

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





SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	4
LISTA DE ABREVIACÕES.....	5
A. INTRODUÇÃO.....	6
B. OBJETO.....	7
C. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	7
C1. Recursos essenciais para prestação dos serviços	9
C.1.1. Almoxarifado de estoque temporário	9
C.1.2. Transporte.....	12
C.1.3 – Solução tecnológica	13
C.1.4 – Sistema de Gestão para a Qualidade.....	19
C.1.5 – Recursos humanos	22
C.1.6 – Seguros e medidas protetivas	23
C2. Descrição de Processos.....	24
C2.1. Reposição do almoxarifado de armazenamento temporário	25
C2.2. Armazenamento temporário e controle físico-financeiro	26
C2.3. Separação.....	28
C2.4. Conferência e Empacotamento	29
C2.5. Expedição	31
C2.6. Transporte e entrega de medicamentos e outros produtos.....	31
C2.7. Logística reversa.....	34
C2.8. Destinação final de medicamentos e outros produtos.....	35
C2.9. Gestão documental	36
C2.10. Horário de funcionamento.....	36
D. ESTIMATIVA DE DEMANDA DO REMÉDIO EM CASA.....	37
E. MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO.....	42
F. NÍVEIS DE SERVIÇO.....	43
G. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS	44
G1. Plano de Trabalho.....	47
G2. Fase de transição	48
G3. Início da Execução.....	48





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

H. OBRIGAÇÕES.....	49
H1. Obrigações da CONTRATADA.....	49
H2. Obrigações da CONTRATANTE.....	50
I. GESTÃO DO CONTRATO.....	52
ANEXOS.....	52





GLOSSÁRIO

“Medicamentos e outros produtos”: refere-se aos itens descritos no anexo 1 (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).





LISTA DE ABREVIações

AF: Assistência Farmacêutica
CAF: Coordenadoria de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo
CBAF: Componente Básico da Assistência Farmacêutica
CEAF: Componente Especializado da Assistência Farmacêutica
CESAF: Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica
CRC: Central Remédio em Casa
CT-e: conhecimento de transporte eletrônico
DENASUS: Departamento Nacional de Auditoria do SUS
DRS: Departamento Regional de Saúde
FEFO: Regra "Primeiro a Expirar Primeiro a Sair"
LIFO: Regra "Last in, First Out"
PCDT: Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas
PGRSS: Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde
PNAO: Política Nacional de Atenção Oncológica
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
REMÉDIO EM CASA: programa de governo para entrega, sob demanda, de medicamento na porta do requisitante (endereços dos usuários)
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
TN: 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 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 ações são destinadas a complementação e 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 1.3 – 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 (Portaria nº 3.916, de 30 de outubro de 1998), da Política Nacional de Assistência Farmacêutica (Resolução nº 338, de 06 de maio de 2004) 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).

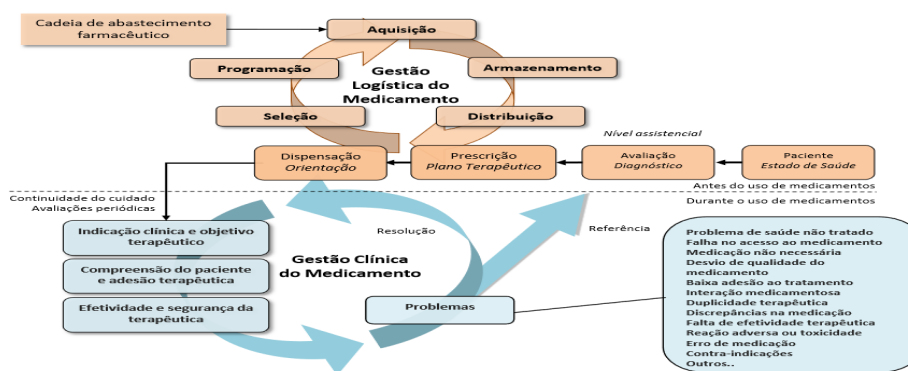


Figura 1. Ciclo da Assistência Farmacêutica: representação esquemática das atividades de Assistência Farmacêutica. Fonte: CORRER, C. J.; OTUKI, M. F. SOLER O. Assistência





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 ou unidades referenciadas, contemplando a coleta e o armazenamento temporário, separação, conferência e expedição de medicamentos e outros produtos por usuário, transporte adequado para entrega de carga individualizada, solução tecnológica e rastreabilidade de todos os medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia e serviço de atendimento ao usuário, nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos – REMÉDIO EM CASA.

C. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7. A Figura 2 representa, de forma esquemática, os serviços de operação do REMÉDIO EM CASA, à serem prestados pela CONTRATADA.

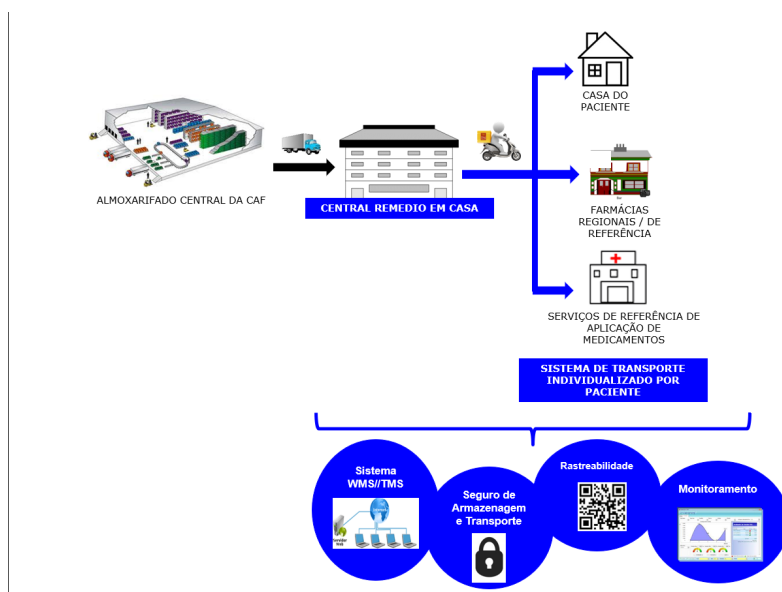


Figura 2. Representação esquemática dos serviços de operação do REMÉDIO EM CASA, à serem prestados pela CONTRATADA.





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

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

- **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 e distribuição de medicamentos e outros produtos em grandes volumes;
- **CONTRATADA** – Empresa responsável pela prestação de serviços de operação para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS ou unidades referenciadas, contemplando a coleta e o armazenamento temporário, separação, conferência e expedição de medicamentos e outros produtos por usuário, transporte adequado para entrega de carga individualizada, solução tecnológica e rastreabilidade de todos os medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia e serviço de atendimento ao usuário, nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos – **REMÉDIO EM CASA**.

9. Os macroprocessos relacionados ao objeto deste termo de referência são descrito no Quadro 01.

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 medicamentos e outros produtos.
CONTRATANTE	Definição dos pontos de reposição da Central Remédio em Casa (CRC).
	Definição da quantidade a ser distribuída para a CRC.
	Emissão de faturas de entrega.
	Orientação de recolhimento de medicamentos e outros produtos, em situações específicas.
ALMOXARIFADO CENTRAL DA SES/SP	Separação das quantidades a ser distribuída para a CRC.
	Conferência e embalagem dos medicamentos e outros produtos separados por unidade.
	Expedição dos pedidos para a CRC.
CONTRATADA	Coleta dos medicamentos e outros produtos no Almoxarifado Central da CAF (estoque temporário para alimentação do processo de trabalho de separação por usuário do SUS).
	Armazenamento e controle físico-financeiro de medicamentos e outros produtos - para até 1,5 mês de abastecimento (modelo kanban), a depender da estratégia do operador logístico.
CONTRATANTE	Gestão das demandas individualizada e emissão de ordens de dispensação aos usuários do SUS / serviços de referência para aplicação de medicamentos
CONTRATADA	Separação de pedidos (ordens de dispensação)





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

	Conferência e embalagem dos medicamentos e outros produtos separados por USUÁRIO DO SUS.
	Expedição dos pedidos para os USUÁRIOS DO SUS.
	Transporte e entrega de carga individualizada para os USUÁRIOS DO SUS.
	Logística reversa de medicamentos e outros produtos, em situações específicas.
	Logística reversa de documentos originais de usuários do SUS
	Serviço de Atendimento ao Cliente (usuários do SUS)
CONTRATANTE e	Monitoramento da operação
CONTRATADA	Gestão documental dos processos desenvolvidos.

