



ANEXO II.

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO APLICÁVEIS AO CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	CÁLCULO DO VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.....	5
3.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
3.1.	CATEGORIAS DE NÃO CONFORMIDADES.....	6
3.1.1.	NÃO CONFORMIDADES DE SERVIÇO (NCS).....	6
3.1.2.	NÃO CONFORMIDADES DE QUALIDADE (NCQ).....	7
3.2.	TEMPO DE CORREÇÃO.....	7
3.3.	FREQUÊNCIA DE CONTROLE.....	7
3.4.	MÉTODOS DE SUPERVISÃO.....	8
4.	CÁLCULO DA DEDUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	8
5.	APÊNDICES.....	11
	APÊNDICE I - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de armazenagem..	12
	APÊNDICE II - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de transporte	12
	APÊNDICE III - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços logística Intra-hospitalar.....	12
	APÊNDICE IV - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de Tecnologia da Informação (T.I.).....	12
5.1.	APÊNDICE I - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de armazenagem	13



1. INTRODUÇÃO

Os contratos devem ser acompanhados de maneira clara e objetiva de forma que este acompanhamento seja igualmente justo para ambas as partes.

Os indicadores de desempenho devem ser entendidos, negociados e pactuados por todos, devendo ser um instrumento firme e objetivo permitindo que a execução do contrato se aprimore com o passar do tempo, atendendo ao anseio do ente público que seja propiciar bons serviços aos cidadãos.

As parcelas variáveis, os descontos ou multas devem ter um fim educativo obrigando o parceiro privado a buscar a perfeição na prestação de serviços, não podem estes descontos ser absurdamente altos, inviabilizando o contrato ou excessivamente baixos, perdendo sua finalidade educacional.

Os executores, os colaboradores do contratante, os fiscais do contrato, os verificadores independentes e demais envolvidos devem conhecer o alcance desse instrumento de trabalho e, os executores devem conhecer as metodologias adequadas para inibir as falhas, corrigir os erros e aprender com eles.

A fiscalização não tem por objetivo reduzir o valor pago nas contraprestações, mas garantir que a CONCESSIONÁRIA busque fazer o melhor.

Este documento trata dos indicadores e busca informar a maneira de utilizá-los. Esta metodologia permitirá encontrar a Contraprestação Mensal Efetiva a ser paga à CONCESSIONÁRIA que compreenderá as seguintes parcelas:

- (1) **PARCELA DE DISPONIBILIDADE** – fração da Contraprestação Mensal Efetiva atrelada à fruição da infraestrutura disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA ela é fixa e não variará conforme a fruição da infraestrutura.
- (2) **PARCELA DE DESEMPENHO** – fração da Contraprestação Mensal Efetiva, atrelada à prestação dos serviços no período.



Esta parcela tomará como base a prestação dos serviços abaixo discriminados.

- A. Armazenamento,
- B. Transporte,
- C. Logística Intra-hospitalar,
- D. Tecnologia da Informação (T.I.).

Sobre a Parcela de Desempenho poderão incidir descontos oriundos do descumprimento dos Indicadores de Desempenho estipulados pelo PODER CONCEDENTE, que estão descritos neste instrumento.

Este documento apresenta a forma de cálculo das Parcelas de Disponibilidade e de Desempenho e os critérios de avaliação da qualidade dos diferentes serviços.

A avaliação da qualidade está baseada em acompanhamento de INDICADORES DE DESEMPENHO que possibilitam, de forma objetiva, estabelecer o correto ou incorreto funcionamento dos Serviços e a mensuração dos descontos a serem impostos.

Foram estabelecidos dois parâmetros a serem aplicados a cada um dos indicadores:

- Tipo de não conformidade e
- Tempo de correção.

Os mesmos serão apresentados nos capítulos seguintes.



