

ANEXO 8

**SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE
DESEMPENHO**



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
1 INTRODUÇÃO	2
2 CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	3
3 CÁLCULO DO FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO.....	8
4 DETALHAMENTO DOS COMPONENTES DO ID	9
5 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO NA FASE DE TRANSIÇÃO	60

CONSULTA PÚBLICA



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1 INTRODUÇÃO

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) descrito neste ANEXO objetiva aferir a efetividade, disponibilidade e qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

1.2. A avaliação do desempenho será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio da apuração e cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) – detalhado nos tópicos 2 (Cálculo do Índice de Desempenho (ID)) e 4 (Detalhamento dos componentes do ID) – que avalia o desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS.

1.3. O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será utilizado para determinação, também pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD), que promoverá ajustes da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME) do período, cujo regramento está definido no tópico 3 (Cálculo do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO).

1.4. O PODER CONCEDENTE realizará o pagamento mensal da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA com base na apuração e posterior aplicação do FATOR DE AJUSTE AO DESEMPENHO (FAD) calculado e informado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, cujo formato do pagamento é descrito no ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

1.5. Durante a FASE DE TRANSIÇÃO, detalhada no ANEXO 6 – FASE DE TRANSIÇÃO, o cálculo do FATOR DE AJUSTE AO DESEMPENHO terá regramento específico, descrito no tópico 5 (Procedimento de avaliação na FASE DE TRANSIÇÃO) ao final deste ANEXO.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2 CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

2.1. O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será representado por número adimensional e deverá ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = (60\% \times FQL) + (40\% \times FDS)$$

Em que:

- a. FQL: FATOR DE QUALIDADE – Avalia a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES DE SAÚDE, bem como o grau de satisfação dos USUÁRIOS e profissionais.
- b. FDS: FATOR DE DISPONIBILIDADE – Avalia a disponibilidade da infraestrutura e dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA para o adequado atendimento dos USUÁRIOS durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE.

2.2. A nota (valor) obtida pela CONCESSIONÁRIA para o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) representará o desempenho geral em relação aos SERVIÇOS prestados, avaliada segundo as metas de desempenho dispostas em uma escala que se inicia em 0,00 (zero), representando total não conformidade, e termina em 1,00 (um), representando a completa conformidade.

2.3. O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será utilizado para o cálculo do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD), que ajustará a remuneração da CONCESSIONÁRIA. O detalhamento do FAD é apresentado no tópico 3 (Cálculo do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO) e o detalhamento sobre o cálculo da remuneração da CONCESSIONÁRIA é apresentado no ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

2.4. Apesar da recorrência trimestral de utilização do ID no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL, a ser elaborado pelo VI, deverá ser feito mensalmente, conforme descrito no subtópico abaixo. Ao final de um trimestre, as apurações dos três meses antecedentes deverão ser consolidadas no RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL para a obtenção das notas trimestrais, conforme detalhado no tópico.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2.5. RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL

2.5.1. O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá ser detalhado no RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL, a ser elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e entregue ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Os prazos para tais processos são descritos no tópico 2.7 (Prazo da Mensuração).

2.5.2. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL deverá ter recorrência mensal e conter todas as informações necessárias para o cálculo das notas de cada um dos indicadores e fatores, de forma individual, considerando:

- a. Tabela resumo dos indicadores aferidos e suas respectivas notas;
- b. Detalhamento do cálculo de cada um dos indicadores de desempenho descritos neste ANEXO;
- c. Informações completas sobre o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, conforme o detalhamento contido no tópico 4, neste ANEXO;
- d. Histórico das notas obtidas (no mínimo 3 meses) para cada indicador, contendo todas as medições realizadas no mês, bem como as respectivas fontes dos dados, agente responsável pela coleta, e demais informações pertinentes. No relatório, é fundamental que as avaliações históricas sejam visualmente destacadas, permitindo uma diferenciação clara em relação aos dados referentes ao trimestre atual;
- e. Caso determinado indicador possua medições com frequência superior à mensal, é imperativo que a nota mais recentemente registrada desse indicador seja devidamente integrada ao RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL, visando à sua inclusão no cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO
- f. Seguir as regras de amostragem estabelecidas no PLANO DE AMOSTRAGEM, detalhado no ANEXO 12 – VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prover as informações necessárias à elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE que, por sua vez, deverá ter liberdade para realizar as vistorias necessárias para a aferição das notas sempre que necessário, incluindo, mas não se limitando, em previsão de acesso irrestrito aos sistemas de informação utilizados pela CONCESSIONÁRIA.

2.5.4. O formato e padrão de apresentação do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL deverão ser previamente apresentados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, em momento anterior ao início da FASE DE TRANSIÇÃO das UNIDADES DE SAÚDE.

2.5.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, ao ser contratado, deverá estabelecer o fluxo de apresentação destas minutas de relatórios até as suas respectivas aprovações de formato pelas PARTES, conforme descrito no ANEXO 12 – VERIFICADOR INDEPENDENTE.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2.5.6. As formas de apresentação do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e do RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL poderão ser modificadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao longo do prazo de CONCESSÃO por solicitação do PODER CONCEDENTE. Caso a CONCESSIONÁRIA solicite alterações nestes relatórios, estas deverão ser previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, antes de serem incorporadas em definitivo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. As solicitações de ajustes ou modificações, uma vez solicitadas e aprovadas, deverão ser incorporadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no segundo mês subsequente à aprovação.

2.6. RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL

2.6.1. Em periodicidade trimestral, ou seja, ao final de um trimestre, para além do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, que deverá conter:

- a. A consolidação das notas de todos os indicadores e fatores do trimestre, de forma a exibir as notas trimestrais da CONCESSIONÁRIA;
 - I. Indicadores com periodicidade mensal deverão ser consolidados com a média aritmética dos três meses anteriores ao cálculo;
 - II. Indicadores com periodicidade trimestral deverão ser exibidos na sua forma indicada no tópico 4;
 - III. Indicadores com periodicidade semestral deverão ser exibidos com nota atualizada apenas nos relatórios que coincidam com o final de um semestre de apuração. Para os meses que não coincidam com o referido prazo, deverá ser apresentada a última nota obtida pela aferição.
 - i. Durante o primeiro trimestre de apuração de indicadores, cuja apuração impacte no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME), os indicadores com periodicidade semestral deverão ser considerados com nota 1.
- b. O cálculo do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (detalhado no tópico 3);
- c. O cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME) devido à CONCESSIONÁRIA.
 - I. Este cálculo deverá ser obtido considerando o resultado do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD) do trimestre anterior, na forma prevista no ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

2.6.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE (VI) deverá analisar as informações apresentadas pelas PARTES e realizar quaisquer diligências que se façam ainda necessárias para elaboração de um parecer final acerca do desempenho no período

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

de referência. Dentre as formas de diligência das informações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá se utilizar de:

- a. análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- b. análise de informações prestadas pelo PODER CONCEDENTE;
- c. inspeções amostrais para verificação dos critérios; e
- d. pesquisas qualitativas e quantitativas previstas nas fichas técnicas dos indicadores, detalhadas no tópico 4.

2.6.3. Competirá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, por meio de solicitação das PARTES, conduzir novas diligências que possam se revelar necessárias com o propósito de esclarecer eventuais questionamentos, apresentar análises adicionais e proporcionar outros esclarecimentos relativos ao parecer final sobre o desempenho.

2.7. PRAZO DA MENSURAÇÃO

2.7.1. Os pontos a seguir estabelecem o fluxo até a aprovação formal do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL:

- a. A contar do último dia do período avaliado, o VERIFICADOR INDEPENDENTE terá 7 (sete) dias úteis para consolidação dos resultados e cálculo do respectivo ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) mensal a ser entregue no RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL. Ao final de trimestre, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL deverá trazer o resultado consolidado do trimestre a ser disponibilizado em igual prazo de 7 (sete) dias úteis.
- b. A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE terão 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento do RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, para avaliação do mesmo e solicitação de eventuais ajustes;
- c. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para avaliar e realizar os eventuais ajustes. Na sequência o RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL serão disponibilizados às PARTES em sua versão final pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- d. A CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME) será paga à CONCESSIONÁRIA no último dia útil de cada mês, sendo que os valores do ID mensurados para o respectivo trimestre incidirão sob o pagamento da CME do trimestre seguinte.

2.8. CONSIDERAÇÕES GERAIS



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2.8.1. As revisões do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO deverão ocorrer junto aos prazos de REVISÃO ORDINÁRIA, conforme definido no CONTRATO.

2.8.2. Na mensuração dos indicadores e, por conseguinte, no cálculo do Índice de Desempenho (ID) da CONCESSIONÁRIA, somente serão considerados os eventos que estejam efetivamente sob sua responsabilidade, ou seja, quando ocasionados por omissão, negligência, imperícia ou imprudência da mesma conforme os termos do CONTRATO. Serão excluídos desta avaliação os eventos resultantes da concretização de riscos atribuídos ao PODER CONCEDENTE, conforme descrito no CONTRATO.

2.8.3. É fundamental ressaltar que a CONCESSIONÁRIA deve dedicar-se integralmente a mitigar quaisquer ocorrências fortuitas ou eventos de força maior, garantindo assim a continuidade da operação dos SERVIÇOS a ser estabelecido nos Planos de Contingência, tal como delineado no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS.

2.8.4. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo os fatores e indicadores aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais. Esses cálculos deverão pautar-se pelas seguintes regras de arredondamento:

- a. Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: $3,642 = 3,64$;
- b. Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: $3,647 = 3,65$. Este racional também é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais;
- c. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado, apenas.

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

3 CÁLCULO DO FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO

3.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, na elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, consolidar as notas do ÍNDICE DE DESEMPENHO e determinar o FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD).

3.2. O FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD) será o índice efetivamente utilizado para fins de ajuste da remuneração da CONCESSIONÁRIA devido ao desempenho do período. Ou seja, corresponde ao índice considerado para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, na forma do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

3.3. O FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD) de um dado trimestre deverá se basear no ÍNDICE DE DESEMPENHO do trimestre em questão, apresentado no RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL.

