SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de serviço de Análises Clínicas para realização de exames sem cessão de mão de obra do setor de Microbiologia, através do fornecimento de equipamento automatizado e insumos de exames de identificação bacteriana (bactérias gram negativas fermentadoras e não-fermentadoras, bactérias gram positivas e Leveduras), e realização de antibiograma (bactérias gram negativas e bactérias gram positivas) e antifungigrama (manual ou automatizado), para atender a Unidade de Laboratório de Análises Clínicas (ULABCLIN) do Hospital Universitário da Fundação Universidade Federal de Sergipe (HU/FUFSE), filial EBSERH.

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO EQUIPAMENTO:

a- Equipamento novo, automatizado para uso em Microbiologia.

b- O equipamento deverá realizar simultaneamente a leitura de painéis de identificação e o antibiograma , com capacidade de no mínimo 40 painéis ou similar.

c- A leitura deverá ser realizada através de leitura de um painel inoculado ou similar com uma suspensão bacteriana e/ou suspensão fungica.

d- O equipamento deverá identificar bactérias gram-negativas fermentadoras e não-fermentadoras; bactérias gram positivas; bactérias do trato urinário e leveduras.

e- O equipamento deverá liberar o antibiograma de pelo menos 18 antibióticos com concentrações seriadas presentes no painel ou similar, ou breakpoint, para bactérias Gram positivas, Gram negativas fermentadoras e Gram negativas não-fermentadoras, do trato urinário e de infecções sistêmicas. O MIC liberado pelo equipamento deve ser real.

f- O equipamento deverá possuir software de gerenciamento de dados que forneça a emissão de vários relatórios estatísticos e epidemiológicos.

g- O equipamento deverá seguir normas atualizadas da EUCAST / versão BrCAST.

h- Todos os painéis ou similar devem ser da mesma marca do equipamento, para garantir a estabilidade e qualidade da metodologia

i- O equipamento deverá realizar provas de detecção dos principais mecanismos de resistência bacteriana.

j- O equipamento deverá funcionar em tensão elétrica 110/240 volts – faixa de frequência 47-63 Hz.

k - O equipamento deverá ser acompanhado de Nobreak de no mínimo 1,5KVA e impressora para impressão dos laudos.

l- O equipamento, a impressora e o Nobreak deverão permanecer no laboratório até o final dos insumos.

m- O equipamento deverá estar validado para uso no País junto aos órgãos regulador ANVISA e/ou Ministério da Saúde.

n- O equipamento automatizado para exames de identificação bacteriana deverá possuir leitor de código de barras e sistema de comunicação mono, bi ou multidirecional para interfaceamento. O interfaceamento será da obrigatoriedade do fornecedor, com compatibilidade com o sistema de informática do laboratório.

Observação:

Os equipamentos deverão funcionar em tensão elétrica 110/220 volts – 60 HZ.
Os equipamentos deverão ser acompanhados de no-break de no mínimo 1,5KVA e impressora a laser para impressão dos laudos. Deverá ser fornecida água tipo II caso a metodologia do equipamento requeira. Todos os insumos serão da responsabilidade do fornecedor.

3. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO:

a) Os equipamentos deverão possuir capacidade para realização estimada de 200 exames mensais qualquer, abaixo descritos:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE
1	Identificação bacteriana e realização de antibiograma de bactérias gram negativas	EXAME
2	Identificação bacteriana e realização de antibiograma de bactérias gram positivas	EXAME

3	Identificação bacteriana de Leveduras com antifungigrama (manual ou automatizada)	EXAME

b) O quantitativo foi baseado para atender o volume de exames pactuados na contratualização com o gestor municipal.
c) O quantitativo flutua por exame, mensalmente.
d) As quantidades podem mensalmente sofrer variação conforme a demanda dos serviços, os insumos para realização dos exames (testes) deverão estar registrados no órgão competente, ANVISA, devendo apresentar para validação cópia do registro dos mesmos no referido órgão na proposta.