2. CÁLCULO DO VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

A Contraprestação Mensal Efetiva (CME) corresponderá ao somatório da Parcela de Disponibilidade e da Parcela de Desempenho, da seguinte forma:

Valor da Contraprestação Mensal Efetiva	
(A) Valor da Parcela de Disponibilidade	R\$
(B) Valor da Parcela de Desempenho	R\$
CME = (A) + (B)	R\$

A Parcela de Disponibilidade será fixa e atrelada à fruição da infraestrutura disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA

Valor da Parcela de Disponibilidade	
(A) Valor da Remuneração Assegurada	R\$

A Parcela de Desempenho se calcula pela somatória dos valores contratados para os Serviços que podem sofrer descontos em caso de descumprimento dos indicadores de qualidade, na forma deste Anexo.

Serviço – Parcela de Desempenho	Valor (R\$/mês)
Armazenagem	R\$
Transporte	R\$
Logística Intra-hospitalar	R\$
Gestão Documental	R\$
Manutenção do sistema de informação	R\$

3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Esta avaliação permitirá aplicar aos Serviços um sistema de deduções econômicas que estabelecerá uma relação direta entre a prestação e o respectivo preço ofertado, utilizando como bases os prazos de cumprimento e os custos correspondentes.



Cabe ao PODER CONCEDENTE a responsabilidade de monitorar, controlar e avaliar todos os Serviços, cobrando seu correto funcionamento, e aplicando as deduções, se for o caso, pelo não cumprimento dos Indicadores de Desempenho estabelecidos.

Cabe ao PODER CONCEDENTE alterar os Indicadores de Desempenho e sua classificação sempre que este fato seja de interesse do serviço público, sempre havendo uma pactuação prévia com a CONCESSIONÁRIA.

Nos itens correspondentes estabelecidos para cada Serviço de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, há Indicadores de Desempenho, segundo os quais o nível de prestação destes serviços e utilidades é medido de forma objetiva.

Cada um dos descumprimentos dos referidos Indicadores de Desempenho é catalogado com base nos parâmetros de controle, numa categoria pré-estabelecida de não conformidade de disponibilidade e de qualidade descrita na Tabela 1.

Os Tempos de Correção, referidos na Tabela 2, a ponderação conjunta da categoria de não conformidade, de seu tempo de correção, determinará o nível de prestação do serviço, e darão lugar a uma porcentagem pré-estabelecida de dedução.

O sistema de avaliação se baseia na utilização de diferentes Métodos de Supervisão, descritos na Tabela 4, levando em consideração diferentes Frequências de Controle pré-estabelecidas na Tabela 3.

3.1. CATEGORIAS DE NÃO CONFORMIDADES

3.1.1. NÃO CONFORMIDADES DE SERVIÇO (NCS)

São consideradas Não Conformidades de Serviço aquelas que afetam a QUALIDADE da prestação dos Serviços e, em alguns casos, podem indisponibilizar áreas funcionais do Centro de Distribuição, da Farmácia Integrada, da Logística intra-hospitalar ou de parte deles.



<p>NCS-1 São aquelas muito graves que prejudicam toda a operação e impedem a execução de atividades importantes ou concorrem para a perda de controle da operação.</p> <p>NCS- 2 São aquelas graves que afetam a operação, mas não impedem a execução de atividades importantes.</p> <p>NCS-3 São aquelas de baixa gravidade, que não afetam a operação, mas que devem ser corrigidas de maneira rápida para que não venham a prejudicar a operação no futuro.</p>
--

Tabela 1 – Categorias de Não Conformidades de Serviço

3.1.2. NÃO CONFORMIDADES DE QUALIDADE (NCQ)

São consideradas Não Conformidades de Qualidade aquelas cujas ocorrências incidem na qualidade objetiva e percebida do serviço.

<p>NCQ-1 São aquelas de natureza muito grave que afetam a qualidade dos serviços produzem um impacto significativo na operação estando em conflito com normas vigentes.</p> <p>NCQ-2 São aquelas de baixa gravidade que afetem a qualidade dos serviços, mas não produzem um impacto significativo na operação.</p>

Tabela 2 – Categorias de Não Conformidades de Qualidade

3.2. TEMPO DE CORREÇÃO

É o tempo definido para a solução de cada não conformidade. A CONCESSIONÁRIA deve realizar as ações corretivas adequadas para sanar o problema neste tempo que pode ser programado ou não programado.

