

**TERMO DE REFERÊNCIA:  
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA  
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS  
PARA OPERAÇÃO DE ENTREGA  
DE MEDICAMENTOS E OUTROS  
PRODUTOS, SOB DEMANDA, NO  
DOMICÍLIO DE USUÁRIOS DO SUS**





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

## SUMÁRIO

GLOSSÁRIO.....	4
LISTA DE ABREVIACÕES.....	5
A. INTRODUÇÃO.....	6
B. OBJETO.....	7
C. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	7
C.1. Recursos essenciais para prestação dos serviços.....	10
C.1.1. Centro de Distribuição para armazenamento de estoque temporário.....	10
C.1.2. Transporte.....	12
C.1.3. Solução tecnológica.....	14
C.1.4. Sistema de gestão para a qualidade.....	20
C.1.5. Recursos humanos.....	23
C.1.6. Seguros e medidas protetivas.....	24
C.2. Descrição de processos.....	25
C.2.1. Reposição do CD de armazenamento temporário.....	25
C.2.2. Armazenamento temporário e controle físico-financeiro.....	27
C.2.3. Separação.....	29
C.2.4. Conferência e Empacotamento.....	30
C.2.5. Expedição.....	32
C.2.6. Transporte e entrega de medicamentos e outros produtos.....	33
C.2.7. Logística reversa de medicamentos e outros produtos.....	38
C.2.8. Logística reversa de documentos.....	38
C.2.9. Destinação final de medicamentos e outros produtos com avarias ou vencidos.....	39
C.2.10. Gestão documental.....	40
C.2.11. Horário de funcionamento.....	40
D. ESTIMATIVA DE DEMANDA DA OPERAÇÃO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS NO DOMICÍLIO DOS USUÁRIOS.....	41
E. MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO.....	48
F. NÍVEIS DE SERVIÇO.....	49
G. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	51
G.1. Plano de Trabalho.....	55





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

G.2. Fase de transição.....	56
G.3. Início da Execução.....	56
H. OBRIGAÇÕES.....	56
H.1. Obrigações da CONTRATADA.....	56
H.2. Obrigações da CONTRATANTE.....	58
I. GESTÃO DO CONTRATO.....	59
ANEXOS.....	59





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

## GLOSSÁRIO

“Medicamentos e outros produtos”: refere-se aos itens descritos nos anexos 01 e 02 (vide documento complementar).

Embalagem primária: recipiente destinado ao acondicionamento e envase de medicamentos, que mantém contato direto com os mesmos.

Embalagem secundária: acondicionamento que está em contato com a embalagem primária e que constitui um envoltório ou qualquer outra forma de proteção, removível ou não, podendo conter uma ou mais embalagens primárias.

Embalagem terciária: recipiente destinado a conter uma ou várias embalagens secundárias.

Ocorrência: constatação de um desvio, um não cumprimento de determinado requisito, uma circunstância fortuita, acaso, eventualidade, independentemente da sua natureza (processos, produtos, regulamentos, contratos, entre outros).

Domicílio do usuário: considera-se domicílio do usuário o endereço de residência do mesmo ou outro endereço indicado por ele para entrega dos medicamentos e outros produtos.

Ordem de Distribuição: pedido eletrônico, a ser emitido pela CONTRATANTE, informando quais os medicamentos e outros produtos deverão ser entregues para um usuário do SUS (personalizado para um usuário), cadastrado nos programas oficiais e extraordinários da Assistência Farmacêutica, também citado no texto como “pedido individualizado”.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

## LISTA DE ABREVIÇÕES

AF: Assistência Farmacêutica  
CAF: Coordenadoria de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
CBAF: Componente Básico da Assistência Farmacêutica  
CD: Centro de Distribuição  
CEAF: Componente Especializado da Assistência Farmacêutica  
CESAF: Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica  
COEMD: Central de Operação para Entrega de Medicamento em Domicílio  
DENASUS: Departamento Nacional de Auditoria do SUS  
DRS: Departamento Regional de Saúde  
EPI: Equipamento de Proteção Individual  
FEFO: Regra "Primeiro a Expirar, Primeiro a Sair"  
PCDT: Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas  
PGRSS: Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde  
POP: Procedimento Operacional Padrão  
RCTR-C: Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário de Cargas  
RCF-DC: Seguro de Responsabilidade Civil Facultativo por Desaparecimento de Cargas  
SES/SP: Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
SIAFEM: Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios  
SUS: Sistema Único de Saúde  
STN: Seguro de Transporte Nacional  
TII: Tecnologia de Informação e Informática  
TMS: Transportation Management System  
URM: Uso Racional de Medicamentos  
WMS: Warehouse Management System





## A. INTRODUÇÃO

1. De acordo com a Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990, um dos objetivos do Sistema Único de Saúde (SUS) é a prestação de assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas, estando incluída neste campo de atuação do SUS, a assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica.
2. A Assistência Farmacêutica (AF) compreende um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tendo o medicamento como insumo essencial, visando o acesso e seu uso racional (Resolução nº 338, de 06 de maio de 2004). Assim, suas atividades são destinadas à complementação e ao apoio das ações de atenção à saúde, sendo parte integrante e essencial em todos os níveis de complexidade.
3. Reconhecida como área estratégica em âmbito nacional, a AF é uma das prioridades da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), evidenciada pela diretriz I.3 – Promover a estruturação da assistência farmacêutica e o acesso aos medicamentos padronizados no SUS pela população, do eixo I – Garantir o acesso da população em tempo oportuno, aperfeiçoar a qualidade dos serviços de saúde, e integrar a atenção básica e especializada, do Plano Estadual de Saúde de São Paulo 2020 – 2023.
4. A AF no Estado de São Paulo é orientada pelas diretrizes da Política Nacional de Medicamentos e Política Nacional de Assistência Farmacêutica, ambas disponíveis na Portaria de Consolidação nº 02 de 28 de setembro de 2017, e da Política Estadual de Medicamentos (Lei nº 10.938, de 19 de outubro de 2001).
5. As atividades relacionadas ao acesso e ao uso racional de medicamentos (URM), compreendidas pela AF, engloba a gestão logística e a clínica do medicamento (Figura 1).

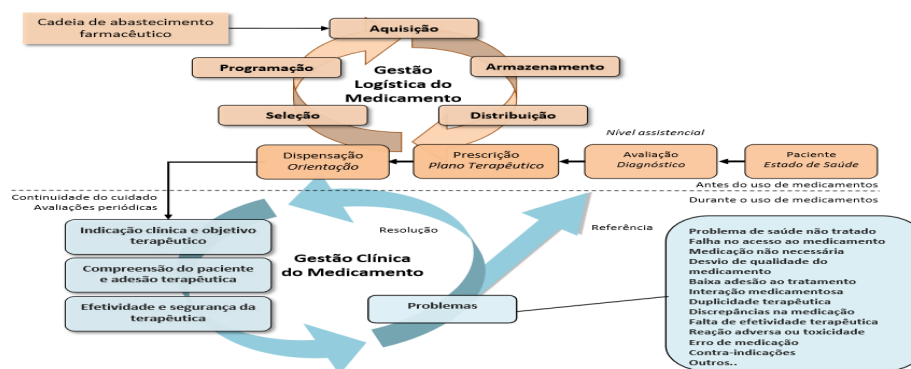


Figura 1. Ciclo da Assistência Farmacêutica: representação esquemática das atividades de Assistência Farmacêutica.

Fonte: CORRER, C. J.; OTUKI, M. F. SOLER O. Assistência farmacêutica integrada ao processo de cuidado em saúde: gestão clínica do medicamento. Rev Pan-Amaz Saude 2011; 2(3):41-49.





## B. OBJETO

6. Contratação de serviços de operação para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS, contemplando a coleta e o armazenamento temporário, separação, conferência e expedição de medicamentos e outros produtos por usuário, transporte adequado para entrega de pedido individualizado, solução tecnológica, e rastreabilidade de todos os medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia e Serviço de Atendimento ao Cliente, nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos.

## C. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7. A Figura 2 representa, de forma esquemática, os serviços de operação para entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários, a serem prestados pela CONTRATADA.

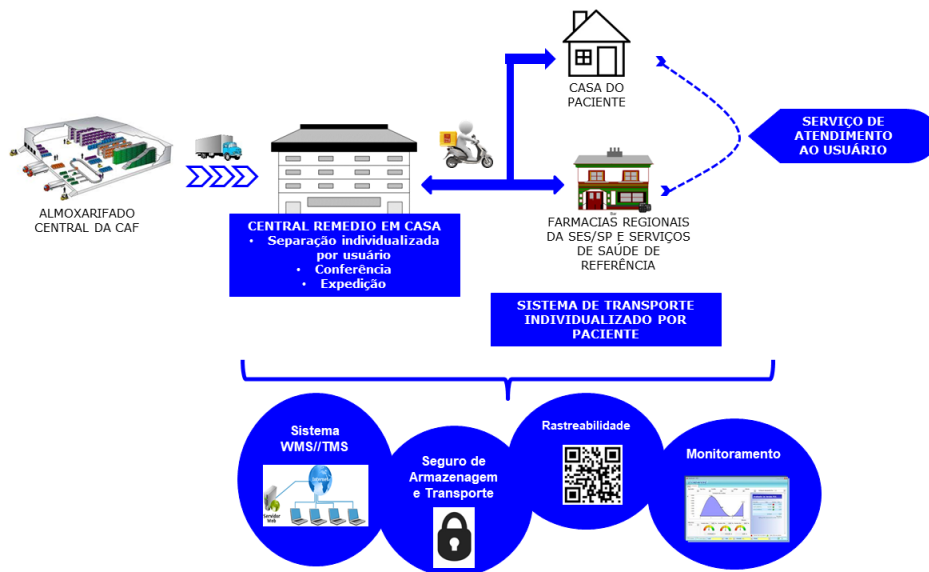


Figura 2. Representação esquemática dos serviços de operação de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários, a serem prestados pela CONTRATADA.

8. Os atores de interface nos macroprocessos relacionados ao objeto deste termo de referência são:





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- **CONTRATANTE** – Coordenadoria de Assistência Farmacêutica (CAF), gestora da Assistência Farmacêutica no Estado de São Paulo (Decreto nº 62.255, de 08 de novembro de 2016);
- **ALMOXARIFADO CENTRAL DA SES/SP** – Empresa contratada pela SES/SP para gerenciamento do almoxarifado central da Pasta;
- **CONTRATADA** – Empresa responsável pela prestação de serviços para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS, contemplando a coleta e o armazenamento temporário, separação, conferência e expedição de medicamentos e outros produtos por usuário, transporte adequado para entrega de pedido individualizado, solução tecnológica, e rastreabilidade de todos os medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos.
- **FARMÁCIAS REGIONAIS DA SES/SP** – Considera-se neste Termo de Referência Farmácias Regionais da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP) as Farmácias Estaduais atualmente configuradas como “Farmácias de Medicamentos Especializados” ou “Farmácias de Demandas Judiciais e Administrativas” – Anexo 3. Durante o período de contrato a configuração das unidades poderá sofrer alterações quanto ao endereço e quantidade, como por exemplo, com a otimização do processo de atendimento aos usuários elas poderão se integrar.
- **SERVIÇOS DE SAÚDE DE REFERÊNCIA** – Serão considerados neste edital também como representantes dos usuários. Em situações excepcionais em que o usuário não puder receber em seu domicílio, ou caso a CONTRATADA não conseguir entregar a mesma OD por 2 vezes consecutivas no domicílio do usuário, a terceira entrega será realizada no serviço de saúde de referência do usuário. Os serviços saúde poderão ser as próprias farmácias regionais da SES/SP ou farmácias municipais e serviços de administração de medicamentos, que pactuarem com o Estado de São Paulo o apoio no atendimento deste usuário.

9. Os macroprocessos relacionados ao objeto deste termo de referência são descritos no quadro 01.







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Quadro 1. Macroprocessos relacionados ao objetivo deste termo de referência.

RESPONSÁVEL	MACROPROCESSO
CONTRATANTE	Programação de medicamentos e outros produtos, baseada em informações gerenciais encaminhadas pela CONTRATADA.
	Aquisição de medicamentos e outros produtos junto aos fornecedores.
ALMOXARIFADO CENTRAL DA SES/SP	Recebimento de medicamentos e outros produtos (inspeção qualitativa e quantitativa, registro no sistema informatizado e disponibilização dos produtos para armazenamento/expedição).
	Armazenamento e controle físico-financeiro dos medicamentos e outros produtos.
CONTRATANTE	Definição dos pontos de reposição da Central de Operação para Entrega de Medicamento em Domicílio (COEMD).
	Definição da quantidade a ser distribuída para a COEMD.
	Emissão de faturas para coleta de medicamentos e outros produtos.
	Orientação de recolhimento de medicamentos e outros produtos, em situações específicas.
ALMOXARIFADO CENTRAL DA SES/SP	Separação das quantidades a serem enviadas para a COEMD.
	Conferência e acondicionamento dos medicamentos e outros produtos para envio a COEMD.
	Expedição dos pedidos para a COEMD.
CONTRATADA	Coleta dos medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF, visando abastecer o estoque temporário para alimentação do processo de trabalho para preparação de pedido individualizado por usuário.
	Armazenamento temporário e controle físico-financeiro de medicamentos e outros produtos para até 1,5 mês de abastecimento.
CONTRATANTE	Gestão das demandas individualizadas e emissão de Ordens de Distribuição a serem entregues aos usuários do SUS.
CONTRATADA	Separação de Ordens de Distribuição (pedidos individualizados).
	Conferência e acondicionamento dos medicamentos e outros produtos separados por usuário do SUS.
	Expedição dos pedidos individualizados.
	Transporte e entrega de pedido individualizado para os usuários do SUS ou seu representante.
	Logística reversa de medicamentos e outros produtos, em situações específicas.
	Logística reversa de documentos originais dos usuários do SUS.
Serviço de Atendimento ao Cliente.	
CONTRATANTE e	Monitoramento da operação
CONTRATADA	Gestão documental dos processos desenvolvidos.

10. Os macroprocessos deverão estar amparados pelos seguintes requisitos essenciais:

- Centro(s) de Distribuição para armazenamento de estoque temporário e separação de medicamentos e outros produtos, de forma individualizada, conforme ordem de distribuição;
- Transporte para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS;
- Sistemas informatizados para gerenciamento da operação a ser realizada pela CONTRATADA;
- Rastreabilidade de medicamentos e outros produtos que estiverem em posse da CONTRATADA;
- Seguro e medidas protetivas;
- Sistema de gestão para a qualidade;
- Recursos humanos capacitados.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

## C.1. Recursos essenciais para prestação dos serviços

### C.1.1. Centro de Distribuição para armazenamento de estoque temporário

11. A CONTRATADA deverá viabilizar um ou mais Centro de Distribuição (CD) com infraestrutura adequada para armazenamento temporário, controle físico-financeiro, fracionamento, separação e expedição de medicamentos e outros produtos de forma individualizada, conforme OD a ser emitida pela CONTRATANTE.
12. O estoque temporário de medicamentos e outros produtos será fornecido pela CONTRATANTE, através do Almoxarifado Central SES/SP, na quantidade necessária para suprimento do processo de trabalho da CONTRATADA.
13. Fica a critério da CONTRATADA, a definição do número de CDs para estoque temporário visando prestação dos serviços. Esta definição deverá ser realizada pela CONTRATADA considerando a sua estratégia de operação. Entretanto, o CD para armazenamento temporário “sede” – “Central de Operação de Entrega de Medicamentos em Domicílio COEMD” – deverá estar localizado estrategicamente num raio máximo de 120 km dos limites do município de São Paulo, devido a concentração dos usuários do SUS neste raio, bem como, a proximidade ao almoxarifado central SES/SP e sede da CONTRATANTE, por questões operacionais e de monitoramento.
14. Caso a CONTRATADA opte pela estratégia de dispor de mais de um CD para armazenamento temporário, todos os requisitos apresentados para o CD “sede”, deverão ser seguidos nos CD de suporte.
15. A região para instalação do(s) CD(s) de armazenamento temporário deve(m) possuir oferta de recursos compatíveis à operação, visando a racionalização de custos, **segurança da operação** e proximidade das principais rodovias.
16. Todas as instalações deverão estar de acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 430, de 08 de outubro de 2020 e suas atualizações – que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos. Também devem ser consideradas as normas técnicas para edificações, normas sanitárias, fiscais, ambientais e de segurança do trabalho vigentes.
17. O(s) CD(s) possuirá(ão) áreas distintas para operação envolvendo medicamentos e outros produtos refrigerados (de 2°C a 8°C) e climatizados (de 15°C a 25°C).
18. As áreas distintas para operação no(s) CD(s) deverão ser contempladas com:
  - Área para carga e descarga com espaço suficiente para espera, estacionamento e manobra de meios de transporte, proporcional ao fluxo





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

estimado, considerando as estratégias de transporte que serão adotadas pela CONTRATADA;

- Docas para o recebimento e expedição da demanda apresentada:
    - climatizadas e refrigeradas, protegidas de variações climáticas;
    - niveladas e flexíveis aos diversos perfis de meios de transporte, com plataformas, rampas niveladoras e portas externas com tamanhos adequados;
    - protegidas por marquises, evitando a incidência direta de luz solar, chuva ou outras intempéries sobre os medicamentos e outros produtos durante o processo de carga e descarga;
  - Câmaras frias e antecâmaras adequadas à demanda estimada;
  - Sistemas de geração auxiliar de energia para a manutenção das operações do(s) CD(s), priorizando a manutenção dos sistemas de climatização e refrigeração destinados ao acondicionamento de medicamentos e outros produtos;
  - Piso para repelir a poeira.
19. Caberá à CONTRATADA, a manutenção do(s) CD(s) para armazenamento temporário com a infraestrutura necessária para perfeita execução dos serviços contratados, considerando os seguintes requisitos mínimos:
- Adequação das instalações, quando necessário, em conformidade com as normas técnicas para edificações, normas sanitárias, ambientais e de segurança do trabalho vigentes;
  - Definição de parâmetros de configuração, organização e estratégias de operação do(s) CD(s), a critério da CONTRATADA;
  - Implantação de placas de identificação e sinalização em todas as áreas do(s) CD(s);
  - Segregação das operações de recebimento e expedição, impedindo assim o fluxo cruzado;
  - Sistemas de climatização e refrigeração adequados e com backup;
  - Utilização de sistema de monitoramento, registro e controle de temperatura de ambientes;
  - Implantação de medidas para garantir a umidade e qualidade do ar e nível de ruído;
  - Definição dos planos de contingências para os processos que serão executados;
  - Cumprimento e manutenção das normas de higiene e limpeza, incluindo controle de pragas em conformidade com as normas definidas pelo órgão competente para o controle de pragas;





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Fornecimento de infraestrutura e equipamentos para armazenamento e movimentação de medicamentos e outros produtos no(s) CD(s), em conformidade com a operação da CONTRATADA;
- Cobertura de radiofrequência suficiente para garantir o registro de todas as operações no(s) CD(s).

