

## ANEXO IV DO EDITAL

### INDICADORES DE DESEMPENHO

**CONTRATAÇÃO DE PARCERIA PÚBLICO PRIVADA, NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA A CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERENCIAMENTO DE CENTRAIS DE LAVANDERIA E ESTERILIZAÇÃO DE PRODUTOS PARA A SAÚDE, INCLUINDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E FORNECIMENTO DE MATERIAIS PARA HOSPITAIS ESTADUAIS.**

Agosto/2021



## INTRODUÇÃO

A CONCESSIONÁRIA fará jus ao pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser paga pelo PODER CONCEDENTE, nos termos e condições descritas neste ANEXO e no CONTRATO DE CONCESSÃO.

A CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA será relativa ao ressarcimento por despesas relacionadas a investimentos (CAPEX) e serviços (OPEX).

No âmbito dos investimentos (CAPEX), destaca-se:

- Obras de construção e implantação da Central de Material Esterilizado e da Central de Lavanderia Hospitalar;
- Fornecimento de equipamentos e mobiliários das duas Centrais;
- Fornecimento de todo o instrumental cirúrgico;
- Reposição de todo o material, equipamento e instrumental cirúrgico.

Quanto à prestação de serviços (OPEX), destaca-se:

- Operação de logística integrada de produtos para a saúde esterilizáveis e enxoval para as Unidades de Saúde (listadas no Anexo I – Termo de Referência), envolvendo o processamento e controle de todo o material em quantidade, qualidade e em condições adequadas para o uso, devendo, para isso, serem executadas as atividades de recolhimento, limpeza, preparação, esterilização/lavagem, acondicionamento e distribuição. Nesta operação está incluída a aquisição dos insumos necessários à prestação dos serviços, bem como a manutenção de equipamentos, veículos de transporte e das edificações das Centrais.

- Controle de todo o material através da implantação de um Sistema de Tecnologia da Informação específico para esta finalidade.

A CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser paga à CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE, por força e dentro dos parâmetros estabelecidos dentro do CONTRATO DE CONCESSÃO, será composta das seguintes parcelas:

### 1.1. Parcela Fixa

A Parcela Fixa corresponde à fração de 85% (oitenta e cinco por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA responsável pela fruição da infraestrutura disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA, durante o período da CONCESSÃO. Esta parcela da CONTRAPRESTAÇÃO será fixa e dedicada à remuneração dos investimentos.

A fração da parcela de disponibilidade não está sujeita a qualquer variação ou aplicação de deflatores. Entende-se como Infraestrutura as edificações das Centrais, seus equipamentos e mobiliários utilizado no projeto.

### 1.2. Parcela Variável de Desempenho

Corresponde à fração de 15% (quinze por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA que estará atrelada à prestação dos serviços objeto da CONCESSÃO. A parcela de desempenho é composta da seguinte subdivisão:

- (i) Remuneração Quantificada: corresponde à fração fixa da parcela de desempenho dedicada à remuneração pela prestação do serviço definido, como o controle de todo o material através da implantação de um Sistema de Tecnologia da Informação específico para esta finalidade. Este serviço estará sujeito somente à aplicação de deflatores decorrentes da

mensuração dos índices de desempenho, uma vez que não sofre variação de volume ou quantidade;

(ii) Remuneração Quantificável: corresponde a fração variável da parcela de desempenho dedicada à remuneração pela Operação de Logística Integrada de materiais e equipamentos esterilizáveis para as Unidades de Saúde durante todo período da CONCESSÃO.

Os serviços acima mencionados serão objeto de mensuração de volume e estarão sujeitos à variação e à aplicação de deflatores decorrentes da mensuração dos índices de desempenho.

2. A partir do início da prestação de serviços, a CONCESSIONÁRIA fará jus ao recebimento de:

- 100% (cem por cento) do Valor da Parcela de Disponibilidade,

- 100% (cem por cento) do Valor da Parcela Quantificada da Parcela de Desempenho, descontados eventuais deflatores impostos por descumprimento dos índices de desempenho deste Anexo;

- 100% do volume medido dos serviços da parcela de desempenho quantificável, descontados eventuais deflatores impostos por descumprimento dos indicadores deste Anexo.

Durante o primeiro trimestre da Ordem de Início dos Serviços, a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA não sofrerá qualquer desconto referente a eventuais deflatores auferidos no respectivo período, sendo este denominado de período de aprendizagem.

Durante o segundo trimestre da Ordem de Início dos Serviços, a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA sofrerá 50% do desconto referente a eventuais deflatores auferidos no respectivo anterior.

