

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELO DE REMUNERAÇÃO

1. Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato 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. São apresentados os critérios de avaliação de desempenho e remuneração dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.

A. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO

2. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços se faz por meio de indicadores de desempenho, cujos níveis de serviço constam na especificação técnica, e que contemplam os seguintes aspectos:
 - Operação de entrega em domicílio;
 - Tecnologia de Informação e Informática;
 - Monitoramento da operação.
3. O resultado dos indicadores de desempenho tem impacto no modelo de remuneração mensal da CONTRATADA. Esta remuneração é variável, compatível com o serviço fornecido (escopo) e com a qualidade deste serviço (desempenho), conforme equação abaixo:

Remuneração mensal = Precificação dos serviços prestados X Fator de desempenho

4. Sendo,
Precificação dos serviços prestados (PS) – Valor correspondente à precificação dos serviços prestados no mês de referência, conforme item A.1.
Fator de desempenho (FD) – Fator de desempenho da CONTRATADA no mês de referência, conforme item A.2.
5. O objetivo da remuneração variável, fundamentada no fator de desempenho, é o de deduzir os ônus diretos e indiretos causados à CONTRATANTE resultantes do baixo desempenho da CONTRATADA. Nos casos em que ainda couber às sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666/1993 e no Edital, as mesmas ainda poderão ser aplicadas.



A1. Precificação dos serviços prestados (PS)

6. Por se tratar de um objeto único, englobando de maneira integrada os serviços que viabilizem a entrega dos medicamentos e outros produtos em domicílio dos usuários do SUS, para remuneração da CONTRATADA será considerado o valor unitário por ORDEM DE DISTRIBUIÇÃO (OD) emitida pela CONTRATANTE e atendida pela CONTRATADA.
7. Entende-se por OD atendida pela CONTRATADA: OD cujos medicamentos e outros produtos forem efetivamente entregues aos usuários do SUS, com o recibo de entrega assinado pelo mesmo.
8. Está previsto o pagamento de valor unitário – PRECIFICAÇÃO DO SERVIÇO (PS) para diferentes tipos de OD:

Nomenclatura	Temperatura de Conservação dos medicamentos e outros produtos descritos na ORDEM DE DISTRIBUIÇÃO
PS 1 =	CLIMATIZADA
PS 2 =	REFRIGERADA

9. Ressalta-se que as OD classificadas como “temperatura de conservação refrigerada” possuem pelo menos um item refrigerado, ou seja, a OD pode apresentar somente medicamentos e outros produtos refrigerados, como pode ser mista, com itens climatizados e refrigerados.
10. O Quadro 01 apresenta a demanda global esperada para 30 meses de contrato considerando os dois tipos diferentes de PS descritos acima.

Quadro 1. Demanda global estimada para 30 meses de contrato.

Especificação do item de serviço	Nomenclatura	Volume operacional para 30 meses
Precificação dos serviços de operação para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos	PS 1	18.914.280
	PS 2	3.079.060
Valor Total / 30 meses (R\$)		21.993.340

11. O modelo proposto no termo de referência 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.
12. Assim, as 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;
 13. Considerando 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), a 3ª entrega será realizada no serviço de saúde de referência do usuário (entrega garantida), e será paga, conforme segue:
 - a. Até 4% do total de OD emitidas que forem entregas em serviços de saúde receberá valor unitário integral, correspondente a uma única entrega;
 - b. As entregas que superarem o limite de 4% nos serviços de saúde de referência receberão 70% do valor unitário contratado por OD entregue, correspondente a uma única entrega.
 14. A precificação dos serviços prestados para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA será baseada na seguinte fórmula, considerando os serviços efetivamente prestados à CONTRATANTE:

Precificação dos serviços prestados = PS1 + PS2
--

15. Considerando que o PS1 e PS2 pode sofrer alteração, a depender da efetivação das entregas na 1ª e 2ª tentativa (no domicílio do usuário) e quantitativo entregue na 3ª tentativa no serviço de saúde, tem-se as seguintes possibilidades:

- a. **Quando o número de OD com entrega efetivadas na 1ª e 2ª tentativa (no domicílio do paciente) for a igual ou maior que 96% do total de OD emitidas no período e as entregas efetivadas na 3ª tentativa (no serviço de saúde de referência do usuário) for menor ou igual a 4% do total de OD emitida no mês:**

Nomenclatura		Unidade operacional / mês corrente		Unidade fixa de precificação dos serviços
PS 1	=	Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos CLIMATIZADOS entregues	X	Valor unitário contratado
PS 2	=	Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos REFRIGERADOS entregues	X	Valor unitário contratado

- b. **Quando o número de OD com entrega efetivadas na 1ª e 2ª tentativa (no domicílio do paciente) for a menor que 96% do total de OD emitidas no período e as entregas efetivadas na 3ª tentativa (no serviço de saúde de referência do usuário) for maior que 4% do total de OD emitida no mês:**



$$PS1 = \{[(A) \times VUC] + [B \times (0,7 \times VUC)]\}$$

$$PS2 = \{[(C) \times VUR] + [D \times (0,7 \times VUR)]\}$$

Sendo:

A - Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos CLIMATIZADOS **entregues com sucesso na 1ª ou 2ª tentativa, somado ao quantitativo equivalente a 4% de OD emitidas no período;**

B - Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos CLIMATIZADOS **entregues com sucesso na 3ª tentativa (serviços de saúde de referência)** – equivalente a quantidade superior a 4% do número de OD emitidas no período;

C - Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos REFRIGERADOS **entregues com sucesso na 1ª ou 2ª tentativa, somado ao quantitativo equivalente a 4% de OD emitidas no período;**

D - Número total de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos REFRIGERADOS **entregues com sucesso na 3ª tentativa (serviços de saúde de referência)** – equivalente a quantidade superior a 4% do número de OD emitidas no período;

VUR - Valor unitário contratado para atendimento de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos REFRIGERADOS;

VUC - Valor unitário contratado para atendimento de ORDENS DE DISTRIBUIÇÃO de medicamentos e outros produtos CLIMATIZADOS.

16. A precificação dos serviços prestados para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA será baseada em relatório circunstanciado fornecido pela CONTRATADA, com evidências que comprovem a prestação dos serviços nos parâmetros determinados.
17. A medição do volume dos serviços prestados deverá ser realizada pela CONTRATADA no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
18. Durante a implantação dos serviços, a remuneração será proporcional às atividades desenvolvidas, considerando o item G do termo de referência.



A2. Fator desempenho (FD)

19. O fator desempenho será calculado considerando os resultados dos indicadores de desempenho versus os níveis de serviço esperados.
20. Para cada indicador de desempenho será atribuído um valor de até 15 pontos com base nos parâmetros descritos no Quadro 2. A soma dos pontos atribuídos a cada um dos indicadores totaliza, no máximo, 100 pontos.

Quadro 2. Painel de indicadores de desempenho e parâmetros utilizados para penalização do CONTRATADO em caso de desempenho abaixo do esperado.

Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Periodicidade de Verificação	Parâmetro	Nº pontos para cálculo do fator de desempenho
Operação de entrega em domicílio				
Perdas e avarias de produtos na operação interna (10 pontos)	(Valor total das perdas e avarias de medicamentos e outros produtos, causados pela CONTRATADA / Valor médio de produtos em estoque) X 100	Mensal	≤0,05%	10
			De 0,051-1%	5
			>1%	0
Expedição das ordens de distribuição no prazo (10 pontos)	(Nº de ordens de distribuição expedidas no prazo / Nº total de ordens de distribuição expedidas pela CONTRATADA) X 100%	Mensal	≥ 99%	10
			De 90 a 98,99%	5
			<90%	0
Acuracidade de entrega dos medicamentos e outros produtos (15 pontos)	(Nº entregas conformes / Nº total de entregas realizadas) X 100 *Entende-se conforme as entregas realizadas com medicamentos e produtos corretos e completos para o usuário correto, dentro do prazo estabelecido.	Mensal	≥ 99,5%	15
			De 95 a 99,49%	10
			<95%	0
Entrega das ordens de distribuição no domicílio do paciente (15 pontos)	(Nº de entregas realizadas no domicílio do paciente* / Nº total de entregas realizadas**) X 100% *Entregas realizadas efetivadas na 1ª ou 2ª tentativa no domicílio do paciente; **Entregas realizadas efetivadas totais, incluindo as entregas efetivadas na 3ª tentativa, nos serviços de saúde de referência do paciente.	Mensal	≥ 96%	15
			De 90 a 95,99%	5
			<90%	0
Perdas e avarias de produtos transportados (10 pontos)	(Valor total das perdas e avarias de produtos, causados pela CONTRATADA / Valor total de produtos transportados) X 100	Mensal	≤0,05%	10
			De 0,051 a 1%	5
			>1%	0
Nível de satisfação do usuário (10 pontos)	(Nº de respostas válidas com resultado "bom" ou "ótimo" / Nº total de respostas válidas na pesquisa de satisfação semestral) X 100%	Semestral*	≥ 97%	10
			De 90 a 96,99%	5
			<90%	0
Acuracidade da logística reversa de documentos (10 pontos)	(Nº pacotes com documentos* entregues à CONTRATANTE no prazo e íntegros / Nº total de pacotes com documentos* recebidos dos usuários do SUS) X 100 (*) contendo recibos assinados e documentos para solicitação e renovação da continuidade do tratamento.	Mensal	≥ 99,5%	10
			De 95 a 99,49%	5
			<95%	0
Resolução de ocorrências identificadas (10 pontos)	(Nº de ocorrências resolvidas no prazo / Nº total de ocorrências registradas) X 100%	Mensal	≥ 99%	10
			De 90 a 98,99%	5
			<90%	0
Tecnologia de Informação e Informática				
Disponibilidade da solução tecnológica (5 pontos)	(Tempo de indisponibilidade em horas / Tempo total em horas) x 100	Mensal	≤ 0,5%	5
			De 0,51 a 3%	2,5
			>3%	0
Monitoramento da operação				
Relatórios de gestão completos e no prazo (5 pontos)	(Nº relatórios de gestão entregues completos, corretos e no prazo / Nº total de relatórios acordados) x 100	Mensal	≥ 98%	5
			De 95 a 97,9%	2,5
			≤ 95%	0
Total				100

*O resultado do indicador que será calculado semestralmente será replicado mensalmente, até que nova avaliação seja realizada, ou seja, o mesmo resultado será considerado por um período de seis meses. Nos primeiros seis meses de contrato a empresa estará isenta desta avaliação, recebendo para fins de cálculo de desempenho o total da pontuação (10 pontos).

