

[Digite aqui]

## **MINUTA DO CONTRATO DE CONCESSÃO**

**CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE  
CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À CONSTRUÇÃO, AO  
FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, À MANUTENÇÃO E À OPERAÇÃO  
DE SERVIÇOS “BATA CINZA” DO NOVO HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
PRESIDENTE VARGAS (HMIPV)**

### **ANEXO II.2 - 16 - INDICADORES DE DESEMPENHO**

### **VERSÃO DE CONSULTA PÚBLICA**

[Digite aqui]

## **SUMÁRIO**

<b>1. Monitoramento de Desempenho.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Indicadores de Desempenho .....</b>	<b>5</b>

[Digite aqui]

## **1. MONITORAMENTO DE DESEMPENHO**

As condições e diretrizes básicas dos serviços prestados nas instalações do PODER CONCEDENTE serão apuradas através de indicadores de desempenho e por meio de corpo técnico especializado com a utilização de Sistema (software) de Gestão. O software servirá como ferramenta de coordenação, monitoramento e supervisão em tempo real de cada área ou serviço, no cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço - *Service Level Agreement-SLA*, definidos e nos quesitos de qualidade estabelecidos, como método de mensuração de desempenho de cada área ou serviço por meio de *intranet* e *internet*. Também deverão ser emitidos Relatórios Gerenciais. . O monitoramento de desempenho tem como foco:

- Ampliar o conforto e a segurança para pacientes e colaboradores;
- Agregar Protocolos Sustentáveis e Certificações Ambientais;
- Implementar Protocolos de Qualidade para acompanhamento dos Serviços Não Assistenciais;
- Garantir a eficiência e qualidade nas Atividades Suporte a Assistência;
- Gerenciar processo de correção de eventuais ocorrências, com agilidade, clareza de responsabilidades e soluções compartilhadas;
- Dar consistência aos critérios estabelecidos para a Remuneração Mensal;
- Construir tecnicamente as bases de remuneração variável, tendo como eixo a eficiência e qualidade do serviço prestado; e
- Dar transparência à modalidade de contratação de serviço.

### **A CONCESSIONÁRIA deve:**

- Promover a avaliação contínua e/ou periódica das variáveis operacionais, por meio de indicadores quantitativos e qualitativos, elegendo um gestor para permitir a rápida tomada de decisão, mantendo a eficiência e qualidade da prestação de serviço;
- Monitorar diariamente o Painel Eletrônico de Controle do Nível dos Serviços Prestados SLA, disponibilizado em tempo real ao Gestor da CONCESSIONÁRIA;

[Digite aqui]

- Gerenciar as ocorrências notificadas pelo PODER CONCEDENTE, com devolutiva em até 24 horas, promovendo a correção ou elaborando Plano de Recuperação específico;
- Elaborar Relatório Gerencial Mensal, validado, contendo:
- Produtividade dos Serviços contratados, atendendo ao Manual Operacional por área validado pela Contratante;
- Plano de Recuperação para as ocorrências notificadas que comprometeram o atingimento das metas.
- Painel de Controle do Nível de Serviços Consolidado, com classificação do atingimento das metas, segundo Critérios Classificatórios dos Níveis de Serviços Prestados, definidos.

O plano de recuperação para as ocorrências notificadas notificará o atingimento completo, parcial, ou imparcial das metas estabelecidas, esquematizado da seguinte forma:

### **VERDE**

Quando o indicador mensurado aponta o atingimento da meta planejada, nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos pactuados, com apontamento automático em sistema na periodicidade parametrizada.

### **AMARELO**


Quando o indicador mensurado aponta o não atingimento da meta planejada nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos, com comprometimento parcial das atividades, sendo o apontamento automático em sistema na periodicidade parametrizada.

### **VERMELHO**

Quando o indicador mensurado aponta o não atingimento da meta planejada nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos com relevante comprometimento da operação e/ou assistência, sendo o apontamento automático em sistema.

**O Plano de Recuperação para as ocorrências notificadas, deverá conter as seguintes informações:**

[Digite aqui]

LOGO DA CONCESSIONÁRIA	PLANO DE RECUPERAÇÃO		Nº -
ÁREA	STATUS		DATA
	 <i>Fora da Meta</i>		
INDICADOR	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR		
	Impacto Financeiro	Penalidade	
NOTIFICAÇÃO DA OCORRÊNCIA			
FÓRMULA DE CÁLCULO	<hr/>		
FONTE DE DADOS			
MEDIÇÃO ATUAL			
META			
ANÁLISE DO INDICADOR			
PLANO DE RECUPERAÇÃO	Proposta de Solução		
	Prazo		
Área e responsável pela medição e análise	Nome do Responsável: Área:		
Área e responsável pela aprovação	Nome do Responsável: Área:		