Tabela 1 – Faixas de valores do FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO

Valor mensurado para o ÍNDICE DE DESEMPENHO	Nota considerada no FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD)
$ID \geq 0,98$	$FAD = 1,00$
$0,98 > ID > 0,28$	$FAD = ID^1$
$ID \leq 0,28$	$FAD = 0,28$

3.4. A Tabela 1 apresenta a metodologia para se determinar o FATOR DE AJUSTE DEVIDO AO DESEMPENHO (FAD) para respectivas notas do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), em que:

- a. Caso o ID trimestral seja superior ou igual à 0,98 (noventa e oito centésimos):
 - II. O FAD será arredondamento para a nota máxima, sendo considerado, para o trimestre em questão, nota igual à 1,00.
- b. Caso o ID trimestral seja inferior à 0,98 (noventa de oito centésimos) e superior ou igual à 0,28 (vinte e oito centésimos):
 - III. O FAD deverá assumir o mesmo valor do ID, seguindo regras de arredondamento descritas no tópico 2.8 (Considerações Gerais);
- c. Caso o ID trimestral seja inferior à 0,28 (vinte e oito centésimos):
 - IV. O FAD deverá ser considerado igual à 0,28 (vinte e oito centésimos).

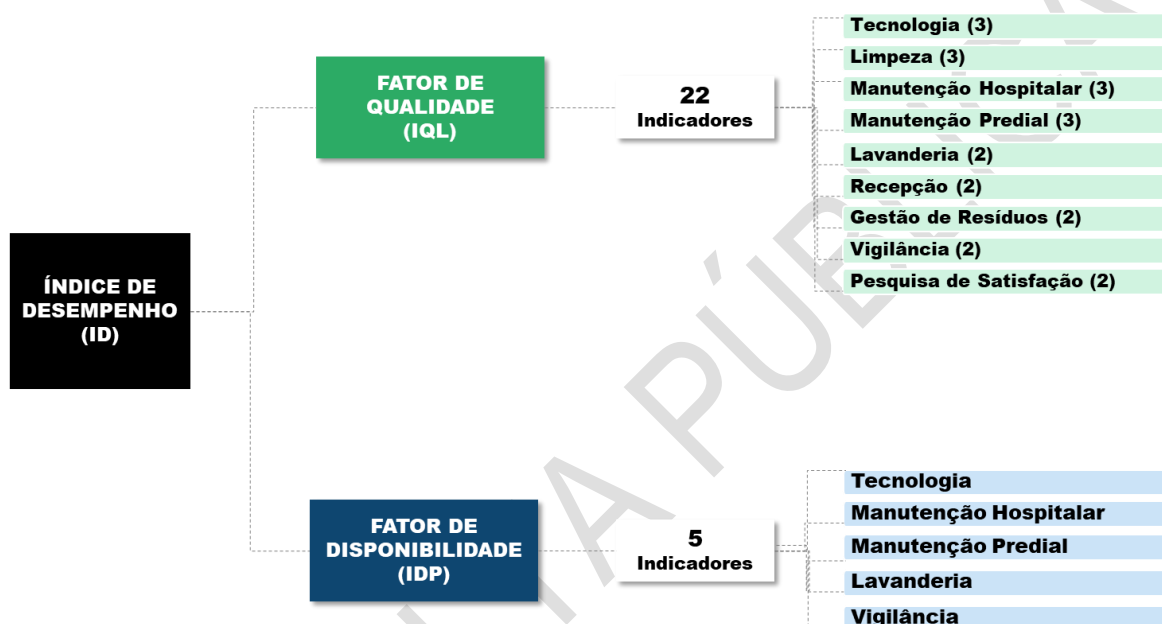
¹ A nota do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá ser arredondada seguindo regramento definido no tópico 2.8 (Considerações Gerais).

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4 DETALHAMENTO DOS COMPONENTES DO ID

4.1. Nos subtópicos a seguir serão detalhados os principais conceitos do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) junto às fichas técnicas dos indicadores que o compõe. A mensuração das notas dos indicadores deverá seguir, ao longo de todo o período de vigência do CONTRATO, o regramento estabelecido neste tópico e seus subtópicos. A figura abaixo ilustra a composição do ID.

Figura 1 - Composição do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)





ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.2. CONCEITOS PARA CÁLCULO DOS INDICADORES

4.2.1. Os indicadores que compõem o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) da CONCESSIONÁRIA estão detalhados seguindo os conceitos abaixo, sendo eles: Periodicidade, Forma de Mensuração, Fonte de Dados e UNIDADES DE SAÚDE aplicáveis. Os detalhes dos indicadores são apresentados nos tópicos 4.3 FATOR DE QUALIDADE (FQL) e 4.4 FATOR DE DISPONIBILIDADE (FDS).

- a. Periodicidade: refere-se à periodicidade em que os indicadores deverão ter sua nota consolidada. A periodicidade de aferição do indicador (seja *in loco*, seja sistêmica ou por atestação de AES) deverá ser estabelecida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma prévia ao início da operação das UNIDADES DE SAÚDE;
- b. Forma de Mensuração: refere-se ao formato atribuído para levantamento e consolidação dos dados necessários para o cálculo dos referidos indicadores. As formas de mensuração propostas aos indicadores deste ANEXO são:
 - I. Sistêmico: para indicadores cuja obtenção dos dados necessários para apuração do indicador se dá via extração de relatórios dos sistemas utilizados na operação das UNIDADES DE SAÚDE, a exemplo dos sistemas de gestão de almoxarifado, sistemas de gestão de manutenção, dentre outros;
 - II. *In loco*: relativo às avaliações de desempenho em que estão previstas visitas nas UNIDADES DE SAÚDE, com o objetivo de atestar, empiricamente, o funcionamento e qualidade da prestação dos SERVIÇOS. Para estes casos, será necessário a definição de um processo de amostragem das UNIDADES DE SAÚDE via UNIDADES FUNCIONAIS, conceituado no tópico UNIDADES FUNCIONAIS neste ANEXO.
 - i. A Verificação *in loco* dos indicadores acontecerá em dias e horários aleatórios, sem a necessidade de notificação prévia à CONCESSIONÁRIA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
 - III. Análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES): indicadores cujo processo de avaliação é realizado pela análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES). O AES consiste na formalização de prestação de serviços próprios da CONCESSIONÁRIA ou via prestadores terceirizados, a fim de identificar aspectos como: o objeto do serviço prestados, tempo de execução, cumprimento aos prazos definidos, dentre outros.;
 - i. Para emissão dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES), a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer metodologia na qual se disponibilize tais documentos de forma digital e que exista forma de comprovação da

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

execução dos SERVIÇOS, podendo utilizar tecnologias como assinatura digital dos prestadores de serviço, fotografias etc.;

- ii. Os AES deverão informar, dentre outras informações, o nome da empresa, os profissionais que executaram o serviço, a descrição dos SERVIÇOS prestados, o dia e o horário de execução etc.;

IV. Questionários: destinado ao Indicador de Satisfação dos Pacientes e Profissionais via avaliação dos resultados dos questionários aplicados nas UNIDADES DE SAÚDE.

- i. Os questionários deverão ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e validados entre as PARTES de forma prévia ao início da operação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA;
- ii. As pesquisas a serem aplicadas deverão apresentar enfoque abrangente acerca da atuação da CONCESSIONÁRIA. O objetivo principal deste instrumento será avaliar a experiência, percepção e satisfação tanto dos pacientes quanto dos profissionais envolvidos sobre os SERVIÇOS prestados e infraestrutura disponibilizada pela mesma. Essa avaliação deverá englobar aspectos tais como acessibilidade, percepção sobre a infraestrutura disponibilizada, qualidade dos serviços não assistenciais, interação com equipe da CONCESSIONÁRIA etc.

c. Fonte de Dados: refere-se ao responsável pelo fornecimento das informações para cálculo do indicador, sendo a CONCESSIONÁRIA, PODER CONCEDENTE ou VERIFICADOR INDEPENDENTE;

d. UNIDADES DE SAÚDE Aplicáveis: referem-se às UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA.

4.2.2. Para todos os indicadores que necessitarem de avaliação amostral dos critérios, a delimitação do tamanho da amostra deverá seguir, no mínimo, plano de amostragem simples e nível geral de inspeção II (dois), conforme normas ABNT (NBR-5426 e NBR-5427). O estabelecimento desta amostragem, para cada indicador, deverá ser elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE através do PLANO DE AMOSTRAGEM, detalhado no ANEXO 12 – VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.2.3. UNIDADES FUNCIONAIS

4.2.3.1. A apuração dos indicadores de desempenho com aferição *in loco* deverá ser realizada por meio das UNIDADES FUNCIONAIS. As UNIDADES FUNCIONAIS são divisões do espaço físico das UNIDADES DE SAÚDE, equivalentes a um cômodo ou área física interna e externa, podendo, conforme o caso, ser integrada por um ambiente principal em adição à determinado(s) ambiente(s) acessório(s), tais como banheiros.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.2.3.2. A título de exemplo, poderão ser consideradas como uma UNIDADE FUNCIONAL:

- a. Consultórios de odontologia;
- b. Consultórios comuns juntamente ao(s) banheiro(s) que eventualmente o(s) integre(m);
- c. A recepção juntamente com os banheiros que pertencem a ela;
- d. Dentre outros.

4.2.3.3. As UNIDADES FUNCIONAIS serão definidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma a viabilizar a avaliação dos indicadores de desempenho *in loco*, para que seja garantida razoável abrangência nas avaliações e representatividade estatística da operação e prestação dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA em todas as UNIDADES DE SAÚDE.

4.2.3.4. Para tanto, de forma prévia ao início da operação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá estabelecer todas as UNIDADES FUNCIONAIS existentes em cada uma das UNIDADES DE SAÚDE com base nos PROJETOS EXECUTIVOS aprovados. A definição das UNIDADES FUNCIONAIS deverá ser realizada de forma a garantir a abrangência de todas as localidades dentro do terreno das unidades, incluindo áreas como jardins, estacionamento, corredores, escadas, área de armazenamento de resíduos etc.

4.2.3.5. Para as aferições *in loco* necessárias, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar processo de amostragem das UNIDADES FUNCIONAIS que deverão ser avaliadas, a depender das especificidades de cada indicador. O processo de amostragem deverá ser realizado segundo plano de amostragem simples para nível geral de inspeção III (três), conforme normas ABNT (NBR-5426 e NBR-5427), estabelecido no PLANO DE AMOSTRAGEM detalhado no ANEXO 12 – VERIFICADOR INDEPENDENTE.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.3. FATOR DE QUALIDADE (FQL)

4.3.1. FATOR DE QUALIDADE (FQL) retrata a adequação e qualidade na prestação dos SERVIÇOS nas UNIDADES DE SAÚDE e está baseado na apuração de indicadores de desempenho técnicos quantitativos, mensurados através de dados e métricas coletadas ao longo da operação. Na composição do presente fator, também são apurados indicadores qualitativos sobre o grau de satisfação dos USUÁRIOS e profissionais capturados por meio de “pesquisas de satisfação” aplicadas *in loco*.