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

- Almoarifado(s) para armazenamento de estoque temporário e separação de medicamentos e outros produtos, de forma individualizada, conforme prescrição médica;
- 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.

C1. Recursos essenciais para prestação dos serviços

C.1.1. Almoarifado de estoque temporário

11. A CONTRATADA deverá viabilizar um almoarifado com infraestrutura adequada para armazenamento temporário, controle físico-financeiro, fracionamento, separação e expedição de medicamentos e outros produtos de forma individualizada, conforme prescrição médica dos usuários do SUS.
12. O estoque temporário de medicamentos e outros produtos será fornecido pela CONTRATANTE, através do Almoarifado Central SES/SP, na quantidade necessária para alimentação do processo de trabalho da CONTRATADA.
13. Fica a critério da CONTRATADA a definição do número de almoarifados de estoque temporário para prestação dos serviços, considerando a sua estratégia de operação, entretanto, o almoarifado temporário “sede” – “Central Remédio em Casa (CRC)” – deverá estar localizado estrategicamente num raio máximo de 120 km dos limites do





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

município de São Paulo, devido a concentração dos usuários do SUS neste raio, bem como proximidade ao almoxarifado central SES/SP e sede da CONTRATANTE, por questões operacionais e de monitoramento.

14. Caso a CONTRATADA opte pela estratégia de mais de um almoxarifado de armazenamento temporário, todos os requisitos apresentados para o almoxarifado "sede", deverão ser seguidos nos almoxarifados de suporte.
15. A região para instalação do(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário deve possuir oferta de recursos compatíveis à operação, visando a racionalização de custos, **segurança da operação**, proximidade às principais rodovias.
16. Todas as instalações deverão estar de acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 304, de 17 de setembro de 2019, alterada pela RDC 360, de 27 de março de 2020, e respectivas 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) almoxarifado(s) possuirá(ão) áreas distintas para operação envolvendo medicamentos e outros produtos refrigerados (2° a 8° C) e climatizados (15 a 25°C).
18. Nestas áreas devem ser contempladas:
 - Área para carga e descarga com espaço suficiente para espera, estacionamento e manobra de veículos, sendo proporcional ao fluxo estimado de veículos;
 - Docas para o recebimento e expedição da demanda apresentada:
 - climatizadas e refrigeradas, protegidas de variações climáticas;
 - niveladas e flexíveis aos diversos perfis de veículos, plataformas, rampas niveladoras e portas externas com tamanhos adequados para a passagem dos veículos;
 - protegidas por marquises, evitando a incidência direta de luz solar, chuva ou outras intempéries sobre os produtos durante o processo de carga e descarga;
 - Câmaras frias e antecâmaras adequados à demanda;
 - Sistemas de geração auxiliar de energia para a manutenção das operações do almoxarifado, priorizando a manutenção dos sistemas de climatização e refrigeração destinadas ao acondicionamento de medicamentos e outros produtos.
 - Piso para repelir a poeira.
19. Caberá à CONTRATADA a manutenção do(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário com a infraestrutura necessária para perfeita execução dos serviços contratados, considerando os seguintes requisitos mínimos:





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

- 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) almoxarifado(s), a critério da CONTRATADA;
- Implantação de placas de identificação e sinalização em todas as áreas do(s) almoxarifado(s);
- Segregação das operações de recebimento e expedição, impedindo assim o fluxo cruzado;
- Sistemas de climatização e refrigeração adequados e com back up;
- 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 os processos de fumigação, dedetização, desratização e descupinização em conformidade com as normas definidas pelo órgão competente para o controle de pragas;
- Fornecimento de infraestrutura e equipamentos para armazenamento e movimentação de medicamentos e outros produtos no(s) almoxarifado(s), em conformidade com a operação da CONTRATADA;
- Cobertura de radiofrequência suficiente para garantir o registro de todas as operações no(s) almoxarifado(s).

20. Quanto a segurança, a CONTRATADA deverá providenciar:

- Sistemas de controle e registro de acesso de pessoas e veículos no(s) almoxarifado(s) e 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) almoxarifado(s).





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

- Apólice de seguro para medicamentos e outros produtos movimentados no(s) almoxarifado(s), conforme especificado no item C1.6 – 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 frota de veículos 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: veículos com isolamento isotérmico, em consonância com as recomendações da vigilância sanitária, e controle (rastreadibilidade) da temperatura durante o transporte;
 - Para medicamentos e outros produtos refrigerados: veículo qualificado, em consonância com as recomendações da vigilância sanitária, com controle (rastreadibilidade) da temperatura durante o transporte.
- Os veículos 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 as condições de limpeza e manutenção dos veículos:
 - Os veículos 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 registro das condições do veículo previamente ao carregamento da carga;





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

- A periodicidade de limpeza e higienização é de no mínimo sete dias, caso o veículo não seja utilizado durante esse período, ou a cada transporte realizado.
 - Deverá ser realizada desinsetização dos veículos por empresa credenciada junto aos órgãos fiscalizadores competentes, seguindo normas ditadas pela Vigilância Sanitária. Detectadas necessidades, a desinsetização pode ser efetuada em períodos inferiores ao definido pela Vigilância Sanitária.
 - Deverá garantir manutenção preventiva e corretiva dos veículos, com execução de plano de acompanhamento periódico e reparos, quando aplicável.
23. Com relação aos requisitos mínimos de segurança:
- Frota de veículos em bom estado, com documentação regular, dentro das normas do Departamento de Trânsito, devidamente sinalizados e equipados com sistemas de comunicação;
 - Frota de veículos com bloqueador de portas – quando transporte em grandes volumes (como por exemplo, ao retirar medicamentos e outros produtos no Almoarifado Central SES/SP ou entrega de medicamentos aos serviços de referência, separados de forma individualizada, conforme prescrição médica);
 - Rastreamento da frota de veículos via satélite, com monitoramento 24 horas por dia, quando pertinente;
 - Contratação de apólice de seguro para a operação de transporte, conforme C1.6 – 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, 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 prestação de serviços, integrados a plataforma de relacionamento online, para controle físico-financeiro e rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos, em todas as etapas da cadeia.
25. Esta solução 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)





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

aos locais de entrega, em consonância com a Resolução RDC nº 54, de 10 de dezembro de 2013 e atualizações.

26. A CONTRATADA deverá oferecer o(s) almoxarifado(s) de estoque temporário e infraestrutura de transporte informatizados 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 por código de barras para rastreabilidade¹.
27. Será de responsabilidade da CONTRATADA a integração de seus sistemas aqueles utilizados pela CONTRATANTE (GSNET, GSNET Compras, MEDEX, SCodes e/ou outros que forem incorporados pela SES/SP), quanto às funcionalidades relacionadas aos processos descritos no item 5 deste termo referência.
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 no item 5 deste termo referência.
29. As características básicas dos atuais sistemas utilizados pela SES (GSNET, GSNET Compras, FARMANET) 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
CLIF – RV Imola (Almoxarifado Central SES/SP)	Web	Open Data	CakePHP	MYSQL	LINUX	DATA CENTER RV IMOLA

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,

¹ 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

- que será disponibilizado pela CONTRANTE 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 transição de sua prescrição médica.
 33. O sistema informatizado CLIF é o sistema empregado pelo operador logístico contratado pela SES/SP para rastreabilidades dos processos, medicamentos e outros produtos para saúde no almoxarifado central SES/SP.
 34. 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.
 35. 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 ao Portal de Comunicação aos usuários definidos pela CONTRATANTE, cabendo a CONTRATADA a capacitação e suporte para utilização do sistema informatizado pela CONTRATANTE, ou quem esta indicar.
 36. A CONTRATADA deverá viabilizar plataforma online para monitoramento, em tempo real, das entregas dos medicamentos e outros produtos pelos usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos, bem como registro de ocorrências, quando pertinente. Ainda, deverá promover a integração e/ou envio destas informações aos sistemas informatizados da CONTRATANTE, quando requerido.
 37. Os equipamentos e links de internet externos ao(s) almoxarifado(s) de estoque temporária, necessários para acesso ao Portal de Comunicação da CONTRATADA, não serão de responsabilidade da CONTRATADA.
 38. 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.
 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