- P – Programado
- NP – Não Programado

3.3. FREQUÊNCIA DE CONTROLE

A classificação estabelecida para a frequência de controle é a seguinte:

- D – Diário



- S – Semanal
- M – Mensal
- SM – Semestral

A frequência de controle será adequada à categoria da não conformidade.

3.4. MÉTODOS DE SUPERVISÃO

Os métodos de supervisão que estão definidos a priori poderão ser substituídos por quaisquer outros métodos que o PODER CONCEDENTE considere oportunos, desde que informado à CONCESSIONÁRIA em momento anterior a modificação.

Os métodos inicialmente utilizados serão:

- 1.** Pesquisas de satisfação e acompanhamento com usuários e servidores da SES.
- 2.** Auditorias documentais efetuadas pelo Verificador Independente.
- 3.** Inspeções físicas e auditorias documentais efetuadas pela Equipe de Fiscalização do PODER CONTRATANTE.
- 4.** Análise dos registros de incidências pela Equipe de Fiscalização do PODER CONCEDENTE.
- 5.** Comparação do tempo programado ou acordado para a solução do problema com o tempo real de solução.
- 6.** Revisão periódica dos parâmetros definidos como obrigatórios no Manual Operacional.

4. CÁLCULO DA DEDUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os valores da Planilha 1, expressos em porcentagem, serão utilizados para averiguar os totais a serem descontados das faturas mensais de cada serviço não assistencial.

As Não Conformidades apontadas deverão ser informadas imediatamente à CONCESSIONÁRIA, para que a mesma faça as correções necessárias,



devendo ser relatadas em relatório mensal.

As Não Conformidades apontadas serão somadas por tipo e multiplicadas pelos valores percentuais listados na Planilha 1.

O valor obtido dessa multiplicação será utilizado para se obter o total a ser descontado do Valor da Parcela correspondente ao serviço Não Assistencial medido.

A soma dos descontos mensais não poderá ultrapassar 5,8% do valor da contraprestação anual. Os valores que ultrapassarem este teto a cada mês serão compensados ao final do período para que no exercício anual não ocorra essa ultrapassagem.

No caso do valor de dedução ultrapassar o limite de 5,8% no mês, se descontará 5,8% neste mês e o saldo será descontado no mês subsequente.

Os cálculos estão demonstrados na Planilha 2.

Os indicadores abaixo devem nortear a avaliação da prestação de serviços, mas a avaliação não deve se limitar aos mesmos.

Os indicadores serão avaliados periodicamente conforme descrito: diário, semanal, mensal ou semestral, e os casos de descumprimento dos padrões estabelecidos serão apontados como não conformidade e este serviço sofrerá um desconto no valor a receber no período de medição.

As não conformidades podem ocorrer diariamente e elas serão apontadas todas as vezes que observadas dentro da periodicidade do indicador, ou seja, para um indicador diário podem chegar a trinta e uma vezes no mês, enquanto que para um indicador semanal as não conformidades chegariam a quatro vezes no mês.

Sempre que o tempo de correção programado ou pactuado for desrespeitando o indicador de tempo de correção será apontado.

Os indicadores de desempenho deverão ser verificados mensalmente, e seu desconto ocorrerá no terceiro mês após seu apontamento.



O Verificador Independente deve avaliar os apontamentos feitos pelas partes e em caso de divergências buscar uma solução pactuada entre as partes.

O Verificador Independente poderá fazer inspeções locais, solicitar apresentação de relatórios e documentação e quaisquer outras atividades que, dentro de seu campo de atuação, deva se levada a cabo para reduzir ao mínimo as divergências entre os apontamentos da Fiscalização e os questionamentos da SPE.

Os Indicadores sofrerão reduções nos valores de descontos devido à curva de aprendizado, segundo a tabela abaixo.

- Primeiro Trimestre da Concessão – Redução igual a 100%
- Segundo Trimestre da Concessão – Redução igual a 50%
- Terceiro Trimestre da Concessão – Redução 0%

VALORES UNITÁRIOS ESTABELECIDOS E EXPRESSOS EM % SOBRE FATURAMENTO MENSAL	
Não Conformidade de Serviço (Si)	
Tipo	% unitário
NCS1	0,009
NCS2	0,004
NCS3	0,003
Não Conformidade de Qualidade (Qi)	
Tipo	% unitário
NCQ-1	0,002
NCQ-2	0,001
Tempo de Correção (Ti)	
Tipo	% unitário
TC	0,002%
Si – Percentual a ser descontado da fatura mensal por Não Conformidade de Serviço.	
Qi – Percentual a ser descontado da fatura mensal por Não Conformidade de	



Qualidade.

