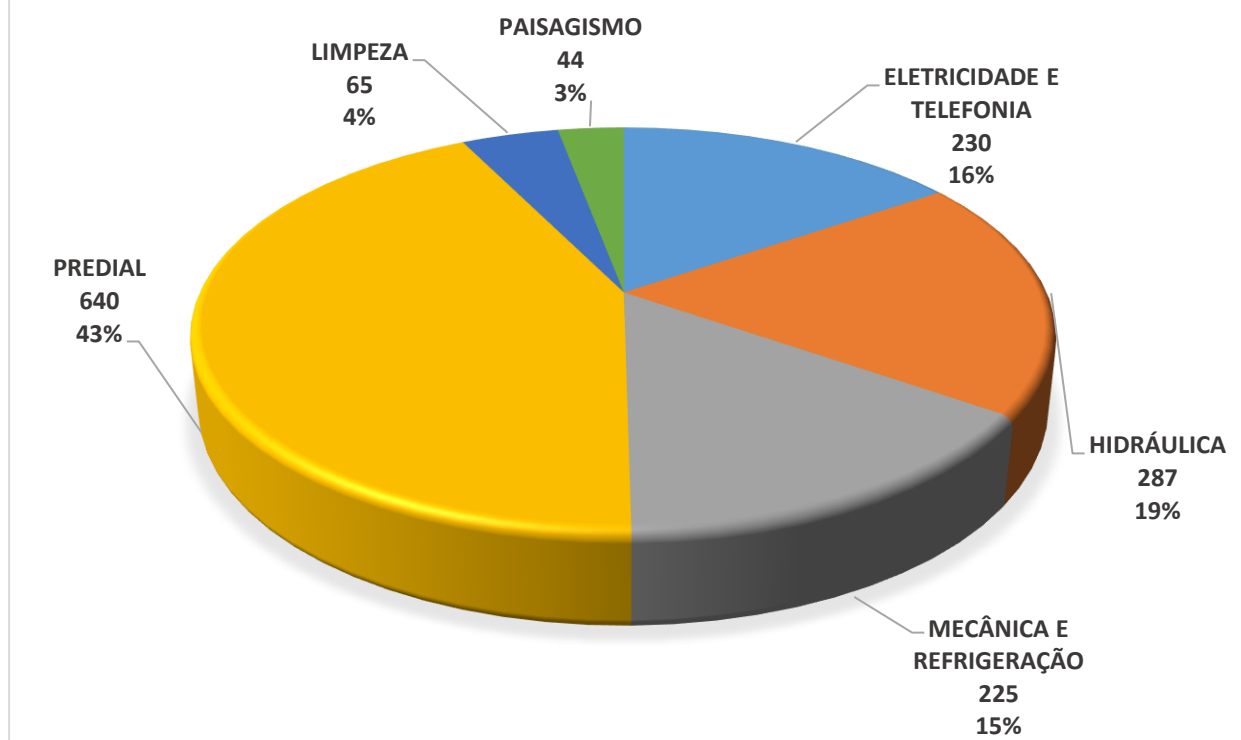
Indicadores **IQT005A** e **IQT005B** – Avaliam a manutenção predial preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

É extraído do software PRISMA as Ordens de serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT005C** - Manutenção Predial Corretiva, avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordens de Serviço do Indicador classificado por grupo de demanda.

**GRÁFICO 9 - MANUTENÇÃO PREDIAL CORRETIVA - CLASSIFICAÇÃO POR ORDEM DE SERVIÇO / FEVEREIRO 2017**



Obs.: Para a validação do indicador foi avaliado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

### **TIC- Software**

O **IQT006** avalia o Nível de implantação/ utilização do sistema. **Nota: 4**

São avaliados os requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5 -Especificações Mínimas dos Serviços.

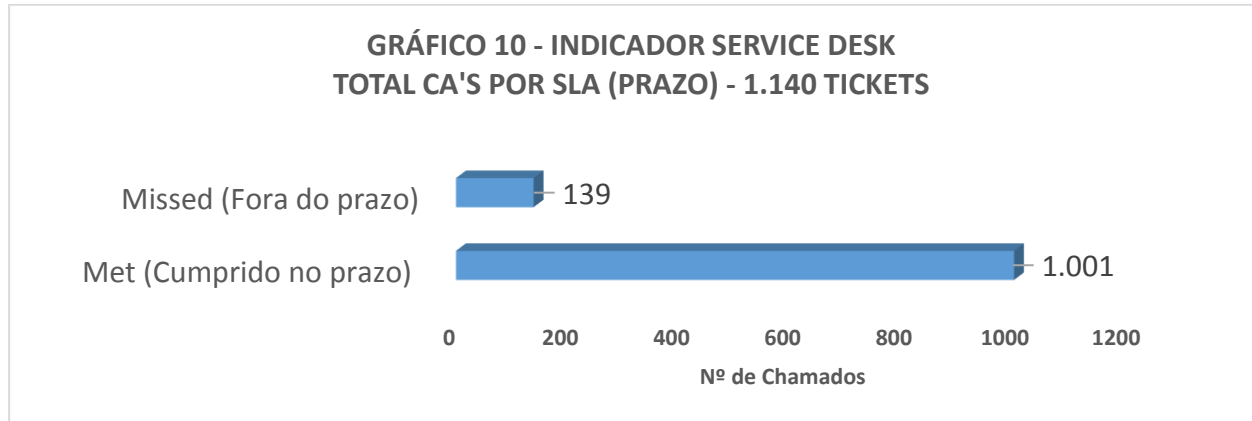
### **Service Desk / Help Desk**

Para os indicadores **IQT007A, IQT007B**, são extraídas do Software de Gestão Planetfone as ligações recebidas e atendidas de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. **Nota: 4**

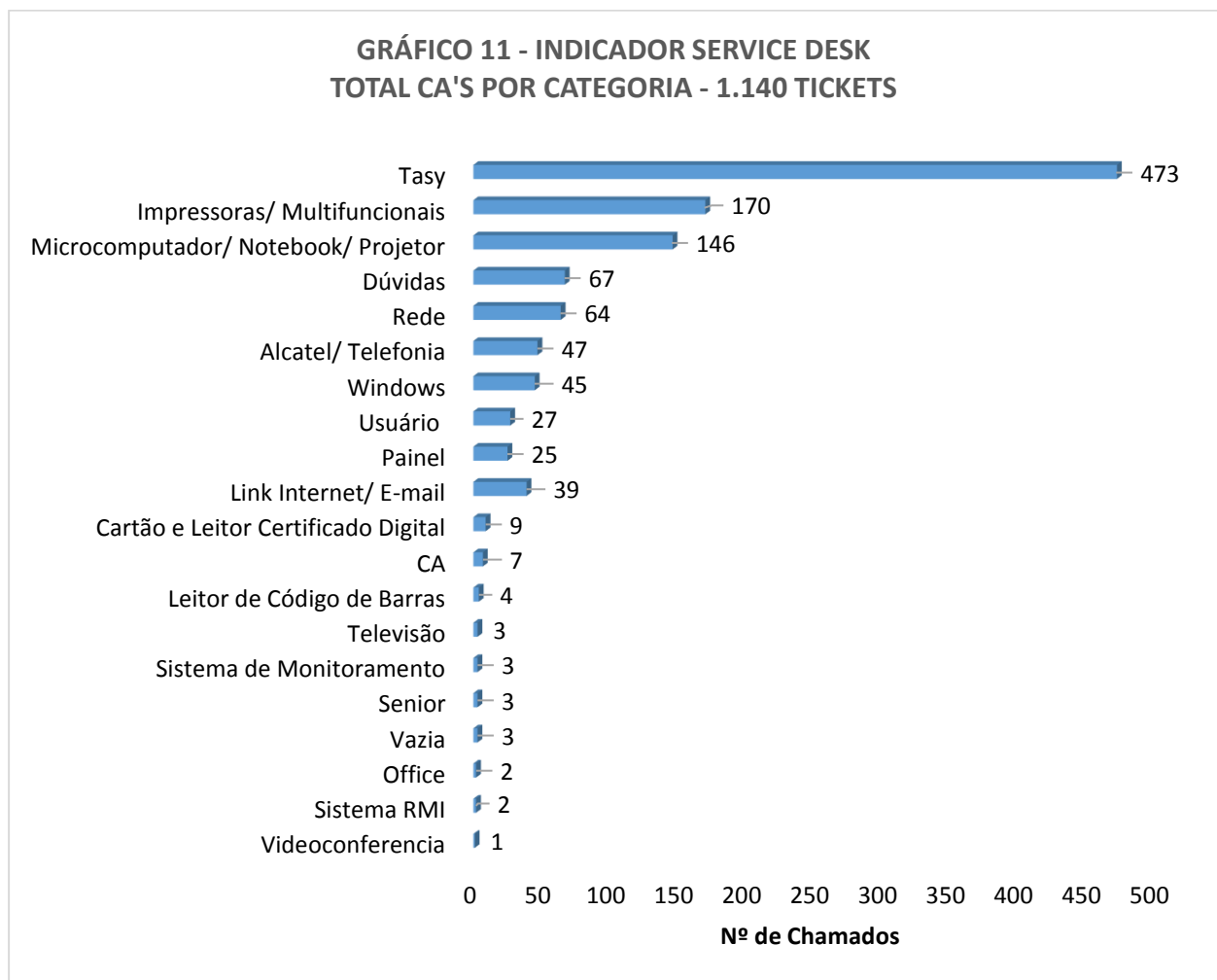
O **IQT007D**, também tem seu resultado extraído conforme descrito anteriormente, porém na avaliação é considerado o tempo de resolução do chamado, que é de 15min. **Nota: 4**