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

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 e de entidades de relacionamento pertinentes, de modo que o legado armazenado possa ser transferido para outros sistemas computacionais.
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, além de tempo suficiente em relatórios, para fins de auditoria dos Tribunais de Contas da União e do Estado. 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 (HyperText 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.
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) almoxarifado(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:
 - Padronização do cadastro de medicamentos e outros produtos;
 - Padronização do cadastro de fornecedores;
 - Agendamento de recebimento de medicamentos e outros produtos;
 - Recebimento de medicamentos e outros produtos, com registro mínimo de: programa; fornecedor; número do documento gerado pelo sistema





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

informatizado GSNET; código de produto; descrição de produto; unidade de medida de produto em pelo menos três unidades (aquisição, 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) almoxarifado(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 com código de barras, formação de volumes de armazenagem, movimentação interna dos medicamentos e outros produtos no(s) almoxarifado(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) almoxarifado(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) almoxarifado(s) e ordem de *picking*, agrupamento de pedidos por usuário do SUS, definição das unidades de fornecimento – 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, 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 almoxarifado;
- Emissão de relatórios gerenciais, tais como:

Recebimento:

- ✓ Histórico de recebimentos do Almoxarifado Central SES/SP;
- ✓ Recebimentos aguardando conferência física / inspeção;
- ✓ Recebimentos por período, por local, produto;
- ✓ Documentos de Entrada;

Armazenamento:

- ✓ Posição de estoque por local, produto, fabricante, lote, validade, valores unitário e total;





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

- ✓ 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 produto passou);
 - ✓ Pedidos por destinatário (usuário do SUS, farmácia de referência e serviços de referência para administração de medicamentos);
 - ✓ Consumo médio 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, permitindo a rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos movimentados no(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário.
48. A troca de informações entre o sistema WMS da CONTRATADA, da CONTRATANTE e/ou do almoxarifado central SES/SP deverá ocorrer na periodicidade a ser definida durante a implantação. O processo de intercâmbio de informações entre os sistemas deverá oferecer a ambas as partes informações atualizadas. 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 da frota de veículos 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 tabelas de frete e cálculos de faturamento;
 - Otimização da ocupação dos veículos e prazos de entrega;
 - Roteirização das entregas e otimização da frota de veículos por meio da consolidação das entregas por região;
 - Emissão de etiquetas para identificação de volumes;
 - Formação de volumes de transporte;
 - Emissão de conhecimento de transporte eletrônico (CT-e);
 - Emissão de manifesto eletrônico de carga;





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

- Agrupamento de documentos associados ao processo, de forma individualizada, por usuário do SUS, farmácia de referência e serviços de referência para administração de medicamentos;
- Registro dos processos de limpeza, manutenção e qualidade dos veículos, contemplando compatibilidade entre veículo e carga e inspeção das condições de transporte de medicamentos e outros produtos;
- Registro dos dados do veículo, motorista e proprietário;
- Acompanhamento de ocorrências de entrega;
- Registro de entrega de transferência entre almoxarifado(s) de armazenamento temporário, se pertinente;
- Registro de entrega ao usuário do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos (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);
- Dash board para acompanhamento, em tempo real, das operações de transporte de medicamentos e outros produtos (situação dos pacotes).
- Emissão de relatórios gerenciais, tais como: CT-e emitidos, manifestos emitidos, cargas embarcadas, análise das entregas e análise das ocorrências.
- 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.

C.1.4 – Sistema de Gestão para a Qualidade

52. A CONTRATADA deverá implantar no ambiente do(s) almoxarifado(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 GMMS 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 casos 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 a CONTRATADA os POP, 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 à CONTRATANTE os planos de contingência elaborados, a qual 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 o monitoramento e registro de:

- 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 que ajudarem a compor a análise do caso.
- outros processos que forem identificados durante a vigência do contrato, acordados entre a CONTRATANTE e à CONTRATADA.





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

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, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos 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 à CONTRATANTE de relatórios detalhados das ocorrências e análises realizadas.
61. A CONTRATADA deverá disponibilizar um **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)** receptivo e canal interativo em site para interface da CONTRATADA com usuários e colaboradores do SUS, providenciado em plataforma validada ou 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 REMÉDIO EM CASA: 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.





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

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 executadas pela CONTRATADA será de responsabilidade da CONTRATADA.
64. Em caso em que a CONTRATADA identifique, pelo SAC ou no momento de 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, através de um sistema de gestão ambiental para acompanhamento da execução destes objetivos, com a definição de procedimentos que permitam identificar, conhecer, administrar e controlar os resíduos gerados durante o fornecimento de produtos e serviços, divulgando, entre seus funcionários e a sociedade, práticas alinhadas com o cumprimento da política ambiental da empresa e com planos de ação emergencial e de contingência 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 a 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 não devem ser realizadas por profissionais não habilitados legalmente, visto que o fato coloca em risco a qualidade e garantia 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.

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:
 - o com cobertura do valor médio dos medicamentos e outros produtos armazenados (45 dias de consumo);
 - o contemplando riscos de incêndio, queda de raio, explosão e implosão, desabamento, inundação, danos elétricos, infiltrações;
 - o contemplando perdas, extravios e avarias, furto simples e roubo qualificado.
 - Seguro de transporte para todos os embarques, com cobertura do valor dos





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

medicamentos e outros produtos transportados:

- 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 (TN).
- Plano de Gerenciamento de Risco, conforme instruções da Seguradora:
75. O seguro de armazenagem, o seguro de transporte e demais medidas protetivas, como por exemplo escolta armada, 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 original das apólices de seguros contratadas ou renovadas, bem como suas adequações e atualizações, deve ser encaminhadas à CONTRATANTE até o início das atividades e sempre 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, 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 declarado pelo fornecedor do medicamento e/ou outro produto, correspondendo ao valor da nota fiscal e/ou declaração de importação de venda dos medicamentos e outros produtos.

C2. Descrição de Processos





C2.1. Reposição do almoxarifado de armazenamento temporário

83. A CONTRATANTE fornecerá até 45 dias de consumo dos medicamentos para a CONTRATADA, para que a mesma viabilize o fracionamento (quando necessário), separação e expedição de medicamentos e outros produtos para os domicílio dos usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos.
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 *online* 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 a coletar no almoxarifado central da SES/SP, consumo médio mensal por produto, valor unitário e total por produto, cobertura em meses, 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° 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° a 25°C). Endereço: Avenida Júlia Gaioli, 740 - Módulo 8 / Galpão T200 - Água Chata - Guarulhos - SP, CEP 07251-500.
- Estes endereços poderão sofrer alteração no decorrer do contrato.
86. Será responsabilidade da CONTRATADA a solicitação de **agendamento da coleta de medicamentos e outros produtos no almoxarifado central SES/SP**, considerando:
- Cronograma de coleta, elaborado de forma consensual as partes;
 - Monitoramento do processo: quantidade solicitada *versus* quantidade entregue;
 - Notificação de não conformidades, as quais serão monitorada pela CONTRATANTE, por meio do sistema informatizado da CONTRATADA, para fins de adoção de das providências administrativas, quando pertinente.
87. Será responsabilidade da CONTRATADA a inspeção dos medicamentos e outros produtos coletados no almoxarifado central SES/SP, antes do recebimento e carregamento de seus veículos 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 almoxarifado





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

- central SES/SP) – descrição do produto, quantidade, valor unitário e 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; % amostragem dos demais produtos definida de consensual entre a CONTRATADA e CONTRATANTE;
 - Ausência de pendências documentais.
88. Os critérios de coleta de cargas com detecção de divergências serão tratados em POP, definido de forma consensual entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante o período de implantação dos serviços.
89. Após a coleta dos produtos, a CONTRATADA deverá transportar os medicamentos até o(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário e mantê-los segregados até o registro do recebimento no sistema informatizado.
90. 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.
91. Dos medicamentos e outros produtos coletados, 95% devem estar disponíveis para movimentação em até 24 horas, não podendo exceder em nenhuma hipótese 48 horas.
92. Os produtos coletados e que no decorrer do processo de preparação para armazenamento forem identificados como “não conformes” deverão ser armazenados em local segregado e devidamente identificado, sendo a CONTRATADA. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE decorrente das atividades conduzidas após a coleta pela CONTRATADA no almoxarifado central 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.

C2.2. Armazenamento temporário e controle físico-financeiro

93. Será responsabilidade da CONTRATADA o armazenamento temporário e o controle físico-financeiro dos medicamentos e outros produtos transferidos do Almoxarifado Central da CAF para a CRC.
94. 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 da Vigilância Sanitária, descritas em legislação pertinente, como Portaria





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

GM/MS nº 344/1998 e suas atualizações, Lei nº 10.357/2001 e regulamentações, e Instrução Técnica nº 27/2004.