4.3.2. O FATOR DE QUALIDADE será representado por um número de 0,00 a 1,00 calculado a partir da média ponderada do conjunto de 22 indicadores de desempenho que o compõe, obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$FATOR DE QUALIDADE = \frac{\sum(Nota do Indicador \times Peso)}{\sum(Pesos)}$$

Onde “Nota do Indicador” diz respeito a apuração da nota de cada um dos respectivos indicadores descritos nos itens subsequentes deste ANEXO:

Índice	FATOR DE QUALIDADE (FQL)
--------	--------------------------

Descrição do Índice	
O Fator de Qualidade retrata a qualidade dos SERVIÇOS prestados nas UNIDADES DE SAÚDE, bem como o grau de satisfação dos USUÁRIOS e profissionais com a operação da CONCESSIONÁRIA.	
O FQL é formado pelos seguintes indicadores e respectivos pesos:	
HSP0 1	Cumprimento de Manutenção Preventiva - MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS Peso: 3
HSP0 2	Qualidade dos MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS Peso: 5
HSP0 3	Prazo e adequação ao atendimento de chamados manutenção corretiva - Manutenção Hospitalar Peso: 3



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

LAV01	Qualidade do enxoval disponibilizado	Peso: 3
LAV02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Lavanderia	Peso: 2
LIM01	Cumprimento do cronograma e qualidade da limpeza	Peso: 3
LIM02	Cumprimento do cronograma de controle de praga e jardinagem	Peso: 1
LIM03	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Limpeza	Peso: 2
PES01	Satisfação dos Pacientes	Peso: 1
PES02	Satisfação dos Profissionais	Peso: 1
PRD01	Cumprimento de Manutenção Preventiva - Predial e Mobiliários	Peso: 3
PRD02	Conformidade da infraestrutura e usabilidade de equipamentos prediais	Peso: 5
PRD03	Prazo e adequação ao atendimento de chamados manutenção corretiva - Manutenção Predial	Peso: 3
REC01	Tempo para o USUÁRIO ser atendido em sua totalidade na recepção	Peso: 3
REC02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Recepção	Peso: 2
RES01	Cumprimento do cronograma de coleta de resíduos	Peso: 1
RES02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados – Gestão de Resíduos	Peso: 2
TEC01	Tempo de Espera para atendimento na Telefonia	Peso: 1
TEC02	Performance de Rede de Internet	Peso: 5
TEC03	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Tecnologia da Informação	Peso: 2
VIG01	Efetividade da central de monitoramento CFTV	Peso: 5
VIG02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Vigilância	Peso: 2
		Total 5
		Peso: 5



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.3.3. HSP01 - CUMPRIMENTO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA – MANUTENÇÃO HOSPITALAR

Indicador	HSP01	Cumprimento de Manutenção Preventiva – Hospitalar				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Análise dos AES	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \frac{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas realizadas}}{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas programadas}} \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 95,0%	0.25
					< 95,0%	0.00
					Objetivo do Indicador:	
Avaliar se os ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) para Manutenção de MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS foram executados conforme cronograma descrito no Plano de Manutenção Hospitalar.						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Representa o número de Manutenções Preventivas executados ao longo do período avaliado que tenham sido executadas conforme Plano de Manutenção Hospitalar.</p> <p>DENOMINADOR: Número de Manutenções Preventivas programadas para o período avaliado, segundo Plano de Manutenção Hospitalar.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- Indicador será aferido via análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) emitidos para Manutenção de MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS;
- Indicador avaliará se as AES identificadas foram executadas conforme Plano de Manutenção Hospitalar e cronograma de Manutenção Preventiva elaborado e acordado entre as PARTES, conforme estabelecido no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS;
- Deverão ser contabilizadas no cálculo do indicador as Manutenções Preventivas com previsão de finalização no mês de aferição do indicador (exemplo: Manutenção Preventiva está programada para iniciar no último dia de março com previsão de conclusão, segundo Plano de Manutenção Hospitalar, para o dia 02 de abril. A contabilização da ocorrência em questão se dará na mensuração de desempenho do mês de abril).
- São contabilizados como MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS: balanças, autoclaves, compressores de ar comprimido, dentre outros conforme detalhado em CONTRATO;
- Caso a manutenção seja concluída fora do prazo, isto é, de forma desalinhada com o Cronograma de Manutenção Preventiva, esta não será contabilizada no numerador, apenas no denominador.

4.3.4. HSP02 - CONFORMIDADE DOS MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS

Indicador	HSP02 Conformidade dos MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS					VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco – Amostral	Fonte de Dados			
Unid. Aplicáveis	USF					Performance	Nota
Fórmula:	$M = \left(1 - \frac{\text{Ítems Não Conformes}}{\text{Número de Ítems Avaliadas}} \right) \times 100\%$					>= 99,0%	1.00
						>= 98,0%	0.75
						>= 97,0%	0.50
						>= 95,0%	0.25



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	< 95,0%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Avaliar, via inspeção <i>in loco</i> , a qualidade dos itens relacionados a MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS disponíveis nas UNIDADES DE SAÚDE, como aderência às especificações descritas no ANEXO 4.2 e avaliação do estado de manutenção, calibração e funcionamento dos itens.		
Descrição do Cálculo do Indicador		
NUMERADOR: Itens relacionados a MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS vistoriados os quais o CHECKLIST aponte a avaliação como "Item não conforme". A avaliação levará em consideração definições entre as PARTES do número de critérios identificados em determinado Item avaliado que o classifique como "não conforme".		
DENOMINADOR: Total de itens vistoriados pelo VI segundo quantitativo amostral.		
Detalhamento Operacional:		
<ol style="list-style-type: none">Conforme descrito no ANEXO 12, o CHECKLIST a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, deverá conter listagem exaustiva dos critérios de avaliação <i>in loco</i> para cada UNIDADE FUNCIONAL abrangendo todos os MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS;CHECKLIST deverá ser composto por critério objetivos a serem avaliados e de fácil contabilização;São exemplos de aspectos a serem avaliados no CHECKLIST em questão: como usabilidade de equipamentos, funcionamento, adequação às especificações de CONTRATO, situação física, manutenção, calibração, dentre outros.A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas, número de itens vistoriados e frequência de verificação <i>in loco</i>, ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo da operação das UNIDADES DE SAÚDE e detalhados no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12.		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- e. Serão isentos de contabilização no indicador, MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS que estejam sendo processados, no momento da aferição *in loco*, por Manutenções Preventivas Programadas (desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção), caso contrário, tais MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS serão contabilizados no indicador;
- f. Serão isentos de contabilização no indicador, MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS que estejam sendo tratados, no momento da aferição *in loco*, por Manutenções Corretiva (desde que prazo da manutenção siga o definido na matriz de manutenção corretiva), caso contrário, tais MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS serão contabilizados no indicador.

4.3.5. HSP03 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS MANUTENÇÃO CORRETIVA - MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS

Indicador	HSP03 Prazo e adequação ao atendimento de chamados manutenção corretiva - MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(\frac{\sum(\text{Chamados Atendidos Dentro do Prazo} \times \text{Peso})}{\sum(\text{Chamados de Manutenção Corretiva}) \times \sum(\text{Pesos})} \right) \times 100\%$					>= 92,0%	0.75
					>= 90,0%	0.50
					>= 88,0%	0.25
					< 88,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
Garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para Manutenção Corretiva relacionados ao SERVIÇO de MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado.						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Somatório de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) multiplicado pelo peso atribuído ao grau de criticidade das ocorrências.

DENOMINADOR: Total de chamados de Manutenção Corretiva, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado, multiplicados pela Soma dos Pesos atribuídos a cada uma das ocorrências.

Os prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.

Detalhamento Operacional:

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- b. Todos os chamados de Manutenção Corretiva deverão ser classificados segundo Matriz de Criticidade de manutenção corretiva conforme representado no ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS. A nota atribuída ao indicador terá distinção de peso para cada um dos níveis, sendo peso 1 para chamados classificados como Criticidade 0 até peso 5 para chamados classificados como Criticidade 4.
- c. Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- d. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.3.6. LAV01 - CONFORMIDADE DO ENXOVAL DISPONIBILIZADO

Indicador	LAV01	Conformidade do enxoval disponibilizado				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco - Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Unid. aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \left(1 - \frac{\text{Peças de Enxoval Não Conformes}}{\text{Número de Peças Avaliadas}} \right) \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 96,0%	0.25
					< 96,0%	0.00
					Objetivo do Indicador:	
<p>Garantir a qualidade do processamento de enxoval (no caso de enxoval reutilizável) executado pelo serviço de lavanderia, bem como a qualidade do enxoval disponibilizado (no caso de enxoval descartável) pela CONCESSIONÁRIA. Critérios como sujidades visíveis (riscos de canetas, colas, fitas adesivas, pelos em excesso, fungos, material biológico, ferrugem, manchas, entre outros), qualidade da passadoria, odores desagradáveis, furos, rasgos e danos em geral poderão estar entre os critérios avaliados.</p>						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Peças vistoriadas as quais o CHECKLIST aponte a avaliação como "enxoval não conforme". A avaliação levará em consideração definições entre as PARTES do número de critérios identificados na peça avaliada que a classifique como "não conforme" (exemplo: peça será considerada como "não conforme" se forem apontados mais de 3 critérios, por exemplo, rasgos e manchas não biológicas).</p> <p>DENOMINADOR: Total de peças vistoriadas pelo VI segundo quantitativo amostral.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, o CHECKLIST a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, deverá conter listagem exaustiva dos critérios de avaliação *in loco*, para cada UNIDADE FUNCIONAL e deverá abranger todos os tipos de enxovais, tanto reutilizáveis quanto os descartáveis, caso exista;
- b. CHECKLIST deverá ser composto por critério objetivos a serem avaliados e de fácil contabilização;
- c. São exemplos de aspectos a serem avaliados no CHECKLIST em questão: sujidades visíveis (riscos de canetas, colas, fitas adesivas, pelos em excesso, fungos, material biológico, ferrugem, manchas, entre outros), qualidade da passadoria, odores desagradáveis, furos, rasgos, itens descartáveis em desacordo com as especificações, presença com danos, dentre outros;
- d. Quando da elaboração dos CHECKLIST deverá ser definido o número de critérios apontados para cada peça que são considerados como “aceitáveis” e quais os critérios que classificam diretamente a peça como “não conforme”. (Exemplo: Serão toleráveis a identificação de até duas manchas de até 2 cm de caneta esferográfica, a identificação de 3 manchas ou mais resulta em classificação da peça avaliada como “não conforme”. Paralelamente toda e qualquer mancha de “material biológico”, como sangue, identificadas na peça a classifica, diretamente como peça “não conforme”);
- e. O enxoval deverá ser avaliado por completo (para enxovais reutilizáveis), ainda que seja necessário a violação das embalagens plásticas, ou semelhante, que protejam as peças, mesmo que resulte em impossibilidade de uso da peça pós vistoria.
- f. As áreas avaliadas deverão corresponder às UNIDADES FUNCIONAIS referentes aos estoques de enxovais;
- g. A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas, número de itens vistoriados e frequência de verificação *in loco*, ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo da operação das UNIDADES DE SAÚDE a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;
- h. Caso seja identificado alterações nas peças de enxoval que não se enquadre em nenhuma classificação ou critério pré-definido entre as PARTES no CHECKLIST, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e a partir do mês seguinte à ocorrência, tal critério deverá ser incluído ao CHECKLIST e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.3.7. LAV02 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS - LAVANDERIA