Ti – Percentual a ser descontado da fatura mensal por descumprir o Tempo de Correção.

Tabela 3 – Valores unitários de descontos

Tipo de Não Conformidade	N.º de NC verificadas no mês C1	% Unitário C2	Percentual a ser descontado C4 = C1 x C2	Total de descontos mês em R\$
NCS1		0,009%		
NCS2		0,004%		
NCS3		0,003%		
NCQ-1		0,002%		
NCQ-2		0,001%		
TC		0,002%		
Total dos descontos				
Valor da parcela de desempenho após descontos.				

Tabela 4 – Desconto Mensal

5. APÊNDICES



APÊNDICE I - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de armazenagem

APÊNDICE II - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de transporte

APÊNDICE III - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços logística Intra-hospitalar

APÊNDICE IV - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de Tecnologia da Informação (T.I.)

APENDICES:

**5.1. APÊNDICE I - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de armazenagem**

INDICADORES DE DESEMPENHO - ARMAZENAGEM						
Descrição do Indicador	Categoria N.C.	da	Tempo de correção	Freqüência de controle	Método de verificação	
Quanto ao Pessoal						
Os funcionários estão corretamente uniformizados e sua aparência pessoal é adequada	NCQ-2		P	D	1	3
Os funcionários portam crachás de identificação visíveis	NCQ-2		P	D	1	3
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCQ-2		P	M	1	2 3
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCQ-2		P	D	1	3
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade e seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS-2		P	D	2	3 4



Quanto a documentação						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS-3	P	M	2	3	4
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de manutenção periódica de todos os equipamentos do setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um registro periódico da temperatura das geladeiras, freezers e câmaras frias.	NCS-1	P	D	3	4	6
Existe um registro periódico da temperatura e umidade das áreas climatizadas e refrigeradas	NCS-1	P	D	3	4	6
Existe uma relação de telefones de emergência fixada em local visível que contenha os contatos: Delegacia de Polícia, Corpo de Bombeiros, Segurança da Unidade, Administradores da Concessionária, Administradores das Unidades de Saúde.	NCQ-2	P	SM	3	6	
O Manual Operacional é atualizado semestralmente ou a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS-3	P	SM	2	3	6



Quanto ao treinamento						
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no Plano de Gestão do Meio Ambiente (PGMA)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCQ-1	P	M	2	3	4



Quanto a Operação - Geral						
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCQ-2	P	D	1	3	4
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCQ-2	P	D	1	3	4
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	P	D	3	4	
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	P	A	2	3	4
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
O setor de segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam vir a afetar a segurança da Unidade	NCS-2	P	D	3	4	
Os ativos do setor são inventariados anualmente e estes inventários são encaminhados à administração para controle	NCS-3	P	A	2	3	4
Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS-3	P	M	1	3	5
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS-2	NP	D	3	4	5



Quanto à Operação - Específico - CDESP's e CDL						
A CONCESIONÁRIA está capacitada a atender as políticas de estoque da SES	NCS-3	P	M	2	3	4
A demanda programada é atendida dentro dos padrões previstos no Manual Operacional	NCS-1	P	D	2	3	4
A iluminação está sempre em perfeitas condições e em nível de iluminação previsto no Manual Operacional	NCS-3	P	D	3	4	
A separação e a expedição dos medicamentos para os pacientes inscritos no programa de medicamentos em casa ocorrem sempre dentro dos prazos definidos no Manual Operacional.	NCS-1	P	D	3	4	5
A SES é informada periodicamente sobre quais medicamentos e qual a quantidade dos mesmos está com prazos de validade próximos ao vencimento, conforme Manual Operacional.	NCS-1	P	S	3	4	6
Os equipamentos de ar condicionado são mantidos em perfeito estado de funcionamento e higienização	NCS-1	P	D	3	4	
As barreiras contra entrada de insetos e outros animais são eficientes e sofrem manutenção permanente	NCS-1	P	D	3	4	
As câmaras frias são mantidas em perfeito estado de funcionamento e higienização.	NCS-1	P	D	3	4	