95. 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.
96. 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 quantidade, do lote, do prazo de validade e de outras informações necessárias para a rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos armazenados.
97. Deverão ser adotadas classificações de posicionamento, tais como: agrupamento por classe de material, itens de maior giro em posições próximas a área de separação, itens de maior peso ou volume nas posições mais baixas dos porta-paletes, empilhamento máximo.
98. Com relação as 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.
99. 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 e subprograma;
 - 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, conforme legislação pertinente.
100. O controle das posições de armazenamento e da movimentação de medicamentos e outros produtos no(s) almoxarifado(s) temporários deverá ser realizado por meio do WMS da CONTRATADA, integrado a leitores de código de barras.
101. 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).
102. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE mensalmente:





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

- Relação de medicamentos e outros produtos não movimentados pelo período de 30 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 e XYZ.
103. 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 da curva – uma vez a cada dois meses;
 - Itens C da curva – 2 vezes ao ano.
- Sendo que os inventários poderão ser acompanhados pela CONTRATANTE.
104. As diferenças deverão ser apuradas no período de 5 dias úteis e um plano de ação deverá ser elaborado de forma a eliminar suas causas.
105. Quando necessário ajuste físico ou virtual de inventário, o mesmo somente poderá ser realizado mediante autorização formal da CONTRATANTE.
106. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelos medicamentos e outros produtos movimentados no(s) almoxarifado(s) de armazenamento temporário . Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE decorrente das atividades conduzidas pela CONTRATADA deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C1.6 – Seguros e medidas protetivas. Ressalta-se que a CONTRATADA obriga-se a repor perdas por vencimento devido à má gestão de estoque.

C2.3. Separação

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





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

- Emergencial – reatendimento.
 - Emissão de lista(s) de separação;
 - Separação do(s) produto(s), na(s) quantidade(s) determinada(s) na ordem de dispensação, considerando:
 - Identificação única, por operador, 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. Neste caso, a cópia da bula deverá ser enviada eletronicamente, por e-mail, 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 embalagem.
109. Serão de responsabilidade da CONTRATADA os insumos utilizados na separação.
110. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE no ato da separação deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C1.6 – Seguros e medidas protetivas.

C2.4. Conferência e Empacotamento

111. A CONTRATADA deverá realizar a dupla conferência dos volumes montados e documentos emitidos, garantindo a ausência de erros de dispensação, conforme diretrizes do Programa Nacional de Segurança do Paciente.
112. O operador responsável pela separação dos produtos será responsável pela primeira conferência dos volumes montados e dos documentos emitidos. Uma nova conferência, por outro operador, deverá ser realizada antes do fechamento das embalagens. A segunda conferência deverá ser gravada, e as imagens de conferência deverá estar disponível para a CONTRATANTE e usuários do SUS, quando requisitado.
113. No processo de conferência, deve-se certificar, por meio de inspeção visual, a integridade física do produto e sua embalagem.





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

114. O acondicionamento deve ser realizado em embalagem apropriada, de acordo as características dos medicamentos e outros produtos, de modo a garantir 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.
115. Serão de responsabilidade da CONTRATADA os suprimentos utilizados na conferência e embalagem dos medicamentos e outros produtos – caixas de papelão, lacres numerados, fitas personalizadas, cadeados eletrônicos, etiquetas, bolsas de ar, plástico bolhas, caixas térmicas:
- 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 deverão ser propostas pela CONTRATADA e validadas junto com a CONTRATANTE, considerando:
 - Menção ao Governo do Estado de São Paulo;
 - Logotipo do REMÉDIO EM CASA;
 - Texto padrão quanto aos cuidados para armazenamento domiciliar;
 - Texto padrão quanto ao uso do medicamento conforme prescrição médica.
 - Identificação do usuário do SUS, 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.
116. Cada volume deverá ser identificado por seus documentos de transferência e destino, contemplando:
- Informações da ordem de dispensação;
 - 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 do pacote.
117. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE durante a conferência e empacotamento deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C1.6 – Seguros e medidas protetivas.





C2.5. Expedição

118. A expedição dos medicamentos e outros produtos do CRC deve contemplar os processos de:
- Roteirização, amparada pelo TMS da CONTRATADA, a fim de obter o melhor resultado em termos de ocupação dos veículos e cumprimento dos prazos de entrega;
 - Autorização de embarque, mediante conferência dos documentos, da carga, da rota, endereços de destino e adequação/condições do veículo de transporte;
 - Carregamento da frota de transporte, segundo os critérios *Last in, First Out* (LIFO), respeitando a compatibilidade das cargas, o empilhamento máximo de volumes e considerando estratégias para manutenção da estabilidade e integridade da carga.
119. Com relação aos prazos de expedição, a partir da transferência eletrônica das ordens de dispensação pela CONTRATANTE, deve-se considerar:
- Ordinária – nova prescrição, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: até 2 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 ordem de dispensação, afim de não interromper o tratamento do usuário;
 - Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: um dia útil, para no máximo 5% do volume mensal contratado.
120. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE no ato da expedição deverão ser ressarcidos integralmente, conforme C1.6 – Seguros e medidas protetivas.

C2.6. Transporte e entrega de medicamentos e outros produtos

121. Caberá a CONTRATADA a gestão das entregas, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS – REMÉDIO EM CASA, e, excepcionalmente, nos serviços de referência para administração de medicamentos ou nas farmácias de referência, na impossibilidade de entrega em domicílio ou em local indicado pelo usuário.
122. Os produtos deverão ser transportados sob condições que assegurem sua integridade e qualidade, empregando-se infraestrutura de transporte adequada, conforme item “transporte”, em “recursos mínimos”.





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

123. Será de responsabilidade da CONTRATADA os suprimentos necessários para o transporte dos medicamentos e outros produtos do REMÉDIO EM CASA, bem como de pedágios e outras taxas de transporte, sendo que estes custos estão contemplados na precificação dos serviços prestados.
124. A CONTRATADA será responsável pelo transporte dos medicamentos e outros produtos, desde o CRC até o destino final, se responsabilizando por qualquer dano ou extravio ocorrido no trajeto, conforme C1.6 – Seguros e medidas protetivas.
125. A CONTRATADA será a responsável pelo descarregamento dos produtos nos locais de entrega, e para tanto, deverá contratar e manter em cada veículo equipe treinada de colaboradores com capacidade técnica para promover o descarregamento e acompanhar a conferência dos produtos pelos usuários nos locais definidos pela CONTRATADA.
126. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se apresentar uniformizados, limpos e com crachá de identificação. Todos os motoristas e assistentes de entrega deverão seguir os critérios de segurança, conforme normas do Departamento de Trânsito.
127. Quando a entrega de produtos refrigerados ocorrer em serviços de referência para administração de medicamentos e farmácias de referência, a CONTRATADA deverá disponibilizar caixas térmicas e gelo reutilizável rígido, caso o local de estacionamento do veículo seja distante da área de recebimento do estabelecimento de saúde.
128. A CONTRATADA deverá aguardar o procedimento de conferência da carga pelo responsável pelo recebimento no destino final (usuário do SUS, representantes dos usuários do SUS – designados conforme Portaria de Consolidação GMMS nº 02/2017 ou regras internas da SES/SP, no caso das demandas administrativas e judiciais – e equipes dos serviços de saúde).
129. Para conferência dos medicamentos e outros produtos pelos usuários, representantes dos usuários e equipes dos serviços de saúde, a CONTRATADA deverá fornecer o termômetro de infravermelho com mira a *laser*, para que o usuário do SUS ou seu representante certifique-se que o medicamento está sendo entregue dentro dos padrões estabelecidos de temperatura.
130. Após a conferência pelo usuários e/ou colaborador do SUS, e estando a entrega em conformidade, a CONTRATADA deverá recolher:
 - Do usuário do SUS (ou representante designado): nome, número do RG, confirmação de recebimento digital, 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 no recibo em papel, com posterior digitalização do documento para consulta pela SES/SP).





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

Os colaboradores da CONTRATADA, em hipótese alguma, poderão assinar recibos ou qualquer outro documento no lugar do usuário do SUS ou seu representante.