[Digite aqui]

**O PODER CONCEDENTE deve:**

- Designar os Responsáveis por Área que acompanham o desempenho dos serviços e classificam em sistema o impacto das ocorrências, acompanham os Planos de Recuperação e consolidam mensalmente o Painel de Controle do Nível de Serviços –SLA;
- Tratar as ocorrências notificadas monitoradas pelos Responsáveis por área (extra Painel) e com impacto na prestação de serviços como SLA temporários, até a finalização do Plano de Recuperação específica e encaminhada à Comissão de Interface;
- Revisar anualmente o Painel de Controle do Nível de Serviços–SLA d, possibilitando a inclusão e/ou exclusão de indicadores, conforme recomendação da Comissão de Interface.

O sistema deve estar parametrizado com os critérios qualitativos e quantitativos por área pactuada, para apontamento em tempo real da entrega dos serviços e com alertas para o gerenciamento das ocorrências pela Concessionária e Poder Concedente, bem como os Planos de Recuperação, com destaque para os prazos pactuados, tendo como base os Indicadores de Desempenho.

[Digite aqui]

## 2. INDICADORES DE DESEMPENHO

CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA	DEFINIÇÃO
1	Áreas de maior relevância na Operação
2	Áreas relevantes na Operação
3	Áreas de menor relevância na Operação

IMPACTO	DEFINIÇÃO
A	Medição Diária - Indicadores Críticos de Desempenho, pelo seu elevado impacto na operação e/ou assistência compõem a parcela variável da remuneração da contraprestação.
B	Medição Diária - Indicadores de desempenho, quando do não atingimento das metas desencadeiam notificação formal e na reincidência ou não atendimento do Plano de Recuperação, passa a compor as variáveis de avaliação da prestação de serviço pela concessionária, atribuição periódica da Comissão de Interface. Considerados Indicadores passivos de penalidade.
C	Medição Periódica com Amostragem Representativa para as metas mensais - Indicadores de Desempenho, quando do não atingimento das metas desencadeiam notificação formal e na reincidência ou não atendimento do Plano de Recuperação, passa a compor as variáveis de avaliação da prestação de serviço pela CONCESSIONÁRIA, atribuição periódica da Comissão de Interface. E também são considerados Indicadores passivos de penalidade.

CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR	DEFINIÇÃO
1	Indicadores de maior relevância na Operação
2	Indicadores relevantes na Operação
3	Indicadores de menor relevância na Operação

[Digite aqui]

ÁREA	CLASSIF. ÁREA	INDICADORES	CLASSIF. INDICADOR	IMP.	DNC	META
Logística de Abastecimento	1	Tempo médio de 10 minutos de atendimento aos chamados, por demanda não programada.	1	A	0,20	95%
Logística de Abastecimento	1	Atendimento aos chamados, por demanda programada.	1	A	0,20	98%
Esterilização	1	Atendimento as demandas programadas.	1	A	0,20	100%
Esterilização	1	Tempo de Atendimento as demandas não programadas.	1	A	0,20	100%
Esterilização	1	Controle biológico, físico e químico da qualidade da esterilização.	1	A	0,20	100%
Esterilização	1	Rastreabilidade pelo método, equipamento, validade e responsável.	2	A	0,10	100%
Engenharia Clínica	2	Índice do cumprimento do cronograma de manutenção preventiva previsto X realizado.	1	C		98%
Engenharia Clínica	2	Tempo de resposta para 1º atendimento da equipe interna de engenharia clínica: telefônico em até 05min ou presencial em até 15 minutos.	2	C		95%
Engenharia Clínica	1	% de Atendimento de Ordens de Serviço de Manutenção em Engenharia Clínica	1	A	0,20	93%
Engenharia Clínica	2	Taxa de disponibilidade do equipamento de Tomografia Computadorizada	1	A	0,10	90%
Engenharia Clínica	2	Taxa de disponibilidade do equipamento de Ressonância Magnética	1	A	0,10	90%
Engenharia Clínica	2	Tempo médio de equipamento parado - por tipo de equipamento.	1	A	0,10	MEDIÇÃO
Engenharia Clínica	2	Tempo médio entre falhas.	1	A	0,10	MEDIÇÃO
Engenharia Clínica	2	% de equipamentos calibrados ou aferidos dentro do prazo estabelecido pela Legislação.	1	A	0,10	100%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de água potável.	1	A	0,10	99%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de energia elétrica.	1	A	0,10	100%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de gases medicinais.	1	A	0,10	100%
Manutenção Predial	2	% de ordens de serviços preventivas executadas conforme Plano de Manutenção Preventiva, porserviço.	1	A	0,10	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de atendimento de O.S. (Ordem de Serviço) corretiva elétrica para áreas não críticas em até 02 (duas) horas.	2	A	0,05	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de resolução de O.S. (Ordem de Serviço) corretiva em até 6 horas.	2	B		90%
Manutenção Predial	2	Tempo entre falhas por sistema.	1	A	0,10	MEDIÇÃO
Manutenção Predial	2	Tempo médio de reparo por sistema.	1	A	0,10	MEDIÇÃO
Manutenção Predial	2	Qualidade água potável.	1	A	0,10	100%
Manutenção Predial	2	Qualidade do ar em ambientes climatizados.	1	A	0,10	50%
Manutenção Predial	2	% de Atendimento de Ordens de Serviço de Manutenção Predial	2	A	0,05	90%
Segurança Patrimonial	2	% de cumprimento das rondas programadas.	1	A	0,10	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Cumprimento do Plano de Conservação de Áreas externas.	1	C		100%
Serviço de Rouparia	2	% de atendimento de demandas programadas de enxoval por área ou serviço.	1	A	0,10	95%