O **IQT007C** é referente aos chamados abertos no Software de Gestão - CA usado pelo Service Desk e avalia o atendimento e a resolução dos chamados de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. **Nota: 2**

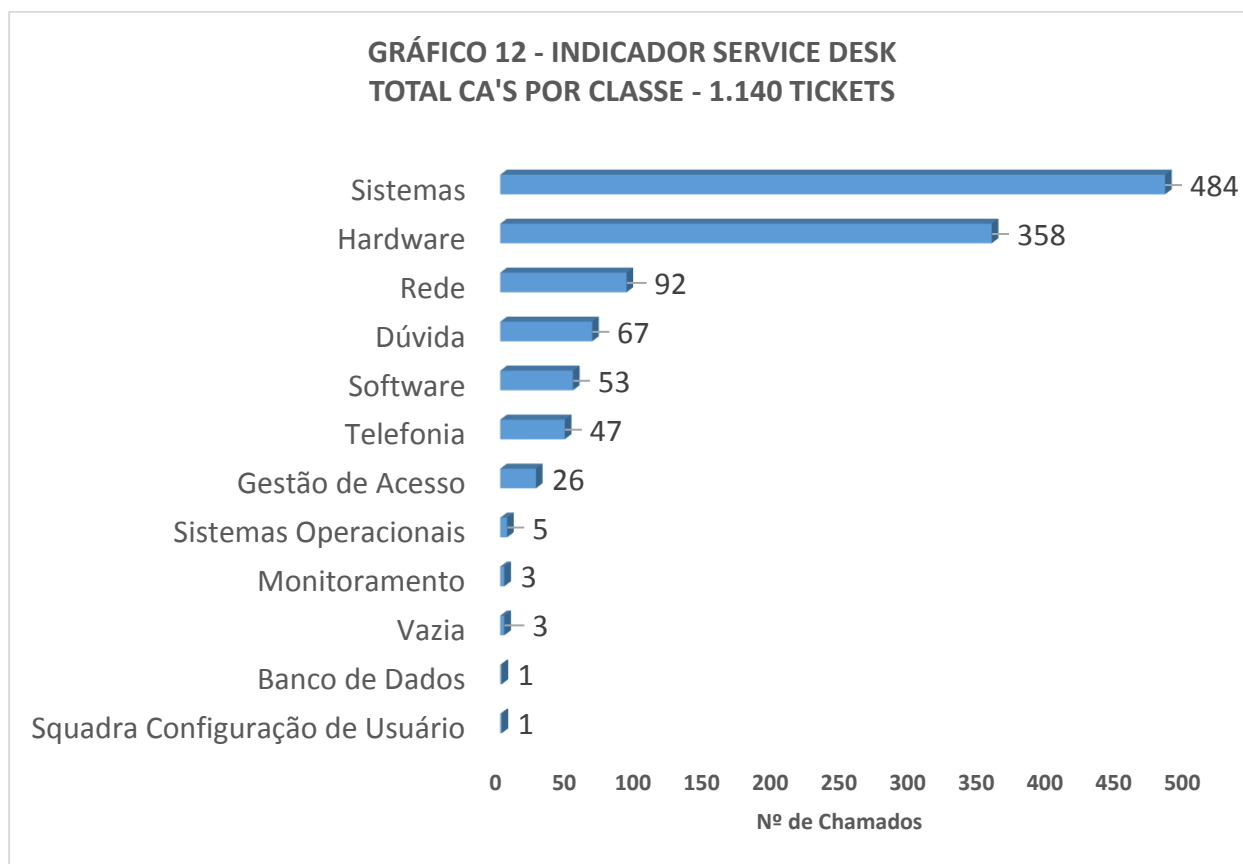
Segue representações gráficas do IQT007C com as classificações por tipologia dos 1140 (mil cento e quarenta) chamados.



Do total de 1.140 chamados, 12,20% foram não atendidos no prazo estabelecido pela Matriz de acordo com o Anexo 5.

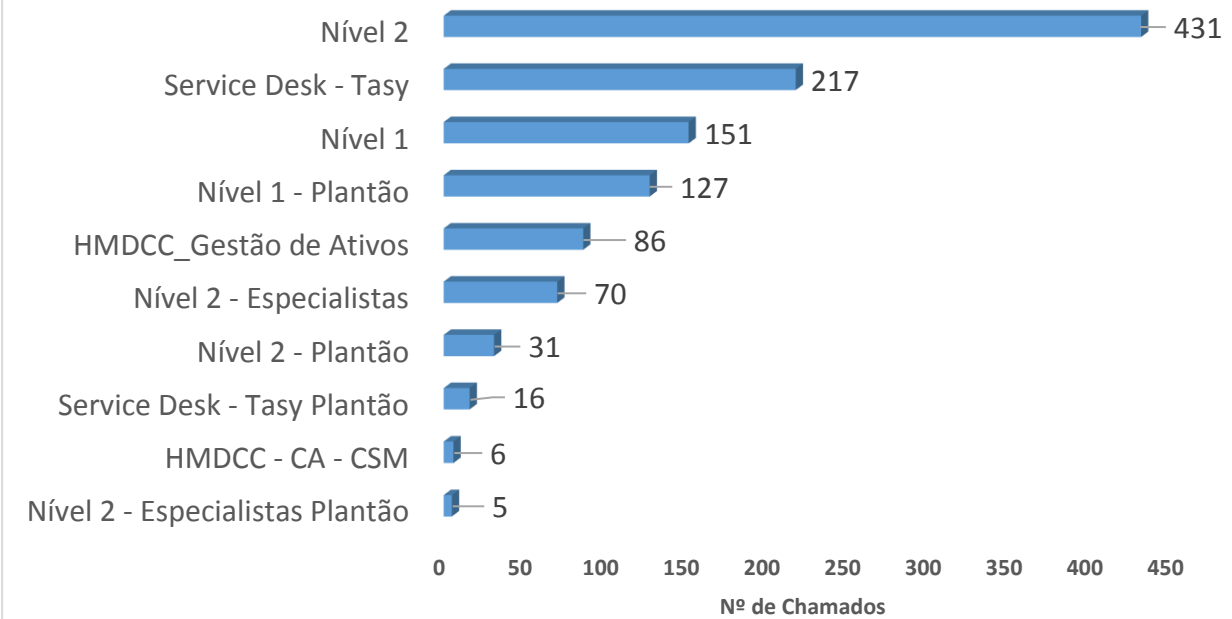


Observa-se que aproximadamente 41,49% dos chamados no Service Desk são demandas relacionadas ao Software de Gestão – Tasy.