- Do responsável pelo recebimento nos serviços de referência para administração de medicamentos e farmácias de referência: os documentos de transferência originais (ordens de dispensação, conhecimento de embarque, entre outros), devidamente assinados.
131. Os comprovantes de entrega em papel devem retornar ao CRC para comprovação de entrega, e, posteriormente, serem protocolados nas Farmácias Regionais da CONTRATANTE para finalização das questões de faturamento junto ao Ministério da Saúde e arquivo dos documentos.
132. A CONTRATADA deverá realizar o registro da entrega dos medicamentos e outros produtos no sistema informatizado, contemplando a 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.
133. Com relação aos prazos de entrega após a expedição da CRC, na primeira tentativa de entrega:
- Ordinária – nova prescrição:
 - Medicamentos e outros produtos climatizados: até 3 dias úteis;
 - Medicamentos e outros produtos refrigerados: até 1 dia útil
 - Ordens de dispensação contendo simultaneamente medicamentos e outros produtos climatizados e refrigerados: até 1 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 ordem de dispensação, a fim de não interromper o tratamento do usuário.
Neste caso, a CONTRATADA deverá realizar uma programação interna de seus processos de trabalho, com antecedência a necessária para atender os prazos acordados com o usuário do SUS. Uma vez que não há alterações nas ordens de dispensação para os reatendimentos, a CONTRATADA deverá realizar a emissão automática das dispensação.
 - Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: um dia útil, para no máximo 5% do volume mensal contratado.
134. A CONTRATADA deverá disponibilizar aos entregadores meio de comunicação (como por exemplo, rádio, celular, entre outros) 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 CRC para tratamento posterior. **O**





contato das áreas sob responsabilidade da SES/SP será fornecido à CONTRATADA após a aprovação do plano de trabalho.

135. Em caso de insucesso de entrega na primeira tentativa, a CONTRATADA deverá realizar agendamento de uma segunda tentativa, em até 3 dias úteis, **sem cobrança adicional da CONTRATANTE**. Em caso de insucesso de entrega na segunda tentativa, a CONTRATADA deverá realizar agendamento de uma terceira tentativa, em até 3 dias úteis, **sem cobrança adicional da CONTRATANTE**.
136. Caso a terceira tentativa de entrega em domicílio não seja bem sucedida, o usuário do SUS poderá solicitar junto ao SAC da CONTRATADA o envio do seus medicamentos para a farmácia de referência de sua região, excepcionalmente para aquele mês de competência. Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos medicamentos e outros produtos na farmácia de referência em até 3 dias úteis, a contar da data da manifestação do usuário do SUS, **podendo haver cobrança adicional à CONTRATANTE**.
137. Em todas as tentativas de entrega não concluídas com sucesso, por ausência do usuário do SUS e/ou representante por ele designado, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE documento com 03 (três) características da residência do usuário do SUS e deixar na residência do usuário do SUS um comunicado de "ESTEVE 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.
138. 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 no processo logístico.
139. O não cumprimento dos prazos de entrega 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 CONTRATADA diretamente ou por meio de interfaces com os sistemas informatizados da CONTRATADA.

C2.7. Logística reversa

140. Ficará a cargo da CONTRATADA, a logística reversa dos medicamentos e outros produtos desde o destino (domicílio do usuário do SUS, farmácia de referência e serviços de referência para administração de medicamentos) até o local de origem (CRC), quando da identificação de não conformidades no processo de conferência da carga, casos de suspensão de medicamentos, cancelamento de pedidos, insucesso nas entregas, dentre outros.





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

EXCEPCIONALMENTE 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, mediante requisição formal da Farmácia Regional, responsável pelo acompanhamento clínico do usuário do SUS;
141. Os medicamentos e outros produtos envolvidos na logística reversa deverão ser reincorporados nos estoques físico e virtual do CRC, quando pertinente.
142. Qualquer perda ou ônus causados à CONTRATANTE durante logística reversa dos medicamentos e outros deverão ser ressarcidos integralmente, C1.6 – Seguros e medidas protetivas.
143. Ficará a cargo da CONTRATADA a logística reversa de documentos dos usuários do SUS, a partir dos domicílios, farmácias de referência e/ou serviços de referência para administração de medicamentos), até a Farmácia Regional, nos casos de ordens de dispensação categorizadas como “nova prescrição” – primeira dispensação e renovação de processos, equivalente a 20% da demanda de entregas mensais (mês de referência – julho/21).
144. Em caso logística reversa de documentos dos usuários do SUS, caberá a CONTRATADA:
- Disponibilização aos usuários do SUS de embalagem apropriada para armazenamento temporário dos documentos, contendo campo para identificação e lacre, a fim de garantir que o entregador não tenha acesso a informações confidenciais.
 - Conferência da identificação dos usuários nas embalagens lacradas;
 - 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;
 - Entrega dos documentos na Farmácia Regional em até 02 dias úteis após o recebimento do usuário e/ou serviço de saúde do SUS.

C2.8. Destinação final de medicamentos e outros produtos

145. A destinação final dos medicamentos e outros produtos da SES, adquiridos ou transferidos à CONTRATANTE, avariados ou vencidos caberá à CONTRATANTE.
146. Excepcionalmente, 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.

147. A destinação final dos resíduos gerados pela CONTRATADA, bem como as embalagens secundárias, terciárias e quaternárias serão de responsabilidade da CONTRATADA.
148. 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 CONTRATADA a elaboração e a implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) conforme legislação vigente.
149. A CONTRATADA deverá apresentar o comprovante de destinação final dos produtos para a CONTRATANTE, afim de prestação de contas.

C2.9. Gestão documental

150. Caberá à CONTRATADA a gestão dos documentos envolvidos nos serviços previstos nesta especificação técnica, contemplando os documentos comprobatórios das entradas, movimentação internas e saídas de produtos transferidos ao(s) almoxarifado(s) gerenciado(s) pela CONTRATADA; os documentos comprobatórios da entrega e logística reversa de medicamentos e outros produtos; bem como documentação de usuários do SUS.
151. 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.
152. 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 pela almoxarifado central SES/SP à CONTRATADA para arquivo.
153. A CONTRATADA deverá disponibilizar arquivo físico dos documentos, em até 48 horas, quando solicitado pela CONTRATANTE. A cópia digital deverá estar disponível no Portal de Comunicação para consulta pela CONTRATANTE a qualquer tempo.
154. A CONTRANTE 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.

C2.10. Horário de funcionamento





155. O período de funcionamento do CRC e demais almoxarifado(s) de armazenamento temporário (se pertinente) será, no mínimo, de segunda a sexta-feira, das 07 às 18 horas.
156. A entrega e a logística reversa de medicamentos e outros produtos, bem como de documentos nos domicílios dos usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos se dará, no mínimo, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08 às 17 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.
157. 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 DO REMÉDIO EM CASA

158. Os serviços do REMÉDIO EM CASA contemplam a entrega de medicamentos e outros produtos no domicílio dos usuários do SUS. Na excepcionalidade, em farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos.
159. Todas as entregas de medicamentos e outros produtos serão realizadas em municípios do Estado de São Paulo.
160. As Farmácias Regionais, envolvidas na gestão documental, estão situadas nos municípios sede dos Departamento Regionais de Saúde, ou próximo deles.
161. O número estimado de usuários contemplados pelo REMÉDIO EM CASA é apresentado no Quadro 3.

Quadro 3. Número estimado de usuários contemplados pelo REMÉDIO EM CASA.

DRS	Nº estimado de usuários por mês (**)		
	CESAF, CEAF, Protocolos Estaduais (*)	Demandas Judiciais e Administrativas (***)	Total
DRS I - NAF CAPITAL	178.244	23.339	201.583
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	7.278	7	7.285
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	33.006	94	33.100
DRS I - NAF OSASCO	42.603	112	42.715
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	45.164	375	45.539
DRS II - ARAÇATUBA	22.755	1.844	24.599
DRS III - ARARAQUARA	19.228	2.002	21.230
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	35.520	1.658	37.178
DRS IX - MARÍLIA	34.202	3.978	38.180
DRS V - BARRETOS	13.536	4.796	18.332
DRS VI - BAURU	45.697	3.283	48.980





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

DRS VII - CAMPINAS	80.021	2.859	82.880
DRS VIII - FRANCA	21.118	4.968	26.086
DRS X - PIRACICABA	39.309	1.917	41.226
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	21.754	3.932	25.686
DRS XII - REGISTRO	7.766	200	7.966
DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	29.982	5.918	35.900
DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	27.040	2.671	29.711
DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	60.022	6.519	66.541
DRS XVI - SOROCABA	45.365	2.545	47.910
DRS XVII - TAUBATÉ	31.375	2.006	33.381
Total – Estado de São Paulo – MÊS	840.985	75.023	916.008
Total – Estado de São Paulo – 30 MESES	25.229.550	2.250.690	27.480.240

(*) 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/21.