ÁREA	CLASSIF. ÁREA	INDICADORES	CLASSIF. INDICADOR	IMP.	DNC	META
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de entrega de enxoval.	2	A	0,05	95%
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de retirada de enxoval.	2	A	0,05	95%
Serviço de Rouparia	2	Informação do índice do Quilo de roupa suja por Paciente-dia /Acompanhante	1	B		MEDIÇÃO
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento a chamadas pontuais para higienização em 15 min.	1	B		100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	% de limpeza concorrente por leito ocupado.	3	A	0,05	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	% de limpeza terminal por alta hospitalar.	2	A	0,05	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2		2	B		95%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento de limpeza terminal em até 50 minutos.	2	B		95%
Serviço de Nutrição	1	% de cumprimento dos horários pré-estabelecidos das refeições, 5 refeições diárias	1	A	0,20	95%
Serviço de Nutrição	1	Coleta de amostras das refeições fornecidas com conformidade nas análises microbiológicas.	3	A	0,10	100%
Serviço de Nutrição	1	% de coleta Diária de temperatura (câmara fria, geladeiras, bandejas de paciente, veículos de transporte de fornecedores quando aplicável).	2	B		100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Disponibilidade do serviço de transporte por período por dia por tipo de viatura.	1	A	0,05	99%
Telefonia	2	% de ocupação por atendente	2	B		80%
Telefonia	2	% de abandono de chamadas Externas	2	A	0,05	5%
Institucional - Documentação	2	Manual Operacional, alinhado aos Programas Referenciais de Qualidade, atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1	C		100%
Institucional - Documentação	2	Plano de Manutenção preventiva atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1	C		100%
Institucional - Documentação	2	Plano de Emergência e contingência atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1	C		100%
Institucional - Documentação	2	Plano de Gestão de Meio Ambiente por serviço.	2	C		100%
Institucional - Documentação	2	Plano de Capacitação elaborado, atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1	C		100%
Institucional - Operação	2	Medidas que evidenciam preocupação com o uso racional da água e energia elétrica.	3	C		100%
Institucional - Treinamento	2	Funcionários previamente treinados para execução de suas atividades e treinados conforme cronograma previsto no Plano de Capacitação.	1	C		100%
Institucional - Treinamento	2	Funcionários capacitados pelo treinamento sobre segurança do trabalho e prevenção de incêndios.	1	C		100%
Qualidade	2	Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, com níveis de satisfação entre bom e ótimo.	1	C		85%
Tecnologia de Informação	1	LAN Availability (critical measure) - disponibilidade de Rede Local.	1	A	0,20	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta de Rede (Latência).	2	A	0,10	100%
Tecnologia de Informação	1	Disponibilidade de Web server / Application server / Database Server.	1	A	0,20	100%
Tecnologia de Informação	1	Database up-time.	1	A	0,20	100%



ÁREA	CLASSIF. ÁREA	INDICADORES	CLASSIF. INDICADOR	IMP.	DNC	META
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta - 15 minutos para chamadas no Help Desk.	2	A	0,10	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Solução - até 02 horas para chamadas com alto impacto operacional; até 24 horas para chamadas de baixo impacto operacional.	2	A	0,10	100%
Tecnologia de Informação	1	Identificação e erradicação de vírus e ameaças.	1	B		100%
Tecnologia de Informação	1	Utilização de CPU.	2	A	0,10	50%