20. Quanto à segurança, a CONTRATADA deverá providenciar:

- Sistemas de controle e registro de acesso de pessoas e meios de transporte no(s) CD(s) e em suas dependências (por exemplo: por cartão, proximidade, leitor biométrico, ou qualquer outro mecanismo de identificação), que garanta a segurança do ambiente;
- Sistema de vigilância patrimonial com circuito fechado de televisão, 24 horas por dia. As imagens deverão ser gravadas e disponibilizadas, quando solicitado e em tempo real, para a CONTRATANTE. As imagens que circunstanciem ocorrências de perdas de medicamentos e outros produtos deverão ser mantidas em arquivo pela CONTRATADA até que a ocorrência seja sanada;
- Sensores de presença, minimamente, nas áreas de armazenagem;
- Sistema de prevenção e combate a incêndio e inundações, em conformidade com as especificações exigidas pelo Corpo de Bombeiros da região de localização do(s) CD(s);
- Apólice de seguro para medicamentos e outros produtos movimentados no(s) CD(s), conforme especificado no item C.1.6 – Seguros e medidas protetivas;
- Outros mecanismos que se fizerem necessários à segurança da operação, a critério da CONTRATADA.

## C.1.2. Transporte

21. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura de transporte de forma a atender à perfeita execução dos serviços e demanda previstos neste edital, em condições adequadas e seguras.

22. Serão exigidos os seguintes requisitos mínimos:

- Prestação dos serviços de coleta no almoxarifado central SES/SP e entrega no domicílio dos usuários do SUS, de medicamentos e outros produtos com meios de transporte com temperatura controlada, apropriada para o transporte de medicamentos e outros produtos, do tipo carga climatizada e refrigerada, de acordo com a legislação sanitária vigente e temperaturas de acondicionamento recomendadas pelos fabricantes:
  - Para medicamentos e outros produtos climatizados: meios de transporte com isolamento isotérmico, em consonância com as





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

recomendações da vigilância sanitária e controle (rastreadibilidade) da temperatura durante o transporte;

- Para medicamentos e outros produtos refrigerados: meio de transporte qualificado, em consonância com as recomendações da vigilância sanitária, com controle (rastreadibilidade) da temperatura durante o transporte.
- Para monitoramento (rastreadibilidade) da temperatura durante o transporte, a CONTRATADA só estará livre de aplicar sistemas passivos e ativos de controle de temperatura e umidade, quando da utilização de condições de transporte qualificadas para a rota, conforme estabelecido pela legislação vigente.
- Os meios de transporte empregados na operação deverão estar em conformidade com as diretrizes do Manual de Boas Práticas de Transporte dos órgãos de vigilância sanitária;
- É vedado o compartilhamento com qualquer outro tipo de produto que não seja medicamento ou correlato da saúde, tais como: praguicidas, eletrônicos, móveis, animais, explosivos, produtos de limpeza, produtos de escritório, solventes, tintas, alimentos de origem vegetal e animal ou qualquer outra substância ou material que possa comprometer de qualquer forma suas características e qualidade;
- Quanto às condições de limpeza e manutenção dos meios de transporte:
  - Devem apresentar-se limpos e higienizados, isentos de resíduos de alimentos e materiais (como: caixas, plástico e outros) e odores, sendo obrigatória a inspeção e o registro das condições previamente ao carregamento da carga;
  - A periodicidade de limpeza e higienização é de no mínimo mensal, caso o meio de transporte não seja utilizado durante esse período, ou a cada transporte realizado;
  - Deverá ser realizada desinsetização dos meios de transporte por empresa credenciada junto aos órgãos fiscalizadores competentes, seguindo normas ditadas pela Vigilância Sanitária.
- Deverá garantir manutenção preventiva e corretiva dos meios de transporte, com execução de plano de acompanhamento periódico e reparos, quando aplicável.

23. Com relação aos requisitos mínimos de segurança:

- Meios de transporte em bom estado, com documentação regular perante a legislação cabível e equipados com sistemas de comunicação;
- Mecanismos de segurança para evitar extravio de medicamentos e outros produtos, roubos e furtos;





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Contratação de apólice de seguro para a operação de transporte, conforme C.1.6 – Seguros e medidas protetivas;
- Em caso de acidentes, problemas mecânicos, danificação da carga, roubo ou extravio, o motorista deve comunicar-se imediatamente com a CONTRATADA, informando a ocorrência e para que se inicie os planos de contingência;
- Outros mecanismos que se fizerem necessários à segurança da operação, a critério da CONTRATADA.

### C.1.3. Solução tecnológica

24. A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de Tecnologia da Informação e Informática (TII), incluindo todo o hardware e software (Sistema de Gerenciamento de Armazém e Transporte – Warehouse Management System/WMS e Transportation Management System/TMS, respectivamente) necessários para a prestação de serviços, integrados à plataforma de relacionamento on-line, para controle físico-financeiro e rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia.
25. Esta solução de TII deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e permitir o gerenciamento das etapas de recebimento, conferência, armazenamento, controle físico-financeiro, separação, expedição, transporte, entrega e logística reversa de medicamentos e outros produtos, e rastreabilidade dos produtos do(s) almoxarifado(s) aos locais de entrega, em consonância com a Resolução RDC nº 54, de 10 de dezembro de 2013 e atualizações. Ainda, deverá permitir a rastreabilidade dos documentos dos usuários coletados pela contratada até a entrega para a Farmácia Regional da CONTRATADA.
26. A prestação de serviços pela CONTRATADA deverá ser suportada por tecnologia de informação adequada com:
- Sistema de Gerenciamento de Armazém (Warehouse Management System – WMS);
  - Sistema de Gerenciamento de Transporte (*Transportation Management System – TMS*);
  - Tecnologia de captura, armazenamento e transmissão eletrônica de dados para rastreabilidade<sup>1</sup>.
27. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a integração de seus sistemas àqueles utilizados pela CONTRATANTE (GSNET, GSNET Compras, MEDEX, SCodes e/ou outros que forem incorporados pela SES/SP), quanto às funcionalidades relacionadas aos processos descritos neste termo referência.

---

<sup>1</sup> Os medicamentos e outros produtos envolvidos nos serviços contratados são oriundos de diferentes fornecedores, não havendo atualmente um padrão de identificação por código de barras.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

28. A CONTRATADA deverá viabilizar a integração de seus sistemas àqueles utilizados no almoxarifado central SES/SP e/ou outros que forem incorporados pela SES/SP, quanto às funcionalidades relacionadas aos processos descritos neste termo referência.
29. As características básicas dos atuais sistemas utilizados pela SES são apresentadas no quadro 2.

Quadro 2. Características básicas dos atuais sistemas utilizados pela SES/SP.

Sistema Informatizado	Ambiente	Desenvolvedor	Linguagem	Banco de Dados	Sistema Operacional	Hospedagem
GSNET	Intragov	PRODESP	Delphi.net	Oracle	Linux	PRODESP
GSNET Compras	Web	PRODESP	Dot.net	Oracle	Linux	PRODESP
Medex	Intragov	PRODESP	VB 6	Oracle	Windows	PRODESP
SCodes	Web	PRODESP	Dot.net	Oracle	Windows Server 2012 32Bits	PRODESP

30. O sistema informatizado GSNET é a ferramenta empregada para o controle físico-financeiro de medicamentos e outros produtos da CONTRATANTE, sendo útil para o monitoramento e controle das movimentações realizadas e a reposição de medicamentos e outros produtos. O sistema opera exclusivamente em Rede Intragov, que será disponibilizado pela CONTRATANTE à CONTRATADA, se necessário (como plano de contingência, em casos de problemas com a integração de sistemas).
31. O GSNET Compras tem como principal objetivo a sistematização das aquisições dos medicamentos e outros produtos realizadas pela CONTRATANTE. Por este sistema, é possível monitorar o andamento dos processos de aquisição de medicamentos e outros produtos, promovendo a transparência e fluidez da informação necessária em toda a cadeia de suprimentos.
32. Os sistemas informatizados MEDEX e S-Codes são empregados para gestão das dispensações de medicamentos e outros produtos, contemplando a identificação nominal dos usuários do SUS e a transcrição de sua prescrição médica.
33. A solução tecnológica empregada deverá ter plataforma de relacionamento via WEB e permitir a geração de relatórios e bancos de dados customizáveis e exportáveis para formatos conhecidos, tais como "xls", "xml", "txt", PDF, HTML, entre outros.
34. A CONTRATANTE terá acesso integral ao sistema informatizado da CONTRATADA, por meio de um Portal de Comunicação disponibilizado pela CONTRATADA, para acompanhamento e monitoramento dos serviços prestados. A CONTRATADA deverá disponibilizar perfis de acesso aos usuários definidos pela CONTRATANTE para o Portal de Comunicação. Cabe a CONTRATADA, a capacitação e suporte para utilização do sistema informatizado pela CONTRATANTE ou quem a CONTRATANTE indicar (como por exemplo, colaboradores dos Núcleos de Assistência Farmacêutica dos Departamentos Regionais de Saúde (DRS), farmácias regionais, entre outros).







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

35. A CONTRATADA deverá viabilizar plataforma online para monitoramento, em tempo real, das entregas dos medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, rastreabilidade dos documentos dos usuários coletados pela contratada até a entrega para a Farmácia Regional da CONTRATADA, bem como o registro de ocorrências, quando pertinente. Ainda, deverá promover a integração e/ou envio destas informações aos sistemas informatizados da CONTRATANTE, quando requerido.
36. Os equipamentos (como celular, tablet, entre outros) e links de internet (como pacote de dados de internet) e sistemas de navegação por satélite externos ao(s) CD(s) de estoque temporário necessários para acesso e registro das entregas no Portal de Comunicação da CONTRATADA, serão de responsabilidade da CONTRATADA.
37. A CONTRATANTE será a única detentora da propriedade intelectual e física das informações e documentos produzidos pela CONTRATADA a partir da execução dos serviços. Nenhuma parte das informações produzidas poderá ser vendida, cedida, reutilizada ou doada pela CONTRATADA sem autorização formal da CONTRATANTE.
38. Todos os dados da CONTRATANTE deverão ser mantidos em sigilo pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para proteção dos dados em relação a segurança nos seus sistemas informatizados e equipe de trabalho.
39. Todas as trocas de dados entre a CONTRATADA E CONTRATANTE deverá estar em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas atualizações, bem como o Decreto nº 65.347, de 09 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no âmbito do Estado de São Paulo.
40. Na hipótese de encerramento do contrato, obriga-se a CONTRATADA a disponibilizar sem ônus para a CONTRATANTE todo o conteúdo armazenado em banco de dados em padrão SQL-ANSI, com dados de entidades de relacionamento pertinentes, de modo que o legado armazenado possa ser transferido para outros sistemas computacionais da CONTRATANTE.
41. Com relação ao armazenamento de dados, a CONTRATADA deve utilizar sistemas de backup para proteção contra perda de dados por falhas de hardware físico, com capacidade para manter histórico de acesso e registros pelo período de vigência do contrato. Deverá ainda manter as cópias de segurança dos dados, em um ambiente seguro e protegido, de modo a garantir a continuidade da operação na eventualidade de sinistros de qualquer natureza.
42. A solução tecnológica empregada deve permitir segurança das informações e auditoria. Quanto aos critérios de segurança das informações, a comunicação deve ser realizada utilizando protocolo de segurança HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure), a fim de que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de certificados digitais.







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

43. A CONTRATADA será responsável pela provisão e manutenção da infraestrutura necessária para o funcionamento da solução tecnológica, suporte e administração dos sistemas operacionais e de relacionamento a serem utilizados na prestação de seus serviços, bem como pelo investimento na ampliação do parque tecnológico quando necessário, visando a constante adequação de infraestrutura aos serviços contratados.
44. Em caso de manutenção programada, o período de indisponibilidade da solução tecnológica deverá ser definido de forma consensual entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, não sendo contabilizado para penalidades quanto ao fator de desempenho empregado para cálculo da remuneração.
45. Será responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e implantação de plano de contingência em caso de não disponibilidade do sistema de informação/servidor principal.
46. Para gerenciamento do(s) CD(s) de armazenamento temporário e otimização de sua operação, a CONTRATADA deverá contar com **Sistema de Gerenciamento de Armazém (Warehouse Management System – WMS)**, dotado das seguintes funcionalidades mínimas:
- Padronização do cadastro de medicamentos e outros produtos;
  - Agendamento de coleta de medicamentos e outros produtos;
  - Recebimento de medicamentos e outros produtos, com registro mínimo de: programa; fornecedor; número do documento gerado pelo sistema informatizado GSNET; código de produto; descrição de produto; unidade de medida de produto em pelo menos duas unidades (movimentação e dispensação); valor unitário; lote de produto; validade do produto; conferência quantitativa e qualitativa do produto;
  - Direcionamento da alocação das cargas / endereçamento de medicamentos e outros produtos no(s) CD(s) de armazenamento temporário, considerando a otimização do uso do espaço físico e recursos do armazém, tipo de produto, lote, validade, endereços disponíveis e a regra FEFO (“Primeiro a Expirar, Primeiro a Sair”);
  - Gestão do armazenamento de medicamentos e outros produtos, auxiliando na emissão de etiquetas de estocagem, formação de volumes de armazenagem, movimentação interna dos medicamentos e outros produtos no(s) CD(s) (por produtos ou por palete), controle físico-financeiro e gestão do inventário, geração de livros de registro específico, notificação de “estoque crítico” de medicamentos e outros produtos no(s) CD(s) para desencadeamento de ações antes da ruptura de estoque, entre outras atividades;
  - Separação de medicamentos e outros produtos, com a indicação dos equipamentos necessários para a operação, localização dos produtos no(s) CD(s) e ordem de *picking*, agrupamento de pedidos por usuário do SUS, definição das unidades de fornecimento (considerando os cálculos de





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

conversão, quando pertinente) – auxiliando na atividade de fracionamento de carga e na seleção dos lotes de expedição, atendendo a regra FEFO, conferência da separação, entre outras atividades;

- Expedição com registro da saída por usuário do SUS; programa; número de requisição por usuário do SUS; código de produto; descrição de produto; unidade de medida de produto; lote de produto; validade do produto.
- Emissão de documentos auxiliares de entrada e saída de medicamentos e outros produtos.
- *Dashboard* para acompanhamento, em tempo real, das operações executadas no CD;
- Emissão de relatórios gerenciais, tais como:

Coleta de medicamentos e outros produtos:

- ✓ Histórico de Coletas do Almoxarifado central da SES/SP;
- ✓ Coletas por: período, local, produto;
- ✓ Documentos de entrada;

Armazenamento:

- ✓ Posição de estoque por: local, produto, fabricante, lote, validade, valor unitário e valor total;
  - ✓ Movimentações de entrada e saída de medicamentos e outros produtos e respectivos andamentos (em recebimento, em estoque, em separação, em conferência, em expedição);
  - ✓ Alerta de validade;
  - ✓ Análise ABC de valor;
  - ✓ Categorização dos produtos: sem movimentação por período, com estoque excedente, com estoque ideal, estoque crítico, sem estoque, em quarentena, bloqueados, avariados, vencidos;
  - ✓ Produtos por tipo de bloqueio;
  - ✓ Rastreabilidade de produtos (endereços de armazenagem por onde o produto passou);
  - ✓ Pedidos por destinatário (usuário do SUS);
  - ✓ Consumo médio dos medicamentos e outros produtos por período;
  - ✓ Gráficos para análise evolutiva da operação.
- Outras funcionalidades que permitam maior eficiência da operação da CONTRATADA e controle pela CONTRATANTE.