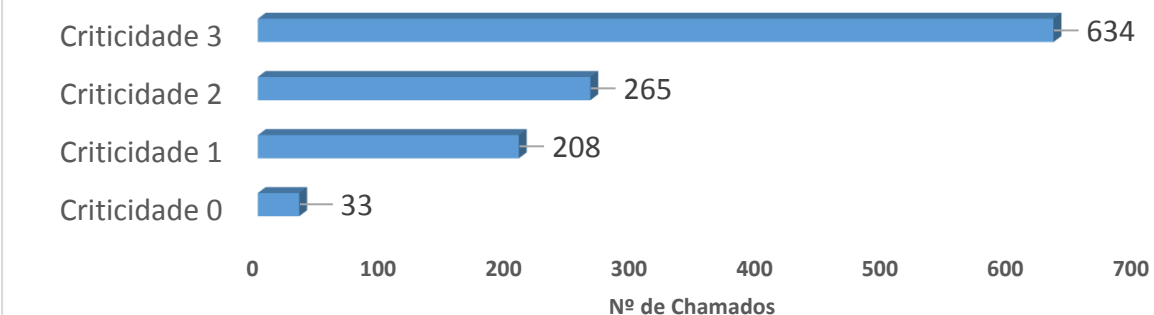
O gráfico anterior aponta que no mês de fevereiro os chamados classificados para sistemas (Tasy, Sênior, etc.) possuem o maior número de demandas, representando 42,46% do total.

**GRÁFICO 13 - INDICADOR SERVICE DESK  
TOTAL CA'S POR GRUPO ATRIBUÍDO - 1.140 TICKETS**

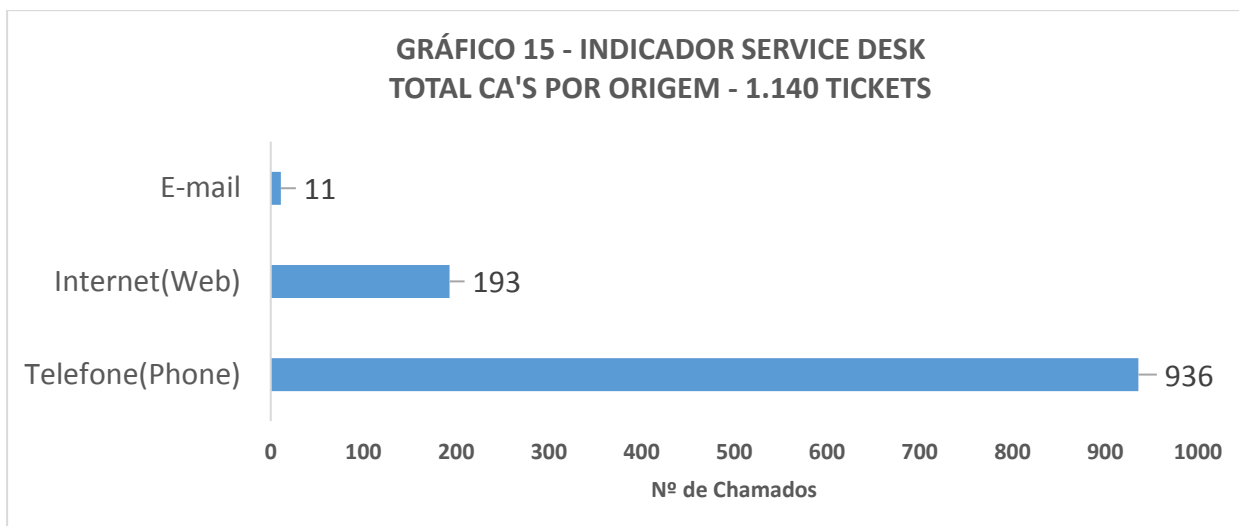


O resultado dos chamados por grupo atribuído revela que as demandas classificadas nesse grupo do Service Desk estão concentradas no Nível 2, que absorvem 37,81% do total de chamados. Em sequência, estão os chamados classificados pelo grupo Service Desk - Tasy, que representam 19,04%.

**GRÁFICO 14 - INDICADOR SERVICE DESK  
TOTAL CA'S POR CRITICIDADE - 1.140 TICKETS**



A classificação do Nível de Criticidade 3 representa 55,61% do total de chamadas.



Podemos constatar que 82,11% das demandas no Service Desk são originadas por telefone. Isso ocorre devido a maioria dos chamados serem abertos pela equipe assistencial e os funcionários não terem acesso ao Sistema CA.

### **Manutenção de Equipamentos e Mobiliário**

Os indicadores **IQT008A** e **IQT008B** avaliam a manutenção de equipamentos e mobiliários preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

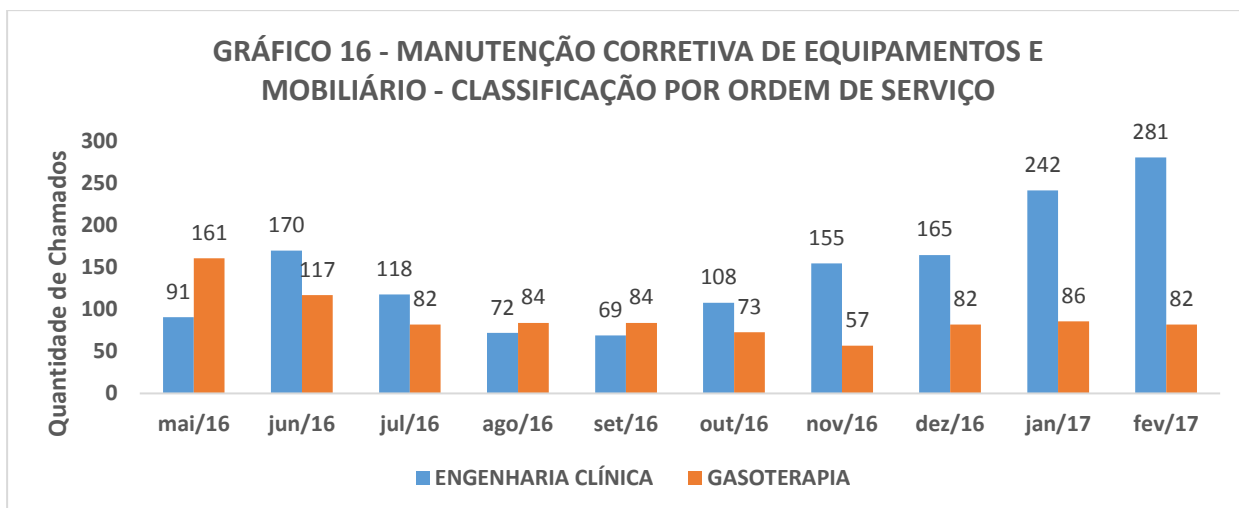
Para aferir o resultado é extraído do sistema PRISMA as Ordens de Serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT008C** - Manutenção Corretiva avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

O Indicador **IQT008D** – Especificação de Equipamentos e Mobiliários conforme amostra aprovada de acordo com o processo especificado no Anexo 9 – Especificações dos mobiliários e Equipamentos. Para aferir o resultado é selecionado uma amostra de 5% de mobiliários em uso, verificados dentro de cômodos completos e 5% de equipamentos em uso. Este IQT é vistoriado trimestralmente.