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

162. O volume operacional estimado das entregas do REMÉDIO EM CASA (nº itens prescritos, nº unidades farmacêuticas, volume e peso total das entregues; valor total das prescrições) consta nos Quadros 4 e 5.





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

Quadro 4. Volume operacional MENSAL estimado para o REMÉDIO EM CASA – Programas Oficiais de Assistência Farmacêutica.

DRS e município de residência do usuário (conforme código IBGE)	Nº USUÁRIOS	MEDICAMENTOS - Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, Protocolos e Normas Técnicas Estaduais, Fibrose Cística					PRODUTOS NUTRICIONAIS - Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, Protocolos e Normas Técnicas Estaduais, Fibrose Cística					MEDICAMENTOS - Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica				
		Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG
DRS I - NAF CAPITAL	178.244	310.375	13.321.765	66.231.223	168,6	28.701	3.089	937.812	1.252.542	1.871,1	640.505	682	831	2.662.718	0,215	29,9
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	7.278	11.432	439.409	1.674.086	10,3	846	56	39.911	27.925	93,1	30.535	23	29	48.613	0,009	2,4
DRS I - NAF MOGIDAS CRUZES	33.006	54.622	2.057.906	11.370.157	31	4.971	545	210.641	220.184	441	149.138	143	207	547.303	0	11,1
DRS I - NAF OSASCO	42.603	66.538	2.683.942	11.315.050	45,0	5.495	471	180.729	179.956	379,9	128.034	160	181	669.244	0,047	6,5
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	45.164	71.559	2.618.571	14.844.791	54,9	6.336	709	196.850	526.341	423,2	141.878	160	282	721.069	0,087	24,4
DRS II - ARACATUBA	22.755	33.477	1.224.334	4.349.151	33,6	2.439	368	260.503	147.955	627,1	204.333	12	22	45.440	0,007	1,6
DRS III - ARARAQUARA	19.228	28.972	1.164.289	4.922.967	23,3	2.392	312	220.962	178.267	511,5	168.457	45	65	134.416	0,018	3,2
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	35.520	61.442	2.129.937	8.625.771	35,4	4.761	259	111.167	94.414	238,2	80.068	52	75	170.828	0,019	2,7
DRS IX - MARÍLIA	34.202	52.290	1.523.127	6.171.827	35,9	3.146	597	388.091	223.641	910,9	298.908	61	156	429.481	0,040	5,6
DRS V - BARRETOS	13.536	20.581	718.817	2.645.713	9,2	1.388	72	31.603	37.654	71,2	23.627	17	18	40.298	0,005	0,6
DRS VI - BAURU	45.697	69.325	2.455.746	8.384.444	45,5	4.218	665	292.469	299.758	681,2	223.368	89	110	262.314	0,028	4,0
DRS VII - CAMPINAS	80.021	126.542	4.748.812	19.848.096	72,5	9.566	1.414	299.844	709.308	592,9	203.044	232	258	643.252	0,067	9,3
DRS VIII - FRANCA	21.118	32.468	984.767	4.059.381	17,5	2.091	446	260.449	194.913	592,0	195.785	40	70	83.412	0,024	7,9
DRS X - PIRACICABA	39.309	61.710	2.082.745	9.439.645	46,1	4.386	503	397.126	289.516	924,4	303.930	29	31	111.705	0,008	1,1
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	21.754	35.006	1.095.858	3.428.628	33,4	2.206	156	99.100	72.142	235,5	76.989	46	64	236.639	0,017	2,3
DRS XII - REGISTRO	7.766	12.798	251.391	968.953	6,5	498	19	16.213	14.697	37,5	12.351	15	17	62.857	0,004	0,6
DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	29.982	47.981	1.956.483	8.580.417	26,7	3.896	665	195.371	372.488	388,3	133.147	21	24	55.190	0,006	0,9
DRS XIV - SAO JOÃO DA BOA VISTA	27.040	41.951	1.243.776	5.869.074	34,1	2.883	244	253.502	184.810	598,5	196.175	28	28	100.612	0,007	1,0
DRS XV - SAO JOSÉ DO RIO PRETO	60.022	87.159	3.072.267	10.191.176	56,2	6.104	629	237.639	404.466	509,3	171.055	70	216	581.534	0,066	17,5
DRS XVI - SOROCABA	45.365	67.492	2.442.578	9.947.567	60,1	4.773	727	255.921	461.827	577,3	191.129	68	86	284.863	0,024	4,6
DRS XVII - TAUBATÉ	31.375	46.291	1.870.625	10.521.883	39,4	3.983	790	185.485	505.931	401,2	134.176	125	153	565.714	0,040	5,5
TOTAL - ESTADO DE SÃO PAULO	840.985	1.340.011	50.086.945	223.390.000	885	105.079	12.736	5.071.388	6.398.734	11.105	3.706.630	2.118	2.923	8.457.502,5	0,8	142,6
MÉDIA POR USUÁRIO - ESTADO DE SÃO PAULO	1	2	60	266	0,001	0,125	0,015	6,030	7,609	0,013	4,407	0,003	0,003	10,057	0,000001	0,0





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

Quadro 5. Volume operacional MENSAL estimado para o REMÉDIO EM CASA – Demandas administrativas e demandas judiciais.

DRS e município de residência do usuário (conforme código IBGE)	Nº USUÁRIOS	MATERIAIS					MEDICAMENTOS					PRODUTOS NUTRICIONAIS				
		Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG	Nº ITENS PRESCRITOS	Nº UNIDADES FARMACÊUTICAS	VALOR TOTAL DA PRESCRIÇÃO (R\$)	VOLUME TOTAL EM M3	PESO TOTAL EM KG
DRS I - NAF Capital	23339	15.202	1.593.898	7.288.660	905,213 9	13.337	22.247	971.493	46.004.641	53,876729 3	3.050	6.068	101.439.267	2.622.545	134.275	78.030,75 0
DRS I - NAF Franco da Rocha	7	17	2.412	1.056	0,0143	2	12	275	1.238	0,0035730	1	0	0	0		
DRS I - NAF Mogi das Cruzes	94	253	37.812	26.083	0,8965	112	170	3.533	23.103	0,0728932	14	3	78.200	3.265	88	50.628
DRS I - NAF Osasco	112	150	18.607	21.718	0,8787	96	209	8.058	34.455	0,2254074	14	8	51.400	2.489	59	33.772
DRS I - NAF Santo André	375	945	144.856	108.352	16,7731	167	780	25.307	123.147	1,1271570	50	6	4.410	865	0	6
DRS II - Araçatuba	1844	1.038	90.506	738.240	56,9435	2.107	3.040	118.729	3.315.612	8,9176859	316	196	1.952.762	118.958	1.306	798.059
DRS III - Araraquara	2002	575	52.200	425.799	2,1668	257	2.721	123.130	4.344.270	4,3981878	256	263	3.116.206	101.553	2.260	1.328.014
DRS IV - Baixada Santista	1658	1.072	125.014	399.850	15,5659	1.218	2.159	182.379	3.322.025	7,3418076	626	264	4.386.564	192.333	5.088	2.973.993
DRS IX - Marília	4968	904	86.808	802.250	244,125 5	2.776	6.487	230.595	8.877.443	18,914820 0	1.045	770	10.306.151	443.424	7.568	4.431.962
DRS V - Barretos	3978	1.380	136.028	672.297	34,3052	2.553	8.563	482.278	36.883.236	29,553690 9	16.540	435	2.078.144	142.113	461	260.624
DRS VI - Bauru	4796	1.921	168.274	1.243.249	324,297 9	3.690	5.566	455.185	121.841.354	48,428977 2	26.964	799	12.059.595	322.804	13.757	7.962.135
DRS VII - Campinas	3283	2.245	286.887	1.965.651	69,3677	2.438	4.015	231.386	14.038.668	25,124057 1	6.471	456	7.923.862	453.602	7.281	4.217.944
DRS VIII - Franca	2859	1.109	137.959	961.321	321,236 7	4.072	3.762	188.383	3.229.346	8,3158239	344	648	9.240.944	421.670	10.572	6.086.637
DRS X - Piracicaba	1917	576	58.500	335.751	32,9558	957	2.188	104.267	6.219.524	2,3611715	303	440	6.857.930	201.182	8.469	4.879.205
DRS XI - Presidente Prudente	3932	1.144	157.997	534.276	120,885 0	4.153	4.236	192.549	4.005.373	11,581751 4	354	460	6.324.879	196.621	8.556	4.967.247
DRS XII - Registro	200	44	12.107	17.690	1,4750	103	154	17.349	96.360	2,5435601	44	74	2.703.180	59.168	3.514	2.031.046
DRS XIII - Ribeirão Preto	5918	3.976	129.801	2.026.123	313,295 8	5.466	6.624	328.919	49.077.382	16,563817 2	5.923	706	7.093.131	355.928	5.629	3.235.164
DRS XIV - São João da Boa Vista	2671	1.180	110.486	547.705	98,1077	1.260	4.032	160.636	2.096.246	5,1757216	321	424	6.855.596	301.695	9.718	5.655.285
DRS XV - São José do Rio Preto	6519	2.469	302.955	1.061.357	257,392 6	9.064	8.210	385.874	7.444.059	25,554749 1	9.779	904	11.811.484	404.982	9.135	5.187.668
DRS XVI - Sorocaba	2545	1.906	186.748	1.454.843	81,1315	2.713	4.125	147.677	8.414.899	11,345852 5	665	288	4.483.040	175.913	4.506	2.624.403
DRS XVII - Taubaté	2006	462	40.797	274.130	108,382 6	469	2.055	84.004	4.948.992	4,9559723	174	497	8.657.200	288.353	13.089	7.568.127
TOTAL - ESTADO DE SÃO PAULO	75.023	38.568	3.880.652	20.906.400	3.005	57.008	91.355	4.442.006	324.341.373	286	73.256	13.709	207.423.945	6.809.464	245.331	#####
MÉDIA POR USUÁRIO - ESTADO DE SÃO PAULO	1	0,51	51,73	278,67	0,04	0,76	1,22	59,21	4.323,23	0,00	0,98	0,18	2.764,80	90,77	3,27	1.897,05