47. O WMS deverá contar com integração total ao sistema de leitores de códigos de barras via radiofrequência, ou tecnologia superior, permitindo a rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos movimentados no(s) CD(s) de armazenamento temporário.

48. A troca de informações entre o sistema WMS da CONTRATADA, da CONTRATANTE e/ou do almoxarifado central da SES/SP deverá ocorrer na periodicidade a ser definida





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

durante a implantação. O processo de intercâmbio de informações entre os sistemas deverá oferecer informações atualizadas a ambas as partes. Não havendo empecilhos de cunho técnico e de segurança, será dada prioridade à troca simultânea de dados, caso contrário, a troca de arquivos deverá ocorrer minimamente pelo Webservice.

49. A CONTRATADA deverá manter **Sistema de Gerenciamento de Transporte (Transportation Management System – TMS)** para otimização da utilização dos meios de transporte e rastreabilidade dos processos de transporte, entrega e logística reversa de medicamentos e outros produtos.
50. As características mínimas esperadas da solução TMS são:
- Controle de cálculos de faturamento;
  - Otimização da ocupação dos meios de transporte e prazos de entrega;
  - Roteirização das entregas e otimização dos meios de transporte por meio da consolidação das entregas por região;
  - Emissão de etiquetas para identificação de volumes dos pedidos por usuário;
  - Formação de volumes de transporte;
  - Agrupamento de documentos associados ao processo, de forma individualizada, por usuário do SUS;
  - Registro dos processos de limpeza, manutenção e qualidade dos meios de transporte, mediante inspeção das condições de transporte de medicamentos e outros produtos;
  - Registro dos dados do meio de transporte, motorista e proprietário;
  - Acompanhamento de ocorrências de entrega;
  - Registro de entrega de transferência entre CD(s) de armazenamento temporário, se pertinente;
  - Registro de entrega ao usuário do SUS (data, produto, quantidade, lote e validade, preços unitário e total, endereço de entrega, recebimento e/ou retorno de documentos, responsável pelo recebimento, entre outras informações);
  - Dashboard para acompanhamento, em tempo real, das operações de transporte de medicamentos e outros produtos (situação dos pedidos).
  - Emissão de relatórios gerenciais.
  - Outras funcionalidades que permitam maior eficiência da operação da CONTRATADA.
51. O TMS deverá contar com integração total ao sistema de leitores de códigos de barras via radiofrequência, ou tecnologia superior.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

### C.1.4. Sistema de gestão para a qualidade

52. A CONTRATADA deverá implantar no ambiente do(s) CD(s) de armazenamento temporário um Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a assegurar que as necessidades da CONTRATANTE estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo produtos e serviços de forma consistente, com repetitividade dos resultados, mantendo alto nível de qualidade e métodos de melhoria contínua, baseados em regulamentações legais pertinentes à área de atuação.
53. A CONTRATADA deverá providenciar e manter, para todos os serviços sob sua responsabilidade, as licenças sanitárias pertinentes em conformidade com a legislação vigente, contemplando: medicamentos comuns; medicamentos sujeitos ao controle especial ou autorização especial (Portaria GM/MS nº 344/1998 e suas atualizações, Lei nº 10.357/2001 e regulamentações); cosméticos; produtos para saúde; saneantes domissanitários (Instrução Técnica nº 27/2004) e produtos nutricionais.
54. Deverão ser cumpridas as disposições legais municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços.
55. **Quanto aos procedimentos operacionais padrão (POP)**, caberá a CONTRATADA:
- Elaborar os procedimentos operacionais padrão dos serviços sob sua responsabilidade, de acordo com as Boas Práticas de Assistência Farmacêutica e de mercado, legislações vigentes, recomendações nas normas brasileiras e outras referências confiáveis;
  - Disponibilizar os POP para a equipe de funcionários e assegurar que sejam implementados;
  - Capacitar os funcionários para que todos tenham plena ciência das rotinas estabelecidas pelos POP;
  - Manter os POP atualizados e revisados periodicamente. Em caso de ocorrências ou decisões que possam afetar diretamente os procedimentos operacionais, os POP deverão ser atualizados independente do período de revisão;
  - Sistematizar os POP desenvolvidos para a criação do Manual de Procedimentos;
  - Encaminhar os POP à CONTRATADA, para conhecimento e proposta de melhorias, sempre que forem criados ou atualizados.
56. Quanto ao **gerenciamento de riscos e planos de contingência**, caberá a CONTRATADA:
- Realizar o mapeamento dos riscos de todas as áreas e operações executadas, bem como a elaboração de planos de contingência com objetivo de mitigar e controlar ocorrências anormais, mantendo assim a continuidade do negócio e a qualidade dos serviços prestados;
  - Encaminhar os planos de contingência elaborados à CONTRATANTE, a qual





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- poderá propor melhorias, se pertinente;
- Realizar o monitoramento de ocorrências, acompanhamento do andamento das resoluções e notificação dos progressos à CONTRATANTE.
57. Quanto ao **monitoramento e registro dos processos executados**, caberá à CONTRATADA monitorar e registrar:
- temperatura e umidade, dos locais onde tais controles se fizerem necessários;
  - limpeza, por meio de planilhas ou controles afixados a cada segmento;
  - controle de pragas e vetores, em conformidade com as normas definidas pelo órgão competente;
  - não conformidades identificadas nos processos executados pela CONTRATADA, por meio de Relatórios de Não Conformidade (RNC), que deverá conter a ocorrência, os envolvidos, os prejuízos gerados (direta ou indiretamente), ações corretivas tomadas, ações preventivas necessárias, processos e POP envolvidos, entre outras informações pertinentes para a análise do caso;
  - outros processos que forem identificados durante a vigência do contrato, acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
58. Quanto ao **monitoramento de satisfação**, semestralmente, a CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, deverá realizar uma pesquisa de satisfação junto aos usuários do SUS que venham a ter contato com CONTRATADA.
- A estratégia e modelo de pesquisa de satisfação deverá ser acordada junto a CONTRATANTE;
  - Os instrumentos e a execução da pesquisa será responsabilidade da CONTRATADA;
  - A CONTRATADA deverá obter a opinião de pelo menos 50% da população atendida.
59. Quanto ao **gerenciamento de mudanças**, deve-se assegurar que as mudanças necessárias durante a vigência do contrato sejam planejadas e documentadas (processos, infraestrutura, pessoal, entre outras).
60. Será responsabilidade da CONTRATADA a **gestão das ocorrências** identificadas durante a prestação de serviços abrangidos neste termo de referência, contemplando:
- registro e caracterização de ocorrências;
  - análise e tratamento das ocorrências, com a identificação das causas, consequências e responsáveis, além da definição de medidas preventivas e corretivas, com prazos de execução;
  - elaboração e disponibilização de relatórios detalhados das ocorrências e análises realizadas à CONTRATANTE.
61. A CONTRATADA deverá disponibilizar um **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)** receptivo e ativo via telefone e canal interativo no site para interface da CONTRATADA com usuários e colaboradores do SUS, providenciado em plataforma validada ou





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

indicada pela CONTRATANTE, para acolhimento de dúvidas e reclamações, e para resolução de não conformidades nos processos sob gestão da CONTRATADA.

- Na operação do SAC, a CONTRATADA deverá realizar a triagem e adequado encaminhamento, por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, do tipo de atendimento de interesse do usuário:
  - Dúvidas, elogios e sugestões de melhoria referentes à operação: devem ser acolhidos e resolvidos por equipe da CONTRATADA;
  - Orientação farmacêutica e outras dúvidas dos usuários do SUS, que extrapolem o âmbito de atuação da CONTRATADA: devem ser direcionados para o Serviço de Atendimento Farmacêutico (SAF), nos canais a serem disponibilizados pela CONTRATANTE, quando da discussão do plano de trabalho a ser definido no período de implantação do serviço.
- Os atendimentos deverão ser gravados. As gravações deverão ser armazenadas pela CONTRATADA durante o tempo de vigência do contrato. No término do contrato o arquivo de gravações deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE. Durante a vigência do contrato, quando solicitado, a CONTRATADA deverá disponibilizar as ligações gravadas à CONTRATANTE;
- Com relação ao SAC, deverá ser produzido relatório semanal dos atendimentos realizados, cujo conteúdo deverá ser definido de forma consensual entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

62. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, as não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços diariamente ou conforme necessidade.

63. As ocorrências identificadas e registradas nos processos sob gestão da CONTRATADA deverão ser resolvidas em até 2 (dois) dias úteis, com a notificação dos envolvidos quanto aos encaminhamentos para resolução do problema. Todos os custos relacionados a resolução de ocorrências identificadas em decorrência dos processos executados pela CONTRATADA será de responsabilidade da CONTRATADA.

64. Caso a CONTRATADA identifique, pelo SAC ou no momento da entrega dos medicamentos e outros produtos, a necessidade de atualização de endereço e telefone dos usuários do SUS, esta deverá providenciar a devida atualização nos sistemas da CONTRATANTE, cujos acessos serão parametrizados para esta finalidade. O procedimento para a atualização de cadastros será estabelecido de forma consensual entre as partes.

65. A gestão das ocorrências de caráter operativo, como atraso na entrega, confirmação de recebimento, produtos danificados, reagendamento de entrega, sistema de comunicação com entregadores e relatórios de controle de operação ficarão sob responsabilidade da CONTRATADA.

66. Quanto ao **gerenciamento ambiental**, a CONTRATADA deve definir objetivos para diminuição ativa do impacto ambiental causado por sua operação, com a definição de





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

procedimentos que permitam identificar, conhecer, administrar e controlar os resíduos gerados durante a prestação de serviços, divulgando, entre seus funcionários e a sociedade, práticas alinhadas com o cumprimento da política ambiental da empresa e com planos de ação relacionados aos riscos ambientais envolvidos na operação.

### C.1.5. Recursos humanos

67. Será responsabilidade da CONTRATADA, o dimensionamento e contratação de recursos humanos de acordo com demanda, processos, requisitos legais, grau de informatização e automatização.
68. Caberá exclusivamente à CONTRATADA, a responsabilidade pelo pagamento da remuneração dos colaboradores envolvidos na operação, assim como pelo recolhimento dos valores referentes aos encargos trabalhistas e previdenciários, não havendo, para todos os efeitos, nenhum vínculo entre tais trabalhadores e a CONTRATANTE.
69. Para que a gestão e operação dos serviços contratados seja atendida de forma segura e eficiente, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais capacitados para a operação.
70. Será responsabilidade da CONTRATADA a modelagem do quadro de recursos humanos para execução das atividades sob sua responsabilidade, contemplando a definição de profissionais envolvidos na operação, quantificação e qualificação de cada posto, de forma a atender o descrito neste edital e na legislação vigente.
71. Dentre outros profissionais necessários para execução das atividades, a CONTRATADA deverá contemplar em seu quadro funcional profissionais para realizar supervisão e controle técnico da operação, tais como:
  - o Farmacêutico responsável técnico devidamente protocolado junto ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo e órgãos de vigilância sanitária nos locais em que sejam desenvolvidas atividades que envolvam medicamentos;
  - o Farmacêuticos, devidamente registrados no Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo e em número suficiente, para atuar em todas as atividades que envolvam medicamentos.
72. As atividades privativas da profissão farmacêutica não devem ser realizadas por profissionais não habilitados legalmente, visto que o fato coloca em risco a qualidade e segurança dos serviços prestados.
73. Visando a segurança dos recursos humanos envolvidos, a CONTRATADA deverá obedecer às normas de Segurança e Medicina do Trabalho, ficando obrigada a fornecer antes do início da execução dos serviços os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) cabíveis, bem como monitorar a sua utilização.







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

### C.1.6. Seguros e medidas protetivas

74. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá contratar, assumindo todos os encargos para contratação, e manter em vigor no mínimo as apólices e documentos indicados a seguir, sendo esta uma condição para início e prosseguimento da prestação dos serviços:
- Seguro de armazenagem:
    - com cobertura do valor médio dos medicamentos e outros produtos armazenados (que poderá ser de até 45 dias de consumo – a depender da estratégia de operação da CONTRATADA);
    - contemplando riscos de incêndio, queda de raio, explosão e implosão, desabamento, inundação, danos elétricos, infiltrações;
    - contemplando perdas, extravios e avarias, furto simples e roubo qualificado.
  - Seguro de transporte para todos os embarques, com cobertura do valor dos medicamentos e outros produtos transportados, como por exemplo para os casos de transporte rodoviário, temos:
    - Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário de Cargas (RCTR-C);
    - Seguro de Responsabilidade Civil Facultativo por Desaparecimento de Cargas (RCF-DC);
    - Seguro de Transporte Nacional (STN).
  - Plano de Gerenciamento de Risco, conforme instruções da Seguradora.
75. O seguro de armazenagem, o seguro de transporte e demais medidas protetivas consideradas pela contratada, a depender da sua estratégia operacional, deverão ser compatíveis com o valor dos medicamentos e outros produtos transportados, de acordo com a modalidade de transporte adotada e Programa de Gerenciamento de Riscos da Seguradora.
76. Os seguros devem ser contratados de seguradoras e resseguradoras cuja classificação de risco esteja compreendida na categoria “grau de investimento” em, pelo menos, uma das seguintes agências de *rating*: Fitch Ratings, Standard & Poor’s ou Moody’s.
77. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pela abrangência ou omissões decorrentes dos seguros, podendo realizar a adequação e/ou atualização das coberturas e/ou outras condições das apólices durante a vigência do contrato, visando sua adequação à operação.
78. Uma das vias originais das apólices de seguros contratadas ou renovadas, bem como suas adequações e atualizações, deve ser encaminhada à CONTRATANTE até o início das atividades e sempre forem que atualizadas.
79. Deverão ser apresentadas mensalmente, ao(s) servidor(es) formalmente designado(s) pela CONTRATANTE, as apólices de seguro emitidas pela seguradora com data atual,







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

que confirme a existência e vigência dos seguros.

80. A CONTRATADA será responsável pelo pagamento integral da franquia em caso de utilização dos seguros.
81. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelos medicamentos e outros produtos sob sua guarda e operação.
82. As perdas de medicamentos e outros produtos decorrentes da operação e atividades conduzidas pela CONTRATADA deverão ser ressarcidos integralmente a CONTRATANTE, independente do tipo de ocorrência, das penalidades previstas neste edital e do recebimento da indenização da Seguradora, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da ocorrência. Para tanto, será considerado o valor unitário descrito nas faturas emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, que serão coletadas pela CONTRATADA no Almoarifado Central da CAF-SES/SP.

## C.2. Descrição de processos

### C.2.1. Reposição do CD de armazenamento temporário

83. A CONTRATANTE fornecerá até 45 (quarenta e cinco) dias de consumo dos medicamentos e outros produtos para a CONTRATADA, para que a mesma viabilize o fracionamento (quando necessário), separação e expedição para entrega nos domicílios dos usuários do SUS.
84. A quantidade de estoque necessária para alimentação de seu processo de trabalho será estimada pela CONTRATADA, a depender da estratégia que adotar, e será validada pela CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deverá fornecer relatórios gerenciais e informações on-line nos moldes e prazos definidos de forma consensual entre ambas as partes, contemplando minimamente: quantidade e validade dos medicamentos e outros produtos disponíveis em estoque e quantidade a coletar no almoxarifado central da SES/SP, consumo médio mensal por produto, valor unitário e total estimado por produto, cobertura em dias, entre outras informações.
85. A CONTRATADA deverá coletar os medicamentos e outros produtos no almoxarifado central da SES/SP para reposição do(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário:
- ALMOXARIFADO CENTRAL SES/SP - armazenamento REFRIGERADO (2°C a 8°C). Endereço: Av. Lauro de Gusmão Silveira, 479 - Parque Industrial do Jardim São Geraldo, Guarulhos - SP, CEP 07140-010;
  - ALMOXARIFADO CENTRAL SES/SP - armazenamento CLIMATIZADO (15°C a 25°C). Endereço: Avenida Júlia Gaioli, 740 - Módulo 8 / Galpão T200 - Água Chata - Guarulhos - SP, CEP 07251-500.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Estes endereços poderão sofrer alteração no decorrer do contrato.