As instalações elétricas estão sempre em perfeito funcionamento e cumprimento dos requisitos normativos	NCS-3	P	D	3	4	
As ocorrências na armazenagem, separação e expedição são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
O sistema climatizador é mantido em perfeito estado de funcionamento e limpeza	NCS-1	P	D	3	4	
É respeitada a acessibilidade em todas as dependências da unidade	NCS-3	P	A	3	4	
Existe material e equipamentos em quantidade suficiente para a operação	NCS-3	P	D	1	3	5
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender às solicitações emergenciais enviadas pelo Poder Público	NCS-1	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender as solicitações programadas e aquelas não programadas.	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um registro diário da temperatura das geladeiras, freezers e câmaras frias.	NCS-1	P	D	3	4	6
Existe um registro diário da temperatura e umidade das áreas climatizadas e refrigeradas	NCS-1	P	D	3	4	6
Existe um supervisor qualificado e disponível durante as vinte e quatro horas do dia	NCS-1	P	D	2	3	5
As geladeiras e freezers são mantidas em perfeito estado de funcionamento, aparência e higienização.	NCS-1	P	D	3	4	
Os geradores de energia são mantidos em perfeito estado de funcionamento	NCS-1	P	D	3	4	



Infraestrutura (Partes construtivas) - Paredes, forros, pisos, entre outros, devem estar em perfeitas condições. Ou seja, ausência de trincas, vidros quebrados, mofo, infiltrações, etc.	NCS-3	P	D	3	4	
Infraestrutura (Partes móveis) - Janelas, portas e partes móveis devem estar em perfeitas condições de funcionamento, aparência e limpeza.	NCS-3	P	D	3	4	
A Limpeza está de acordo com normas da ANVISA	NCS-1	P	D	3	4	
Os móveis encontram-se em perfeito estado de manutenção e em condições de utilização, segurança e higienização.	NCS-3	P	D	3	4	
O Índice de Acuracidade do inventário esta entre + ou - 3%.	NCS-1	P	A	2	4	6
O índice de Perdas e Danos esta abaixo de 2,5% do valor do estoque no periodo analisado	NCS-1	P	A	2	4	6
O Indicie de Devolução é igual ou menor ao constante no Manual Operacional	NCS-2	P	M	4	6	
O sistema de abastecimento de água está sempre em perfeito funcionamento	NCS-3	P	D	3	4	
O tempo médio de recebimento é igual ou menor ao prazo constante no Manual Operacional	NCS-2	P	D	4	5	6
Os procedimentos de trabalho estão de acordo com o Manual Operacional.	NCS-2	P	D	1	3	6
Os relatórios de gestão são entregues dentro do prazo estipulado no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	3	4	5
Sistemas de proteção contra incêndio em perfeito funcionamento	NCS-1	P	D	3	4	



Quanto à Operação - Específico - Farmácias Municipais

A Concessionária disponibiliza, de forma permanente, sistema informatizado de controle de estoque nos municípios?

NCS-1

P

M

1

2

4



INDICADORES DE DESEMPENHO - TRANSPORTE						
Descrição do Indicador	Categoria da Não-Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
Quanto ao Pessoal						
Os funcionários estão corretamente uniformizados e sua aparência pessoal é adequada	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários portam crachás de identificação visíveis	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCQ-2	P	M	1	2	3
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade e seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS-2	P	D	2	3	4



Quanto a documentação						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS-3	P	M	2	3	4
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender às solicitações emergenciais enviadas pelo Poder Público	NCS-1	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender as solicitações programadas e aquelas não programadas.	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de manutenção periódica de todos os equipamentos do setor	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe uma relação de telefones de emergência fixada em local visível que contenha os contatos: Delegacia de Policia, Corpo de Bombeiros, Segurança da Unidade, Administradores da Concessionária, Administradores das Unidades de Saúde.	NCQ-2	P	SM	3	6	
O Manual Operacional é atualizado semestralmente ou a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS-3	P	SM	2	3	6