4. JUSTIFICATIVA:

Trata-se da realização de serviço contínuo de Análises Clínicas através do fornecimento de equipamentos automatizados e insumos para realização de exames de Microbiologia para identificar bactérias ou fungos oriundos de culturas microbiológicas de diversas amostras biológicas como urina, secreções cirúrgicas, fezes, líquidos biológicos, secreções da orofaringe, ponta de cateter, e realização do antibiograma e antifungigrama (manual ou automatizado) que proporcionará ao clínico o uso seguro da droga que irá matar o germe, proporcionando nosso objetivo maior que é a cura do paciente. Esses exames são essenciais na avaliação, e diagnóstico de diversas patologias infecciosas causadas por bactérias e fungos, e liberação de antibiograma e antifungigrama com as drogas específicas para tratamento dos pacientes internados e oriundos do serviço ambulatorial, garantindo atendimento com qualidade, possibilitando um diagnóstico mais preciso e exato.

5. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

O contrato deverá ser firmado por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado a critério do serviço, fundamentado no art. 57, inciso IV, da Lei nº 8. 666/93.

No caso de haver interesse na prorrogação do contrato, as partes deverão se manifestar no prazo de até 60(sessenta) dias antes do término da vigência do contrato.

6. ESTRATÉGIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO:

a) O equipamento deverá ser instalado com o prazo não superior a 15 dias a partir da data de recebimento do empenho.

b) O fornecimento dos insumos deverá ser parcelado, com entrega mensal, respeitando o quantitativo de exames previsto no item 03 deste termo, evitando a interrupção na realização dos exames do setor de Microbiologia da Unidade de Laboratório de Análises Clínicas - ULABCLIN do HU/UFS, inclusos as despesas de transporte e demais custos pertinentes assumidos pela contratada.
c) Os insumos deverão ser entregues no prazo de até 10 dias ininterruptos, a contar da data da assinatura do contrato, ressalvando os casos de adversidades que informe o não abastecimento naquele período. Nos meses subseqüentes a assinatura do contrato, os insumos deverão ser entregues até o 5º dia corrido.
d) O local de entrega será na Unidade Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário/UFS, situado na Rua Cláudio Batista nº555 – Palestina – Aracaju-SE.
e) Se as qualidades dos insumos entregues não corresponderem às especificações exigidas no edital de licitação, a remessa desses materiais será devolvida ao fornecedor, para substituição imediata, sem ônus para o HU/UFS.
f) O prazo de validade dos insumos deverá ser de no mínimo 06 (seis) meses a contar da data do pedido.
g) Entende-se como insumos os testes, peças, descartáveis, calibradores, controles, soluções e água tipo II, caso a metodologia do equipamento requeira, papel de impressão dos resultados e fita ou toner necessários para o funcionamento da impressora que acompanha o equipamento.
h) O acondicionamento dos insumos é de inteira responsabilidade da contratada, devendo esta fornecer os meios necessários para manutenção da temperatura adequada enquanto a sua utilização pelo serviço. Exemplo: armários, refrigeradores, freezers, câmara frigorífica, etc.
i) Caso haja interesse de vistoria do serviço (infraestrutura, equipamentos) o responsável para contato é o chefe da ULABCLIN, telefone 2105-1760, com prévio agendamento.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

A empresa vencedora obrigatoriamente deverá fornecer os seguintes serviços:

e) Fornecer equipamento novo, automatizado para realização de exames de Microbiologia em estrita conformidade com as especificações exigidas na “Especificação Técnica do Equipamento” do item 2.
f) Fornecer manual (is) de operação original (is) e atualizada(s) e Procedimento Operacional de Rotinas Padrão (POP).
g) Instalar o equipamento de realização de exames de microbiologia deixando-os em perfeito estado de funcionamento e operacionalidade para serem utilizados pelo pessoal técnico da ULABCLIN/HU/UFS.
h) Treinar profissionais designados pela coordenação da ULABCLIN/HU/UFS.
i) Fornecer todos os dados e detalhamento técnico necessário para interfaceamento com sistema de informática do Hospital Universitário.