86. A periodicidade de coleta ordinária de medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF-SES/SP deverá ser definida pela CONTRATADA, a depender da estratégia que a mesma adotar para execução do serviço.
87. Esta frequência de coleta será proporcional à estrutura disponível para armazenamento temporário da CONTRATADA. Exemplificando: Caso a contratada opte por ter um CD de maior porte, para armazenamento de 45 dias de autonomia (quantidade máxima que será disponibilizada pela CONTRATANTE), a periodicidade de coletas será menor; enquanto que se a CONTRATADA optar por um CD menor (possuir autonomia de 20 dias, por exemplo), a frequência de coleta de medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF-SES/SP será maior.
88. Além da frequência ordinária de coleta de medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF-SES/SP, a CONTRATADA também deverá estabelecer, juntamente com a CONTRATANTE, as frequências de coletas extraordinárias, para que seja possível compatibilizar a demanda necessária com a disponibilidade de estoque.
89. Será responsabilidade da CONTRATADA a solicitação de **agendamento da coleta de medicamentos e outros produtos no almoarifado central SES/SP**, considerando:
  - Cronograma de coleta, elaborado de forma consensual entre as partes;
  - Monitoramento do processo: quantidade solicitada *versus* quantidade retirada;
  - Notificação de não conformidades, as quais serão monitoradas pela CONTRATANTE, por meio do sistema informatizado da CONTRATADA, para adoção de providências administrativas, quando pertinente.
90. Será responsabilidade da CONTRATADA, a inspeção dos medicamentos e outros produtos coletados no almoarifado central da SES/SP, antes do recebimento e carregamento dos meios de transporte, contemplando no mínimo:
  - Compatibilidade entre os medicamentos e outros produtos disponíveis para coleta, o documento de transferência do GSNET (emitido pela CONTRATANTE) e a ficha de separação/expedição (emitida pelo almoarifado central SES/SP) – descrição do produto, quantidade, valor unitário e valor total, data de validade, fabricante/fornecedor;
  - Integridade das embalagens de transporte: caixas fechadas sem sinais de violação, umidade e manchas;
  - Amostragem para inspeção: 100% da carga de medicamentos e outros produtos sujeitos à controle especial; porcentagem (%) de amostragem dos demais produtos definida de forma consensual entre a CONTRATADA e CONTRATANTE;
  - Ausência de pendências documentais.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

91. Os critérios de coleta de cargas com detecção de divergências serão tratados em POP, definidos de forma consensual entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante o período de implantação dos serviços.
92. Após a coleta dos produtos, a CONTRATADA deverá transportar os medicamentos e outros produtos até o(s) CD de armazenamento temporário e mantê-los segregados até o registro do recebimento no sistema informatizado.
93. A CONTRATADA será responsável em classificar os produtos, identificá-los adequadamente, para fins de rastreabilidade, bem como registrar o recebimento definitivo no sistema informatizado, liberando os produtos para movimentação.
94. Dos medicamentos e outros produtos coletados, 95% devem estar disponíveis para movimentação em até 24 horas, não podendo exceder 48 horas em nenhuma hipótese.
95. Os produtos coletados e que no decorrer do processo de preparação para armazenamento forem identificados como “não conformes” deverão ser armazenados em local segregado, devidamente identificados. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE, decorrente das atividades conduzidas após a coleta pela CONTRATADA no almoxarifado central da SES/SP, deverão ser ressarcidas integralmente pela CONTRATADA. Ressalta-se que a CONTRATADA obriga-se a repor perdas por vencimento devido à má gestão de estoque.

### **C.2.2. Armazenamento temporário e controle físico-financeiro**

96. Será responsabilidade da CONTRATADA, o armazenamento temporário e o controle físico-financeiro dos medicamentos e outros produtos transferidos do Almoxarifado Central da SES/SP para o(s) CD(s) da COEMD.
97. Os medicamentos e outros produtos deverão ser armazenados em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelos fabricantes – no que se refere à temperatura, umidade, luminosidade e outras especificidades dos produtos – e as especificações de armazenagem para medicamentos comuns, medicamentos sujeitos a controle especial, produtos nutricionais, correlatos, produtos para saúde, saneantes e produtos para higiene sujeitos a Vigilância Sanitária, conforme legislação pertinente, como a Portaria GM/MS nº 344/1998 e suas atualizações, Lei nº 10.357/2001 e regulamentações, e Instrução Técnica nº 27/2004.
98. O ambiente de armazenagem deverá ser endereçado em conformidade com a segregação de medicamentos e outros produtos adotada pela CONTRATADA, atendidas as premissas básicas deste termo de referência.
99. O endereçamento dos produtos deverá seguir lógica pré-determinada, considerando critérios como ambiente de armazenagem, peso, valor, giro, validade, fragilidade, entre outros, com o objetivo de facilitar a identificação da posição de armazenagem, da





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

quantidade, do lote, do prazo de validade e de outras informações necessárias para a rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos armazenados.

100. Deverão ser adotadas classificações de posicionamento, tais como: agrupamento por classe de material, itens de maior giro em posições próximas à área de separação, itens de maior peso ou volume nas posições mais baixas dos porta-paletes e empilhamento máximo.
101. Com relação às estruturas de armazenagem, deve-se manter a distância recomendada das paredes e dos tetos. A altura dos paletes montados poderá ser definida pela CONTRATADA segundo tipo de carga, empilhamento máximo e demais requerimentos técnicos do produto acondicionado.
102. Para controle físico-financeiro dos medicamentos e outros produtos deverá ser empregada tecnologia que garanta a visibilidade dos estoques e a rastreabilidade das movimentações minimamente nos seguintes níveis de detalhamento:
  - Programa;
  - Lote do fabricante;
  - Data de fabricação e validade;
  - Produtos armazenados em embalagens terciárias, secundárias e/ou primárias;
  - Princípio ativo, apresentação e concentração;
  - Valor em Reais, unitário e total, por produto;
  - Medicamentos e outros produtos sujeitos a controle especial, conforme legislação pertinente.
103. O controle das posições de armazenamento e da movimentação de medicamentos e outros produtos no(s) CD(s) de armazenamento temporário deverá ser realizado por meio do WMS da CONTRATADA, integrado a leitores de código de barras ou tecnologia superior.
104. Os registros de movimentação de medicamentos e outros produtos deverão ser executados em conformidade com a legislação sanitária (Lei nº 13.410/2016 e Resolução RDC nº 54/2013), em especial, os sujeitos a controle especial (Portaria GM/MS nº 344/1998 e suas atualizações), os controlados pela Polícia Federal (Lei nº 10.357/2001 e regulamentações) e os que contenham substâncias antimicrobianas (Resolução RDC nº 20/2011).
105. A CONTRATADA deverá informar mensalmente à CONTRATANTE:
  - Relação de medicamentos e outros produtos não movimentados pelo período de 30 (trinta) dias;
  - Relação de medicamentos e outros produtos com proximidade de vencimento – 30, 60, 90, 120, 180 e 240 dias;
  - Relação de medicamentos com expectativa de perda por validade, considerando a série histórica de consumo;
  - Relação de medicamentos e outros produtos com estoque crítico ou excedente;
  - Posição de estoque, conforme classificação ABC.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

106. Considerando que a CONTRATADA ficará com o estoque de até 45 dias de consumo, é importante que a mesma mantenha as informações de estoque físico x sistema informatizado corretamente atualizadas, uma vez que divergências de estoque comprometerão os pedidos de coleta junto ao Almoxarifado Central da CAF-SES/SP e conseqüentemente o atendimento de usuários. Assim, a CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE, no seu plano de trabalho, o mecanismo que utilizará para manter compatível a contagem física e atualização do sistema.
107. Será responsabilidade da CONTRATADA, a realização de inventários rotativos, seguindo POP estabelecido em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, o qual deverá atender aos requisitos legais para prestações de contas aos Órgãos de Controle. A periodicidade do inventário será definida pela classificação ABC (valor e movimentação). Os itens devem ser contados, no mínimo:
- Itens A da curva – uma vez ao mês;
  - Itens B e C da curva – uma vez a cada dois meses.
108. Os inventários poderão ser acompanhados pela CONTRATANTE.
109. As diferenças deverão ser apuradas no período de até 30 (trinta) dias corridos e um plano de ação deverá ser elaborado de forma a eliminar suas causas.
110. Quando necessário ajuste físico ou virtual de inventário, o mesmo somente poderá ser realizado mediante autorização formal da CONTRATANTE.
111. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelos medicamentos e outros produtos movimentados no(s) CD(s) de armazenamento temporário. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE decorrente das atividades conduzidas pela CONTRATADA deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas. Ressalta-se que a CONTRATADA obriga-se a repor perdas por vencimento devido à má gestão de estoque.

### C.2.3. Separação

112. A CONTRATADA deverá realizar a separação dos medicamentos e outros produtos de forma individualizada, ou seja, conforme as quantidades estabelecidas nas OD emitidas pela CONTRATANTE, baseadas nas prescrições médicas dos usuários do SUS e transcritas nos sistemas informatizados da CONTRATANTE – MEDEX e SCodes.
113. A separação dos medicamentos e outros produtos pela CONTRATADA deverá contemplar:
- Emissão da OD subclassificadas em:
    - Ordinária – nova prescrição;
    - Ordinária – reatendimento;
    - Emergencial – nova prescrição;
    - Emergencial – reatendimento.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Emissão de lista(s) de separação;
  - Separação do(s) produto(s), na(s) quantidade(s) determinada(s) na OD, considerando:
    - Definição da forma de identificação dos produtos, em conjunto com a CONTRATANTE, para separação dos itens;
    - Utilização de coletores de dados para rastreabilidade;
    - Metodologia para controle de estoque – FEFO;
    - Fracionamento do medicamento/produto até a embalagem primária, quando necessário. Exemplo: nos casos de recebimento de medicamentos em embalagem hospitalar ou em situações de emergências de saúde pública. Caso haja fracionamento, a cópia da bula deverá ser disponibilizada aos usuários do SUS;
    - Separação dos produtos respeitando a embalagem primária ou secundária dos medicamentos e outros produtos, conforme periodicidade de reatendimento da prescrição definida pela CONTRATANTE (um mês, dois meses, três meses, por exemplo);
    - Identificação, na lista de separação, dos itens atendidos e faltantes;
    - Utilização de equipamentos e estratégias de separação que tragam eficiência ao processo, como equipamentos de transporte interno, ilhas de separação, flow-racks, esteiras, carrosséis, entre outros sistemas automatizados, conforme estratégia operacional adotada.
  - Encaminhamento do pedido e documentos relacionados para área de conferência e empacotamento.
114. Serão de responsabilidade da CONTRATADA, os insumos utilizados na separação.
115. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE no ato da separação deverão ser ressarcidos integralmente pela CONTRATADA, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.

## C.2.4. Conferência e Empacotamento

116. A CONTRATADA deverá realizar a dupla conferência dos medicamentos e outros produtos separados, volumes montados e documentos emitidos, garantindo a ausência de erros de separação, visando a segurança do usuário conforme diretrizes do Programa Nacional de Segurança do Usuário.
117. O operador responsável pela separação dos produtos será responsável pela primeira conferência. Uma nova conferência, por outro operador, deverá ser realizada antes do fechamento das embalagens. A segunda conferência deverá ser filmada e as imagens de conferência deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, usuários do SUS, quando requisitado.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

118. No processo de conferência, deve-se certificar, por meio de inspeção visual, a integridade física do produto e sua embalagem.
119. O acondicionamento deve ser realizado em embalagem plástica inviolável com lacre que garanta a sua integridade até a entrega ao usuário do SUS.
- As embalagens devem ser lacradas utilizando-se sistema apropriado (como lacres numerados, fitas personalizadas, cadeados eletrônicos, entre outros), de forma a assegurar a integridade da embalagem no transporte e minimizar desvios;
  - As embalagens para acondicionamento de medicamentos e outros produtos refrigerados devem ser diferenciadas e conter alerta com etiqueta colorida, sinalizando a necessidade de armazenamento e transporte em temperatura controlada.
120. Serão de responsabilidade da CONTRATADA, os suprimentos utilizados na conferência e embalagem dos medicamentos e outros produtos – embalagem plástica, caixas de papelão, lacres numerados, fitas personalizadas, cadeados eletrônicos, etiquetas, bolsas de ar, plásticos-bolhas, caixas térmicas, entre outros:
- Os insumos utilizados para a embalagem dos medicamentos e outros produtos não poderão possuir identificação visual da CONTRATADA;
  - As informações e identidade visual das embalagens plásticas, que serão utilizadas para embalagem de medicamentos e outros produtos por usuário, será definida pela CONTRATANTE, considerando:
    - Menção ao Governo do Estado de São Paulo;
    - Logotipo do programa de entrega de medicamentos e outros produtos em domicílio do governo;
    - Texto padrão quanto aos cuidados para armazenamento domiciliar;
    - Texto padrão quanto ao uso do medicamento conforme prescrição médica;
121. Cada volume deverá ser identificado por seus documentos de transferência e destino, contemplando:
- Informações da OD;
  - Informações dos produtos: descrição, quantidade, fabricante, lote, data de validade, entre outras informações que permitam sua rastreabilidade;
  - Informação do destinatário, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas atualizações;
  - Identificação dos volumes.
122. A identificação do usuário do SUS na parte externa da embalagem, deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas atualizações.







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

123. Na parte externa da embalagem deve constar informações dos medicamentos e produtos que constam no interior da embalagem. Também deverá conter código de barras que, ao ser lido, permita a identificação dos medicamentos e outros produtos disponível no volume (o que, quanto, lote, validade) disponíveis, de forma individualizada.
124. Caberá a CONTRATADA a impressão dos documentos que acompanharão o pedido individualizado por usuário: recibos (caso o mesmo não seja eletrônico) e materiais informativos. As informações para elaboração dos recibos pela CONTRATADA serão transmitidas, preferencialmente, por integração entre sistemas informatizados da CONTRATANTE e CONTRATADA. O modelo de recibo de entrega será definido segundo diretrizes da CONTRATANTE, subsidiada pelas legislações pertinentes.
125. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE durante a conferência e empacotamento deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.

### C.2.5. Expedição

126. A expedição dos medicamentos e outros produtos do COEMD deve contemplar os processos de:
- Roteirização, amparada pelo TMS da CONTRATADA, a fim de obter o melhor resultado em termos de ocupação dos meios de transporte e cumprimento dos prazos de entrega;
  - Autorização de embarque, mediante conferência dos documentos, da carga, da rota, endereços de destino e adequação/condições dos meios de transporte;
  - Carregamento da frota de transporte, respeitando a compatibilidade das cargas, o empilhamento máximo de volumes e considerando estratégias para manutenção da estabilidade e integridade da carga.
127. Com relação aos prazos de expedição, a partir da transferência eletrônica das OD pela CONTRATANTE, deve-se considerar:
- Ordinária – nova prescrição, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: até 2 (dois) dias úteis;
  - Ordinária – reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: conforme programação de entrega, considerando a data limite para entrega descrita na OD, afim de não interromper o tratamento do usuário;
  - Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: 1 (um) dia útil, para no máximo 5% (cinco por cento) do volume mensal contratado.







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

128. A OD será enviada via interface do sistema informatizado, e neste documento, além dos medicamentos e outros produtos que deverão ser separados, também constará o endereço de entrega ao usuário.
129. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE no ato da expedição deverão ser ressarcidos integralmente pela CONTRATADA, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.

### **C.2.6. Transporte e entrega de medicamentos e outros produtos**

130. Caberá a CONTRATADA, a gestão das entregas, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS.
131. Os produtos deverão ser transportados sob condições que assegurem sua integridade e qualidade, empregando-se infraestrutura de transporte adequada, conforme C.1.2. Transporte.
132. Será de responsabilidade da CONTRATADA, os suprimentos necessários para o transporte dos medicamentos e outros produtos, bem como de pedágios e outras taxas de transporte, sendo que estes custos estão contemplados na precificação dos serviços prestados.
133. A CONTRATADA será responsável pelo transporte dos medicamentos e outros produtos, desde o CD da COEMD até o destino final, se responsabilizando por qualquer dano ou extravio ocorrido no trajeto, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.
134. A CONTRATADA será a responsável pelo descarregamento dos produtos nos locais de entrega, e para tanto, deverá contratar e manter equipe treinada de colaboradores com capacidade técnica para promover o descarregamento dos medicamentos e outros produtos dos meios de transporte e acompanhar a conferência dos produtos pelos usuários nos locais definidos pela CONTRATADA.
135. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se apresentar uniformizados, limpos e com crachá de identificação. Todos os colaboradores envolvidos com as entregas deverão seguir os critérios de segurança, conforme normas do Departamento de Trânsito.
136. A CONTRATADA deverá disponibilizar caixas térmicas e gelo reutilizável rígido, caso o local de estacionamento do meio de transporte seja distante do local de entrega dos medicamentos e outros produtos para o usuário do SUS.
137. A CONTRATADA deverá aguardar o procedimento de conferência da entrega pelo responsável pelo recebimento no destino final (usuário do SUS, representantes dos usuários do SUS – designados conforme Portaria de Consolidação GM/MS nº





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

02/2017 ou regras internas da SES/SP, no caso das demandas administrativas e judiciais).