*A unidade de medida dos itens de produtos nutricionais podem ser conferidas no Anexo 7.





163. A estratificação das informações do Quadro 04 por região (DRS, região de saúde e município), bem como a característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) consta nos Anexos 1 a 5. Devido a extensão dos arquivos, o banco de dados foi dividido em quatro documentos – MEDEX 1 + HC, MEDEX 2, MEDEX 3 e MEDEX 4.
164. A estratificação das informações do Quadro 05 por região (DRS, região de saúde e município) e característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) consta nos Anexos 6 e 7.
165. Estão contemplados no escopo do REMÉDIO EM CASA os seguintes medicamentos e outros produtos – Quadro 06:
- **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 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 (Resolução SS nº 35, de 18 de abril de 2019), fibrose cística (Lei nº 11.250, de 4 de novembro de 2002), Lupus 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 6. Elenco de medicamentos e outros contemplados pelo REMÉDIO EM CASA.

Programas	Quantidade de itens(*)	Relação de medicamentos e outros produtos
CEAF + CESAF + Protocolos Estaduais	322	Anexo 08
Demandas Administrativas e Judiciais	4941	Anexo 09
Total	5.263	-

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

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





E. MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO

167. 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 de metas propostas.
168. A CONTRATADA disponibilizará uma equipe para realizar a gestão e monitoramento da operação do REMÉDIO EM CASA, que entre outros serviços deverá:
- Controlar e monitorar o CRC e demais almoxarifado(s) de armazenamento temporário (se houver), 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 SES/SP até a entrega no domicílio dos usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos;
 - 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 e Tribunal de Contas da União;
 - Relacionar-se de forma colaborativa com as equipes da CONTRATANTE;
 - 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.
169. 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, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos;
 - 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;

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 29/10/2021

Página 42 de 52





- 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 no desenvolvimento de projetos e no Sistema de Gestão para a Qualidade da CONTRATADA;
- Participar de reuniões solicitadas por ambas às partes, no intuito de garantir a articulação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

170. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura (sala, estações de trabalho, computadores com acesso à internet e telefone) no CRC, e demais almoxarifado(s) de armazenamento temporário (se houver), para uso temporário pela CONTRATANTE, quando necessário para o desenvolvimento de suas atividades de monitoramento e mediante aviso prévio.

F. NÍVEIS DE SERVIÇO

171. A CONTRATADA deverá se comprometer com a prestação de serviços em consonância com os níveis de serviço estabelecidos neste termo de referência – Quadro 7, as quais implicarão na avaliação de desempenho e remuneração dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.

Quadro 7. Níveis de serviço para a operação REMÉDIO EM CASA.

Classificação	Níveis de serviço
Qualidade de operação interna [do CRC e almoxarifado(s) de armazenamento temporário], 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 ordens de dispensação	<ul style="list-style-type: none">• Ordinária – nova prescrição, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: ≥ 99% até 2 dias úteis a partir da emissão pela CONTRATADA;• Ordinária – reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: ≥ 99% conforme programação de entrega, considerando a data limite para entrega descrita na ordem de dispensação, afim de não interromper o tratamento do usuário;• Emergencial – nova prescrição ou reatendimento, contendo medicamentos e outros produtos climatizados e/ou refrigerados: ≥ 99% em um dia útil a partir da sinalização de urgência pela CONTRATANTE.
Acuracidade de entrega dos medicamentos e outros produtos	≥ 99,5% das entregas conformes: - Usuário correto - Medicamento correto





	- Quantidade correta - Local correto
Entrega das ordens de dispensação	<ul style="list-style-type: none">• Primeira tentativa de entrega: Ordinária – nova prescrição: Medicamentos e outros produtos climatizados: até 3 dias úteis; Medicamentos e outros produtos refrigerados: até 1 dia útil Ordens de dispensação contendo simultaneamente medicamentos e outros produtos climatizados e refrigerados: até 1 dia útil.• Segunda tentativa de entrega: 3 dias úteis após a primeira tentativa de entrega para todos os medicamentos e outros produtos.• Terceira tentativa de entrega: 3 dias úteis após a segunda tentativa de entrega para todos os medicamentos e outros produtos.• Quarta tentativa de entrega: 3 dias úteis após a segunda tentativa de entrega para todos os medicamentos e outros produtos.
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.
Acuracidade da logística reversa de documentos	≥ 99,5% dos pacotes de documentos entregues na Farmácia Regional lacrados, de forma íntegra, e no prazo de até 2 dias úteis após o recebimento do usuário do SUS e/ou serviços de saúde.
Resolução de ocorrências	≥ 99% das ocorrências identificadas e registradas, resolvidas em até 2 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

172. A implantação dos serviços contempla:

- Elaboração de um plano de trabalho (vide detalhamento nas seções subsequentes).
- Viabilização dos recursos essenciais para prestação dos serviços:
 - CRC e almoxarifado(s) de 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;





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

- o Infraestrutura de transporte para entrega de medicamentos e outros produtos adquiridos ou transferidos à SES/SP;
- o 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;
- o Integração entre os sistemas informatizados da CONTRATADA e da CONTRATANTE;
- o Portal de Comunicação para monitoramento dos serviços prestados pela CONTRATADA, acompanhamento das entregas e registro de ocorrências pelos usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos;
- o 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;
- o Recursos humanos, dimensionados de acordo com a demanda, processos, requisitos legais, grau de informatização e automatização; qualificados e capacitados para execução dos serviços contratados;
- o Apólices de seguros de armazenagem e transporte; outros seguros que a CONTRATADA seja obrigada por lei a contratar e manter;
- o Plano de Gerenciamento de Risco.

173. Os Quadros 8 e 9 apresentam o cronograma de implantação dos serviços, bem como o número estimado de usuários contemplados pelo REMÉDIO EM CASA em cada uma das etapas de implantação. Suas etapas devem ser viabilizadas pela CONTRATADA, mediante providência dos recursos mínimos necessários para a prestação dos serviços.

Quadro 8. 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	Implantação das etapas de coleta, conferência, armazenamento temporário, 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 no(s) almoxarifado(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
5	Início das entregas de medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, cadastrados no REMÉDIO EM CASA, residentes EM MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO (DRS II a XVII) E NA GRANDE SÃO PAULO (APENAS DRS I – NAF STO ANDRÉ) <ul style="list-style-type: none">• Programas oficiais de assistência farmacêutica (CESAF, CEAF e Protocolos Estaduais)	Até 45 dias





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

6	Início das entrega de medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, cadastrados no REMÉDIO EM CASA, residentes no MUNICÍPIO DE SÃO PAULO (DRS I – NAF CAPITAL) E GRANDE SÃO PAULO (APENAS DRS I – NAF FRANCO DA ROCHA, NAF MOGI DAS CRUZES, NAF OSASCO) <ul style="list-style-type: none"> Programas oficiais de assistência farmacêutica (CESAF, CEAF e Protocolos Estaduais) 	Até 120 dias
7	Início das entrega de medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, cadastrados no REMÉDIO EM CASA, residentes em TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO. <ul style="list-style-type: none"> Demandas administrativas 	Até 270 dias
8	Início das entrega de medicamentos e outros produtos aos usuários do SUS, cadastrados no REMÉDIO EM CASA, residentes em TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO. <ul style="list-style-type: none"> Demandas judiciais 	Até 365 dias

⁽¹⁾ A partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE).