j) Prestar manutenção preventiva, durante todo o período do contrato. É obrigatória a apresentação do cronograma de assistência técnica preventiva anual na assinatura do contrato, afixando o mesmo em quadro ou no equipamento para melhor acompanhamento. A empresa deverá ainda, comprovar a regularidade do Responsável Técnico do órgão fiscalizador, CREA, devidamente atualizado.
k) Prestar manutenção corretiva quando solicitada sem ônus para a instituição, durante toda a vigência do contrato. A empresa vencedora deverá atender às solicitações de serviços de assistência técnica corretiva em no máximo 12 horas a contar do horário de solicitação. Os chamados serão efetuados pela Contratante através de mensagem eletrônica (e-mail), por fac símile, ou ainda diretamente pelo telefone, para registro da data e hora, e, para tanto, a empresa Contratada deverá manter um posto de atendimento de verificação de e-mail, de fac símile e de recepção telefônico, durante o horário comercial, para recebimento dos chamados e emissão de número de protocolo de chamado com a data e horário. Indicar número do telefone para contato permanente e se possível pelo Serviço 0800.
l) Caso o dano não for reparado em 12 horas a partir da data da solicitação pelo laboratório, a empresa vencedora deverá substituir imediatamente o equipamento.
m) Na impossibilidade de substituir o equipamento em 12 horas conforme explicitado no item “h” e durante todo o período em que não haja equipamento em perfeito funcionamento, para evitar a descontinuidade do serviço, a empresa vencedora se responsabilizará pela realização imediata dos exames em laboratório de suporte, com metodologia similar à implantada, sem nenhum custo para a instituição contratante.
n) Prestar assistência técnica e/ou científica no prazo de até 48 horas: treinar equipe se solicitado, instalar software, elucidar dúvidas sobre a mensuração de exame X rendimento da máquina, acompanhar quando solicitado e por tempo definido pela coordenação o progresso dos exames quando persistir dúvida na execução dos mesmos e qualquer outro procedimento afim com a natureza deste serviço.
o) A empresa vencedora deverá oferecer sem ônus para a instituição contratante todos os insumos necessários para a realização do serviço: testes, peças, descartáveis, calibradores, controles, soluções e água tipo II, caso a metodologia do equipamento requeira, papel de impressão dos resultados e fita ou toner necessários para o funcionamento da impressora que acompanha o equipamento, bem como os meios para acondicionamento.
p) Os insumos para a realização dos exames deverão ser da mesma marca do equipamento ofertado.
q) Os equipamentos, impressoras e no-breaks deverão permanecer no laboratório até que todos os exames contratados tenham sido finalizados.
r) Perdas ou avarias dos insumos por mau acondicionamento, e/ou por prazo de validade será de inteira responsabilidade da contratada, que deverá monitorar regularmente os insumos fornecidos.

s) A empresa vencedora custeará o serviço de implantação e manutenção do interfaceamento da máquina com compatibilidade com o sistema de informática vigente do hospital.
t) Na eventualidade de mudança física do laboratório ou de instalação de equipamento em laboratórios de apoio da responsabilidade do Hospital Universitário, todas as despesas de remoção e instalação desses, ocorrerão por conta do contratado.
u) A empresa vencedora deverá atender os critérios de qualidade apresentado no Acordo de Nível de Serviços.
v) É necessário a inclusão da garantia contratual que será de 5% do valor global

8. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

São responsabilidades do Contratante:

a) Efetuar o pagamento no prazo previsto.
b) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar as obrigações do Contratado, através de Servidor designado para tal fim, pela Autoridade Competente do órgão.
c) Não permitir que outrem cumpra com as obrigações a que se sujeitou a licitante vencedora.
d) Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais após o prévio procedimento administrativo, garantindo o direito à ampla e prévia defesa constitucional.
e) O Contratante se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços executados, se em desacordo com as especificações constantes no edital.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

A empresa deverá apresentar os seguintes documentos:

a) Licença de funcionamento Estadual ou Municipal emitido pelo serviço de vigilância sanitária estadual ou municipal, da sede do licitante.

10. CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL:

a) A empresa deverá observar quanto ao fornecimento de insumos os cuidados para que atenda a legislação vigente, de acordo com a Instrução Normativa 01/2010/MPO

11. PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

a) O valor do exame para elaboração da proposta será formado baseado nos seguintes indicadores:

INDICADOR	VALOR (R$)	VALOR UNITÁRIO DO EXAME (R$)
ALUGUEL DO EQUIPAMENTO		
TESTE		
CALIBRADOR		
ASSISTÊNCIA TÉCNICA		
ASSISTÊNCIA CIENTÍFICA		
CONTROLE		
DESCARTÁVEIS		
SOLUÇÕES		
PAPEL		
IMPRESSÃO		
ÁGUA		
ARMAZENAMENTO DOS INSUMOS		
OUTROS CUSTOS		

b) Será considerado o valor médio obtido, para determinar o valor do exame.