138. Para conferência dos medicamentos e outros produtos pelos usuários ou seus representantes, a CONTRATADA deverá certificar-se e mostrar ao usuário do SUS ou seu representante que o medicamento está sendo entregue dentro dos padrões estabelecidos de temperatura, utilizando termômetro de infravermelho com mira a *laser*.
139. Após a conferência pelos usuários ou seu representante, e estando a entrega em conformidade, a CONTRATADA deverá recolher confirmação de dados do usuário ou representante, e realizar a confirmação de recebimento digital (exemplo: biometria, assinatura digital, entre outros), de forma que garanta a rastreabilidade da entrega e identificação do responsável pelo recebimento. Em caso de impossibilidade de confirmação eletrônica, será necessária a assinatura do usuário do SUS ou seu representante no recibo em papel. Caberá a CONTRATADA desenvolver a alternativa eletrônica ou viabilizar a versão impressa do recibo de entrega. O modelo de recibo de entrega será definido segundo diretrizes da CONTRATANTE, subsidiada pelas legislações pertinentes.
140. Os comprovantes de entrega, caso seja em papel, devem retornar a(ao) CD(s) da COEMD para que a CONTRATADA registre no sistema a comprovação de entrega, e, posteriormente, protocole nas Farmácias Regionais da CONTRATANTE os recibos para arquivo físico dos documentos.
141. Caso o comprovante de entrega seja eletrônico a CONTRATADA deverá viabilizar a confirmação eletrônica em todos os sistemas próprios e da CONTRATANTE (por meio de interoperabilidade). O recibo eletrônico assinado deverá estar disponível nas plataformas online de interface entre CONTRATADA e CONTRATANTE para consulta, quando necessário.
142. Os usuários que, por falta de alfabetização, não conseguirem assinar o recibo de recebimento dos medicamentos e outros produtos, deverão entregar cópia do documento de identidade (que dispõe da informação de "não alfabetizado") para ser anexado ao recibo de entrega e a CONTRATADA deverá disponibilizar coletor de impressão digital do usuário, se o recibo for em papel.
143. Os colaboradores da CONTRATADA, em hipótese alguma, poderão assinar recibos no lugar do usuário do SUS.
144. A CONTRATADA, antes de enviar os comprovantes originais para as farmácias regionais da SES/SP, deverá realizar o registro da entrega dos medicamentos e outros produtos no sistema informatizado, contendo, data e horário da entrega, a temperatura em que o produto foi entregue (aferida pelo termômetro de infravermelho com mira a *laser*), o responsável pelo recebimento e eventuais ocorrências; e anexar o recibo digitalizado na plataforma online.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

145. O envio dos recibos assinados para as Farmácias Regionais da SES/SP poderá ser feito no feito em cronograma pré-estabelecido entre a farmácia e a CONTRATADA, visando a otimização dos processos de trabalho de ambos.
146. Após a expedição das OD do(s) CD(s) da COEMD, a 1ª (primeira) tentativa de entrega deverá ocorrer nos seguintes prazos:
- Ordinária – nova prescrição:
    - Medicamentos e outros produtos climatizados: até 3 (três) dias úteis;
    - Medicamentos e outros produtos refrigerados: até 1 (um) dia útil;
    - OD contendo simultaneamente medicamentos e outros produtos climatizados e refrigerados: até 1 (um) dia útil.
  - Ordinária – reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: conforme programação de entrega, considerando a data limite para entrega descrita na OD, a fim de não interromper o tratamento do usuário.  
Neste caso, a CONTRATADA deverá realizar a programação interna de seus processos de trabalho, com antecedência necessária para atender os prazos acordados com o usuário do SUS (agenda de reatendimento), e estabelecer junto a CONTRATANTE os prazos viáveis para a emissão automática da OD de reatendimentos. Ou seja, a CONTRATADA terá a liberdade de definir os prazos adequados para execução dos processos de separação, expedição e entrega; e a CONTRATANTE fará a parametrização do sistema informatizado para emissão de OD respeitando os prazos definidos pela CONTRATADA, de forma que a agenda de reatendimento do usuário seja cumprida.
  - Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados: 1 (um) dia útil, para no máximo 5% (cinco por cento) do volume mensal de entregas total contratado.
147. A CONTRATADA deverá disponibilizar algum meio de comunicação (como: rádio, celular, entre outros) aos entregadores, para comunicação de ocorrências à central de monitoramento da CONTRATADA, que se encarregará pela interface com a CAF e Farmácias Regionais da CONTRATANTE. A CAF e/ou Farmácia Regional da CONTRATANTE decidirão pela efetivação da entrega com registro da ocorrência ou retorno dos medicamentos e outros produtos ao COEMD para tratamento posterior. O contato das áreas sob responsabilidade da SES/SP será fornecido à CONTRATADA após a aprovação do plano de trabalho a ser apresentado pela CONTRATADA após assinatura do contrato.
148. No momento da emissão do primeiro recibo, a data de reatendimento (agendamento da próxima entrega) será calculada pelo sistema informatizado e estará impressa no documento para que o usuário se programa para recebimento do medicamento no próximo mês.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

149. O SAC da CONTRATADA também deverá participar ativamente e passivamente no processo de confirmação das datas de entrega e eventuais reagendamentos de entrega junto ao usuário.
150. Em caso de insucesso de entrega na 1ª (primeira) tentativa, a CONTRATADA deverá **realizar agendamento** para fazer a 2ª (segunda) tentativa de entrega junto ao usuário. O contato com o usuário para reagendamento deverá ser realizado em até 1 (um) dia útil após o insucesso da primeira tentativa.
151. Se novamente a CONTRATADA não obtiver sucesso na 2ª tentativa, o medicamento do usuário deverá ser entregue, em até 2 dias úteis, a um serviço de saúde que seja de referência para a região de moradia dele, previamente indicado no cadastro do usuário, para que o usuário tenha a possibilidade de ir retirar o seu medicamento presencialmente. Os serviços de saúde de referência do usuário será padronizado e informado pela CONTRATANTE à CONTRATADA. Os serviços de saúde de referência serão as Farmácias Regionais da CONTRATANTE ou outras farmácias municipais que pactuarem com o Estado de São Paulo o apoio no atendimento deste usuário. Assim, na 3ª “tentativa” de entrega **será garantida a entrega com sucesso**, uma vez que os serviços de saúde estarão autorizados a receber o medicamento em nome do usuário.
152. A CONTRATADA será remunerada pelo **número de OD emitidas e entregues com sucesso** num limite de no máximo 3 tentativas de entrega. Entende-se por entregas realizadas com sucesso as OD com atesto de recebimento dos medicamentos e outros produtos assinado pelo usuário ou seu representante.
153. Cabe destacar que o histórico de insucesso de 1ª entrega, de programas de entrega de medicamentos e outros produtos em casa executados atualmente por serviços de saúde estaduais, é de 1,9% ao mês. Isto é, tem-se histórico de sucesso na primeira tentativa de entrega de cerca de 98,1% (dados históricos referente à execução do programa em duas unidades do Estado de São Paulo em 2021).
154. O modelo proposto pressupõe a oferta de serviço da entrega dos medicamentos nas residências dos usuários, ou endereço por eles declarados. Sendo premissas de entrega:
- integridade dos medicamentos;
  - rastreabilidade de toda a cadeia, inclusive para comprovar as tentativas de entrega;
  - interação com o cidadão para facilitar o acesso à medicação, de forma que o modelo (entrega em domicílio) seja plenamente alcançado, e a entrega em serviços de saúde de referência seja para casos excepcionais.
155. Assim, as OD emitidas e entregues com sucesso serão pagas da seguinte forma:





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Entregas realizadas e efetivadas na 1ª tentativa ou na 2ª tentativa serão pagas no valor unitário integral, correspondente a uma única entrega, estabelecido em contrato;
  - A 3ª entrega será realizada no serviço de saúde de referência do usuário (**entrega garantida**), e será paga, conforme segue:
    - Até 4% do total de OD emitidas que forem entregas em serviços de saúde receberá valor unitário integral, correspondente a uma única entrega;
    - As entregas que superarem o limite de 4% nos serviços de saúde de referência receberão 70% do valor unitário contratado por OD entregue.
156. **As tentativas de entrega que não obtiveram sucesso não serão remuneradas.** Ou seja, em hipótese alguma a CONTRATADA poderá cobrar mais de uma entrega por OD emitida.
157. Desta forma, ressalta-se a necessidade da CONTRATADA manter um vínculo efetivo de comunicação com o usuário através das plataformas online e *app* oficiais de comunicação e por meio do SAC, de forma que as datas agendadas sejam cumpridas e as entregas sejam efetivadas na 1ª tentativa (melhor dos cenários).
158. Em todas as tentativas de entrega não concluídas com sucesso, por ausência do usuário do SUS e/ou representante designado por ele, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, o comprovante de agendamento, documento com 03 (três) características da residência do usuário do SUS e deixar na residência do usuário do SUS um comunicado de "ESTIVE AQUI", cuja identificação visual será validada pela CONTRATANTE por meio do plano de trabalho a ser consensuado entre as partes no período de implantação dos serviços.
159. A CONTRATADA deverá garantir as entregas independentemente da existência de greves setoriais, executando os devidos planos de contingência, de forma que nenhum usuário do SUS sofra prejuízo de interrupção de tratamento por deficiências operacionais nas várias fases do processo.
160. O não cumprimento dos prazos de entrega e a não eficiência de entrega na 1ª ou 2ª tentativa refletirá no fator de desempenho da CONTRATADA, empregado para cálculo da remuneração mensal. Os prazos considerados para avaliação de desempenho da CONTRATADA serão àqueles registrados no sistema informatizado da CONTRATADA (com comprovação de entrega), que poderá ser visualizado e monitorado pela CONTRATANTE diretamente ou por meio de interfaces com os sistemas informatizados da CONTRATADA.
161. Caberá a contratada apresentar os relatórios gerenciais, apresentando número de entregas realizadas na 1ª, 2ª e 3ª tentativa de entrega. Tais relatórios deverão estar circunstanciados, apresentando os comprovantes de agendamento e efetivação das entregas (datas dos recibos assinados).





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

### **C.2.7. Logística reversa de medicamentos e outros produtos**

162. Ficará a cargo da CONTRATADA, a logística reversa dos medicamentos e outros produtos desde o destino (domicílio do usuário do SUS) até o local de origem (COEMD), quando da identificação de não conformidades no processo de conferência da carga, cancelamento de pedidos e insucesso nas entregas. Nestes casos, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos medicamentos e outros produtos, oriundos de logística reversa, do domicílio do usuário até o(s) CD(s) da COEMD, considerando todos os requisitos de transporte e temperatura adequada, descrito neste edital.
163. Poderá ser solicitada a logística reversa de:
- Medicamentos e outros produtos impróprios para uso, devido suspeita de fraude ou falsificação e intervenção dos Órgãos Sanitários;
  - Medicamentos e outros produtos próprios para uso, que foram entregues no serviço de saúde de referência e excepcionalmente não tiveram sua dispensação efetivada ao usuário.
164. Os medicamentos e outros produtos envolvidos na logística reversa deverão ser segregados em local específico, reincorporados aos estoques físico e virtual do COEMD e/ou devolvidos ao Almoxarifado Central da SES/SP, conforme orientação da CONTRATANTE.
165. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE durante logística reversa dos medicamentos e outros produtos deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.

### **C.2.8. Logística reversa de documentos**

166. Ficará a cargo da CONTRATADA, a logística reversa de documentos dos usuários do SUS, a partir dos domicílios, até a Farmácia Regional da CONTRATANTE.
167. A coleta de documentos no domicílio do usuário se dará no momento em que o colaborador da CONTRATADA for realizar a entrega do medicamento.
168. A CONTRATADA deverá realizar logística reversa dos seguintes documentos junto aos usuários do SUS:
- Para os casos de usuários novos, que enviaram a documentação on-line, tiveram autorização da dispensação e viabilidade de primeiro atendimento domiciliar, por meio de triagem farmacêutica;





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Para os casos de renovação de processos de solicitação de medicamentos e outros produtos (prescrição médica, relatórios médicos, cópias de exames, cópias de documentos pessoais, comprovante de residência, entre outros), equivalente a aproximadamente 20% (vinte por cento) da demanda de entregas mensais;
  - Retenção de prescrição médica em casos de medicamentos controlados pela vigilância sanitária;
  - Recibos assinados.
169. Em caso logística reversa de documentos, caberá a CONTRATADA:
- Disponibilização, aos usuários do SUS, de envelopes com lacre, apropriados para armazenamento temporário dos documentos, contendo campo para identificação, a fim de garantir que o entregador não tenha acesso a informações confidenciais;
  - Conferência da identificação dos usuários nas embalagens lacradas recebidas;
  - Fornecimento de protocolo numerado/comprovante de entrega dos documentos aos usuários do SUS;
  - Armazenamento temporário dos documentos, organização e roteirização da entrega para a Farmácia Regional da CONTRATANTE;
170. A entrega dos documentos recebidos dos usuários do SUS na Farmácia Regional da CONTRATANTE deverá ser feita pela CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do usuário e do SUS, com exceção de recibos assinados, uma vez que para recibos assinados a CONTRATADA deverá executar outros processos de trabalho, conforme descrito no item C.2.6 Transporte e Entrega de medicamentos e outros produtos.

### **C.2.9. Destinação final de medicamentos e outros produtos com avarias ou vencidos**

171. Caberá a CONTRATADA, a destinação final dos medicamentos e outros produtos cujas perdas sejam decorrentes da operação e das atividades conduzidas pela CONTRATADA. O descarte de medicamentos e outros produtos pela CONTRATADA deverá ser precedido de autorização formal da CONTRATANTE.
172. A destinação final dos resíduos gerados pela CONTRATADA, bem como as embalagens secundárias, terciárias e quaternárias serão de responsabilidade da CONTRATADA.
173. A política de descarte dos resíduos deverá estar baseada nas normas propostas pela Vigilância Sanitária e Ministério do Meio Ambiente para o Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde, sendo responsabilidade da







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

CONTRATADA, a elaboração e a implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) conforme legislação vigente.

174. A CONTRATADA deverá apresentar o comprovante de destinação final dos produtos para a CONTRATANTE, a fim de prestação de contas.
175. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE, cujas perdas, de medicamentos e outros produtos avariados ou vencidos, sejam decorrentes da operação e das atividades conduzidas pela CONTRATADA, deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C.1.6. Seguros e medidas protetivas.

### C.2.10. Gestão documental

176. Caberá à CONTRATADA, a gestão dos documentos envolvidos nos serviços previstos nesta especificação técnica, contemplando os documentos comprobatórios das entradas, movimentações internas e saídas de produtos transferidos ao(s) almoxarifado(s) gerenciado(s) pela CONTRATADA; documentos comprobatórios da entrega e logística reversa de medicamentos e outros produtos; bem como documentação de usuários do SUS.
177. A CONTRATADA deverá estar preparada para arquivo físico e digital dos documentos pelo período de vigência do contrato, com exceção dos documentos dos usuários do SUS (solicitação de medicamentos e outros produtos e comprovação da entrega), que deverão ser encaminhados para a Farmácia Regional da CONTRATANTE. Os arquivos físicos e digitais serão de propriedade da CONTRATANTE após encerramento de contrato.
178. Os comprovantes de coleta de medicamentos e outros produtos, a partir do almoxarifado central SES/SP, serão de posse do almoxarifado central da SES/SP. Uma cópia destes documentos, em papel ou arquivo digital serão fornecidas pelo almoxarifado central da SES/SP à CONTRATADA para arquivo.
179. A CONTRATADA deverá disponibilizar arquivo físico dos documentos, em até 48 (quarenta e oito) horas, quando solicitado pela CONTRATANTE. A cópia digital deverá estar disponível no Portal de Comunicação para consulta pela CONTRATANTE a qualquer tempo.
180. A CONTRATANTE será a única detentora da propriedade intelectual e física dos documentos arquivados pela CONTRATADA, os quais devem ser entregues à CONTRATANTE ao final do contrato para arquivo. Nenhum documento ou informação poderá ser descartado, vendido, cedido, reutilizado ou doado pela CONTRATADA sem autorização prévia da CONTRATANTE.