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordem de Serviço do Indicador IQT008C - Manutenção Corretiva de Equipamentos e Mobiliários classificado por grupo de demanda a partir da abertura dos 2º e 5º andares.

Para a validação do indicador, foi analisado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

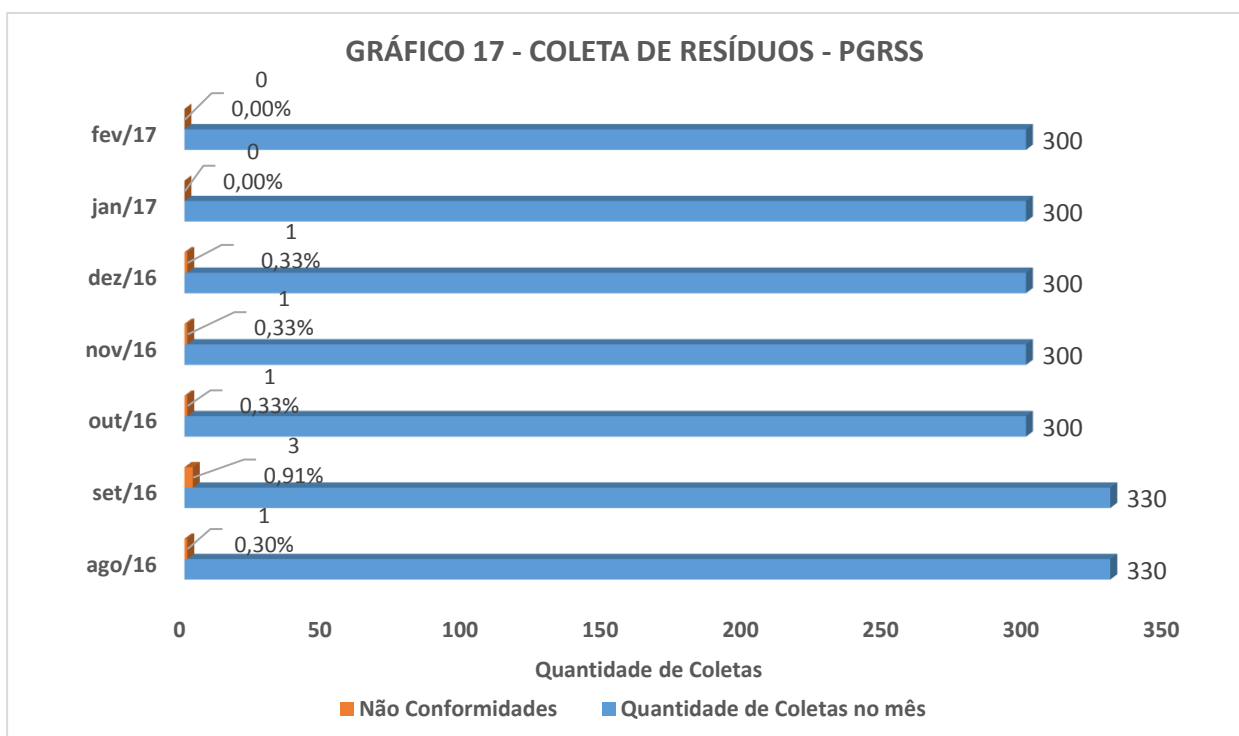


**PGRSS - Coleta de Resíduos – Nota: 4**

O indicador relacionado à pontualidade na coleta de resíduos foi baseado nos horários preconizados no PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos do HMDCC, que foram elaborados de modo a evitar cruzamento dos resíduos com Roupa Limpa e com atividades do Serviço de Nutrição e Dietética.

A vistoria foi realizada em horários alternados nos pontos de geração de resíduo e nos Abrigos Intermediários.

Segue a imagem com o comparativo das não conformidades de agosto/16 a fevereiro de 2017.



### **Estoque e Logística – Nota: 4**

Para apurar o resultado do indicador **IQT011A**, relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos no Estoque, utilizou-se o relatório do Software Tasy.

Foi utilizado o SLA's (Service Level Agreement) da Matriz de Tempo apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente, na planilha extraída e em Excel, pois o sistema ainda não está parametrizado.

### **Telefonia – Nota: 4**

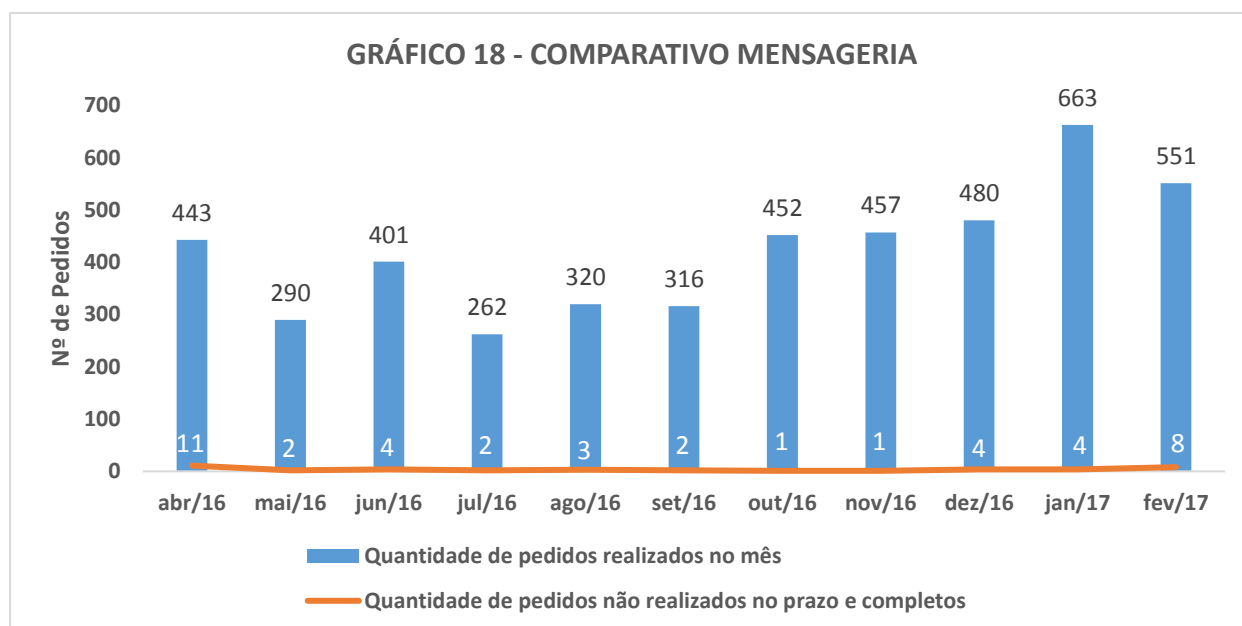
O **IQT012** – Telefonia, indicador que avalia o cumprimento do prazo de até um minuto para atendimento das ligações externas. As chamadas estão direcionadas para o Help Desk, conforme especificado no Anexo 5.

### **Estacionamento – Nota: 4**

O **IQT013**, indicador que avalia o serviço executado pela Gestão do Estacionamento. Não houveram avarias e reclamações procedentes relatadas no mês, de acordo com o especificado no Anexo 5.

### **Mensageria – Nota: 4**

Para apurar o resultado do **IQT014** relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos na mensageria foi considerado o relatório do Software AHERA e as SLA's da matriz apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente. O sistema ainda não foi parametrizado às SLA's.