Quanto ao treinamento						
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no Plano de Gestão do Meio Ambiente (PGMA)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCQ-1	P	M	2	3	4



Quanto a Operação - Geral						
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCQ-2	P	D	1	3	4
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCQ-2	P	D	1	3	4
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	P	D	3	4	
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	P	A	2	3	4
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
O setor de segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam vir a afetar a segurança da Unidade	NCS-2	P	D	3	4	
Os ativos do setor são inventariados anualmente e estes inventários são encaminhados à administração para controle	NCS-3	P	A	2	3	4



Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS-3	P	M	1	3	5
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS-2	NP	D	3	4	5
Quanto a Operação - Especifico						
A execução dos procedimentos de trabalho está de acordo com o Manual Operacional	NCS-3	P	D	2	3	4
Existe material e equipamentos em quantidade suficiente para a operação	NCS-3	P	D	2	3	4
Existe um supervisor disponível durante as vinte e quatro horas do dia	NCS-3	P	D	2	3	5
Índice de Entregas Conformes está entre 95% e 100%	NCS-1	P	M	2	4	6
Índice de Entregas No Prazo está entre 95% e 100%	NCS-1	P	M	2	4	6
O índice de Acuracidade na emissão de documentos de remessa esta entre + ou - 3%	NCS-1	P	M	2	4	6
O índice de Perda e Danos esta abaixo de 2,5% do valor do estoque no periodo analisado	NCS-1	P	A	2	4	6



Todas as entregas foram realizadas em veículos adequados às normas e regulações	NCS-3	P	D	2	3	4
Veículos de transporte de cargas não-refrigeradas possuem certificado conforme ANTT / ANVISA	NCS-1	P	SM	2	3	4
Veículos de transporte de cargas refrigeradas possuem certificado conforme ANTT / ANVISA	NCS-1	P	SM	2	3	4
A entrega aos pacientes inscritos no programa de medicamentos em casa ocorre sempre dentro dos prazos definidos no Manual Operacional	NCS-1	P	D	2	3	4
Durante o transporte de cargas refrigeradas são controladas e registradas a temperatura e umidade do ambiente de transporte	NCS-1	P	D	2	3	4
Quanto à Operação - Específico - Pedidos Emergenciais						
Índice de Entregas Conformes está entre 95% e 100%	NCS-1	P	M	2	4	6
Índice de Entregas No Prazo está entre 95% e 100%	NCS-1	P	M	2	4	6
O índice de Perda e Danos esta abaixo de 2,5% do valor do estoque no periodo analisado	NCS-1	P	A	2	4	6



INDICADORES DE DESEMPENHO - LOGÍSTICA INTRA-HOSPITALAR						
Descrição do Indicador	Categoria da N. C.	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
Quanto ao Pessoal						
Os funcionários estão corretamente uniformizados e sua aparência pessoal é adequada	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários portam crachás de identificação visíveis	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCQ-2	P	M	1	2	3
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade e seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS-2	P	D	2	3	4



Quanto a documentação						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS-3	P	M	2	3	4
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de manutenção periódica de todos os equipamentos do setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe uma relação de telefones de emergência fixada em local visível que contenha os contatos: Delegacia de Polícia, Corpo de Bombeiros, Segurança da Unidade, Administradores da Concessionária, Administradores das Unidades de Saúde.	NCQ-2	P	SM	3	6	
O Manual Operacional é atualizado semestralmente ou a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS-3	P	SM	2	3	6



Quanto ao treinamento						
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no Plano de Gestão do Meio Ambiente (PGMA)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCQ-1	P	M	2	3	4



Quanto a Operação - Geral						
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCQ-2	P	D	1	3	4
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCQ-2	P	D	1	3	4
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	P	D	3	4	
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	P	A	2	3	4
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS-3	P	M	2	3	4



O setor de segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam vir a afetar a segurança da Unidade	NCS-2	P	D	3	4	
Os ativos do setor são inventariados anualmente e estes inventários são encaminhados à administração para controle	NCS-3	P	A	2	3	4
Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS-3	P	M	1	3	5
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS-2	NP	D	3	4	5