### C.2.11. Horário de funcionamento







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

181. O período de funcionamento do(s) CD(s) da COEMD será, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, das 07 (sete) horas às 18 (dezoito) horas.
182. A entrega e a logística reversa de medicamentos e outros produtos, bem como de documentos nos domicílios dos usuários do SUS ocorrerá em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, das 08 (oito) horas às 17 (dezesete) horas, respeitando os agendamentos prévios junto aos usuários, salvo nos casos em que houver impedimento previsto em norma externa, referente à carga e/ou descarga de material devendo respeitar os horários de agendamento das entregas.
183. Nos casos já descritos no "item C - Descrição dos Serviços", em que as entregas forem realizadas nos serviços de saúde de referência do usuário, a CONTRATADA deverá atentar-se aos horários de funcionamento destes locais, para prestação de serviços junto às unidades.
184. A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de comunicação e possuir um plano de contingência para necessidade de operação fora do período de funcionamento habitual, como em situações de calamidade e emergência de saúde pública, ou seja, em caráter de excepcionalidade.

## **D. ESTIMATIVA DE DEMANDA DA OPERAÇÃO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS NO DOMICÍLIO DOS USUÁRIOS**

185. Os serviços de operação de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários contemplam a entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários do SUS.
186. As entregas de medicamentos e outros produtos poderão ser realizadas nos 645 municípios do Estado de São Paulo, a depender das demandas ativas (solicitações de medicamentos e outros produtos) junto à SES/SP. No anexo 4 deste Termo de Referência, são apresentados os municípios do Estado de São Paulo, distribuídos por DRS.
187. As Farmácias Regionais, envolvidas na gestão documental, estão situadas nos municípios sede dos DRS, ou próximos deles.
188. Nos quadros 03 e 04 apresentamos o número estimado de usuários e de entregas no domicílio dos usuários contempladas. Ressalta-se que trata de estimativa, pois se refere a representação da realidade atual, sendo o cenário suscetível a mudanças diárias, a depender de alterações das demandas dos usuários junto a SES/SP (ex. óbitos, inclusão de novos usuários, inclusão de medicamentos e outros produtos nos programas de assistência farmacêutica, entre outras).





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

189. Em que pese as alterações diárias de cadastros de usuários, o histórico de atendimentos das farmácias estaduais demonstram que a média mensal de usuários atendidos é estável com flutuações de aproximadamente 5% por ano.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Quadro 3. Número estimado de usuários contemplados.

DRS	Nº USUÁRIOS SEGUNDO TEMPERATURA DE CONSERVAÇÃO DO PRODUTO A SER ENTREGUE (*) (**)											
	PROGRAMAS OFICIAIS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA				DEMANDAS JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS (***)				TOTAL			
	CLIMATIZADO	REFRIGERADO	MISTA (CLIMATIZADO E REFRIGERADO)	TOTAL	CLIMATIZADO	REFRIGERADO	MISTA (CLIMATIZADO E REFRIGERADO)	TOTAL	CLIMATIZADO	REFRIGERADO	MISTA (CLIMATIZADO E REFRIGERADO)	TOTAL
DRS I - NAF CAPITAL	148.062	28.053	1.426	177.541	15.946	5.143	4.914	26.003	164.008	33.196	6.340	203.544
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	6.209	456	600	7.265	1	0	5	6	6.210	456	605	7.271
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	26.784	4.095	2.044	32.923	20	0	72	92	26.804	4.095	2.116	33.015
DRS I - NAF OSASCO	37.274	5.153	283	42.710	50	10	43	103	37.324	5.163	326	42.813
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	36.351	4.046	4.705	45.102	66	22	278	366	36.417	4.068	4.983	45.468
DRS II - ARAÇATUBA	19.950	1.283	1.506	22.739	1.363	160	288	1.811	21.313	1.443	1.794	24.550
DRS III - ARARAQUARA	16.065	1.423	1.719	19.207	1.491	285	323	2.099	17.556	1.708	2.042	21.306
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	30.621	4.789	54	35.464	1.165	141	397	1.703	31.786	4.930	451	37.167
DRS IX - MARÍLIA	30.274	2.730	1.191	34.195	3.358	726	940	5.024	33.632	3.456	2.131	39.219
DRS V - BARRETOS	11.775	747	973	13.495	3.112	352	427	3.891	14.887	1.099	1.400	17.386
DRS VI - BAURU	39.770	2.414	3.491	45.675	3.529	652	759	4.940	43.299	3.066	4.250	50.615
DRS VII - CAMPINAS	69.875	9.284	732	79.891	1.770	525	751	3.046	71.645	9.809	1.483	82.937
DRS VIII - FRANCA	17.399	1.523	2.175	21.097	2.347	159	222	2.728	19.746	1.682	2.397	23.825
DRS X - PIRACICABA	34.515	4.722	65	39.302	1.446	302	176	1.924	35.961	5.024	241	41.226
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	19.206	2.537	7	21.750	3.438	190	283	3.911	22.644	2.727	290	25.661
DRS XII - REGISTRO	7.174	156	434	7.764	186	7	40	233	7.360	163	474	7.997
DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	26.125	3.832	8	29.965	5.057	584	463	6.104	31.182	4.416	471	36.069
DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	23.027	1.562	2.283	26.872	2.051	294	374	2.719	25.078	1.856	2.657	29.591
DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	52.829	3.325	3.805	59.959	4.762	982	734	6.478	57.591	4.307	4.539	66.437
DRS XVI - SOROCABA	38.335	3.009	3.978	45.322	1.464	393	665	2.522	39.799	3.402	4.643	47.844
DRS XVII - TAUBATÉ	25.511	2.743	3.067	31.321	1.444	350	307	2.101	26.955	3.093	3.374	33.422
<b>TOTAL</b>	<b>717.131</b>	<b>87.882</b>	<b>34.546</b>	<b>839.559</b>	<b>54.066</b>	<b>11.277</b>	<b>12.461</b>	<b>77.804</b>	<b>771.197</b>	<b>99.159</b>	<b>47.007</b>	<b>917.363</b>

(\*) Usuários residentes no Estado de São Paulo e com prescrição de pelo menos um medicamento ou produto nutricional.

(\*\*) Dado estimado com base nos cadastros ativos em abril/2021 para Programas Oficiais e Dezembro/2021 para Demandas Judiciais e Administrativas.

(\*\*\*) 45% usuários do SUS em atendimento por demanda administrativa e 55% dos usuários do SUS em atendimento por demanda judicial.





Quadro 4. Número estimado de usuários x entregas por mês.

DRS	PROGRAMAS OFICIAIS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		DEMANDAS JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS		TOTAL	
	Nº USUÁRIOS	Nº MÉDIO ENTREGAS POR MÊS	Nº USUÁRIOS	Nº MÉDIO ENTREGAS POR MÊS	Nº USUÁRIOS	Nº MÉDIO ENTREGAS POR MÊS
DRS I - NAF CAPITAL	177.541	174.861	26.003	22.720	203.544	197.581
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	7.265	7.153	6	6	7.271	7.159
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	32.923	32.218	92	91	33.015	32.309
DRS I - NAF OSASCO	42.710	41.971	103	93	42.813	42.064
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	45.102	44.159	366	321	45.468	44.479
DRS II - ARAÇATUBA	22.739	22.492	1.811	1.631	24.550	24.124
DRS III - ARARAQUARA	19.207	19.011	2.099	1.939	21.306	20.949
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	35.464	34.938	1.703	1.377	37.167	36.315
DRS IX - MARÍLIA	34.195	33.880	5.024	4.668	39.219	38.548
DRS V - BARRETOS	13.495	13.282	3.891	3.730	17.386	17.012
DRS VI - BAURU	45.675	45.074	4.940	4.658	50.615	49.732
DRS VII - CAMPINAS	79.891	79.051	3.046	2.498	82.937	81.550
DRS VIII - FRANCA	21.097	20.836	2.728	2.598	23.825	23.434
DRS X - PIRACICABA	39.302	38.820	1.924	1.410	41.226	40.230
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	21.750	21.524	3.911	3.563	25.661	25.087
DRS XII - REGISTRO	7.764	7.691	233	122	7.997	7.813
DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	29.965	29.543	6.104	5.434	36.069	34.978
DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	26.872	26.523	2.719	2.572	29.591	29.095
DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	59.959	59.378	6.478	5.780	66.437	65.158
DRS XVI - SOROCABA	45.322	44.868	2.522	2.268	47.844	47.136
DRS XVII - TAUBATÉ	31.321	30.480	2.101	1.935	33.422	32.415
<b>TOTAL</b>	<b>839.559</b>	<b>827.752</b>	<b>77.804</b>	<b>69.415</b>	<b>917.363</b>	<b>897.167</b>

O número médio de entregas por mês é inferior ao número total de usuários atendidos, pois a periodicidade de atendimento por usuário depende da posologia de uso do produto (ex: mensal, bimensal, trimestral, quadrimestral, semestral, anual, única, entre outras).





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

190. O volume operacional estimado das entregas (número de itens prescritos, número de unidades farmacêuticas, volume e peso total entregues, valor total das prescrições) consta nos quadros 5 e 6.

Quadro 5. Volume operacional MENSAL estimado – Programas Oficiais da Assistência Farmacêutica.

DRS	MEDICAMENTO - Climatizado 15°C a 25°C				MEDICAMENTO - Refrigerado 2°C a 8°C				PRODUTO NUTRICIONAL - Climatizado 15°C a 25°C			
	QUANTIDADE PRESCRITA	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	QUANTIDADE PRESCRITA	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	QUANTIDADE PRESCRITA	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG
DRSI - NAF CAPITAL	12.963.039	24.659.026	125	19.727	354.832	40.793.375	34	7.650	941.812	1.261.354	22	8.280
DRSI - NAF FRANCO DA ROCHA	428.844	718.782	4	608	8.904	883.557	1	155	39.911	25.800	1	195
DRSI - NAF MOGI DAS CRUZES	1.993.795	4.055.464	21	3.160	62.115	7.262.883	5	1.256	210.641	209.854	4	1.367
DRSI - NAF OSASCO	2.653.633	4.484.601	28	3.942	67.439	5.984.733	5	1.289	186.411	182.221	4	1.305
DRSI - NAF STO. ANDRÉ	2.550.988	5.411.539	30	4.328	65.126	9.255.408	8	1.664	196.850	275.519	5	1.727
DRSII - ARAÇATUBA	1.200.842	1.719.473	12	1.765	23.480	2.597.803	3	541	260.503	135.916	3	1.026
DRSIII - ARARAQUARA	1.137.041	2.018.133	11	1.688	25.330	2.710.034	2	502	220.962	165.752	3	1.204
DRSIV - BAIXADA SANTISTA	2.090.707	3.678.609	23	3.330	38.949	5.167.365	4	811	111.167	96.522	2	658
DRSIX - MARÍLIA	1.490.351	2.851.583	18	2.357	32.605	3.586.869	3	705	388.087	207.538	4	1.483
DRSV - BARRETO	704.590	1.186.326	8	1.070	13.605	1.437.915	1	260	31.603	35.605	1	222
DRSVI - BAURU	2.418.419	3.784.759	26	3.395	34.461	4.615.513	3	671	292.469	285.396	5	1.970
DRSVII - CAMPINAS	4.646.390	7.969.114	47	6.932	100.815	12.245.848	8	1.871	299.844	714.154	12	4.502
DRSVIII - FRANCA	967.615	1.727.778	11	1.617	16.387	2.369.201	2	359	260.449	179.803	4	1.409
DRSX - PIRACICABA	2.040.695	3.292.042	21	3.234	41.912	4.876.604	4	930	397.126	276.563	5	1.931
DRSXII - PRESIDENTE PRUDENTE	1.077.038	1.670.800	12	1.796	18.668	1.734.435	1	374	95.100	68.345	1	469
DRSXIII - REGISTRO	245.966	560.780	4	394	3.798	330.050	0	67	16.213	9.765	0	80
DRSXIII - RIBEIRÃO PRETO	1.913.911	2.921.796	18	2.701	42.344	5.747.629	4	1.015	195.371	381.289	7	2.440
DRSXIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	1.185.664	1.876.680	14	1.983	19.256	3.340.841	2	512	247.820	113.366	2	854
DRSXV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	3.025.382	5.023.591	34	4.788	46.211	5.118.215	4	912	237.639	276.864	5	1.852
DRSXVI - SOROCABA	2.399.659	4.190.534	25	3.574	40.501	5.800.904	4	851	255.921	312.248	6	2.033
DRSXVII - TAUBATÉ	1.827.236	3.736.666	19	2.822	40.654	5.138.774	4	815	185.485	331.125	6	2.031
<b>TOTAL</b>	<b>48.961.805</b>	<b>87.538.077</b>	<b>510</b>	<b>75.211</b>	<b>1.097.392</b>	<b>130.997.957</b>	<b>102</b>	<b>23.209</b>	<b>5.071.384</b>	<b>5.545.000</b>	<b>100</b>	<b>37.039</b>





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Quadro 6. Volume operacional MENSAL estimado – Demandas administrativas e demandas judiciais.

DRS	Medicamento Climatizado				Medicamento Refrigerado				Materiais Climatizado				Nutrição Climatizado				Nutrição Refrigerado			
	Quantidade Prescrita (em unidades farmacêuticas)	Valor Total Prescrição R\$	Volume Total (em M³)	Soma de Peso Total em KG	Quantidade Prescrita (em unidades farmacêuticas)	Valor Total Prescrição R\$	Volume Total (em M³)	Soma de Peso Total em KG	Quantidade Prescrita (em unidades farmacêuticas)	Valor Total Prescrição R\$	Volume Total (em M³)	Soma de Peso Total em KG	Quantidade Prescrita (em unidades farmacêuticas)	Valor Total Prescrição R\$	Volume Total (em M³)	Soma de Peso Total em KG	Quantidade Prescrita (em unidades farmacêuticas)	Valor Total Prescrição R\$	Volume Total (em M³)	Soma de Peso Total em KG
DRS I - NAF CAPITAL	881.225	33.589.429	14,31072	2.125,251	40.254	10.089.493	5,62387	1.100,917	1.584.253	7.329.271	137,03113	12.772,937	122.064.308	2.274.335	70,16	36.398,258	4.010	4.904	0,01286	4,010
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	240	70	0,00181	0,218	34	853	0,00147	0,424	2.415	1.285	0,01710	2.799	0	0	0,00	0,00000	0	0	0,00000	0,000
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	3.016	4.587	0,03231	8,317	542	17.225	0,03707	8,239	37.386	39.236	1,00877	116,037	78.200	3.265	0,08	87,200	0	0	0,00000	0,000
DRS I - NAF OSASCO	6.799	7.799	0,05778	8,794	344	23.698	0,02634	6,664	18.454	27.990	1,33042	117,213	21.500	2.073	0,07	23,956	0	0	0,00000	0,000
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	22.782	47.568	0,19669	25,751	1.830	75.324	0,14110	28,354	143.173	118.733	2,06245	279,784	8.410	1.277	0,03	8,550	0	0	0,00000	0,000
DRS II - ARAÇATUBA	126.055	2.370.206	1,68325	293,569	1.900	484.532	0,29902	65,019	87.443	706.512	11,91958	1.123,984	2.206.890	118.148	4,00	1.693,365	330	102	0,00180	0,330
DRS III - ARARAQUARA	121.551	3.752.502	1,22407	220,784	3.098	1.247.469	0,37890	96,172	53.014	357.259	6,19060	343,758	3.642.070	161.206	6,69	3.095,494	0	0	0,00000	0,000
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	197.836	3.371.172	4,82377	604,807	5.482	552.095	0,31321	62,431	126.978	495.172	11,97566	1.044,802	5.498.034	186.393	5,02	2.835,193	0	0	0,00000	0,000
DRS V - BARRETOS	334.577	3.557.355	4,37411	564,703	153.687	1.778.347	0,68733	231,847	136.523	973.865	22,37742	1.891,822	2.272.049	141.720	5,24	2.378,849	8.040	3.081	0,04584	7,800
DRS VI - BAURU	219.868	5.662.870	3,31870	508,416	262.592	2.950.419	1,20847	352,819	168.414	1.134.133	31,58363	3.187,425	12.419.357	289.067	13,54	7.528,802	5.400	1.669	0,02938	5,400
DRS VII - CAMPINAS	139.218	11.493.938	3,22449	378,678	71.941	2.164.472	1,22288	276,380	262.234	2.012.533	13,26920	1.365,890	7.215.403	357.005	9,90	4.199,445	0	0	0,00000	0,000
DRS VIII - FRANCA	174.810	2.611.377	2,03826	303,658	3.612	676.562	0,32521	50,638	133.214	1.299.590	58,45758	4.195,197	9.242.816	342.765	13,14	6.267,151	0	0	0,00000	0,000
DRS IX - MARÍLIA	211.320	4.878.058	2,96142	426,861	17.140	1.793.624	0,98359	225,516	75.150	1.000.919	24,19370	2.189,186	9.572.411	401.494	17,50	6.530,925	0	0	0,00000	0,000
DRS X - PIRACICABA	110.049	4.193.806	1,65964	260,212	4.079	1.129.868	0,44461	104,976	69.929	386.475	13,20086	1.278,545	7.832.210	267.394	8,21	4.182,905	1.200	371	0,00653	1,200
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	184.401	2.960.556	2,14513	336,559	3.338	813.344	0,26376	57,437	153.261	512.108	34,14864	3.376,039	7.650.550	193.222	6,50	3.529,267	330	102	0,00180	0,330
DRS XII - REGISTRO	20.422	281.582	0,24640	44,314	530	28.604	0,02975	8,230	10.604	21.153	0,97408	73,505	3.551.130	59.117	2,90	1.364,870	0	0	0,00000	0,000
DRS XIII - RIBEIRAO PRETO	277.174	6.879.767	3,77482	548,773	58.546	2.690.098	0,81486	205,295	141.359	1.682.869	57,45945	5.067,297	9.014.741	364.903	14,43	5.737,527	1.200	371	0,00653	1,200
DRS XIV - SAO JOAO DA BOA VISTA	159.108	1.713.479	1,88442	262,198	4.935	882.165	0,38887	116,641	107.528	506.385	11,56097	1.206,713	7.095.186	282.336	5,38	2.928,338	2.100	649	0,01142	2,100
DRS XV - SAO JOSE DO RIO PRETO	295.357	4.993.199	3,74629	608,596	54.960	2.528.661	1,18573	304,625	301.277	1.039.057	73,88383	7.668,358	11.564.592	376.587	18,49	9.724,857	1.500	464	0,00816	1,500
DRS XVI - SOROCABA	136.982	5.389.132	3,20458	518,605	9.502	2.091.081	0,82115	204,346	192.916	1.803.276	29,68190	2.127,742	4.936.775	178.524	8,15	2.926,792	0	0	0,00000	0,000
DRS XVII - TAUBATÉ	74.938	3.877.491	0,97845	185,539	5.632	1.074.902	0,42934	107,733	39.281	326.808	4,70808	409,576	10.297.660	259.775	6,75	3.487,819	660	204	0,00359	0,660
<b>Total Geral</b>	<b>3.697.728</b>	<b>101.635.941,07</b>	<b>56</b>	<b>8.235</b>	<b>703.978</b>	<b>33.092.837</b>	<b>16</b>	<b>3.615</b>	<b>3.844.806</b>	<b>21.834.631</b>	<b>547</b>	<b>49.839</b>	<b>236.184.292</b>	<b>6.260.607</b>	<b>216</b>	<b>104.930</b>	<b>24.770</b>	<b>11.916</b>	<b>0,12789</b>	<b>24,5300</b>





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

191. No quadro 07 apresentamos o número médio de itens por prescrição por usuário.

Quadro 7. Número médio de itens por prescrição por usuário.