21. O resultado da soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho será empregado para definição do fator de desempenho – Quadro 3.
22. O cálculo dos indicadores de desempenho e do fator de desempenho será realizado pela CONTRATANTE, a partir de relatório circunstanciado fornecido pela CONTRATADA, com evidências que comprovem a



prestação dos serviços nos parâmetros determinados. Este relatório deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA na primeira semana do mês subsequente a prestação dos serviços.

Quadro 3. Fator de desempenho.

Soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho	Fator de desempenho	Ações complementares
≥ 90	1	A - Advertência formal quando a soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho for inferior a 95 pontos no mês. B - Na segunda advertência consecutiva ou três advertências alternadas será considerada a redução do fator de desempenho aferido em 0,1 (punição por desempenho).
De 80 a 89,99	0,9	C - Após a punição por desempenho, quando a soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho permanecer inferior a 95 pontos, será aplicada advertência formal e considerada a redução do fator de desempenho aferido em 0,1 (punição por desempenho).
De 70 a 79,99	0,8	
De 50 a 69,99	0,7	Quando o fator de desempenho empregado para cálculo da remuneração mensal for igual a 0,6, serão aplicadas as penalidades previstas no Edital.
< 50	0,6	

23. Quando a soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho for inferior a 95 pontos, a CONTRATANTE realizará reunião com a CONTRATADA visando proporcionar ciência quanto ao desempenho no período de medição e avaliação, bem como discutir as oportunidades de melhoria. Como resultado desta discussão, deverá ser apresentado pela CONTRATADA um plano de ação no prazo acordado entre as partes, a fim de evitar a recorrência das falhas. Vide exemplo no Quadro 4.



Quadro 4. Fator de desempenho

Avaliação de desempenho	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7
Soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho	95	90	80	70	≥95	84	65
Fator de desempenho	1	1	0,9	0,8	1	0,9	0,7
Ações complementares	Não aplica	Advertência	Advertência + Punição por desempenho (- 0,1)	Advertência + Punição por desempenho (- 0,1)	Não aplica	Advertência + Punição por desempenho (- 0,1)	Advertência + Punição por desempenho (- 0,1)
Fator de desempenho considerado para cálculo da remuneração	1	1	0,8	0,7	1	0,8	0,6 + Penalidades previstas no Edital

24. Os indicadores de desempenho poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria na qualidade dos serviços prestados, mediante consenso entre as partes.

B. ORIENTAÇÕES QUANTO A EMISSÃO DA NOTA FISCAL

25. Definida a remuneração mensal da CONTRATADA considerando os critérios de avaliação e remuneração acima descritos, estando o Gestor do Contrato de acordo com o serviços efetivamente fornecidos e não havendo qualquer outro impedimento, será autorizada, formalmente, a emissão da nota fiscal dos serviços prestados pela CONTRATADA.

26. A CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal dos serviços prestados até o 15º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços à Coordenadoria de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, situada a Av. Dr. Enéas de Carvalho Aguiar, 188, 1º Andar, aos cuidados do expediente da Coordenadoria, que providenciará o encaminhamento interno ao Gestor do Contrato.

C. RESPONSABILIDADES

27. A equipe de fiscalização da CONTRATANTE será responsável por:

- Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para precificação dos serviços prestados;

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

Página 7 de 8





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

- Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para avaliação da qualidade dos serviços prestados;
- Realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA; e
- Definir a remuneração mensal da CONTRATADA, considerando os critérios de avaliação e remuneração, para encaminhamento ao Gestor do Contrato.

28. O Gestor do Contrato será responsável por atestar mensalmente os serviços prestados e autorizar a remuneração, aplicação de advertências e solicitação de aplicação das penalidades previstas neste Edital à CONTRATADA, garantindo sua defesa prévia.

29. A equipe de gestão e monitoramento da CONTRATADA será responsável por:

- Elaborar e encaminhar à CONTRATANTE os relatórios circunstanciados, com evidências que comprovem a prestação dos serviços nos parâmetros determinados;
- Participar de reuniões junto a CONTRATANTE, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho no período de medição e avaliação, bem como discutir a necessidade de melhorias, se pertinente.
- Elaborar e encaminhar a CONTRATANTE plano de ação no prazo acordado entre as partes, a fim de evitar a recorrência das falhas, se pertinente.
- Emitir e encaminhar nota fiscal dos serviços prestados ao Gestor do Contrato.