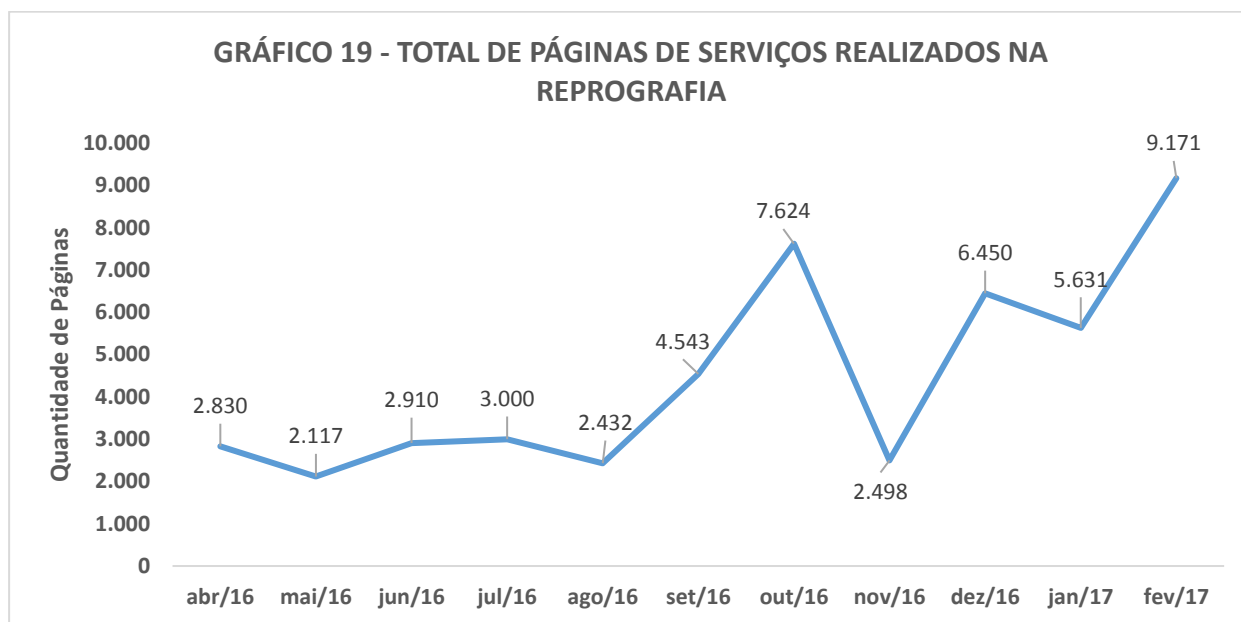




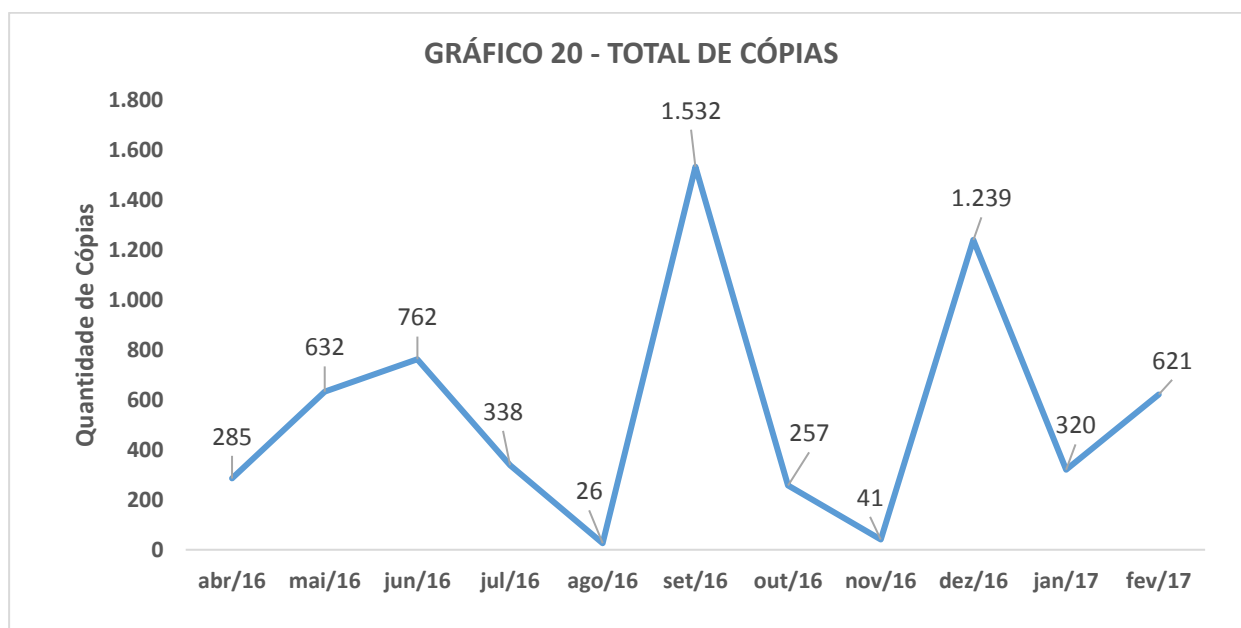
## **Reprografia – Nota: 4**

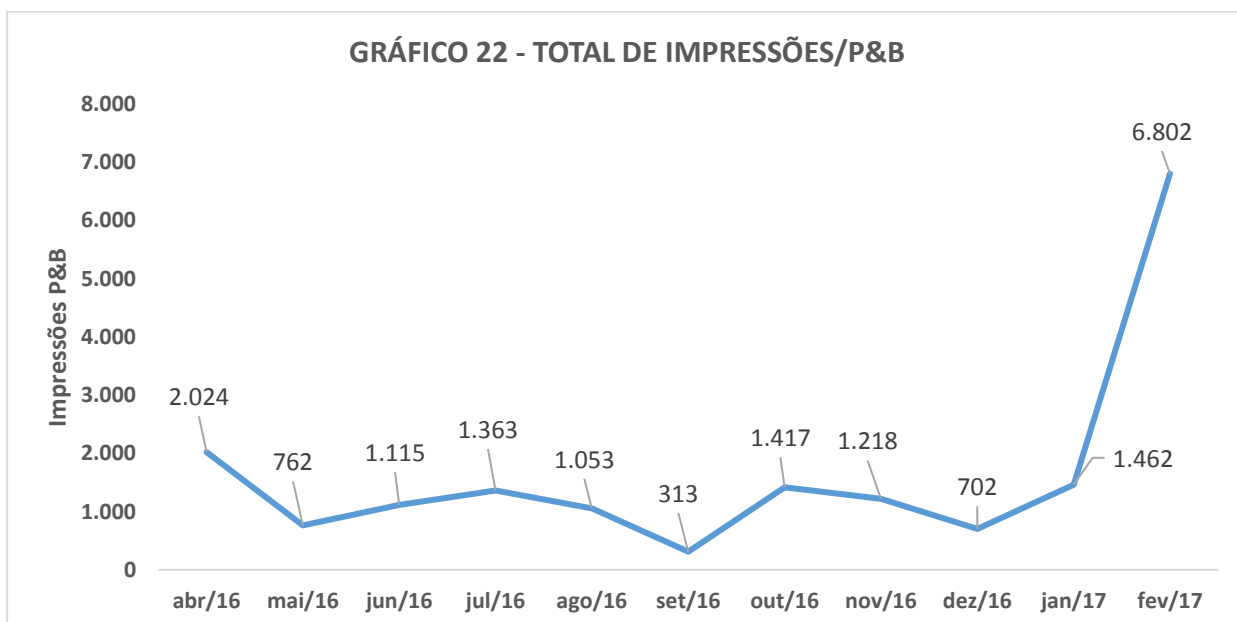
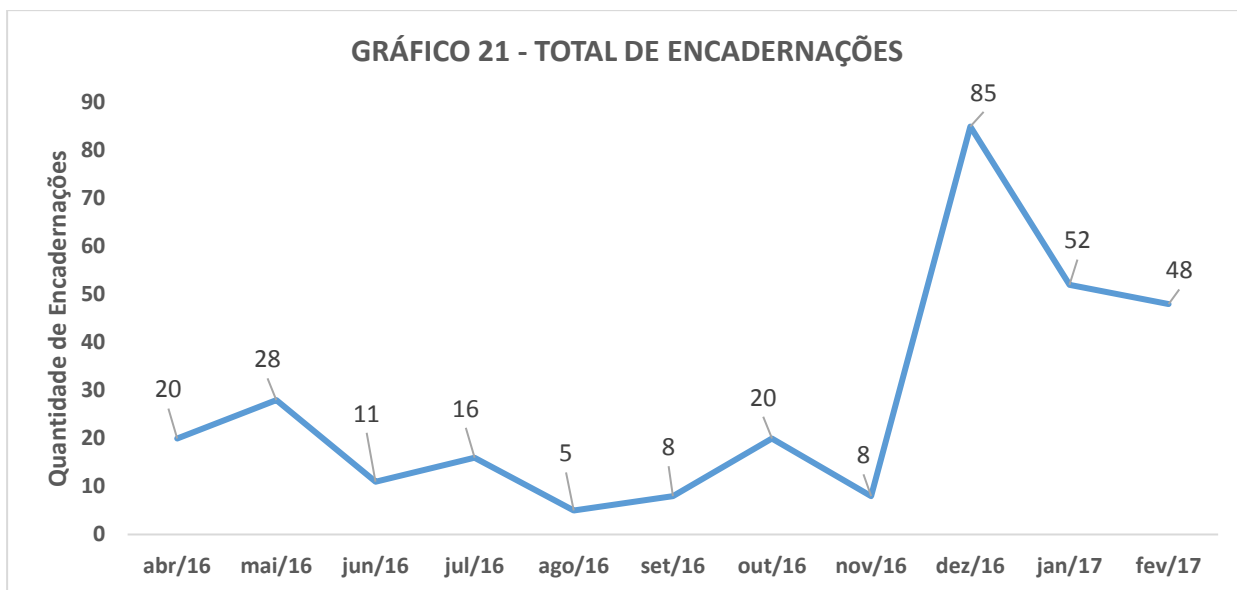
O **IQT015** avalia os pedidos atendidos no prazo e completos.