A partir do início do terceiro trimestre da Ordem de Início dos Serviços, a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA sofrerá o desconto integral referente a eventuais deflatores auferidos no respectivo anterior.

Qualquer desconto correspondente de deflatores aplicada no trimestre ocorrerá somente na remuneração do trimestre subsequente e assim por diante.

#### 4. METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

A avaliação da qualidade está baseada no acompanhamento de Indicadores de Desempenho que possibilitem, de forma objetiva, estabelecer o correto ou incorreto funcionamento dos serviços e a mensuração dos descontos a serem impostos.

A metodologia de cálculo visa descrever a forma de apuração da qualidade dos serviços através da avaliação dos indicadores de desempenho aplicáveis. A avaliação dos Indicadores de Desempenho considerados “não conformes” no período analisado permitirá a estipulação um deflator que incidirá sobre a parcela de desempenho medida a ser paga.

<b>VALOR DE CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA</b>	
(A) Valor da Parcela de Disponibilidade	<b>FIXO</b>
(B) Valor da Parcela de Desempenho	<b>VARIÁVEL</b>
Contraprestação Mensal Efetiva = (A) +(B)	<b>TOTAL</b>

A parcela de disponibilidade será sempre fixa, conforme investimento a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA.

A CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL corresponderá a 15% do VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, devendo ser calculada pela somatória dos valores da remuneração quantificada e da remuneração quantificável, conforme fórmula abaixo:

<b>PARCELA DE DESEMPENHO</b>	
(a) Valor da Parcela de Desempenho Quantificada (Fixa)	15% DO VALOR TOTAL DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA (a)
(b) Deflator devido a Indicadores de Desempenho sobre a Parcela Quantificada	[---] % de a
(c) Valor da Parcela de Desempenho Quantificável (Variável)	c
(d) Deflator devido a Indicadores de Desempenho sobre a Parcela Quantificavel	[---] % de c
<b>(B) Valor da Parcela de Desempenho</b>	<b>(a) - (b) + (c) - (d)</b>

### Tabela 1 – Não Conformidades de Serviço

**Definição:** São consideradas “Não Conformidades de Serviço” aquelas que afetam a própria prestação dos serviços. As “Não Conformidades de Serviço” podem ser graves, de mediana gravidade ou não graves, podendo ou não comprometer a operação como um todo, parte dela ou mesmo a qualidade da mesma.

**Categorias:**

NCS - 3- São aquelas que prejudicam a operação comprometendo a entrega de material esterilizado ou enxoval já processado de acordo com a programação pré-aprovada.
NCS- 2- São aquelas que afetam a operação, mas não impedem a entrega de material esterilizado ou enxoval já processado, de acordo com a programação pré-aprovada.
NCS - 1 - São aquelas não graves que não afetam a operação podendo causar algum tipo de transtorno quanto à qualidade da prestação de serviços.

### Tabela 2 – Frequência de Controle

**Frequência:** Período de tempo onde se executa a medição do indicador.

D: Diária
-----------

<b>S: Semanal</b>
<b>M: Mensal</b>

**Tabela 3 – Método de Supervisão**

**Definição:** Métodos de supervisão são as formas pela qual se afere um indicador, estando relacionados ao Indicador e a sua frequência de controle.

- a) Pesquisas de satisfação mensal com os colaboradores das unidades atendidas;
- b) Auditoria na documentação apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- c) Inspeções físicas nas Centrais, nos veículos de transporte ou nas Unidades atendidas;
- d) Análise do registro de ocorrências;
- e) Apontamentos feitos pela CMOG.

## **5. CÁLCULO DA DEDUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

Os valores da Planilha 1 abaixo, expressos em porcentagem, serão utilizados para averiguar o percentual sobre o valor da contraprestação a ser descontados das faturas mensais relativos a cada serviço.

Durante o período de acompanhamento mensal as “Não Conformidades” observadas deverão ser informadas à CONCESSIONÁRIA para solução e relatadas em relatório mensal pela CMOG.

Os apontamentos realizados serão agrupados por tipo de NCS, somadas e multiplicadas pelos valores percentuais listados na Planilha 1. O valor obtido dessa operação matemática será utilizado para o cálculo do percentual da parcela de desempenho (quantificável ou quantificada) a ser descontado do valor da mesma, conforme descrito anteriormente.

Os descontos não poderão ultrapassar 15% (quinze) do Valor da PARCELA VARIÁVEL DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

A fórmula de cálculo da dedução por descumprimento dos indicadores de desempenho está descrita na Planilha 2.