Indicador	LAV02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados – Lavanderia				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 96,0%	0.25
					< 96,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
Garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado.						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.</p> <p>DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

4.3.8. LIM01 - CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E QUALIDADE DA LIMPEZA

Indicador	LIM01 Cumprimento do cronograma de limpeza					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco – Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \left(1 - \frac{\text{Número de Critérios Não Conformes}}{\text{Número de Áreas Avaliadas} \times \text{Número de Critérios}} \right) \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 96,0%	0.25
					< 96,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Garantir que o cronograma de limpeza e sua periodicidade sejam cumpridos conforme definido no Plano de Trabalho acordado entre as PARTES. A avaliação de execução de cronograma, periodicidade, horários de limpeza se dará por avaliação conjunta à qualidade do serviço de limpeza executado nas áreas vistoriadas.

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Somatório dos Critérios identificados como “não conformes” nos CHECKLIST de avaliação *in loco*.

DENOMINADOR: Multiplicação entre o Número de áreas avaliadas *in loco* pelo VI (sendo considerado o número de UNIDADES FUNCIONAIS visitadas) pelo número de critérios avaliados no CHECKLIST.

Detalhamento Operacional:



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, o CHECKLIST a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, deverá conter listagem exaustiva dos critérios de avaliação in loco, para cada UNIDADE FUNCIONAL;
- b. CHECKLIST deverá ser composto por critério objetivos a serem avaliados e de fácil contabilização;
- c. São exemplos de aspectos a serem avaliados no CHECKLIST em questão: sujidade acumulada (farelos, resíduos, manchas etc.), lixo acumulado nas lixeiras, presença de pragas, acúmulo de sujeira nos vidros e janelas, acúmulo de poeira, sujeira nos pisos, tetos, mesas, armários, paredes, dentre outros;
- d. A aferição do indicador em cada uma das UNIDADES FUNCIONAIS se dará em até 30 minutos após o horário definido no Plano de Trabalho e POP para a limpeza do local, a fim de correlacionar o cronograma com a qualidade do serviço.
- e. A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas e frequência de verificação *in loco* ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo da operação das UNIDADES DE SAÚDE a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;
- f. AS UNIDADES FUNCIONAIS amostradas deverão ser proporcionais às áreas críticas, semicríticas e não críticas das UNIDADES DE SAÚDE;
- g. A classificação das áreas das UNIDADES DE SAÚDE em relação à criticidade (áreas críticas, semicríticas e não críticas) deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA de forma exaustiva e de acordo com o Manual de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde – Limpeza e Desinfecção de Superfícies – Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA 2010 (ou documento que vier a substituí-lo).
- h. Serão isentos de avaliação as sujidades classificadas como “momentâneas”, ou seja, aquelas que poderão vir a ser ocasionadas entre a finalização do serviço e a aferição do indicador com caráter de excepcionalidade (exemplo: copo com líquido foi derramado no chão);

4.3.9. LIM02 - CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA DE CONTROLE DE PRAGAS E JARDINAGEM

Indicador	LIM02	Cumprimento do cronograma de controle de praga e jardinagem			
Periodicidade	Trimestral	Forma de Mensuração	Análise dos AES	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Unid. Aplicáveis	USF	Performance	Nota
Fórmula:		>= 99,0%	1.00
$M = \frac{1}{2} \times \left\{ \left(\frac{\text{Serviços de Controle de Pragas Executados}}{\text{Serviços de Controle de Pragas Programados}} \right) + \left(\frac{\text{Serviços de Jardinagem e Capinagem Executados}}{\text{Serviços de Jardinagem e Capinagem programados}} \right) \right\} \times 100\%$		>= 98,0%	0.75
		>= 97,0%	0.50
		>= 96,0%	0.25
		< 96,0%	0.00
		Objetivo do Indicador:	
Descrição do Cálculo do Indicador		<p>Indicador é composto pela soma de duas parcelas, em que a primeira se refere ao Serviço de Controle de Pragas e a segunda refere-se ao Serviço de Jardinagem/Capinagem. Ambas são formadas por frações em que:</p> <p>NUMERADOR: representa o número de serviços executados ao longo período avaliado para os SERVIÇOS de Controle de Pragas e Jardinagem.</p> <p>DENOMINADOR: representa o número de serviços programados ao setor para o período avaliado, segundo Plano de Trabalho.</p>	
Detalhamento Operacional:		<p>a. Indicador será aferido via análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) emitidos para os SERVIÇOS de Controle de Pragas e Jardinagem/Capinagem;</p> <p>b. Indicador avaliará se as AES identificadas foram executadas conforme Plano de Trabalho de cada um dos SERVIÇOS, estabelecidos no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS.</p>	

4.3.10. LIM03 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS – LIMPEZA E JARDINAGEM



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Indicador	LIM03	Prazo e adequação ao atendimento de chamados – Limpeza e jardinagem					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA		
Unid. Aplicáveis	USF					Performance	Nota
Fórmula:						>= 99,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$						>= 98,0%	0.75
						>= 97,0%	0.50
						>= 96,0%	0.25
						< 96,0%	0.00
						Objetivo do Indicador:	
<p>O objetivo deste indicador é garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado. São exemplos de chamados a serem avaliados: Solicitação de limpeza pontual, detecção de pragas, solicitações de poda/capinagem não programadas etc.</p>							
Descrição do Cálculo do Indicador							
<p>NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.</p> <p>DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.</p>							
Detalhamento Operacional:							

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- b. Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- c. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

4.3.11. PES01 - SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

Indicador	PES01 Satisfação do Paciente						
Periodicidade	Trimestral	Forma de Mensuração	Questionário	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE		
Unid. aplicáveis	USF					Performance	Nota
Fórmula:						>= 90%	1.00
$M = \left(\frac{8 \times QTN + 2 \times OUV}{10} \right) \times 100\%$						>= 80%	0.75
$QTN = \left(\frac{\sum \text{Nota Final Questionário}}{\sum \text{Questionários Aplicados}} \right)$						>= 75%	0.50
$OUV = \left(\frac{\text{Questionamentos Respondidos}}{\text{Total de Questionamentos}} \right)$						>= 70%	0.25



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	< 70%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Avaliar a percepção do USUÁRIO/paciente sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA nos SERVIÇOS prestados nas UNIDADES DE SAÚDE.		
Descrição do Cálculo do Indicador		
INDICADOR: Média ponderada dos fatores de satisfação, em que "QTN" corresponde à satisfação do USUÁRIO quanto aos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, e "OUV" corresponde aos questionamentos feitos pelos canais de Ouvidoria do SUS. Cada um dos fatores é multiplicado por seus respectivos pesos.		
<u>SUBINDICADOR (QTN)</u>		
NUMERADOR: Somatório das notas finais atribuídas aos questionários relativos aos SERVIÇOS.		
DENOMINADOR: Número de Questionários aplicados e respondidos.		
<u>SUBINDICADOR (OUV)</u>		
NUMERADOR: Total de questionamentos, identificados pelos Canais de Ouvidoria do SUS, respondidos pela CONCESSIONÁRIA.		
DENOMINADOR: Total de questionamentos, identificados pelos Canais de Ouvidoria do SUS, relacionado aos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES DE SAÚDE sob sua gestão.		
Detalhamento Operacional:		
a. O subindicador QTN é mensurado via análise dos questionários de pesquisa de satisfação aplicados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE aos pacientes nas UNIDADES DE SAÚDE. A nota apurada nas pesquisas de satisfação deverá ser uma ponderação entre as respostas, com resultados entre 0 e 1, para cada uma das questões;		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- b. As pesquisas deverão ser submetidas mensalmente em todas as UNIDADE DE SAÚDE, a fim de se avaliar a operação durante todo o período avaliado;
- c. O número de pesquisas aplicadas deverá garantir universo amostral representativo do número médio de paciente atendido nas UNIDADES DE SAÚDE, a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM definido no ANEXO 12;
- d. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar planos de ação para correção dos pontos levantados durante as pesquisas, validando tais planos com o PODER CONCEDENTE;
- e. O subindicador OUV, deverá ser mensurado via reporte mensal do PODER CONCEDENTE dos reportes/questionamentos identificados pelos Canais de Ouvidoria do SUS, relacionado às UNIDADES DE SAÚDE sob gestão da CONCESSIONÁRIA.
- f. A CONCESSIONÁRIA terá a obrigação de elaborar respostas aos questionamentos realizados pela Ouvidoria do SUS em até 15 dias a contar da divulgação dos mesmos pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA. Os questionamentos serão considerados como “respondidos” quando houver o retorno da CONCESSIONÁRIA dentro do prazo estabelecido;
- g. A CONCESSIONÁRIA é responsável por disponibilizar, em conjunto com as respostas, as informações que demonstrem tratativas para correção dos aspectos indicados na Ouvidoria.