Segue abaixo representações gráficas dos serviços de reprografia.

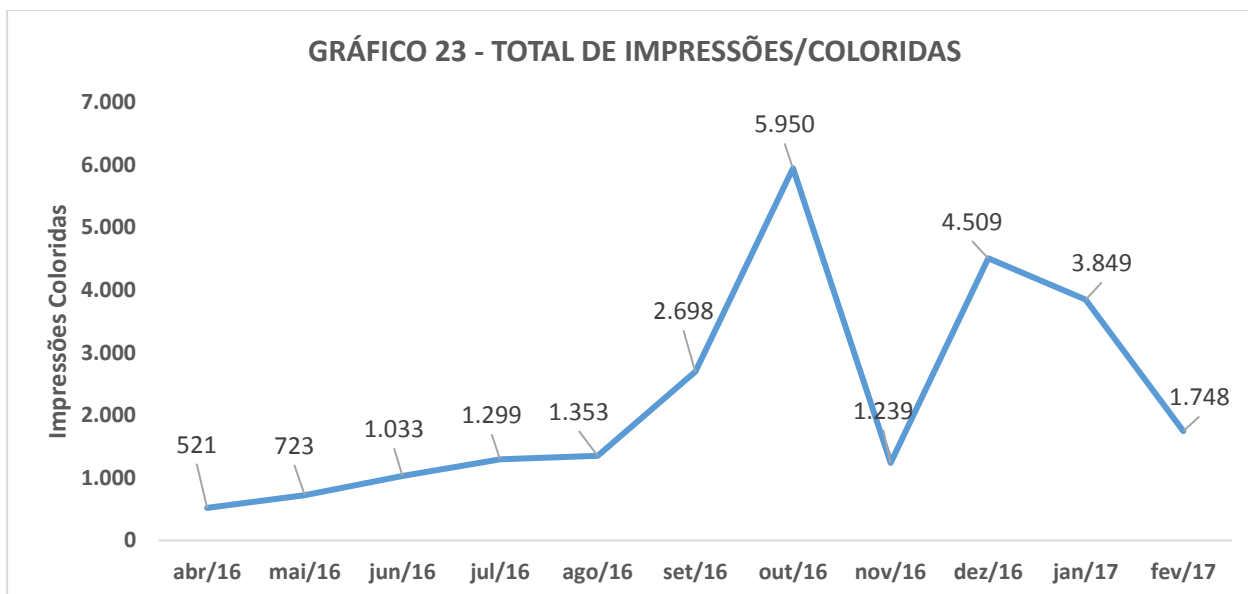


Houve aumento de 62,87% dos serviços realizados na reprografia referente ao mês anterior.





Houve aumento de 365% no total de impressões preto e branco quando comparadas ao mês de janeiro.



Houve queda de 54,58% do número de impressões coloridas referente ao mês anterior.

#### **CFTV - Circuito Fechado TV – Nota: 4**

No **IQT016** foi avaliada a amostra de 144 (cento e quarenta e quatro) câmeras para vistoria das imagens gravadas no CFTV. Baseou-se no erro amostral de 5% em relação ao total de 224 (duzentas e vinte e quatro) câmaras.

#### **Patrimônio – Nota: 4**

Para a avaliação do Indicador **IQT017** e Índice de Disponibilidade de Estrutura Geral **DE004**, foram selecionados aleatoriamente 160 (cento e sessenta) itens do total de 7.818 (sete mil oitocentos e dezoito) que compõem o rol do mobiliário do Hospital.

A vistoria foi realizada nos mobiliários e equipamentos e verificado se o número do patrimônio constava no cadastro do Sistema Tasy com os respectivos valores da nota fiscal.



**2- IDP - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE** – Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços do Hospital

O resultado dos Indicadores de Disponibilidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

**3- IC - INDICADOR DE CONFORMIDADE** – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos.

O resultado dos Indicadores de Conformidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

ANEXO 1 – SPA SATISFAÇÃO DE PACIENTES E ACOMPANHANTES

 <span style="margin-left: 200px;">SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes</span> 									
Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Uso do uniforme	40	3	0	0	0	43	3,9302	0,4535
	Cordialidade/ Atenção	37	4	0	0	0	41	3,9024	0,4503
Avalie a sua satisfação com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes áreas	Sala de Espera/ Áreas de Circulação	41	2	0	0	0	43	3,9535	0,1521
	Banheiros	40	3	1	0	0	44	3,8864	0,1495
	Quartos	40	3	1	0	0	44	3,8864	0,1495
Avalie a sua satisfação com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabão)	N/A	42	2	0	0	0	44	3,9545	0,1521



Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Temperatura	37	6	0	0	0	43	3,8605	0,2970
	Apresentação	36	5	1	0	0	42	3,8333	0,2949
Avalie a sua satisfação com a SENSÇÃO DE SEGURANÇA do Hospital	0	38	2	0	0	0	40	3,9500	0,6077
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	43	1	0	0	0	44	3,9773	0,1989
	Passadoria	41	1	0	0	0	42	3,9762	0,1988
	Estado de Conservação	39	4	0	0	0	43	3,9070	0,2104
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	41	3	0	0	0	44	3,9318	0,0998
	Conservação	41	1	0	0	0	42	3,9762	0,1009

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	42	2	0	0	0	44	3,9545	0,1034
	Conservação	40	3	0	0	0	43	3,9302	0,0998
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, cadeira de banho, cadeira de rodas...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	40	2	0	0	1	43	3,9524	0,1034
	Conservação	38	3	0	0	1	42	3,9268	0,0997
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ATENDIMENTO PRESTADO PELA RECEPÇÃO do Hospital considerando o conhecimento do (a) recepcionista	Tempo de Espera	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Qualidade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Sabor/ Temperatura	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Apresentação	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Variedade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Limpeza	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
		716	50	3	0	2	771	<b>NOTA</b>	<b>3,9214</b>

Observação: Os itens "Recepção", "Refeições Servidas na Lanchonete" e "Operação da Lanchonete" não foram contemplados pois não houve execução desses serviços pela concessionária.