Os indicadores listados neste Anexo são a única forma de avaliação da qualidade dos serviços contratados, sendo que sua utilização e aplicação sempre devem estar pautadas em critérios objetivos.

Os indicadores deverão ser periodicamente avaliados e, sempre que forem considerados inadequados para se garantir a qualidade dos serviços, deverão ser substituídos por outros melhor aplicáveis, devendo as alterações serem adotadas de comum acordo entre as partes. A avaliação dos indicadores será realizada anualmente e deverá ser formalizada por meio de elaboração e emissão de relatório.

As “Não Conformidades de Serviço” serão apontadas todas as vezes que forem observadas dentro da periodicidade do indicador. Ou seja, para um indicador diário podem chegar a trinta e

uma vez no mês, enquanto que, para um indicador semanal, as “Não Conformidades” chegariam a quatro vezes ao mês.

### Planilha 1

Valores percentuais% a serem calculados sobre a Parcela de Desempenho (Quantificável) ou (Quantificada)	
Não Conformidade de Serviço	
Tipo	% Unitário
NCS3	0,33%
NCS2	0,13%
NCS1	0,05%

### Planilha 2

Valor da Parcela de Desempenho Quantificável no Mês				R\$ [---]
Tipo de Não Conformidade	Nº de NCS verificadas no mês – C1	% Unitário - C2	Subtotal C4 = C1 xC2	Total de descontos sobre a Parcela de Desempenho
NCS 3				R\$ [---]
NCS 2				R\$ [---]
NCS 1				R\$ [---]
Total dos descontos por Não Conformidade (NCS1+NCS2+NCS3)				R\$ [---]
Valor da parcela de Desempenho Quantificável após descontos				R\$ [---]

Valor da Parcela de Desempenho Quantificada no Mês				R\$ [---]
Tipo de Não Conformidade	Nº de NCS verificadas no mês – C1	% Unitário - C2	Subtotal C4 = C1 xC2	Total de descontos sobre a Parcela de Desempenho
NCS 3				R\$ [---]
NCS 2				R\$ [---]
NCS 1				R\$ [---]
Total dos descontos por Não Conformidade (NCS1+NCS2+NCS3)				R\$ [---]
Valor da parcela de Desempenho Quantificável após descontos				R\$ [---]

## 6. ANÁLISE PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE

O VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará a avaliação dos indicadores de Desempenho através da metodologia e periodicidade estipuladas neste ANEXO e com observância do disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO e no seu contrato de prestação de serviços. Tais verificações terão como base as informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA e pela CMOG, cujo conteúdo e formatação serão detalhados em POP's e/ou em relatórios de prestação de informações.

As análises e avaliações a serem realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE não necessariamente estarão restritas aos referidos relatórios preparados pela CONCESSIONÁRIA e pela CMOG, de forma que poderão ser solicitadas informações complementares e serem realizadas diligências *in loco*.

## 7. TABELAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste item são dispostas as tabelas dos indicadores de desempenho, a saber:

INDICADORES DE DESEMPENHO - LOGISTICA		
Descrição do Indicador	Categoria da Não-Conformidade	Frequência de controle
<b>Quanto ao Pessoal</b>		
Os funcionários estão corretamente uniformizados e sua aparência pessoal é adequada	NCS-3	D
Os funcionários portam crachás de identificação visíveis	NCS-3	D
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCS-3	M
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCS-3	D
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade e seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS-3	D
<b>Quanto a documentação</b>		
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS-2	M
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS-2	M
Existe um plano de emergência e contingência para o setor atualizado anualmente	NCS-3	M
Existe um plano de manutenção periódica de todos os equipamentos do setor atualizado mensalmente	NCS-3	M
O cadastro de usuários dos serviços é atualizado segundo cronograma do Manual Operacional	NCS-3	M
O Manual Operacional é atualizado a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS-3	M
<b>Quanto ao treinamento</b>		
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCS-2	M
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCS-3	M
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCS-2	M