Quanto a Operação - Especifico - Intra-Hospitalar						
A execução dos procedimentos de trabalho está de acordo com o Manual Operacional	NCS-3	P	D	2	3	4
Os equipamentos de ar condicionado são mantidos em perfeito estado de funcionamento e limpeza	NCS-1	P	D	3	4	
O sistema climatizador é mantido em perfeito estado de funcionamento e limpeza	NCS-1	P	D	3	4	
Existe um registro diário da temperatura das geladeiras, freezers e câmaras frias.	NCS-1	P	D	3	4	6
Existe um registro diário da temperatura e umidade das áreas climatizadas e refrigeradas	NCS-1	P	D	3	4	6
Cobertura de estoque está dentro do limite de adequação previsto no projeto de implantação	NCS-2	P	M	2	3	6
Existe material e equipamentos em quantidade suficiente para a operação	NCS-2	P	S	2	3	4



Existe um supervisor disponível durante as vinte e quatro horas do dia	NCS-3	P	D	2	3	5
As geladeiras e freezers são mantidas em perfeito estado de funcionamento, aparência e higienização.	NCS-1	P	D	3	4	
Os geradores de energia são mantidos em perfeito estado de funcionamento	NCS-1	P	D	3	4	
O Giro de estoque está dentro do limite de adequação previsto no projeto de implantação	NCS-2	P	M	2	3	6
Houve falta de itens no estoque intra-hospitalar, sendo que o mesmo item se encontrava disponível em estoque em algum Centro de Distribuição?	NCS-1	P	D	3	4	5
O índice de Acuracidade do inventário esta entre + ou - 3%	NCS-1	P	A	2	4	6
O índice de Perda e Danos esta abaixo de 2,5% do valor do estoque no periodo analisado	NCS-1	P	A	2	4	6



O índice de Devolução é igual ou menor ao valor constante no Manual Operacional	NCS-2	P	M	3	4	6
O tempo médio de recebimento é igual ou menor ao valor constante no Manual Operacional	NCS-2	P	M	3	4	5
A SES é informada semanalmente sobre quais medicamentos e qual a quantidade dos mesmos está com prazos de validade próximos ao vencimento, conforme Manual Operacional	NCS-1	P	S	2	3	4
Os Relatórios são sempre entregues dentro do prazo estabelecido no Manual Operacional	NCS-3	P	M	2	3	5
O sistemas de proteção contra incêndio em perfeito funcionamento	NCS-3	P	D	2	3	4
A Concessionária controla de maneira eficaz os níveis mínimos e máximos de estoque	NCS-1	P	D	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender às solicitações emergenciais enviadas pelo Poder Público	NCS-1	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor, que permita atender as solicitações programadas e aquelas não programadas.	NCS-3	P	A	2	3	6



INDICADORES DE QUALIDADE - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Descrição do Indicador	Categoria da Falha	Tempo de correção	Freqüência de controle	Método de verificação		
Quanto ao Pessoal						
Os funcionários estão corretamente uniformizados e sua aparência pessoal é adequada	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários portam crachás de identificação visíveis	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCQ-2	P	M	1	2	3
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCQ-2	P	D	1	3	
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade e seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS-2	P	D	2	3	4



Quanto a documentação						
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos está disponível para consulta dos funcionários	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS-3	P	M	2	3	4
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de emergência e contingência para o setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe um plano de manutenção periódica de todos os equipamentos do setor atualizado anualmente	NCS-3	P	A	2	3	6
Existe uma relação de telefones de emergência fixada em local visível que contenha os contatos: Delegacia de Polícia, Corpo de Bombeiros, Segurança da Unidade, Administradores da Concessionária, Administradores das Unidades de Saúde.	NCQ-2	P	SM	3	6	
O cadastro de materiais padronizados é atualizado segundo cronograma do Manual Operacional, para os materiais adquiridos pela SES e complexos hospitalares	NCQ-1	P	M	2	3	6
O cadastro de pacientes inscritos no programa de medicamentos em casa é atualizado segundo cronograma do Manual Operacional	NCQ-1	P	M	2	3	6
O Manual Operacional é atualizado semestralmente ou a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS-3	P	SM	2	3	6