ANEXO 1 – SPR – SATISFAÇÃO DE PROFISSIONAIS

 <b>HOSPITAL METROPOLITANO</b> <small>DR. CÉLIO DE CASTRO</small>		SPR – Satisfação de Profissionais						 <b>SUS</b>	
Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Uso do uniforme	49	13	0	0	0	62	3,7903	0,0600
	Cordialidade/ Atenção	34	24	3	0	0	61	3,5082	0,0651
Avalie a sua satisfação com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes áreas	Vestiários/ Banheiros	31	24	7	0	0	62	3,3871	0,0665
	Áreas de circulação	40	21	1	0	0	62	3,6290	0,0643
	Salas de procedimentos assistenciais	35	17	0	0	8	60	3,6731	0,0659
Avalie a sua satisfação com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabão)	N/A	25	27	9	0	0	61	3,2623	0,0668



Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a RESPOSTA A CHAMADOS DE LIMPEZA considerando a pontualidade e agilidade do serviço	Pontualidade	36	19	0	0	7	62	3,6545	0,0679
	Agilidade	33	21	0	0	7	61	3,6111	0,0678
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Adequação ao Cardápio	7	30	15	5	3	60	2,6842	0,0640
	Temperatura	13	32	10	4	3	62	2,9153	0,0683
	Apresentação	13	32	9	4	4	62	2,9310	0,0686
	Pontualidade no fornecimento	24	27	4	2	3	60	3,2807	0,0665
Avalie a sua satisfação com a SENSACÃO DE SEGURANÇA do Hospital	N/A	35	24	1	2	0	62	3,4839	0,0654
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	36	10	1	0	14	61	3,7447	0,0679
	Passadoria	32	14	0	1	14	61	3,6383	0,0691
	Estado de Conservação	35	12	0	0	14	61	3,7447	0,0687

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a PONTUALIDADE DO SERVIÇO DE LAVANDERIA do Hospital	Pontualidade	24	16	2	0	19	61	3,5238	0,0729
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	40	21	0	0	0	61	3,6557	0,0632
	Conservação	43	18	0	0	0	61	3,7049	0,0618
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	41	20	0	0	0	61	3,6721	0,0628
	Conservação	42	19	0	0	0	61	3,6885	0,0623
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, monitores, ventiladores...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	30	12	3	0	15	60	3,6000	0,0684
	Conservação	33	13	0	0	15	61	3,7174	0,0698

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação quanto aos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO do hospital (predial, mobiliário e equipamentos) considerando os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	32	25	2	0	3	62	3,5085	0,0681
	Capacidade de Resolução	31	27	1	0	3	62	3,5085	0,0688
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	27	29	3	1	2	62	3,3667	0,0689
	Cortesia, empenho e atenção	34	24	1	2	1	62	3,4754	1,7328
	Conhecimento	24	31	3	2	2	62	3,2833	0,0002
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	24	27	3	3	3	60	3,2632	0,0002
	Cortesia, empenho e atenção	30	26	1	2	2	61	3,4237	0,0002
	Conhecimento	22	31	3	2	2	60	3,2586	0,0002

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Canal de comunicação/ atendimento	37	22	0	2	1	62	3,5410	0,0003
	Tempo de espera	38	20	1	2	1	62	3,5410	0,0003
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Sistema Telefônico	35	21	3	1	0	60	3,5000	0,0002
	Sistema Web	24	22	5	1	9	61	3,3269	0,0002
	Tempo de espera	31	22	5	1	1	60	3,4068	0,0002
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E DISPOSITIVOS DE TECNOLOGIA DISPONIBILIZADOS pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Disponibilidade	29	28	0	1	2	60	3,4655	0,0007
	Atualização (Exceto atualizações programadas)	26	33	1	0	2	62	3,4167	0,0007
Avalie a sua satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Regularidade/ Confiabilidade	29	23	5	0	5	62	3,4211	0,0007
	Disponibilidade de lixeiras segregadas	29	27	3	0	3	62	3,4407	0,0007

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE ARMAZENAGEM do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Organização/ Instalações	20	27	2	0	12	61	3,3673	0,0004
	Controle	18	29	2	0	12	61	3,3265	0,0004
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS HOSPITALARES do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Pontualidade	14	23	8	1	15	61	3,0870	0,0003
	Agilidade	12	25	7	2	15	61	3,0217	0,0003
Avalie a sua satisfação com a qualidade do PREENCHIMENTO DOS DADOS DOS PACIENTES pela recepção (preenchimento completo e consistência dos dados)	N/A	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Avalie a satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO do Hospital considerando os seguintes critérios	Tempo de espera	16	15	3	1	23	58	3,3143	0,0007
	Cuidado com o veículo	18	16	1	0	23	58	3,4857	0,0007

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Sabor/ Temperatura	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Apresentação	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Variedade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
	Limpeza	0	0	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Avalie a sua satisfação com as MÁQUINAS DE CONVENIÊNCIA do Hospital segundo os critérios	Qualidade dos alimentos	10	29	3	1	15	58	3,1163	0,0002
	Variedade	10	30	4	1	14	59	3,0889	0,0002
	Facilidade de uso	10	30	1	3	14	58	3,0682	0,0002
Avalie a sua satisfação com o SERVIÇO DE ZELADORIA do Hospital segundo a organização e o controle de entrega de roupa e enxoval	N/A	24	19	1	0	12	56	3,5227	0,0007

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação dos serviços de REPROGRAFIA E IMPRESSÃO DA CENTRAL DE REPROGRAFIA do Hospital considerando a volumetria máxima permitida por mês e os seguintes critérios	Disponibilidade de Papel e Tinta	21	18	1	0	15	55	3,5000	0,0002
	Agilidade e pontualidade	17	23	1	0	15	56	3,3902	0,0002
	Qualidade de impressão	22	18	1	0	15	56	3,5122	0,0003
		1445	1206	140	47	368	3206	<b>NOTA</b>	<b>3,4720</b>

Obs.: Os resultados referentes aos itens “Refeições Servidas na Lanchonete” e “Operação da Lanchonete” não foram contemplados pois não houve a execução desses serviços pela concessionária.

ANEXO 2 - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL DA CONCESSIONÁRIA- NOVO METROPOLITANO



Resultado do Índice de Desempenho – Fevereiro/2017

Variação da Nota de 1 a 4 - **NOTA: 3,95**

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT001 A	Limpeza	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de limpeza do hospital.	0,82%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	99,13%	4,00
	IQT001 B	Limpeza	Indicador utilizado para medir a qualidade de limpeza das áreas do Hospital.	0,82%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	99,68%	4,00
			Indicador utilizado para medir a gramatura das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%		4,00
	IQT002 A	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para medir a quantidade calórica das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	98,72%	4,00
			Indicador utilizado para medir a variedade das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%		4,00
			Indicador utilizado para medir a temperatura das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%		4,00



	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17		
					4	3	2	1	média %	Nota	
Qualidade Técnica	IQT002 B	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para verificar se foi detectada inconformidade nos alimentos do Hospital por meio de exame microbiológico.	0,55%	Conforme	-	-	Não Conforme	Conforme	4,00	
	IQT002 C	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para avaliar se as dietas previstas para pacientes estão sendo cumpridas.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	98,69%	4,00	
				Indicador utilizado para avaliar se as dietas previstas para acompanhantes estão sendo cumpridas.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT003	Segurança	Indicador utilizado para quantificar o número de eventos graves ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas pela SPE.	1,64%	0	≤ 1	≤ 2	≥ 3	0	4,00	
	IQT004 A	Lavanderia e Rouparia	Indicador utilizado para medir o percentual de leitos e salas de cirurgia do Hospital que ao longo do mês relataram falta de enxoval.	0,82%	0%	≤ 5%	≤ 10%	≥ 10%	0,00%	4,00	
	IQT004 B	Lavanderia e Rouparia	Indicador utilizado para medir o percentual de enxoval com qualidade de limpeza adequada.	0,82%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	96,60%	4,00	
IQT005 A	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de instalações e equipamentos prediais críticos.	0,55%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00		

