

ANEXO I – INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

RFP 01/2023 UNIMED MACEIÓ – BATA CINZA

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Qualidade	2	NPS	1		C	Periódica	Acima de 85%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Índice de cancelamento de exames por equipamento parado.	1	A		Diária	2%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Índice de atendimento a agenda programada.	1		B	Diária	98%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	NPS	1		C	Periódica	90%
Engenharia Clínica	2	Índice do cumprimento do cronograma de manutenção preventiva previsto X realizado.	1		C	Periódica	98%
Engenharia Clínica	2	Tempo de resposta para 1º atendimento da equipe interna de engenharia clínica em até 05 min ou presencial em até 15 minutos.	2		C	Periódica	95%
Engenharia Clínica	2	Tempo médio de equipamento parado - por tipo de equipamento	1	A		Diária	por medição
Engenharia Clínica	2	Tempo médio entre falhas	1	A		Diária	por medição
Engenharia Clínica	2	Índice de satisfação de clientes internos e externos.	2		C	Periódica	90%

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Engenharia Clínica	2	% de equipamentos calibrados ou aferidos dentro do prazo estabelecido pela Legislação.	1	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de água potável.	1	A		Diária	99%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de energia elétrica.	1	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	Disponibilidade de gases medicinais.	1	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	% de ordens de serviços preventivas executadas conforme Plano de Manutenção Preventiva, por serviço.	1	A		Diária	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de atendimento de OS (Ordem de Serviço) corretiva elétrica para áreas não críticas em até 02 (duas) horas.	2	A		Diária	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de atendimento de OS (Ordem de Serviço) corretiva hidráulica para áreas não críticas em até 02 (duas) horas	2	A		Diária	98%

REA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Manutenção Predial	2	Tempo de atendimento de OS corretiva para áreas críticas em até 10 (dez) minutos	1	A		Diária	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de restabelecimento de abastecimento de energia elétrica - emergência, em até 10 segundos.	1	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	Tempo de resolução de OS (Ordem de Serviço) corretiva em até 6 horas.	2		B	Diária	90%
Manutenção Predial	2	Tempo entre falhas por sistema.	1	A		Diária	medição
Manutenção Predial	2	Tempo médio de reparo por sistema.	1	A		Diária	medição
Manutenção Predial	2	Qualidade água potável.	1	A		Diária	100% Nos parâmetros de potabilidade definidos pela Legislação vigente.

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Manutenção Predial	2	Qualidade do ar em ambientes climatizados.	1	A		Diária	Índices dentro dos parâmetros estabelecidos pela Legislação vigente.
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de limpeza concorrente dos leitos hospitalares em até 20 minutos.	2		B		95%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento de limpeza terminal em até 50 minutos.	2		B	Diária	95%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento a chamadas pontuais para higienização de áreas críticas em 15 min.	1	A		Diária	100%

Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento a chamadas pontuais para higienização em 15 min.	1		B	Diária	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	% de limpeza terminal por alta hospitalar.	2	A		Diária	100%

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*) FINANCEIRO PENALIDADE		MEDIÇÃO	META
Serviço de Rouparia	2	% de atendimento de demandas programadas de enxoval por área ou serviço.	1	A		Diária	95%
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de entrega de enxoval.	2	A		Diária	95%
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de retirada de enxoval.	2	A		Diária	95%

Segurança Patrimonial	2	% de Cumprimento das rondas programadas.	1	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	% Cobertura em postos fixos.	1	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	% de Resultado da apuração do sinistro.	1		B	Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	Tempo de substituição de câmeras de postos fixos pré-estabelecidos em até 24 horas.	1		C	Periódica	95%

Serviço de Nutrição	1	% de Cumprimento dos horários pré-estabelecidos das refeições, 06 refeições diárias.	1	A		Diária	95%
Serviço de Nutrição	1	% de Refeições dispensadas conforme prescrição.	1	A		Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Cirurgias suspensas por jejum pré-operatório interrompido.	1	A		Diária	0%
Serviço de Nutrição	1	Coleta de amostras das refeições fornecidas com conformidade nas análises microbiológicas.	3	A		Diária	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	Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Alimentação servida em temperatura igual ou acima de 60°C.	1		B	Diária	95%

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Serviço de Recepção	2	Tempo médio para cadastro de paciente eletivo/visitante em até 05 (cinco) minutos.	2	A		Diária	95%
Serviço de Recepção	2	Tempo médio para internação de paciente eletivo em até 20 minutos	1	A		Diária	95%

Logística de Abastecimento	1	Tempo médio de 10 minutos de atendimento aos chamados, por demanda não programada.	1	A		Diária	95%
Logística de Abastecimento	1	Atendimento aos chamados, por demanda programada.	1	A		Diária	98%
Logística de Abastecimento	1	% de Falhas de dispensação de medicamentos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de medicamentos vencidos.	2	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de materiais vencidos.	2	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Falhas de dispensação de kits de materiais e medicamentos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de materiais desabastecidos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de medicamentos desabastecidos.	1	A		Diária	0%

Esterilização	1	Atendimento as demandas programadas.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Tempo de Atendimento as demandas não programadas.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Controle biológico, físico e químico da qualidade da esterilização.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Rastreabilidade pelo método, equipamento, validade e responsável.	2	A		Diária	100%

Tecnologia de Informação	1	Performance de Rede.	1	A		Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta de Rede (Latência).	2	A		Diária	99,99%

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO(*)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Tecnologia de Informação	1	Disponibilidade de Web server / Application server / Database Server.	1	A		Diária	99,99%
Tecnologia de Informação	1	Serviços de Resposta a chamada em Help desk.	1		B	Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta – 15 minutos para chamadas no Help Desk	2	A		Diária	99,99%
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		Diária	99.9%
Tecnologia de Informação	1	Identificar e erradicar vírus e ameaças.	1		B	Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Geração mensal de relatórios de Operações e desempenho.	2		C	Periódica	90%

Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Cumprimento do Plano de Jardinagem	2	A		Diária	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	2	A		Diária	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Cumprimento do Plano de Conservação de Áreas externas	1		C	Periódica	100%
Institucional - Pessoal	2	Funcionários possuem instrução mínima requerida para o cargo.	1		C	Periódica	100% Semestral
Institucional - Pessoal	2	Serviços prestados são alinhados à atitude de Hospitalidade e às Políticas Institucionais de Humanização.	1		C	Periódica	100% Semestral
Institucional - Documentação	2	Manual Operacional, alinhado aos Programas Referenciais de Qualidade, atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1		C	Periódica	100% Anual