4.3.12. PES02 – SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Indicador	PES02 Satisfação do Profissional					
Periodicidade	Trimestral	Forma de Mensuração	Questionário	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:	$M = \left(\frac{\sum \text{Nota Final Questionário}}{\sum \text{Questionários Aplicados}} \right)$				>= 99,0%	1.00
					>= 98,0%	0.75



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	>= 97,0%	0.50
	>= 95,0%	0.25
	< 95,0%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Avaliar a percepção dos profissionais atuantes nas UNIDADES DE SAÚDE sobre o desempenho dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.		
Descrição do Cálculo do Indicador		
NUMERADOR: Somatório das notas finais atribuídas aos questionários relativos aos SERVIÇOS. DENOMINADOR: Número de Questionários aplicados e respondidos.		
Detalhamento Operacional:		
<p>a. O indicador é mensurado via análise dos questionários de pesquisa de satisfação aplicados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE aos profissionais nas UNIDADES DE SAÚDE. A nota apurada nas pesquisas de satisfação deverá ser uma ponderação entre as respostas, com resultados entre 0 e 1, para cada uma das questões;</p> <p>b. As pesquisas deverão ser submetidas mensalmente em todas as UNIDADE DE SAÚDE, a fim de se avaliar a operação durante todo o período avaliado;</p> <p>c. O número de pesquisas aplicadas deverá garantir universo amostral representativo do número de profissionais atuantes nas UNIDADES DE SAÚDE, a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM definido no ANEXO 12;</p> <p>d. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar planos de ação para correção dos pontos levantados durante as pesquisas, validando tais planos com o PODER CONCEDENTE</p>		
Exceções:		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

-

4.3.13. PRD01 - CUMPRIMENTO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA – MANUTENÇÃO PREDIAL

Indicador	PRD01	Cumprimento de Manutenção Preventiva – Predial				
Periodicidade	Mensal	Forma de mensuração	Análise dos AES	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF					
Fórmula:	$M = \frac{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas realizadas}}{N^{\circ} \text{ de Manut. preventivas programadas}} \times 100\%$				Performance	Nota
					>= 99,0%	1.00
					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 95,0%	0.25
	< 95,0%	0.00				
Objetivo do Indicador:						
Avaliar se os ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) emitidos para Manutenção Preventiva em relação a infraestrutura predial e mobiliários foram executadas conforme cronograma descrito no Plano de Manutenção Predial.						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Número de Manutenções Preventivas executados ao longo do período avaliado que tenham sido executadas conforme Plano de Manutenção Predial.</p> <p>DENOMINADOR: Número de Manutenções Preventivas programados para o período avaliado, segundo Plano Manutenção Predial.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- Indicador será aferido via análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) emitidos para manutenção de infraestrutura predial;
- Indicador avaliará se os AES identificados foram executadas conforme Plano de Manutenção Predial e cronograma de Manutenção Preventiva elaborado e acordado entre as PARTES, conforme estabelecido no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS;
- Deverão ser contabilizadas no cálculo do indicador as Manutenções Preventivas com previsão de finalização no mês de aferição do indicador (exemplo: Manutenção Preventiva está programada para iniciar no último dia de março com previsão de conclusão, segundo Plano de Manutenção Predial, para o dia 02 de abril. A contabilização da ocorrência em questão se dará na mensuração de desempenho do mês de abril).
- São contabilizadas como infraestrutura predial estruturas como elevadores, ar-condicionado, placas solares, sistema de câmeras, sistemas elétricos e hidrossanitários, portas, vidros, janelas, paredes, forro, piso, mesas, cadeiras, bancadas, armários, dentre outros.
- Caso a manutenção seja concluída fora do prazo, isto é, de forma desalinhada com o Cronograma de Manutenção Preventiva, esta não será contabilizada no numerador, apenas no denominador.

4.3.14. PRD02 - CONFORMIDADE DA INFRAESTRUTURA E USABILIDADE DE EQUIPAMENTOS PREDIAIS

Indicador	PRD02	Conformidade da infraestrutura e usabilidade de equipamentos prediais				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco – Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Unid. Aplicáveis	USF					
Fórmula:	$M = \left(1 - \frac{\text{Número de Critérios Não Conformes}}{\text{Número de Áreas Avaliadas} \times \text{Número de Critérios}} \right) \times 100\%$				Performance	Nota
					>= 99,0%	1.00
					>= 98,0%	0.75
		>= 97,0%	0.50			



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	>= 95,0%	0.25
	< 95,0%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Avaliar, via inspeção <i>in loco</i> , a qualidade dos itens relacionados a infraestrutura disponíveis nas UNIDADES DE SAÚDE, como acessibilidade, temperatura, iluminação, predial (situação visível das portas, janelas, parede, forro, piso, vidros etc.), usabilidade de equipamentos (vasos sanitários, chuveiros, tomadas, conectores etc.) e situação da mobília não clínica (mesas, cadeiras, armários etc.).		
Descrição do Cálculo do Indicador		
NUMERADOR: Somatório dos Critérios identificados como “não conformes” nos CHECKLIST de avaliação <i>in loco</i> .		
DENOMINADOR: Multiplicação entre o Número de áreas avaliadas <i>in loco</i> pelo VI pelo número de critérios avaliados no CHECKLIST.		
Detalhamento Operacional:		
<ol style="list-style-type: none">Conforme descrito no ANEXO 12, o CHECKLIST a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, deverá conter listagem exaustiva dos critérios de avaliação <i>in loco</i>, para cada UNIDADE FUNCIONAL;CHECKLIST deverá ser composto por critério objetivos a serem avaliados e de fácil contabilização;São exemplos de aspectos a serem avaliados no CHECKLIST em questão: usabilidade de equipamentos (vasos sanitários, chuveiros), situação física dos vidros, janelas, portas, paredes, mesas, cadeiras, bancadas, armários etc., presença de infiltração, rachaduras, paredes descascadas, conforto térmico, presença de lâmpadas queimadas, dentre outros;A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas e frequência de verificação <i>in loco</i> ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo da operação das UNIDADES DE SAÚDE a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- e. Serão isentos de contabilização no indicador, infraestrutura ou equipamentos que estejam sendo tratados, no momento da aferição in loco, por Manutenções Preventivas Programadas (desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção), caso contrário, tais aspectos serão contabilizados no indicador;
- f. Serão isentos de contabilização no indicador, infraestrutura ou equipamentos que estejam sendo tratados, no momento da aferição in loco, por Manutenções Corretiva (desde que prazo da manutenção siga o definido na matriz de manutenção corretiva), caso contrário, tais aspectos serão contabilizados no indicador.

4.3.15. PRD03 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS MANUTENÇÃO CORRETIVA – PREDIAL

Indicador	PRD03	Prazo e adequação ao atendimento de chamados manutenção corretiva – Predial				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(\frac{\sum(\text{Chamados Atendidos Dentro do Prazo} \times \text{Peso})}{\sum(\text{Chamados de Manutenção Corretiva}) \times \sum(\text{Pesos})} \right) \times 100\%$					>= 92,0%	0.75
					>= 90,0%	0.50
					>= 88,0%	0.25
					< 88,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para Manutenção Corretiva relacionados ao SERVIÇO de infraestrutura predial sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado.

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Somatório da quantidade de Chamados atendidos dentro do prazo estabelecido entre as PARTES, multiplicado pelo peso atribuído ao grau de criticidade das ocorrências.

DENOMINADOR: Somatório dos chamados de Manutenção Corretiva que tenham sido finalizados (encerrados) durante período avaliado, multiplicados pela Soma dos Pesos atribuídos a cada uma das ocorrências.

Detalhamento Operacional:

- a. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, em conjunto com a CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, em momento anterior ao início da operação das UNIDADES DE SAÚDE, deve elaborar LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS passíveis de ocorrência para o setor de infraestrutura predial, e definir o tempo ideal de atendimento de cada um dos itens;
- b. Todos os chamados deverão ser classificados segundo Matriz De Criticidade de manutenção corretiva conforme representado no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS. A nota atribuída ao indicador terá distinção de peso para cada um dos níveis, sendo peso 1 para chamados classificados como Criticidade 0 até peso 5 para chamados classificados como Criticidade 4.
- c. O Chamado será considerado como “atendido dentro do prazo” caso o problema ou questionamento seja solucionado dentro do prazo pré-estabelecido. Ou seja, serão avaliados o tempo e a adequação de resposta aos pedidos de manutenção corretiva efetuados pelas UNIDADES DE SAÚDE;
- d. Os chamados poderão ser abertos por todos os funcionários e USUÁRIOS das UNIDADES DE SAÚDE em questão.

Exceções:



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- e. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DE CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na listagem exaustiva de chamados passíveis e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

4.3.16. REC01 - TEMPO PARA O USUÁRIO SER ATENDIDO EM SUA TOTALIDADE NA RECEPÇÃO

Indicador	REC01	Tempo para o USUÁRIO ser atendido em sua totalidade na recepção				CONCESSIONÁRIA	
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados			
Unid. Aplicáveis	USF					Performance	Nota
Fórmula:	$Mediana = li + \left[\frac{\left(\frac{n}{2} + facant\right)}{fi} \right] \times h$					<= 25	1.00
						<= 26	0.75
						<= 27	0.50
						<= 28	0.25
						> 28	0.00
Objetivo do Indicador:							
Garantir que o tempo gasto para o USUÁRIO ser atendido em sua totalidade na recepção, desde sua entrada à UNIDADE DE SAÚDE até a finalização do atendimento/cadastro do paciente pelos profissionais da recepção, não ultrapasse 25 minutos.							
Descrição do Cálculo do Indicador							
Indicador é calculado através da Mediana do tempo de espera de todos os atendimentos realizados durante período mensurado.							
Em que: li é o limite inferior da classe mediana; facant: frequência acumulada da classe que antecede a classe da mediana; fi: frequência simples da mediana; h: amplitude da classe da mediana; n: frequência acumulada de eventos							
Detalhamento Operacional:							



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Indicador será mensurado via extração de relatório de atendimento proveniente de sistemas de informação da CONCESSIONÁRIA, onde deverão, dentre outras informações, apresentar os dados de tempo de atendimento para cada paciente;
- b. Indicador será mensurado via mediana de todos os atendimentos realizados no período avaliado;
- c. Não serão contabilizados no indicador, o tempo decorrido entre a finalização do atendimento do paciente na recepção e o atendimento assistencial, visto que nas UNIDADES DE SAÚDE em questão, a disponibilização de profissionais da assistência será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, não sendo possível a responsabilização da CONCESSIONÁRIA pela atuação destes profissionais.