Quanto a Operação - Geral		
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS-3	D
É observada a proibição de guardar objetos particulares de funcionários ou de terceiros nos locais de serviço, exceto material de trabalho e de higiene pessoal.	NCS-3	D
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCS-3	D
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS-3	D
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS-3	M
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS-3	M
Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS-3	M
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS-3	M
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS-2	M
Quanto a Operação - Especifico		
A execução dos procedimentos de trabalho está de acordo com o Manual Operacional	NCS-3	D
Existe material e equipamentos em quantidade suficiente para a operação	NCS-3	D
Existe um supervisor disponível durante as vinte e quatro horas do dia	NCS-3	D
Índice de Entregas Conformes está entre 95% e 100%	NCS-1	S
Índice de Entregas No Prazo está entre 95% e 100%	NCS-1	S
O índice de Acuracidade na emissão de documentos de remessa esta entre + ou - 3%	NCS-1	S
Veículos de transporte de cargas possuem certificado conforme ANVISA	NCS-1	M
O inventário de instrumentais é realizado mensalmente e se encontra em suporte informático.	NCS-3	M
Existe um protocolo que permita rastrear o processo de esterilização identificando o responsável, o método, o equipamento, a data e a hora da esterilização além de sua validade.	NCS-1	D
Existem normas e rotinas aprovadas pelo CCIH da Contratante, contendo especificações sobre os métodos de limpeza, desinfecção e esterilização.	NCS-2	D
É realizado o controle de esterilização por indicadores biológicos, físicos e químicos que garanta a qualidade da mesma.	NCS-3	S
As condições higiênicas dos diversos setores são controladas por um supervisor	NCS-3	D
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS-1	D
O Serviço é prestado nos padrões técnicos estabelecidos pelas normas vigentes	NCS-2	M
Existe uma rotina que permita a utilização racional de insumos	NCS-3	M
O mapa de risco está visível em cada área	NCS-3	M

INDICADORES DE DESEMPENHO - SISTEMA DE CONTROLE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Descrição do Indicador	Categoria da Falha	Frequência de controle
<b>Quanto ao Pessoal</b>		
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao ensino fundamental completo sendo possível sua confirmação.	NCS - 2	M
Os funcionários se portam de maneira polida no trato com o público.	NCS - 3	D
Os funcionários seguem a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	D
<b>Quanto a documentação</b>		
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado pelo Poder Concedente e de conhecimento de todos os funcionários.	NCS - 2	M
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado mensalmente	NCS - 2	M
Existe um plano de educação continuada para o setor atualizado anualmente	NCS - 3	M
Existe um plano de emergência e contingência para o setor atualizado anualmente	NCS - 3	M
O cadastro de usuários dos serviços é atualizado segundo cronograma do Manual Operacional	NCS - 3	M
O Manual Operacional é atualizado mensalmente ou a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.	NCS - 3	M
<b>O Manual Operacional é atualizado a cada modificação de procedimentos ou treinamentos.</b>		
Os funcionários recebem treinamento periódico previsto no Plano de Educação Continuada (PEC)	NCS - 2	M
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios.	NCS - 3	M

Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades	NCS - 2	M
<b>Quanto a Operação - Geral</b>		
As ocorrências são notificadas sempre nos prazos estabelecidos no Manual Operacional.	NCS - 2	M
O ambiente de trabalho é mantido limpo e arrumado	NCS - 3	D
O controle de acesso às áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado de maneira eficiente	NCS - 2	D
O controle de movimentação dos ativos do setor é adequadamente escriturado.	NCS - 3	M
<b>Quanto a Operação - Geral</b>		
O registro das ocorrências nas áreas sob a responsabilidade do funcionário é executado diariamente de maneira adequada	NCS - 3	M
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS - 1	D
Os horários e frequências de trabalho estabelecidas são respeitadas	NCS - 3	M
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão arquivados de forma adequada	NCS - 3	M
Todas as ações corretivas surgidas das inspeções são realizadas com presteza tendo-se em conta os tempos exigidos	NCS - 2	M
As instruções e informações relativas ao trabalho são transferidas aos demais funcionários no momento da passagem de serviço	NCS - 2	D
<b>Quanto a Operação - Especifico - Central de Inteligência</b>		
A manutenção dos equipamentos foi executada de acordo com os requisitos do SLA previsto no Manual Operacional	NCS - 1	M
Existe uma rotina de backup diário	NCS - 1	D

Existe uma rotina de verificação de segurança dos sistemas	NCS - 1	D
O sistema permite rastrear cada caixa ou instrumental processado	NCS - 1	M
O sistema controla o inventário de instrumental permitindo uma rotina adequada de reposição	NCS - 1	M
Os Sistemas de Informação mantiveram-se disponíveis de acordo com os requisitos do SLA previsto no Manual Operacional	NCS - 1	M
Os prazos para manutenção dos sistemas respeitam os tempos de resposta adotados no Manual Operacional	NCS - 1	D
Tempo de resolução de chamados está conforme o previsto no Manual Operacional	NCS - 2	D
O SAC está disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.	NCS - 3	D
Está disponível sistema de comunicação onde o usuário solicita informações e registro de reclamações onde devem ser resolvidas no prazo de até 10 dias máximo de sete dias úteis.	NCS - 3	D