DRS	PROGRAMAS OFICIAIS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		DEMANDAS JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS		TOTAL	
	Nº TOTAL DE USUÁRIOS	Média de itens por prescrição	Nº TOTAL DE USUÁRIOS	Média de itens por prescrição	Nº TOTAL DE USUÁRIOS	Média de itens por prescrição
DRS I - NAF CAPITAL	177.541	2	26.003	2	203.544	2
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	7.265	2	6	5	7.271	2
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	32.923	2	92	5	33.015	2
DRS I - NAF OSASCO	42.710	2	103	3	42.813	2
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	45.102	2	366	5	45.468	2
DRS II - ARAÇATUBA	22.739	1	1.811	2	24.550	2
DRS III - ARARAQUARA	19.207	2	2.099	2	21.306	2
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	35.464	2	1.703	2	37.167	2
DRS IX - MARILIA	34.195	2	5.024	2	39.219	2
DRS V - BARRETOS	13.495	2	3.891	3	17.386	2
DRS VI - BAURU	45.675	2	4.940	2	50.615	2
DRS VII - CAMPINAS	79.891	2	3.046	2	82.937	2
DRS VIII - FRANCA	21.097	2	2.728	2	23.825	2
DRS X - PIRACICABA	39.302	2	1.924	2	41.226	2
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	21.750	2	3.911	2	25.661	2
DRS XII - REGISTRO	7.764	2	233	1	7.997	2
DRS XIII - RIBEIRAO PRETO	29.965	2	6.104	2	36.069	2
DRS XIV - SAO JOAO DA BOA VISTA	26.872	2	2.719	2	29.591	2
DRS XV - SAO JOSE DO RIO PRETO	59.959	1	6.478	2	66.437	1
DRS XVI - SOROCABA	45.322	2	2.522	3	47.844	2
DRS XVII - TAUBATE	31.321	1	2.101	2	33.422	2
<b>TOTAL</b>	<b>839.559</b>	<b>2</b>	<b>77.804</b>	<b>2</b>	<b>917.363</b>	<b>2</b>

192. A estratificação das informações do quadro 05 por região (DRS, região de saúde e município), de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) constam nos Anexos 5 e 6. Devido a extensão dos arquivos, o banco de dados foi dividido em dois documentos – Banco de Dados Prog. Oficiais 1 e 2.

193. A estratificação das informações do quadro 06 por região (DRS, região de saúde e município) consta no Anexo 7.

194. Estão contemplados no escopo de operação de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários, os seguintes medicamentos e outros produtos:

- **Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica (CESAF):** fenoximetilpenicilina para o tratamento de doença falciforme (Portaria Conjunta nº 05, de 19 de fevereiro de 2018) e palivizumabe para prevenção da infecção pelo vírus sincicial respiratório (Portaria SAS/MS nº 23, de 3 de outubro de 2018).
- **Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF):** a totalidade dos medicamentos e outros produtos e produtos nutricionais dos grupos 1 (medicamentos e outros produtos sob responsabilidade de financiamento pelo Ministério da Saúde) e 2 (medicamentos e outros produtos cuja responsabilidade de financiamento é da SES/SP) - Portaria de Consolidação GM/MS nº 6, de 28 de setembro de 2017.
- **Protocolos e Normas Técnicas Estaduais:** medicamentos e produtos nutricionais para alergia a proteína do leite de vaca (Resolução SS nº 336, 27/11/2007), doença pulmonar obstrutiva crônica





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

(Resolução SS nº 35, de 18 de abril de 2019), fibrose cística (Lei nº 11.250, de 4 de novembro de 2002), Lúpus Eritematoso Sistêmico (Lei nº 10.215, de 19 de janeiro de 1999 e Deliberação CIB nº 69, de 14 de junho de 2021); Prevenção de isoimunização RH em gestantes (Resolução SS nº 199, de 06/10/2010).

- **Demandas Administrativas:** Medicamentos e outros produtos adquiridos de fornecedores nacionais – Resolução SS nº 54, de 11 de maio de 2012;
- **Demandas Judiciais:** Medicamentos e outros produtos importados e adquiridos de fornecedores nacionais.

Quadro 8. Elenco de medicamentos e outros contemplados.

Programas	Quantidade de itens(*)	Relação de medicamentos e outros produtos
CEAF + CESAF + Protocolos Estaduais	296	Anexo 1
Demandas Administrativas e Judiciais	4958	Anexo 2
<b>Total</b>	<b>5.254</b>	-

(\*) Estão contemplados medicamentos, produtos nutricionais, cosméticos e outros produtos para saúde, como: insumos para administração dos medicamentos (agulhas, seringas e kits de infusão) e materiais de enfermagem.

195. Outros medicamentos e produtos poderão ser incluídos neste rol durante a vigência do contrato, mediante sinalização pela CONTRATANTE.

## E. MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO

196. Será de responsabilidade conjunta (CONTRATADA e CONTRATANTE), o monitoramento dos serviços previstos, desenvolvendo um nível de relacionamento que facilite o desempenho dos serviços de ambas as partes e otimizando os esforços para alcance das metas propostas.

197. A CONTRATADA disponibilizará uma equipe para realizar a gestão e monitoramento da operação, que entre outros serviços, deverá:

- Controlar e monitorar o(s) CD(s) da COEMD, por meio de indicadores de desempenho;
- Controlar diariamente as entregas realizadas, frente à agenda de entregas do dia, respectivos motivos para insucesso nas entregas, disponibilizando informações atualizadas em tempo real no portal de comunicação para visualização da CONTRATANTE, por distribuição geográfica;
- Elaborar e analisar relatórios de gestão, inclusive os descritos no anexo de AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELO DE REMUNERAÇÃO, de acordo com prazo definido pela CONTRATANTE;
- Monitorar periodicamente as etapas de gestão e operação, desde a coleta de medicamentos e outros produtos no almoxarifado central da SES/SP até a entrega no domicílio dos usuários do SUS;
- Disponibilizar informações de monitoramento dos processos de trabalho em sistema informatizado, integrando o mesmo com os sistemas informatizados utilizados pela CONTRATANTE.
- Realizar auditorias internas;
- Acompanhar visitas e fornecer informações necessárias em casos de auditorias da CONTRATANTE ou outros órgãos fiscalizadores, tais como Vigilância Sanitária, Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS), Tribunal de Contas do Estado, Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União;
- Relacionar-se de forma colaborativa com as equipes da CONTRATANTE;

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 27/01/2022

Página 48 de 60







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- Relacionar-se de forma cordial com os usuários e trabalhadores do SUS com interface na operação contratada;
  - Relacionar-se de forma colaborativa com fornecedores da CONTRATANTE;
  - Coordenar e implantar o Sistema de Gestão para a Qualidade;
  - Participar de reuniões solicitadas por ambas as partes, no intuito de garantir a articulação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
198. Será de responsabilidade da CONTRATANTE:
- Monitorar a execução do contrato;
  - Acompanhar e apoiar as ações de implantação dos serviços nas diferentes fases;
  - Monitorar periodicamente as etapas de gestão e operação, desde a coleta de medicamentos e outros produtos no almoxarifado central SES/SP até a entrega no domicílio dos usuários do SUS;
  - Monitorar o desempenho da CONTRATADA, conforme anexo de AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELO DE REMUNERAÇÃO;
  - Realizar a gestão contábil dos medicamentos e outros produtos no Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios (SIAFEM);
  - Notificar a CONTRATANTE sobre as não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços;
  - Relacionar-se de forma colaborativa com as equipes da CONTRATADA;
  - Monitorar e apoiar a resolução de ocorrências que afetem a prestação dos serviços;
  - Realizar visitas técnicas e auditorias no(s) almoxarifado(s), com monitoramento *in loco* dos processos e controle da qualidade dos serviços;
  - Acompanhar a equipe de gestão e monitoramento da CONTRATADA e prestar suporte em auditorias de órgãos fiscalizadores;
  - Contribuir para o desenvolvimento de projetos e no Sistema de Gestão para a Qualidade da CONTRATADA;
  - Participar de reuniões solicitadas por ambas as partes, no intuito de garantir a articulação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
199. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura (sala, estações de trabalho, computadores com acesso à internet e telefone) no(s) CD(s) da COEMD, para uso temporário pela CONTRATANTE, quando necessário para o desenvolvimento de suas atividades de monitoramento e mediante aviso prévio.

## F. NÍVEIS DE SERVIÇO

200. A CONTRATADA deverá se comprometer com a prestação de serviços em consonância com os níveis de serviço estabelecidos neste termo de referência – quadro 9, as quais implicarão na avaliação de desempenho mensal e remuneração dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Quadro 9. Níveis de serviço para a operação – Monitoramento mensal.

Classificação	Níveis de serviço
Qualidade de operação interna [do(s) CD(s) da COEMD], evitando perdas e avarias de medicamentos e outros produtos	≤0,05% perdas e avarias de medicamentos e outros produtos sob a guarda da CONTRATADA, em valor dos produtos armazenados (R\$).
Expedição das OD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinária – nova prescrição, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: ≥ 99% até 2 (dois) dias úteis a partir da emissão pela CONTRATADA;</li> <li>• Ordinária – reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: ≥ 99% conforme programação de entrega, considerando a data limite para entrega descrita na OD, a fim de não interromper o tratamento do usuário;</li> <li>• Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados: ≥ 99% em 1 (um) dia útil a partir da sinalização de urgência pela CONTRATANTE.</li> </ul>
Acuracidade de entrega dos medicamentos e outros produtos	<p>≥ 99,5% das entregas conformes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuário correto</li> <li>- Medicamento correto</li> <li>- Quantidade correta</li> <li>- Local correto</li> </ul>
Entrega das OD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeira tentativa de entrega:            Ordinária – nova prescrição:            Medicamentos e outros produtos climatizados: até 3 (três) dias úteis;            Medicamentos e outros produtos refrigerados: até 1 (um) dia útil;            OD contendo simultaneamente medicamentos e outros produtos climatizados e refrigerados: até 1 (um) dia útil.</li> <li>• Agendamento junto ao usuário para segunda tentativa de entrega: 1 (um) dia útil após a primeira tentativa de entrega para todos os medicamentos e outros produtos.</li> <li>• Entregas não efetivadas na 2ª tentativa: Até 2 (dois) dias úteis para entrega no serviço de saúde de referência do usuário.</li> <li>• Entregas efetivadas na 1ª e 2ª tentativa na residência do usuário: ≥ 96% do total de OD emitidas.</li> </ul>
Qualidade da operação de entrega em domicílio, evitando perdas e avarias de medicamentos e outros produtos	≤0,05% perdas e avarias de medicamentos e outros produtos, em valor dos produtos transportados (R\$)
Qualidade no atendimento dos usuários	≥ 97% de respostas válidas com resultado “bom” ou “ótimo” na pesquisa de satisfação semestral.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Acuracidade da logística reversa de documentos	≥ 99,5% dos envelopes com documentos entregues na Farmácia Regional da CONTRATANTE lacrados, de forma íntegra, e no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do usuário do SUS.
Resolução de ocorrências	≥ 99% das ocorrências identificadas e registradas, resolvidas em até 2 (dois) dias úteis.
Disponibilidade da solução tecnológica	≤ 0,5% de indisponibilidade, em horas.
Emissão de relatórios gerenciais, mediante solicitação da CONTRATANTE.	≥ 98% dos relatórios gerenciais solicitados pela CONTRATANTE entregues completos, corretos e no prazo estabelecido em consenso entre as partes.

## G.IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

201. A implantação dos serviços contempla:

- Elaboração de um plano de trabalho (*vide* detalhamento nas seções subsequentes).
- Viabilização dos recursos essenciais para prestação dos serviços:
  - CD(s) da COEMD para armazenamento temporário com infraestrutura adequada para as operações de recebimento, conferência, armazenamento, controle físico-financeiro, fracionamento, separação e expedição de medicamentos e outros produtos, adquiridos ou transferidos à SES/SP, bem como gestão dos documentos envolvidos nos processos executados;
  - Infraestrutura de transporte para coleta e entrega de medicamentos e outros produtos adquiridos ou transferidos à SES/SP;
  - Sistema de Gerenciamento de Armazém – WMS e Transporte – TMS, para controle físico-financeiro e rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia;
  - Integração entre os sistemas informatizados da CONTRATADA e da CONTRATANTE;
  - Portal de Comunicação para monitoramento dos serviços prestados pela CONTRATADA, acompanhamento das entregas e registro de ocorrências pelos usuários do SUS;
  - Documentos do sistema de gestão para a qualidade, em especial:
    - a. Licenças e autorizações necessárias para a execução do serviço;
    - b. POP dos serviços sob sua responsabilidade;
    - c. Mapa de riscos das áreas e operações executadas e planos de contingência;
    - d. Instrumentos para monitoramento e registro dos processos executados;
  - Recursos humanos, dimensionados de acordo com a demanda, processos, requisitos legais, grau de informatização e automatização; qualificados e capacitados para execução dos serviços contratados;
  - Apólices de seguros de armazenagem e transporte; outros seguros que a CONTRATADA seja obrigada por lei a contratar e manter;
  - Plano de Gerenciamento de Risco.

202. O quadro 10 apresenta o cronograma de implantação dos serviços, bem como o número estimado de usuários contemplados em cada uma das etapas de implantação dos serviços. Suas etapas devem ser

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 27/01/2022

Página 51 de 60





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

viabilizadas pela CONTRATADA, mediante providência dos recursos mínimos necessários para a prestação dos serviços.

Quadro 10. Cronograma de implantação dos serviços.

Fase	Cronograma de implantação dos serviços	Prazo – Em dias corridos (*)
1	Apresentação do Plano de Trabalho	Até 15 dias
2	Apresentação das apólices de seguros contratadas	Até 30 dias
3	Disponibilização de infraestrutura para coleta de medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF-SES/SP, conferência, armazenamento temporário, controle físico-financeiro, fracionamento, separação e expedição de medicamentos e outros produtos, bem como infraestrutura para gestão dos documentos envolvidos nos processos executados no(s) CD(s) da CONTRATADA.	Até 30 dias
4	Disponibilização de infraestrutura de transporte para entrega de medicamentos e outros produtos adquiridos ou transferidos à SES/SP.	Até 30 dias
5	Disponibilização da solução tecnológica envolvida, bem como integrações com os sistemas da CONTRATANTE.	Até 30 dias
6	Planejamento e início da coleta de medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central da CAF-SES/SP. Implantação dos processos de conferência, armazenamento temporário, controle físico-financeiro e fracionamento (quando necessário).	Até 40 dias
7	<p>Implantação de entrega de medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DOS <b>PROGRAMAS OFICIAIS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, PROTOCOLOS E NORMAS TÉCNICAS ESTADUAIS, DEMANDAS ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS DA SES/SP.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Implantação gradativa MENSAL</b> de aproximadamente 100.000 usuários por mês no programa, conforme apresentado no Quadro 11.</li> <li>• A ordem de priorização de inclusão de usuários será decisão da CONTRATANTE, considerando a situação de infraestrutura das farmácias estaduais, convênios e contratos vigentes da SES/SP para gestão de farmácias e situações estratégicas que otimize a implantação do serviço de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio do usuário.</li> </ul>	Até 45 dias para iniciar e até no máximo 365 dias para finalizar

(\*) A partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE).