4.3.17.REC02 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS – RECEPÇÃO

Indicador	REC02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados - Recepção				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$					>= 92,0%	0.75
					>= 90,0%	0.50
					>= 88,0%	0.25
					< 88,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
O objetivo deste indicador é garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado. São exemplos de chamados a serem avaliados: solicitação por indisponibilidade de recepcionistas nos postos de trabalho, longas filas de espera, falhas na operação dos sistemas, mau funcionamento nos equipamentos etc.						
Descrição do Cálculo do Indicador						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.

DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.

Detalhamento Operacional:

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- b. Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- c. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

4.3.18. RES01 - CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA DE COLETA DE RESÍDUOS

Indicador	RES01	Cumprimento do cronograma de coleta de resíduos				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Análise dos AES	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Fórmula:

$$M = \left(1 - \frac{\text{Número de Coletas em conformidades}}{\text{Número de Coletas de Resíduos Previstas}} \right) \times 100\%$$

>= 99,0%	1.00
>= 98,0%	0.75
>= 97,0%	0.50
>= 96,0%	0.25
< 96,0%	0.00

Objetivo do Indicador:

Garantir que todos os resíduos de saúde gerados (tipos A, B, C e E de acordo com a Resolução CONAMA 358/2005 ou documento que vier a substituí-la) sejam coletados e transportados para fora do terreno das UNIDADES DE SAÚDE (coletados a partir dos abrigos centrais) dentro do horário e periodicidade pré-estabelecidos entre as PARTES, evitando a ocorrência de fluxos nas UNIDADES DE SAÚDE que possam ocasionar em contaminação cruzada.

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Representa o número de serviços de coleta de resíduos executados ao longo período avaliado em conformidade com Plano de Trabalho (considerando-se periodicidade e pontualidade das coletas).

DENOMINADOR: Representa o número de coletas programadas ao setor para o período avaliado, segundo Plano de Trabalho.

Detalhamento Operacional:

- Indicador será aferido via análise dos ATESTADOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (AES) emitidos para os SERVIÇOS de Gestão de Resíduos;
- Indicador avaliará se as AES identificadas foram executadas conforme Plano de Trabalho estabelecido para o SERVIÇO, considerando-se periodicidade e pontualidade das coletas, conforme definido no ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS.
- A coleta dos resíduos do Tipo D (Resíduos Comuns) não será contabilizada pelo indicador, visto que, coleta de resíduos comuns são de responsabilidade do Município, não sendo possível responsabilização do CONCESSIONÁRIA por atrasos e inadequações na prestação do serviço.

4.3.19. RES02 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS – GESTÃO DE RESÍDUOS



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Indicador	RES02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados – Gestão de Resíduos				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 96,0%	0.25
					< 96,0%	0.00
					Objetivo do Indicador:	
<p>O objetivo deste indicador é garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado.</p>						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.</p> <p>DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- b. Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- c. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

4.3.20. TEC01 - TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA TELEFONIA

Indicador	TEC01 Tempo de Espera para atendimento na telefonia					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(1 - \frac{\text{Chamadas Não Atendidas no Prazo}}{\text{Total de Chamadas Recebidas}} \right) \times 100\%$					>= 93,0%	0.75
					>= 92,0%	0.50
					>= 89,0%	0.25
					< 89,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
Garantir que as chamadas recebidas via Help Desk, Service Desk e Sistema de Telefonia Interno e Externo sejam atendidas em até 1 (um) minuto.						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Total de Chamadas atendidas após 1 (um) minuto de tempo de espera.

DENOMINADOR: Total de chamadas recebidas via Help Desk, Service Desk e Sistema de Telefonia Interno e Externo nas UNIDADES DE SAÚDE durante período avaliado.

Detalhamento Operacional:

- a. Indicador será mensurado via extração de relatório de tempos de ligações proveniente de sistemas de informação da CONCESSIONÁRIA, contendo todas as chamadas internas e externas recebidas pelo Help Desk, uma vez por semana;
- b. Com base no relatório gerado, serão considerados como "Chamadas não atendidas no prazo" aquelas cujo tempo de espera gasto para atendimento de cada ligação recebida pelo Help Desk seja maior que 01 (um) minuto.
- c. A chamada é considerada como atendida quando se estabelece a primeira comunicação entre o funcionário e quem estava aguardando na chamada.

4.3.21. TEC02 - PERFORMANCE DE REDE DE INTERNET

Indicador	TEC02 Performance de Rede de Internet					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:	<i>M = Média de Latência Bidirecional</i>				<= 35	1.00
					<= 40	0.75
					<= 45	0.50
					<= 50	0.25
					> 50	0.00
Objetivo do Indicador:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Garantir, para além da disponibilidade do sistema de internet (fixa e móvel), adequada performance e qualidade das redes disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA para atendimento das UNIDADES DE SAÚDE. O indicador avalia a qualidade da rede fornecida ao medir o tempo de resposta da rede (latência).

Descrição do Cálculo do Indicador

Indicador é calculado pela média aritmética simples dos valores de latência bidirecional aferidos.

Detalhamento Operacional:

- Indicador será mensurado via extração de relatório proveniente de sistemas de informação da CONCESSIONÁRIA, o qual deverá disponibilizar informação sobre a média da latência bidirecional, conhecida como RTT (Round Time Trip) ou ping, das redes fornecidas para a UNIDADES DE SAÚDE.
- Relatório deverá sumarizar todas as informações necessárias para o adequado cálculo do indicador permitindo, inclusive, análise de performance de rede em cada uma das UNIDADES DE SAÚDE, possibilitando o desenvolvimento de planos de ação de forma regionalizada (se necessário);
- As Latências Bidimensionais deverão ser mensuradas pelo Sistema de Gestão de Rede com periodicidade mínima de uma vez por hora, em cada uma das UNIDADES DE SAÚDE.
- Ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, o PODER CONCEDENTE, junto à CONCESSIONÁRIA, deverá estabelecer novas metas de Performance de Redes de forma a acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado e novas necessidades das PARTES. Tais revisões deverão ser realizadas junto ao fluxo de REVISÃO ORDINÁRIA estabelecido em CONTRATO.
- Serão isentos de contabilização no indicador os horários de indisponibilidade de rede oriundos de Manutenções Preventivas Programadas (desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção), caso contrário, ocorrência será contabilizada no indicador.

4.3.22. TEC03 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS - TI E SISTEMAS

Indicador

TEC03

Prazo e adequação ao atendimento de chamados - TI e Sistemas



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$					>= 92,0%	0.75
					>= 90,0%	0.50
					>= 88,0%	0.25
					< 88,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
<p>Garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado. São exemplos de chamados a serem avaliados: solicitação por indisponibilidade e falhas na operação dos sistemas, indisponibilidade de rede, mau funcionamento nos equipamentos de TI etc.</p>						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.</p> <p>DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.</p>						
Detalhamento Operacional:						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;
- b. Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja **solucionado** dentro do prazo pré-estabelecido.
- c. Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DE CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.

CONSULTA PÚBLICA



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.3.23. VIG01 - EFETIVIDADE DA CENTRAL DE MONITORAMENTO CFTV

Indicador	VIG01	Efetividade da central de monitoramento CFTV				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 95,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Eventos graves não identificados pela central}}{\text{Número total de eventos graves ocorridos}} \right) \times 100\%$					>= 93,0%	0.75
					>= 91,0%	0.50
					>= 89,0%	0.25
					< 89,0%	0.00
Objetivo do Indicador:						
Avaliar a efetividade da central de monitoramento (CFTV) ao contabilizar os eventos graves ocorridos nas UNIDADES DE SAÚDE que não foram detectados pela central de monitoramento, e, conseqüentemente não foram comunicados aos responsáveis competentes em tempo hábil para contenção de danos.						
Descrição do Cálculo do Indicador						
<p>NUMERADOR: Total de Eventos graves que não foram identificados pela Central de Monitoramentos de Câmeras das UNIDADES DE SAÚDE.</p> <p>DENOMINADOR: Total de Eventos graves relatados no “Livro Digital de Ocorrência” das UNIDADES DE SAÚDE no período avaliado.</p>						
Detalhamento Operacional:						

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Serão contabilizados como “eventos graves” situações como roubos, furtos, brigas, dentre outras.
- b. O indicador será mensurado via análise do “Livro Digital de Ocorrência” e “Sistema de notificação de Autoridades” da Central de Monitoramento;
- c. Todos os eventos graves ocorridos nas UNIDADES DE SAÚDE deverão ser devidamente documentados no “Livro Digital de Ocorrências”, que deverá ser disponibilizado em plataforma que permita acesso remoto às informações de forma simultânea à atualização dos dados. Para todo evento será necessário a assinatura de “testemunhas” quando possível;
- d. O registro de ocorrências no “Livro Digital de Ocorrências” poderá ser realizado por qualquer funcionário tanto do PODER CONCEDENTE, quanto da CONCESSIONÁRIA;
- e. O Sistema de Notificação de Autoridades da Central de Monitoramento deverá, dentre outras funcionalidades, indicar data e horário de todas as notificações feitas às autoridades competentes (junto às provas documentais, caso existam) sobre os eventos identificados pela central de câmeras;
- f. O evento será contabilizado como “Não identificado pela central” caso não seja identificada notificação feita às autoridades para o evento em questão, ou ainda caso horário de notificação às autoridades seja registrado com prazo superior a 30 minutos do notificado em “Livro Digital de Ocorrências”.

