

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELO DE REMUNERAÇÃO

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

A. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO

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

Remuneração mensal = Precificação dos serviços prestados X Fator de desempenho

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



A1. Precificação dos serviços prestados (PS)

6. Por se tratar de um objeto único, englobando de maneira integrada os serviços que viabilizem a entrega dos medicamentos e outros produtos em domicílio dos usuários do SUS, para remuneração da CONTRATADA será considerado o valor unitário por ORDEM DE DISPENSAÇÃO atendida, que contempla a integralidade dos medicamentos e outros produtos fornecidos à um usuário do SUS no âmbito do REMÉDIO EM CASA – Quadro 1.

Quadro 1. Demanda global estimada para 30 meses de contrato do REMÉDIO EM CASA.

Especificação	Nomenclatura	Unidade operacional	Unidade fixa de precificação dos serviços	Demanda global estimada para 30 meses de contrato do REMÉDIO EM CASA (Quadro 03 do Termo de Referência)
Serviços de operação para entrega, sob demanda, de medicamentos e outros produtos no domicílio de usuários do SUS nos termos e condições estabelecidas no Edital e anexos – REMÉDIO EM CASA.	PS – Precificação dos Serviços	ORDENS DE DISPENSAÇÃO - REMÉDIO EM CASA atendidas pela CONTRATADA	Valor unitário POR ORDEM DE DISPENSAÇÃO - REMÉDIO EM CASA	27.480.240

7. A precificação dos serviços prestados para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA será baseada na seguinte fórmula, considerando os serviços efetivamente prestados à CONTRATANTE:

Nomenclatura	Unidade operacional / mês corrente	Unidade fixa de precificação dos serviços
PS	Número total de ORDENS DE DISPENSAÇÃO - REMÉDIO EM CASA atendidas pela CONTRATADA	Valor unitário contratado

=

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

A2. Fator desempenho (FD)

11. O fator desempenho será calculado considerando os resultados dos indicadores de desempenho *versus* os níveis de serviço esperados.



12. Para cada indicador de desempenho será atribuído um valor de até 15 pontos com base nos parâmetros descritos no Quadro 2. A soma dos pontos atribuídos a cada um dos indicadores totaliza, no máximo, 100 pontos.

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

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

13. O resultado da soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho será empregado para definição do fator de desempenho – Quadro 3.

14. O cálculo dos indicadores de desempenho e do fator de desempenho será realizado pela CONTRATANTE, a partir de relatório circunstanciado fornecido pela CONTRATADA, com evidências que comprovem a prestação dos serviços nos parâmetros determinados. Este relatório deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA na primeira semana do mês subsequente a prestação dos serviços.



Quadro 3. Fator de desempenho.

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

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

Quadro 4. Fator de desempenho do fornecedor

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

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

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

Página 4 de 5



B. ORIENTAÇÕES QUANTO A EMISSÃO DA NOTA FISCAL

17. Definida a remuneração mensal da CONTRATADA considerando os critérios de avaliação e remuneração acima descritos, estando o Gestor do Contrato de acordo com o serviço efetivamente fornecido e não havendo qualquer outro impedimento, será autorizada, formalmente, a emissão da nota fiscal dos serviços prestados pela CONTRATANTE.
18. A CONTRATANTE deverá encaminhar a nota fiscal dos serviços prestados até o 15º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços à Coordenadoria de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, situada a Av. Dr. Enéas de Carvalho Aguiar, 188, 1º Andar, aos cuidados do expediente da Coordenadoria, que providenciará o encaminhamento interno ao Gestor do Contrato.

C. RESPONSABILIDADES

19. A equipe de fiscalização da CONTRATANTE será responsável por:
- Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para precificação dos serviços prestados;
 - Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para avaliação da qualidade dos serviços prestados;
 - Realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA; e
 - Definir a remuneração mensal da CONTRATADA, considerando os critérios de avaliação e remuneração, para encaminhamento ao Gestor do Contrato.
20. O Gestor do Contrato será responsável pela autorização da remuneração, aplicação de advertências e solicitação de aplicação das penalidades previstas neste Edital à CONTRATADA, garantindo sua defesa prévia.
21. A equipe de gestão e monitoramento da CONTRATADA será responsável por:
- Elaborar e encaminhar à CONTRATANTE os relatórios circunstanciados, com evidências que comprovem a prestação dos serviços nos parâmetros determinados;
 - Participar de reuniões junto a CONTRATANTE, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho no período de medição e avaliação, bem como discutir a necessidade de melhorias, se pertinente.
 - Elaborar e encaminhar a CONTRATANTE plano de ação no prazo acordado entre as partes, a fim de evitar a recorrência das falhas, se pertinente.
 - Emitir e encaminhar nota fiscal dos serviços prestados ao Gestor do Contrato.