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT005 B	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de instalações e equipamentos prediais não críticos.	0,55%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT005 C	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de ordens de manutenção corretiva atendidas no prazo.	0,55%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	99,20%	4,00
	IQT006	TIC (software)	Indicador utilizado para verificar o percentual de funcionalidades implementadas no sistema de gestão hospitalar que estão sendo utilizadas.	1,09%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT007 A	Service Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamadas internas ao hospital recebidas pelo Service Desk atendidas conforme a matriz de nível de serviço.	0,27%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	98,18%	4,00
	IQT007 B	Help Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamadas internas ao hospital recebidas pelo Help Desk atendidas em até 1 minuto.	0,27%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,01%	4,00
	IQT007 C	Service Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados do Service Desk resolvidos no prazo.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	87,81%	2,00
	IQT007 D	Help Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados do help desk resolvidos no prazo.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT008 A	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de equipamentos clínicos e de mobiliário críticos.	0,27%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	IQT008 B	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de equipamentos clínicos e mobiliário não críticos.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT008 C	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento no prazo das Manutenções Corretiva em Equipamentos Clínicos e Mobiliário.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	97,80%	4,00
	IQT008 D	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de equipamentos e mobiliário em conformidade com o especificado no Anexo 09 do Edital de Concessão.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT009	Coleta de Resíduos	Indicador utilizado para medir o percentual de coletas de resíduos no hospital que foram executadas conforme programação definida no PGRSS.	1,09%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	IQT010	Recepção	Indicador utilizado para medir o tempo médio de atendimento dos pacientes e público em geral na recepção do hospital.	1,09%	< 5	< 7	< 10	≥ 10	0,00%	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT011 A	Estoque e Logística	Indicador utilizado para medir o percentual de pedidos à farmácia central que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,61%	4,00
	IQT011 B	Estoque e Logística	Indicador utilizado para medir o percentual de acuracidade em R\$ do estoque físico comparado com o estoque lógico.	0,55%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	IQT012	Telefonia	Indicador utilizado para medir o percentual de ligações externas recebidas pela Telefonia atendidas em até 1 minuto.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,44%	4,00
	IQT013	Estacionamento	Indicador utilizado para medir a quantidade de ocorrências procedentes registradas no Estacionamento no período.	0,55%	0	≤ 2	≤ 5	> 5	0	4,00
	IQT014	Mensageria	Indicador utilizado para medir o percentual de pedidos à mensageria que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	98,55%	4,00
	IQT015	Reprografia	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados à Reprografia que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT016	CFTV	Indicador utilizado para verificar se as imagens do sistema de CFTV foram armazenadas e se a qualidade atende às especificações do Anexo 05.	0,55%	Conforme	-	-	Não Conforme	Conforme	4,00
	IQT017	Patrimônio	Indicador utilizado para medir o percentual de itens do Hospital que tem cadastro no sistema de controle de patrimônio.	0,55%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	<b>IQT</b>	-	<b>Nota Final Indicadores de Qualidade Técnica</b>	<b>18,00 %</b>	-	-	-	-	<b>3,97</b>	
Pesquisa Satisfação	<b>SPA</b>								<b>3,92</b>	
	<b>SPR</b>								<b>3,47</b>	
<b>Índice de Qualidade - IQ</b>									<b>3,86</b>	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Disponibilidade de Utilidades	DU001	Água	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo do mês em que o reservatório de água potável do Hospital esteve acima do limite mínimo estabelecido.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU002	Energia	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo do mês com disponibilidade de fornecimento de energia pela central do Hospital.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003A	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Oxigênio pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003B	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Óxido Nitroso pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003C	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Ar Comprimido pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003D	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que a bomba de vácuo da Central de Gases Medicinais do Hospital esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
	<b>DU</b>	-	<b>Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Utilidades</b>	<b>10,00 %</b>	-	-	-	-	4,00	
Disponibilidade de Estruturas Gerais	DE001	Recursos Humanos	Indicador utilizado para medir a o percentual médio de horas trabalhadas em vista ao previsto dos grupos de serviço do Hospital.	3,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	96,41%	4,00
	DE002	Ar Condicionado	Indicador utilizado para medir a o percentual de tempo em que o gerador central de ar condicionado do Hospital esteve disponível.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	DE003	Elevadores	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de disponibilidade dos elevadores do Hospital.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,95%	4,00
	DE004	Mobiliário e Equipamentos	Indicador utilizado para medir a disponibilidade de mobiliário e equipamentos em perfeitas condições e dentro do prazo de validade.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,97%	4,00
	DE005A	Controle de Acesso, controle de ponto e CFTV - Câmeras	Indicador utilizado para medir a média do percentual de horas de funcionamento das câmeras do hospital durante o mês avaliado.	0,50%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,94%	4,00
	DE005B	Controle de Acesso, controle de ponto - Catracas	Indicador utilizado para medir a média do percentual de horas de funcionamento das catracas do hospital durante o mês avaliado.	0,50%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	94,34%	3,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
	DE	-	<b>Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Estruturas Gerais</b>	<b>10,00 %</b>	-	-	-	-	3,95	
Disponibilidade de	DA001	Leitos	Indicador utilizado para medir o percentual de leitos disponíveis do Hospital.	5,71%	> 98%	> 95%	> 90%	≤ 90%	100,00 %	4,00
	DA002	Áreas Comuns	Indicador utilizado para medir o percentual de áreas comuns disponíveis do Hospital.	4,29%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	DA	-	<b>Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Atendimento</b>	<b>10,00 %</b>	-	-	-	-	4,00	
Disponibilidade	DT001	Serviços de Impressão	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de funcionamento das impressoras do Hospital.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,58%	4,00
	DT002A	Gestão de Rede e Telecom	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade da rede de dados interna do Hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00



	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Disponibilidade Tecnologia	DT002B	Gestão de Rede e Telecom	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade da rede de telefonia interna do Hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DT003	Sistemas de Informação	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade dos Sistemas de Informação.	2,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DT004	Microinformática	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de disponibilidade dos equipamentos de microinformática.	2,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,99%	4,00
	DT005A	Service Desk - CA	Indicador utilizado para medir a disponibilidade do canal de atendimento de tecnologia CA no hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,96%	4,00
	DT005B	Service Desk - URA	Indicador utilizado para medir a disponibilidade do canal de atendimento de tecnologia URA fornecido no hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
<b>DT</b>	-	<b>Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Tecnologia</b>	<b>10,00 %</b>	-	-	-	-	4,00		
<b>Índice de Disponibilidade - IDP</b>									3,99	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC001	Gerenciamento de riscos e seguros	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição coberto com apólice de seguro.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC002	Certificação	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição certificado na ISO 9001 (Os primeiros 3 anos de operação do Hospital deverão ter nota máxima nesse indicador independente de sua certificação).	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC003	Certificação	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição certificado na ISO 14001 (Os primeiros 3 anos de operação do Hospital deverão ter nota máxima nesse indicador independente de sua certificação).	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC004	Obras e Instalação	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC005	Utilidades	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC006	Manutenção e Conservação Predial	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC007	Administrativo Geral	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC008	Segurança	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC009	Estacionamento	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17		
					4	3	2	1	média %	Nota	
INDICE DE CONFORMIDADE	IC010	Hotelaria	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00	
			nutrição	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
			lanchonete	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
			máquina de conveniência	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC011	Central de Serviços (Service Desk)	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Fevereiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC012	Reprografia e Impressão	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC013	Rede de Dados e telecomunicações	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC014	Data Center e Sistemas de Informações	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	<b>IC</b>	-	<b>Nota Final Indicadores de Conformidade</b>	<b>30,00 %</b>	-	-	-	-	4,00	