4.3.24. VIG02 - PRAZO E ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CHAMADOS - VIGILÂNCIA

Indicador	VIG02	Prazo e adequação ao atendimento de chamados – Vigilância				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:	$M = \left(\frac{\text{Número de Chamados Atendidos Dentro do Prazo}}{\text{Total de Chamados Registrados}} \right) \times 100\%$				>= 95,0%	1.00
					>= 92,0%	0.75
					>= 90,0%	0.50
					>= 88,0%	0.25



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	< 88,0%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Garantir que os chamados registrados durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE para o SERVIÇO sejam atendidos dentro de prazo previamente acordado entre as PARTES, sem prejuízo ao desempenho do serviço ofertado. É um exemplo de chamado a ser avaliado a solicitação por falta de profissionais nos postos de serviços.		
Descrição do Cálculo do Indicador		
NUMERADOR: Número de chamados concluídos em conformidade (no prazo acordado) dentro do período de medição e registrados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS.		
DENOMINADOR: Total de chamados relacionados ao SERVIÇO, com prazo de conclusão previsto para o mês avaliado. Tais prazos deverão ser acordados na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, descrita no ANEXO 12. Ilustra-se: chamado foi registrado no último dia de março e sua conclusão, segundo prazo definido na referida lista, está previsto para o dia 02 de abril. A contabilização deste chamado deverá ser realizada no desempenho do mês de abril.		
Detalhamento Operacional:		
<ol style="list-style-type: none">Conforme descrito no ANEXO 12, a LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada entre as PARTES, deve conter listagem com todos os chamados passíveis de ocorrência para o SERVIÇO, e seus respectivos prazos para atendimento e responsáveis;Os chamados serão considerados como "atendido dentro do prazo" caso o problema ou questionamento seja solucionado dentro do prazo pré-estabelecido.Caso seja identificado chamado que não se enquadre em nenhuma classificação pré-definida entre as PARTES na LISTA EXAUSTIVA DOS CHAMADOS, a ocorrência será desconsiderada do cálculo do indicador no mês em questão e prazo para seu atendimento deverá ser pactuado entre as PARTES de forma paralela. A partir do mês seguinte à ocorrência, tal demanda deverá ser incluída na referida listagem de chamados e sua avaliação passará a ser considerada caso venha a se repetir.		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.4. FATOR DE DISPONIBILIDADE (FDS)

4.4.1. FATOR DE DISPONIBILIDADE (FDS) retrata a disponibilidade de infraestrutura e dos SERVIÇOS para o atendimento adequado das UNIDADES DE SAÚDE e está baseado na apuração de indicadores de desempenho técnicos quantitativos, mensurados através de dados e métricas coletadas ao longo da operação.

4.4.2. O FATOR DE DISPONIBILIDADE será representado por um número de 0,00 a 1,00 calculado a partir da média ponderada do conjunto de 5 indicadores de desempenho que o compõe, obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$FATOR DE DISPONIBILIDADE = \frac{\sum(Nota do Indicador \times Peso)}{\sum(Pesos)}$$

Onde “Nota do Indicador” diz respeito a apuração da nota de cada um dos respectivos indicadores conforme descrito nos itens subsequentes deste ANEXO:

Índice	FATOR DE DISPONIBILIDADE (FDS)
Descrição do Índice	
O Fator de Disponibilidade retrata a entrega e a disponibilidade da infraestrutura e dos SERVIÇOS para o adequado atendimento dos USUÁRIOS durante a operação das UNIDADES DE SAÚDE.	
O FDS é formado pelos seguintes indicadores e respectivos pesos:	
HSP04	Gestão de Inventário Peso: 2
LAV03	Disponibilidade de quantidade mínimo de roupa limpa em Estoque Peso: 2
PRD04	Disponibilidade de sistemas de infraestrutura predial Peso: 5



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

TEC04	Disponibilidade do sistema de chamados	Peso: 5
VIG03	Disponibilidade das câmeras instaladas (CFTV) e Alarmes	Peso: 3
		<hr/> Total Peso: 17

CONSULTA PÚBLICA

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

4.4.3. HSP04 - GESTÃO DE INVENTÁRIO

Indicador	HSP04 Gestão de Inventário					Performance	Nota
Periodicidade	Semestral	Forma de Mensuração	In loco - Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE		
Unid. aplicáveis	USF						
Fórmula:						>= 99,0%	1.00
$M = \left(1 - \frac{\text{Número de Ítems Não Conformes}}{\text{Número de Áreas Avaliadas} \times \text{Número de Ítems}} \right) \times 100\%$						>= 98,0%	0.75
						>= 97,0%	0.50
						>= 96,0%	0.25
						< 96,0%	0.00
						Objetivo do Indicador:	
Avaliar a atualização do cadastramento do inventário de mobiliários e equipamentos nas UNIDADES DE SAÚDE, bem como garantir ideal gerenciamento de estoque dos mesmo e adequação ao projeto arquitetônico aprovado.							
Descrição do Cálculo do Indicador							
<p>NUMERADOR: Somatório dos itens identificados como "não conformes" nos CHECKLIST de avaliação <i>in loco</i>.</p> <p>DENOMINADOR: Multiplicação entre o Número de áreas avaliadas <i>in loco</i> pelo VI pelo número de itens avaliados no CHECKLIST.</p>							
Detalhamento Operacional:							

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Avaliação ocorrerá *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com periodicidade semestral em UNIDADES FUNCIONAIS amostradas;
- b. A vistoria levará como base CHECKLIST a ser elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, e deverá conter listagem e quantificação exaustiva de todos os MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS e mobiliário previstos para cada uma das UNIDADES FUNCIONAIS;
- c. Serão considerados como itens "não conformes" aqueles MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS e mobiliários que não forem identificados nas UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas conforme projeto arquitetônico proposto e validado;
- d. A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas e frequência de verificação *in loco*, ao longo do período de aferição do indicador deverão ser detalhadas no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;
- e. Caso sejam identificados MOBILIÁRIOS, UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS-ASSISTENCIAIS e mobiliário em quantitativo superior ao definido no projeto de arquitetura e no Plano de Trabalho para o serviço, estes não serão contabilizados a fim de interferir na mensuração do indicador no referido mês. Entretanto, caso incremento numérico seja atribuído em caráter permanente, o inventário deverá ser atualizado e quantitativo atualizado passará a ser consideração no indicador.

4.4.4. LAV03 - DISPONIBILIDADE DE QUANTIDADE MÍNIMO DE ROUPA LIMPA EM ESTOQUE

Indicador	LAV03	Disponibilidade de quantidade mínimo de roupa limpa em estoque				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco – Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,0%	1.00
$M = \left(\frac{\text{Número de peças disponíveis}}{\text{Número de peças total previstas}} \right) \times 100\%$					>= 98,0%	0.75
					>= 97,0%	0.50
					>= 96,0%	0.25
					< 96,0%	0.00



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Objetivo do Indicador:

Garantir a presença de quantidade mínima de enxoval no estoque das UNIDADES DE SAÚDE de forma a evitar o desabastecimento dos itens e prejuízo à operação do serviço. O estoque mínimo de enxoval será contabilizado por tipo de enxoval (capote, lençol etc.) de acordo com rotatividade e uso.

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Total de peças disponíveis nos estoques das UNIDADES DE SAÚDE vistoriadas pelo VI segundo quantitativo amostral.

DENOMINADOR: Total de peças previstas para as UNIDADES DE SAÚDE vistoriadas pelo VI.

Detalhamento Operacional:

- a. Avaliação ocorrerá in loco pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE nas UNIDADES FUNCIONAIS correspondentes aos estoques de enxoval (roupa limpa) das UNIDADES DE SAÚDE;
- b. A lista exaustiva dos itens do enxoval, junto à definição de quantidade mínima que deverá ser mantida em estoque por UNIDADE DE SAÚDE são estabelecidos no Plano de Trabalho de Lavanderia, conforme ANEXO 5 – CADERNO DE ENCARGOS;
- c. No momento da visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá fazer a contabilização do número de itens disponíveis e armazenados em estoque;
- d. A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas, número de itens vistoriados e frequência de verificação in loco, ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo de toda operação das UNIDADES DE SAÚDE, a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;
- e. O quantitativo de peças em estoque poderá ser atualizado anualmente, desde que seja provado que houve uma variação significativa do consumo.

4.4.5. PRD04 - DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS DE INFRAESTRUTURA PREDIAL

Indicador	PRD04	Disponibilidade de sistemas de infraestrutura predial			
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	In loco – Amostral	Fonte de Dados	VERIFICADOR INDEPENDENTE



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Unid. Aplicáveis	USF	Performance	Nota
Fórmula: $M = \left(1 - \frac{\text{Número de Critérios Não Conformes}}{\text{Número de Áreas Avaliadas} \times \text{Número de Critérios}} \right) \times 100\%$		>= 99,0%	1.00
		>= 98,0%	0.75
		>= 97,0%	0.50
		>= 95,0%	0.25
		< 95,0%	0.00
Objetivo do Indicador:			
Avaliar, via inspeção in loco, a disponibilidade dos sistemas relacionados a infraestrutura, como elevadores, ar-condicionado, placas solares, sistemas elétricos e hidrossanitários, dentre outros.			
Descrição do Cálculo do Indicador			
NUMERADOR: Somatório dos Critérios identificados como “não conformes” nos CHECKLIST de avaliação in loco.			
DENOMINADOR: Multiplicação entre o Número de áreas avaliadas in loco pelo VI pelo número de critérios avaliados no CHECKLIST.			
Detalhamento Operacional:			
<ol style="list-style-type: none">Conforme descrito no ANEXO 12, o CHECKLIST a ser elaborada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovado entre as PARTES, deverá conter listagem exaustiva dos critérios de avaliação <i>in loco</i>, para cada UNIDADE FUNCIONAL;CHECKLIST deverá ser composto por critério objetivos a serem avaliados e de fácil contabilização;São exemplos de aspectos a serem avaliados no CHECKLIST em questão: disponibilidade de água em todos os pontos (torneiras, chuveiro, sanitários etc.), disponibilidade de energia nos pontos (tomadas, lâmpadas etc.), funcionamento de ar-condicionado e elevadores, usabilidade de equipamentos (vasos sanitários, chuveiros), dentre outros;			



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- d. A definição sobre quantidade de UNIDADES FUNCIONAIS avaliadas e frequência de verificação *in loco* ao longo do período de aferição do indicador deverão seguir quantitativo amostral representativo da operação das UNIDADES DE SAÚDE a ser detalhado no PLANO DE AMOSTRAGEM, definido no ANEXO 12;
- e. Serão isentos de contabilização no indicador, infraestrutura ou equipamentos que estejam sendo tratados, no momento da aferição *in loco*, por Manutenções Preventivas Programadas (desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção), caso contrário, tais ocorrências serão contabilizadas no indicador;
- f. Serão isentos de contabilização no indicador, infraestrutura ou equipamentos que estejam sendo tratados, no momento da aferição *in loco*, por Manutenções Corretiva (desde que prazo da manutenção siga o definido na matriz de manutenção corretiva), caso contrário, tais ocorrências serão contabilizadas no indicador.

4.4.6. TEC04 - DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE CHAMADOS

Indicador	TEC04 Disponibilidade do sistema de chamados					
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:					>= 99,9%	1.00
$M = \left(1 - \frac{\text{Horas de Indisponibilidade}}{\text{Número de Dias} \times 24\text{horas}} \right) \times 100\%$					>= 99,8%	0.75
					>= 99,7%	0.50
					>= 99,6%	0.25
					< 99,6%	0.00
					Objetivo do Indicador:	
Garantir a disponibilização contínua do Sistema de Chamados utilizado na operação das UNIDADES DE SAÚDE.						