Quadro 9. Número estimado de usuários contemplados pelo REMÉDIO EM CASA, conforme cronograma de implantação dos serviços.

Departamento Regional de Saúde / Região de Saúde	Nº de ordens de dispensação - REMÉDIO EM CASA (por mês) Quadro 03 da Especificação Técnica				TOTAL
	Até 45 dias	Até 120 dias	Até 270 dias	Até 365 dias	
	Programas Oficiais de Assistência Farmacêutica	Programas Oficiais de Assistência Farmacêutica	Demandas Administrativas	Demandas Judiciais	
DRS I - NAF CAPITAL	—	178.244	10.503	12.836	201.583
DRS I - NAF FRANCO DA ROCHA	—	7.278	3	4	7.285
DRS I - NAF MOGI DAS CRUZES	—	33.006	42	52	33.100
DRS I - NAF OSASCO	—	42.603	50	62	42.715
DRS I - NAF STO. ANDRÉ	45.164	0	169	206	45.539
DRS II - ARAÇATUBA	22.755	0	830	1.014	24.599
DRS III - ARARAQUARA	19.228	0	901	1.101	21.230
DRS IV - BAIXADA SANTISTA	35.520	0	746	912	37.178
DRS IX - MARÍLIA	34.202	0	1.790	2.188	38.180
DRS V - BARRETOS	13.536	0	2.158	2.638	18.332
DRS VI - BAURU	45.697	0	1.477	1.806	48.980
DRS VII - CAMPINAS	80.021	0	1.287	1.572	82.880
DRS VIII - FRANCA	21.118	0	2.236	2.732	26.086
DRS X - PIRACICABA	39.309	0	863	1.054	41.226
DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	21.754	0	1.769	2.163	25.686
DRS XII - REGISTRO	7.766	0	90	110	7.966
DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	29.982	0	2.663	3.255	35.900
DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	27.040	0	1.202	1.469	29.711
DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	60.022	0	2.934	3.585	66.541
DRS XVI - SOROCABA	45.365	0	1.145	1.400	47.910
DRS XVII - TAUBATÉ	31.375	0	903	1.103	33.381
Total	579.854	261.131	33.760	41.263	916.008
%	63,3%	28,5%	3,7%	4,5%	100,0%

174. 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.

G1. Plano de Trabalho

175. Após a definição do licitante vencedor e publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE), a empresa terá o prazo de 15 dias corridos para apresentar a CONTRATANTE um plano de trabalho, que deverá conter minimamente:
- Apresentação da estratégia de gestão e operação da CONTRATADA: quantidade, capacidade e localização do CRC e almoxarifado(s) de armazenamento temporário (se houver); quantidade e tipo de veículos 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.
176. 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.
177. O plano de implantação deverá estar acompanhado dos seguintes documentos da licitante:
- Manual de Boas Práticas de Armazenagem de Medicamentos;
 - Manual de Boas Práticas de Transporte de Medicamentos;
 - Manual de Boas Práticas de Atendimento ao Cliente.
178. 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).
179. O plano de trabalho deverá ser protocolado junto ao expediente da CAF (sede da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo) e apresentado no formato em reunião com a participação da CONTRATADA e CONTRATANTE, em até 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 afim de constar como parte integrante da documentação de implantação do projeto.





180. Consideradas as sugestões da CONTRATANTE durante a reunião, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 10 dias corridos para revisão e adequação do documento.
181. Os documentos resultantes desta etapa serão incorporados ao processo e ao contrato, tornando-se parte integrante dos mesmos.
182. O plano de trabalho apresentado em resposta a esta licitação deve considerar todos serviços que compõem a solução total exigida neste termo de referência.
183. 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 pelo REMÉDIO EM CASA (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.

G2. Fase de transição

184. A partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE), a CONTRATADA terá um prazo máximo de 365 dias para execução integral do objeto contratado, devendo respeitar prazos específicos para cada fase do cronograma de implantação dos serviços (Quadro 8). Este período denominado de Fase de Transição.
185. 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.
186. 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.
187. Caberá a CONTRATADA a apresentação, em reunião e por meio de relatório técnico, da situação quinzenal da implantação dos serviços, até o encerramento da Fase de Transição. A data e o horário da reunião serão definidos de forma consensual entre as partes. A apresentação será gravada afim de constar como parte integrante da documentação de implantação do projeto.

G3. Início da Execução

188. A data de início da execução, parcial (fases 1 a 5) ou integral (fases 1 a 8), será oficializada mediante aceite formal emitido pela CONTRATANTE, precedida de verificação dos recursos essenciais para a execução dos serviços contratados.
189. As não conformidades identificadas pela CONTRATANTE que não afetarem diretamente a qualidade e segurança do serviço contratado serão relatadas à CONTRATADA, que terá prazo de até 30 dias corridos para saná-las, estando sujeito às penalizações previstas no caso do seu descumprimento.





H. OBRIGAÇÕES

H1. Obrigações da CONTRATADA

- (i) Cumprir e fazer cumprir todas as cláusulas e condições do presente 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 na 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;

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 29/10/2021

Página 49 de 52





- (xii) Prestar todas as informações solicitadas pela CONTRATANTE ou demais autoridades autorizadas por este, prontamente, atendendo os prazos solicitados, salvo em situações excepcionais, devidamente justificadas;
- (xiii) Sujeitar-se, a qualquer momento, à auditoria da CONTRATANTE e/ou órgãos fiscalizadores, tais como Vigilância Sanitária, DENASUS, Tribunal de Contas do Estado, e Tribunal de Contas 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 a operação do CRC e demais almoxarifado(s) de armazenamento temporário (se pertinente) e estar disponível para contato com a CONTRATANTE no mínimo de segunda a sexta-feira, das 07 às 18 horas.
- (xxi) Realizar a entregas e a logística reversa de medicamentos e outros produtos, bem como de documentos nos domicílios de usuários do SUS, farmácias de referência e serviços de referência para administração de medicamentos, no mínimo, de segunda a sexta-feira, no horário de 08 às 17 horas, salvo nos casos em que houver impedimento previsto em norma externa, referente à carga e/ou descarga de material, 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.

H2. Obrigações da CONTRATANTE

Coordenador da CAF: Alexandra Mariano Fidêncio – 29/10/2021

Página 50 de 52





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

- (i) Efetuar o pagamento da remuneração ao CONTRATADO, de acordo com seu desempenho na execução do objeto contratual e observado o regramento deste Contrato;
- (ii) Planejar, produzir, receber doações 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 no REMÉDIO EM CASA 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 ao CONTRATADO;
- (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 o CONTRATADO isento de qualquer responsabilização que não lhe cumpra arcar;
- (ix) Monitorar a qualidade e desempenho do CONTRATADO 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

O gestor do contrato será designado pelo coordenador da CAF.

ANEXOS

Anexos apresentados em documento complementar:

- Anexo 1. Estratificação das informações do Quadro 04 por região (DRS, região de saúde e município).
- Anexo 2. Estratificação das informações do Quadro 04 conforme característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) – MEDEX 1 + HC.
- Anexo 3. Estratificação das informações do Quadro 04 conforme característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) – MEDEX 2.
- Anexo 4. Estratificação das informações do Quadro 04 conforme característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) – MEDEX 3.
- Anexo 5. Estratificação das informações do Quadro 04 conforme característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação) – MEDEX 4.
- Anexo 6. Estratificação das informações do Quadro 05 por região (DRS, região de saúde e município).
- Anexo 7. Estratificação das informações do Quadro 05 conforme característica do elenco de medicamentos e outros produtos (programa e temperatura de conservação).
- Anexo 8. Elenco de medicamentos e outros produtos - CEAF + CESAF + Protocolos Estaduais.
- Anexo 9. Elenco de medicamentos e outros produtos - Demandas Administrativas e Judiciais.

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.