Quanto ao treinamento						
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no Plano de Gestão do Meio Ambiente (PGMA)	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCQ-1	P	SM	2	3	4
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCQ-1	P	M	2	3	4



Quanto a Operação - Geral						
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCQ-2	P	D	1	3	4
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCQ-2	P	D	1	3	4
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	P	D	3	4	
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	P	A	2	3	4



Quanto a Operação - Geral						
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	P	M	2	4	5
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCQ-2	P	D	1	3	4
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCQ-2	P	D	1	3	4
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	P	D	3	4	
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	P	A	2	3	4
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS-3	P	M	2	3	4



Os ativos do setor são inventariados anualmente e estes inventários são encaminhados à administração para controle	NCS-3	P	A	2	3	4
Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS-3	P	M	1	3	5
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS-3	P	M	2	3	4
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS-2	NP	D	3	4	5
As instruções e informações relativas ao trabalho são transferidas aos demais funcionários no momento da passagem de serviço	NCS-2	P	D	3	4	6



Quanto a Operação - Especifico - CLIF						
A manutenção dos equipamentos foi executada de acordo com os requisitos do SLA previsto no Manual Operacional	NCS-1	P	M	2	4	6
Existe uma rotina de backup diário	NCS-3	P	D	3	4	5
Existe uma rotina de verificação de segurança dos sistemas	NCS-3	P	D	3	4	5
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS-3	P	D	3	4	5
O relatório mensal de manutenção dos sistemas é apresentado pontualmente com o conteúdo e formato previstos no Manual Operacional	NCQ-2	P	M	2	3	5
Os Sistemas de Informação mantiveram-se disponíveis de acordo com os requisitos do SLA previsto no Manual Operacional	NCS-1	P	M	2	4	6
Os prazos para manutenção dos sistemas respeitam os tempos de resposta adotados no Manual Operacional	NCS-1	P	D	2	3	4
Tempo de resolução de chamados está conforme o previsto no Manual Operacional	TC	P	D	2	4	5
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos de retificação exigidos	NCS-3	P	M	2	3	4



Quanto a Operação - Especifico - SAC						
O SAC garante ao usuário, no primeiro cardápio eletrônico e em todas as suas subdivisões, o contato direto com o atendente.	NCQ-2	P	D	2	5	
O tempo limite de espera para o atendimento é menor que 60 segundos em 95% das chamadas?	NCQ-2	P	D	2	3	
O SAC oferece menu eletrônico e assegura que as opções de reclamações e de cancelamento de serviços figurem entre as primeiras alternativas.	NCQ-2	P	D	2	5	
O SAC garante acesso para pessoas com deficiência auditiva ou de falar	NCQ-2	P	D	2	6	
O SAC está disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.	NCQ-2	P	D	2	6	
Se o primeiro atendente não resolver a demanda, a transferência para o setor competente deve ser imediata.	NCQ-2	P	D	2	5	6
O sistema proporciona estabilidade nas ligações?	NCQ-2	P	D	2	6	



Os dados pessoais do usuário são mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para o atendimento.	NCQ-2	P	D	2	5	
O número do SAC está impresso em todos os documentos entregues ao usuário no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento.	NCQ-1	P	S	2	4	5
O sistema informatizado garante ao atendente o acesso ao histórico das demandas do usuário?	NCQ-1	P	D	2	4	5
O acompanhamento do atendimento possui um registro numérico (protocolo)?	NCQ-2	P	D	2	4	5
O usuário tem seu direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, no prazo máximo de setenta e duas horas.	NCQ-2	P	D	2	4	5
O registro de reclamação está mantido à disposição do usuário e da SES por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda, ficando disponível para	NCQ-2	P	D	2	4	5
As informações solicitadas pelo usuário são prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis.	NCQ-1	P	D	2	4	5
O registro de reclamação está mantido à disposição do usuário e da SES por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda, ficando disponível para	NCQ-2	P	S	2	4	5
O usuário é informado sobre a resolução de sua demanda?	NCQ-1	P	D	2	4	5
O Manual Operacional do setor atende ao Decreto nº 6523/08	NCQ-1	P	SM	2	4	5