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Descrição do Cálculo do Indicador

NUMERADOR: Somatório das horas de indisponibilidade do sistema durante o período avaliado.

DENOMINADOR: Número de dias avaliados multiplicado por 24 horas.

Detalhamento Operacional:

- Indicador será mensurado via extração de relatório proveniente de sistemas de informação da CONCESSIONÁRIA. Relatório deverá apontar, entre outras informações, o tempo exato de disponibilidade do sistema de chamados em operação das UNIDADES DE SAÚDE (com precisão de horas, minutos e segundos);
- Relatório deverá sumarizar todas as informações necessárias para o adequado cálculo do indicador permitindo, inclusive, análise de disponibilidade dos sistemas em cada uma das UNIDADES DE SAÚDE, possibilitando o desenvolvimento de planos de ação de forma regionalizada (se necessário);
- Serão isentos de contabilização no indicador, o tempo de indisponibilidade do sistema oriundo de Manutenções Preventivas Programadas (desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção), caso contrário, as indisponibilidades serão contabilizadas no indicador.

4.4.7. VIG03 - DISPONIBILIDADE DE CÂMERAS INSTALADAS (CFTV) E ALARMES

Indicador	VIG03	Disponibilidade das câmeras instaladas (CFTV) e Alarmes				
Periodicidade	Mensal	Forma de Mensuração	Sistêmico	Fonte de Dados	CONCESSIONÁRIA	
Unid. Aplicáveis	USF				Performance	Nota
Fórmula:						
$M = \frac{8 \times CFTV + 2 \times ALAR}{10}$						
$CFTV = \frac{Qtd \text{ horas disponível}}{Qtd \text{ de horas total}} \times 100\% \qquad ALAR = \frac{Qtd \text{ horas disponível}}{Qtd \text{ de horas total}} \times 100\%$						
					>= 99,5%	1.00
					>= 99,3%	0.75
					>= 99,2%	0.50



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	>= 99,0%	0.25
	< 99,0%	0.00
Objetivo do Indicador:		
Avaliar e garantir a disponibilidade de todas as câmeras e alarmes instalados pelas UNIDADES DE SAÚDE em quantitativo e condições de uso definido em Plano de Trabalho para o SERVIÇO.		
Descrição do Cálculo do Indicador		
INDICADOR: Média ponderada dos fatores de disponibilidade, em que "CFTV" corresponde à disponibilidade do sistema de Câmeras, e "ALAR" corresponde à disponibilidade do sistema de alarmes. Cada um dos fatores é multiplicado por seus respectivos pesos.		
<u>SUBINDICADOR (CFTV)</u>		
NUMERADOR: O somatório das horas de disponibilidade de todas as câmeras instaladas nas UNIDADES DE SAÚDE.		
DENOMINADOR: Total de horas de disponibilidade, dado pela quantidade de câmeras multiplicado por 24 horas/dia, multiplicados pelo total de dias do mês em avaliação.		
<u>SUBINDICADOR (ALAR)</u>		
NUMERADOR: O somatório das horas de disponibilidade dos sistemas de alarmes instalados nas UNIDADES DE SAÚDE.		
DENOMINADOR: Total de horas de disponibilidade, dado pela quantidade de alarmes multiplicado por 24 horas/dia, multiplicados pelo total de dias do mês em avaliação.		
Detalhamento Operacional:		



ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- a. Indicador será mensurado via extração de relatório de disponibilidade proveniente de sistemas de informação da CONCESSIONÁRIA. O relatório deverá ser capaz de segregar os dados de disponibilidade de forma a permitir análise individual de cada uma das câmeras e alarmes instalados nas UNIDADES DE SAÚDE.
- b. Todas as horas de gravação deverão ser armazenadas em servidor local da CONCESSIONÁRIA por prazo de 30 dias. As gravações deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE sempre que solicitadas.
- c. Será isento de contabilização no indicador o tempo de indisponibilidade ocasionado por Manutenções Preventivas Programadas, desde que prazo de manutenção siga o definido na matriz de manutenção. Caso contrário, o tempo de indisponibilidade será contabilizado quando ultrapassar o prazo máximo definido para a manutenção preventiva dos equipamentos em questão;
- d. Serão isentos de contabilização no indicador o tempo de indisponibilidade ocasionado por Manutenções Corretiva, desde que prazo da manutenção siga o definido na matriz de manutenção corretiva. Caso contrário, o tempo de indisponibilidade será contabilizado quando ultrapassar o prazo máximo definido para a manutenção corretiva dos equipamentos em questão.

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

5 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO NA FASE DE TRANSIÇÃO

5.1. ETAPAS DA FASE DE TRANSIÇÃO

5.1.1. O ANEXO 6 – FASE DE TRANSIÇÃO define a FASE DE TRANSIÇÃO do CONTRATO, caracterizada pelo período de execução das OBRAS e início da entrada em operação das UNIDADES DE SAÚDE pela CONCESSIONÁRIA. A FASE DE TRANSIÇÃO está segmentada em etapas, sendo elas: OPERAÇÃO INICIAL e OPERAÇÃO PLENA, conforme definido no ANEXO 6 – FASE DE TRANSIÇÃO.

5.1.2. O procedimento de mensuração dos indicadores resulta no cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) e começará a ser mensurado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE nos termos definidos neste ANEXO, a partir do primeiro dia de OPERAÇÃO INICIAL nas UNIDADES DE SAÚDE.

5.2. PERÍODO DE FLEXIBILIZAÇÃO – OPERAÇÃO INICIAL

5.2.1. O período de flexibilização consistirá no período em que a mensuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) deverá ser considerada como nota máxima (portanto, nota 1,00) para fins de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME).

5.2.2. O referido período consistirá nos primeiros 90 (noventa) dias de execução dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA, para cada uma das UNIDADES DE SAÚDE, período este denominado como OPERAÇÃO INICIAL no ANEXO 6 – FASE DE TRANSIÇÃO.

5.2.3. Durante o período de flexibilização, todos os indicadores deverão ser mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e apresentados no RELATÓRIO DE DESEMPENHO MENSAL e RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, conforme os termos deste ANEXO.

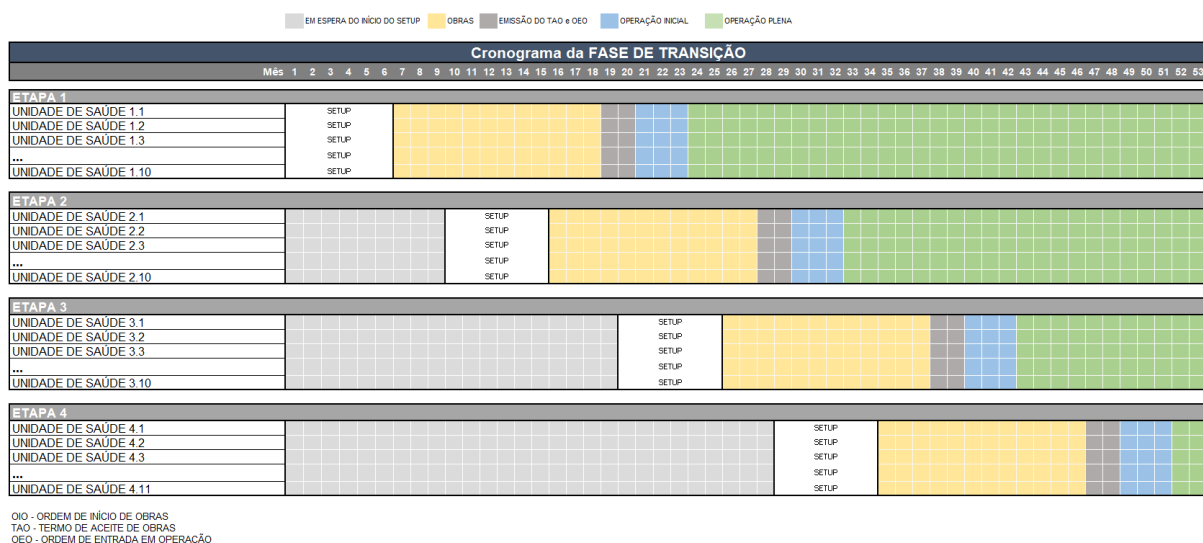
5.2.4. Entretanto, como exposto, neste período, o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) a ser utilizado para ajustes do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA **não deverá contabilizar o desempenho aferido nos indicadores de desempenho relativo às UNIDADES DE SAÚDE que estão em OPERAÇÃO INICIAL**. Neste caso, para fins de cálculo do ID, o desempenho aferido nas UNIDADES DE SAÚDE em OPERAÇÃO INICIAL deverá ser definido como sendo igual a 1,00, ou seja, nota máxima, em cada indicador mensurado.

5.2.5. Após o período de flexibilização, a nota obtida pelo ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) deverá ser utilizada, sem exceções, no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA (CME) conforme definido neste ANEXO.

5.2.6. É válido salientar que o período de flexibilização poderá se dar em períodos distintos para cada uma das UNIDADES DE SAÚDE, devido ao cronograma da FASE DE TRANSIÇÃO.

ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Figura 2 - Cronograma da FASE DE TRANSIÇÃO e período de flexibilização



5.2.7. Somente com o objetivo de exemplificar a aferição e as considerações sobre o período de flexibilização, será descrito o processo de mensuração do desempenho para o **mês 28** do CONTRATO, conforme esquematizado na Figura 2. No referido mês:

- As UNIDADES DE SAÚDE da Etapa 1 listadas na Figura 2 estarão fora do período de flexibilização.
- As UNIDADES DE SAÚDE da Etapa 2 listadas na Figura 2 estarão do período de flexibilização.
- As UNIDADES DE SAÚDE da Etapa 3 encontram-se em OBRAS no mês em questão.
- A mensuração do desempenho deverá ser aferida, pelo VI, em todas as vinte UNIDADES DE SAÚDE em operação, contudo, todas as aferições relacionadas à UNIDADES DE SAÚDE em OPERAÇÃO INICIAL não deverão representar impacto na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.

5.2.8. Sendo assim, a exemplo dos indicadores com aferição *in loco* amostral, a amostra selecionada poderá contemplar todas as vinte UNIDADES DE SAÚDE em operação, contudo, as verificações feitas nas unidades em OPERAÇÃO INICIAL, mesmo que apontadas como “não conformes”, serão desconsideradas do cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.