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Quadro 11. Estimativa de implantação gradativa mensal de usuários.

MÊS APÓS ASSINATURA DO CONTRATO	Nº de ordens de distribuição CLIMATIZADA	Nº de ordens de distribuição REFRIGERADA*	TOTAL Nº de ordens de distribuição estimadas por mês
1.º - primeiro	-	-	-
2.º - segundo (Início das entregas a partir de 45 dias após assinatura do contrato)	43.000	7.000	50.000
3.º - terceiro	129.000	21.000	150.000
4.º - quarto	215.000	35.000	250.000
5.º - quinto	301.000	49.000	350.000
6.º - sexto	387.000	63.000	450.000
7.º - sétimo	473.000	77.000	550.000
8.º - oitavo	559.000	91.000	650.000
9.º - nono	645.000	105.000	750.000
10.º - décimo	731.000	119.000	850.000
11.º - décimo primeiro	771.564	125.603	897.167
12.º - décimo segundo	771.564	125.603	897.167
13.º - décimo terceiro	771.564	125.603	897.167
14.º - décimo quarto	771.564	125.603	897.167
15.º - décimo quinto	771.564	125.603	897.167
16.º - décimo sexto	771.564	125.603	897.167
17.º - décimo sétimo	771.564	125.603	897.167
18.º - décimo oitavo	771.564	125.603	897.167
19.º - décimo nono	771.564	125.603	897.167
20.º - vigésimo	771.564	125.603	897.167
21.º - vigésimo primeiro	771.564	125.603	897.167
22.º - vigésimo segundo	771.564	125.603	897.167
23.º - vigésimo terceiro	771.564	125.603	897.167
24.º - vigésimo quarto	771.564	125.603	897.167
25.º - vigésimo quinto	771.564	125.603	897.167
26.º - vigésimo sexto	771.564	125.603	897.167
27.º - vigésimo sétimo	771.564	125.603	897.167
28.º - vigésimo oitavo	771.564	125.603	897.167
29.º - vigésimo nono	771.564	125.603	897.167
30.º - trigésimo	7.715.64	125.603	897.167
<b>Total para 30 meses</b>	<b>18.914.280</b>	<b>3.079.060</b>	<b>21.993.340</b>

\* OD com pelo menos um item refrigerado, podendo ser uma OD com 100% dos itens refrigerados ou OD mista (itens climatizados e refrigerados)

203. Considerando a fase de implantação, estima-se o total de 21.993.340 entregas no período de vigência do contrato (30 meses).





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
 Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

204. Conforme descrito na fase 7 do cronograma de implantação (quadro 10), haverá uma priorização de inclusão de usuários na operação de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio a depender de cenários técnicos e administrativos em que a SES/SP esteja sujeita, porém, existe uma ordem preliminar de implantação conforme apresentado no Quadro 12.

Quadro 12. Ordem preliminar de implantação do serviço de entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio do usuário.

ORDEM PRELIMINAR DE IMPLANTAÇÃO	DRS
<b>1</b>	<b>Programas Oficiais da Assistência Farmacêutica</b>
1.1	DRS II - ARAÇATUBA
1.2	DRS IX - MARILIA
1.3	DRS X - PIRACICABA
1.4	DRS V - BARRETOS
1.5	DRS III - ARARAQUARA
1.6	DRS XII - REGISTRO
1.7	DRS XVII - TAUBATÉ
1.8	DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA
1.9	DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO
1.10	DRS VII - CAMPINAS
1.11	DRS VI - BAURU
1.12	DRS XVI - SOROCABA
1.13	DRS IV - BAIXADA SANTISTA
1.14	DRS VIII - FRANCA
1.15	DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE
1.16	DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
1.17	DRS I - NAF OSASCO
1.18	DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA
1.19	DRS I - NAF STO. ANDRÉ
1.20	DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES
1.21	DRS I - NAF CAPITAL
<b>2</b>	<b>Demandas Administrativas</b>
<b>3</b>	<b>Demandas Judiciais</b>

205. Este cronograma poderá sofrer alterações durante sua execução, mediante consenso de ambas as partes, respeitado o prazo máximo para início da execução integral do objeto licitado. Em caso de descumprimento do cronograma sem o aval da CONTRATANTE, serão aplicadas as penalidades previstas no edital.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

## G.1. Plano de Trabalho

206. Após a definição do licitante vencedor e publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE/SP), a empresa terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para apresentar à CONTRATANTE um plano de trabalho, que deverá conter minimamente:
- Apresentação da estratégia de gestão e operação da CONTRATADA: quantidade, capacidade e localização do(s) CD(s) da COEMD; quantidade e modalidades de meios de transporte a serem empregados; solução tecnológica proposta; definição da estrutura organizacional adequada (recursos humanos, materiais e logísticos); critérios de segurança e planos de contingência; sistema de gestão para a qualidade; contratos já estabelecidos e a serem firmados para cumprimento do objeto, entre outras informações que permitam a compreensão de como se dará a prestação dos serviços.
  - Plano de implantação, com a descrição das etapas e estratégias para cumprimento do cronograma proposto pela CONTRATANTE. Ao definir o plano de implantação, a CONTRATADA deverá considerar a adequação da proposta ao termo de referência e demais aspectos estabelecidos no edital.
207. A CONTRATADA deve oferecer dissertação objetiva, com informações suficientes para compreensão dos seguintes requisitos:
- Etapas de implantação do objeto contratado e descrição das atividades a serem desenvolvidas na consecução do projeto, contemplando respectivos responsáveis e prazos, bem como produtos esperados;
  - Definição da estrutura organizacional adequada (recursos humanos, materiais e logísticos), incluindo os profissionais envolvidos em cada etapa;
  - Identificação de ferramentas de gestão e controle;
  - Fluxograma das fases e atividades do plano de implantação.
208. O plano de implantação deverá estar acompanhado dos seguintes documentos da licitante:
- Manual de Boas Práticas de Armazenagem de Medicamentos e outros produtos;
  - Manual de Boas Práticas de Transporte de Medicamentos e outros produtos;
  - Manual de Boas Práticas de Atendimento ao Cliente.
209. O plano de trabalho deverá ser apresentado, em papel timbrado da licitante e subscrito por seu representante legal. Para sua elaboração, devem ser consideradas as orientações da ABNT para Gestão de Projetos (ABNT NBR ISO 21500:2012 e ABNT NBR 16337:2014).
210. O plano de trabalho deverá ser protocolado junto ao expediente da CAF (sede da SES/SP) e apresentado no formato de reunião com a participação da CONTRATADA e CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias corridos após o protocolo. A data e o horário da reunião serão definidos de forma consensual entre as partes. A apresentação será gravada a fim de constar como parte integrante da documentação de implantação do projeto.
211. Consideradas as sugestões da CONTRATANTE durante a reunião, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para revisão e adequação do documento.
212. Os documentos resultantes desta etapa serão incorporados ao processo e ao contrato, tomando-se parte integrante dos mesmos.





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

213. O plano de trabalho apresentado em resposta a esta licitação deve considerar todos serviços que compõem a solução total exigida neste termo de referência.
214. Quando aprovado o plano de trabalho, a CONTRATANTE deverá submeter à Central de Dados do Estado de São Paulo (CDESP), a proposta de integração, tratamento e utilização de dados dos usuários do SUS que serão atendidos (envolvendo as propostas da CONTRATANTE e CONTRATADA), para avaliação e sugestão de melhoria, que deverão ser devidamente obedecidas, com vistas ao aperfeiçoamento do processo de proteção dos dados dos usuários do SUS.

## G.2. Fase de transição

215. A partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE/SP), a CONTRATADA terá um prazo máximo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias para execução integral do objeto contratado, devendo respeitar prazos específicos para cada fase do cronograma de implantação dos serviços (quadro 10). Este período é denominado de Fase de Transição.
216. Durante a Fase de Transição, a CONTRATADA deverá executar o plano de implantação definido no plano de trabalho. Neste período deverá ser garantido os serviços de entregas parciais do contrato, conforme estabelecido no cronograma, sendo os pagamentos da CONTRATADA proporcionais ao volume de serviços prestados, não sendo permitida a desassistência do usuário do SUS em decorrência de problemas operacionais ligados à cadeia de operações da CONTRATADA.
217. Durante a Fase de Transição a CONTRATANTE fornecerá amplo apoio a CONTRATADA, especialmente para o monitoramento do plano de implantação e início de cada uma das etapas de implantação.
218. Caberá a CONTRATADA, a apresentação em reunião e por meio de relatório técnico da situação da implantação dos serviços até o encerramento da Fase de Transição, a periodicidade das reuniões serão decididas em comum acordo com a CONTRATANTE. A apresentação será gravada a fim de constar como parte integrante da documentação de implantação do projeto.

## G.3. Início da Execução

219. A data de início da execução será oficializada mediante aceite formal emitido pela CONTRATANTE, precedida de verificação dos recursos essenciais para a execução dos serviços contratados.
220. As não conformidades identificadas pela CONTRATANTE que não afetem diretamente a qualidade e segurança do serviço contratado serão relatadas à CONTRATADA, que terá prazo de até 30 (trinta) dias corridos para saná-las, estando sujeito às penalizações previstas no caso do seu descumprimento.

## H. OBRIGAÇÕES

### H.1. Obrigações da CONTRATADA







Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- (i) Cumprir e fazer cumprir todas as cláusulas e condições do contrato, durante toda a sua vigência, de acordo com as determinações legais e regulamentares vigentes;
- (ii) Manter durante todo o prazo do contrato todas as Condições de Habilitação e demais determinações exigidas no edital de licitação;
- (iii) Prestar os serviços objeto deste contrato de forma adequada, dentro dos melhores parâmetros de qualidade e eficiência, observados os requisitos e condições estabelecidos neste contrato e seus anexos;
- (iv) Obter os recursos necessários ao adimplemento das obrigações contraídas com a assinatura deste contrato;
- (v) Dispor de infraestrutura, equipamentos, materiais e equipe qualificada para a consecução de todas as obrigações contratuais tempestivamente, com eficiência e qualidade desejadas;
- (vi) Observar todas as determinações legais e regulamentares quanto à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho, em relação aos seus empregados, prestadores de serviços ou contratados, mantendo a CONTRATANTE isenta de qualquer responsabilização que não lhe cumpra arcar.  
Os colaboradores envolvidos deverão utilizar uniformes, crachás de identificação e os devidos equipamentos de proteção individual e coletivo.
- (vii) Realizar, por vias próprias ou mediante contratação de terceiros, todas as adaptações da infraestrutura, e possuir plano de manutenção periódico das áreas de operação e frota, conforme as disposições constantes deste contrato e seus anexos, responsabilizando-se por seu resultado e observados os requisitos de prazo, qualidade e normas estabelecidas;
- (viii) Zelar pela qualidade e prover o adequado acondicionamento e transporte dos medicamentos e outros produtos que estiverem sob sua responsabilidade, respeitadas as Boas Práticas de Assistência Farmacêutica;
- (ix) Fornecer solução completa de Tecnologia da Informação e Informática, incluindo todo o hardware e software para prestação de serviços objetos deste contrato, dentro dos parâmetros de qualidade e eficiência, observando os requisitos e condições estabelecidos neste contrato;
- (x) Designar, na assinatura do contrato, funcionário que atuará como seu gestor junto à CONTRATANTE;
- (xi) Facilitar a ação dos representantes da CONTRATANTE, provendo acesso aos serviços em execução e documentação, além de atender prontamente às observações e exigências por ele apresentadas;
- (xii) Prestar todas as informações solicitadas pela CONTRATANTE ou demais autoridades autorizadas por este, prontamente, atendendo os prazos solicitados;





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- (xiii) Sujeitar-se, a qualquer momento, à auditoria da CONTRATANTE e/ou órgãos fiscalizadores, tais como Vigilância Sanitária, DENASUS, Tribunal de Contas do Estado, Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União;
- (xiv) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, consideradas as especificações do Termo de Referência;
- (xv) Responsabilizar-se pelos danos causados por si, seus representantes na execução deste contrato, perante a CONTRATANTE ou terceiros;
- (xvi) Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;
- (xvii) Cumprir e fazer cumprir, dentro do que lhe caiba, toda a legislação de proteção ao meio ambiente, tomando todas as medidas necessárias à: (i) prevenção e/ou correção de eventuais danos ambientais nos terrenos do(s) almoxarifado(s) e (ii) prevenção de danos ambientais em todas as atividades que desenvolver, relacionadas ao objeto contratual;
- (xviii) Cumprir e fazer cumprir todas as normas e regulamentos expedidos pela Vigilância Sanitária Federal, Estadual e Municipal e qualquer outra entidade que tenha competência sobre qualquer atividade a ser desenvolvida no âmbito deste contrato, devendo manter vigentes todas as licenças e autorizações necessárias à viabilização da consecução do objeto deste contrato;
- (xix) Emitir apólices de seguro de armazenagem e transporte, conforme previsto nesta contratação;
- (xx) Realizar as operação do(s) CD(s) do COEMD e estar disponível para contato com a CONTRATANTE no mínimo de segunda-feira a sexta-feira, das 07 (sete) horas às 18 (dezoito) horas, e fora do horário comercial em situações extraordinárias.
- (xxi) Realizar a entregas e a logística reversa de medicamentos e outros produtos, bem como de documentos nos domicílios de usuários do SUS, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08 (oito) horas às 17 (dezessete) horas, salvo nos casos em que houver impedimento previsto em norma externa, referente à carga e/ou descarga de material, devendo respeitar os horários de agendamento das entregas.
- (xxii) Disponibilizar um canal de comunicação e possuir um plano de contingência para necessidade de operação fora do período padrão de funcionamento, fins de semana e feriados.

## H.2. Obrigações da CONTRATANTE

- (i) Efetuar o pagamento da remuneração ao CONTRATADO, de acordo com seu desempenho na execução do objeto contratual e observado o regramento deste contrato;

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 27/01/2022

Página 58 de 60





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

- (ii) Planejar, produzir, receber e adquirir os medicamentos e outros produtos a serem armazenados e transportados, dentre outras atividades, pelo CONTRATADO, no âmbito deste contrato;
- (iii) Indicar adequadamente os usuários do SUS cadastrados na operação de entrega de medicamentos e outros produtos em domicílio e respectivos locais de entrega dos medicamentos e outros produtos ao CONTRATADO;
- (iv) Colocar à disposição da CONTRATADA as informações e instruções necessárias ao bom andamento dos trabalhos executados pela CONTRATADA.
- (v) Designar, na assinatura do contrato, equipe gestora que atuará junto a CONTRATADA;
- (vi) Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, apontando formalmente as irregularidades identificadas e aplicando, conforme o caso, as medidas cabíveis;
- (vii) Acompanhar, prestar suporte e dar informações em casos de auditorias por órgãos fiscalizadores;
- (viii) Observar todas as determinações legais e regulamentares quanto à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho, em relação aos seus empregados, mantendo a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilização que não lhe cumpra arcar;
- (ix) Monitorar a qualidade e desempenho da CONTRATADA na prestação dos serviços e aplicar sobre os valores de remuneração as consequências do fator de desempenho, constantes no contrato e seus anexos.

## I. GESTÃO DO CONTRATO

221. O gestor do contrato será designado pelo coordenador da CAF.

## ANEXOS

222. Anexos apresentados em documento complementar:
- Anexo 1. Elenco dos programas oficiais de assistência farmacêutica.
  - Anexo 2. Elenco Demandas Extraordinárias.
  - Anexo 3. Endereços das Farmácias Regionais da CONTRATANTE.
  - Anexo 4. Lista de Municípios por DRS.
  - Anexo 5. Banco de dados Prog. Oficiais 1.
  - Anexo 6. Banco de dados Prog. Oficiais 2.
  - Anexo 7. Banco de dados Dem. Extraordinárias.

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 27/01/2022

Página 59 de 60





Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo  
Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

223. Os anexos se destinam à avaliação de cenário do momento atual para fins de precificação dos serviços a serem contratados. Os dados são mutáveis e sofrerão alterações no decorrer do prazo de contrato.