c) Para fins de formação do valor médio do exame e preço total dos serviços, a empresa deve basear a sua proposta de preço conforme a planilha abaixo:

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	ESTIMATIVA ANUAL DO INDICADOR FÍSICO	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (R$)	VALOR ANUAL ESTIMADO (R$)
1	Identificação bacteriana e realização de antibiograma de bactérias gram negativas	exame	1400		

2	Identificação bacteriana e realização de antibiograma de bactérias gram positivas	exame	700		
3	Identificação bacteriana de Leveduras com antifungigrama (manual ou automatizado)	exame	300		
		∑=	2400		

VALOR MÉDIO DO EXAME (VME)(R$) = ∑VALOR TOTAL(R$) / 2.400

d) A proposta de preço deve ser apresentada conforme quadro a seguir:

TIPO	UNIDADE	INDICADOR FÍSICO ANUAL *	VALOR MÉDIO (R$)	VALOR TOTAL ANUAL (R$)
GRUPO 1	EXAME	2.400		
		TOTAL		

*O indicador físico corresponde ao somatório de todos os quantitativos de exames.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

a) A proposta deverá conter prazo de validade mínimo de 120, contados da emissão da nota de empenho.

13. VALOR DO SERVIÇO ANUAL

a) O valor do serviço será pago mensalmente, e ficará condicionado ao cumprimento dos critérios estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço, que consta no anexo I deste termo.

b) Será informado pelo contratante até o 10º dia corrido do mês posterior o valor do Serviço Prestado baseado na Avaliação do Nível de Serviço para emissão da nota fiscal mensal de serviço que consta no anexo I deste termo.
c) A Nota Fiscal será atestada pelo Fiscal do Contrato designado pela Superintendência do Hospital Universitário após a efetiva contratação depois de verificado a conformidade do valor faturado com os serviços efetivamente prestados no período.
d) Enquanto não houver efetiva contratação mediante a emissão da nota de empenho e formalização de contrato o Hospital Universitário não tem nenhuma obrigação quanto a qualquer pagamento aos licitantes vencedores do certame que tiveram seus preços homologados e registrados em ata. Portanto, é nulo qualquer atesto de nota fiscal que não haja o respectivo empenho e contrato formalizado.

14. RECURSOS FINANCEIROS

a) Os recursos para a aquisição dos serviços objeto do presente Termo de Referência, de acordo com os quantitativos efetivamente contratados possuem dotação orçamentária própria e serão certificados por ocasião de cada contratação.

15. PAGAMENTO

a) O pagamento será realizado, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, após a prestação efetiva dos serviços, mediante a apresentação da fatura com o aceite do fiscal do contrato e o **Formulário de Formação de Valor para emissão da Nota Fiscal** do período a que se refere a nota fiscal preenchido e pontuado.

b) No pagamento será observada a pontuação obtida pela contratada no Acordo de Nível de Serviços e se for o caso aplicados os descontos e penalidades ali estipuladas, inclusive as glosas no valor faturado.

16.SUBCONTRATAÇÃO

a) Não será admitida a subcontratação do objeto deste pregão.

17.DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

a) É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais clausulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da administração à continuidade do contrato.

SOLICITANTE DA UNIDADE

Djane Araújo Oliveira
Coordenadora da Unidade de Laboratório de Análises Clínicas

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

( ) Aprovado ( ) Não Aprovado

_____

Prof.ª Drª Ângela Maria da Silva

Superintendente Geral do HU/FUFS

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS DE REALIZAÇÃO EXAMES DE MICROBIOLOGIA PARA O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação DE SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS DE REALIZAÇÃO EXAMES DE MICROBIOLOGIA encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

3.1. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feito por meio da análise dos seguintes aspectos (indicadores):

a) Indicador de Produtividade
b) Indicador de Qualidade

4. CRITÉRIOS

No **Formulário ¨Avaliação de Qualidade dos Serviços¨** devem ser atribuídos os valores **3 (três), 1 (um) e 0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos **“Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”**, respectivamente.

4.1. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

a) Quando atribuídas **notas 1 (um) e 0 (zero),** o gestor da ULABCLIN/HU deverá realizar reunião com a CONTRATADA, **até 10 (dez) dias após a medição do período**, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
b) Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.
c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.
d) O Indicador de Produtividade (IP) será mensurado através do quantitativo de exames realizados (QER).
e) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS INDICADORES

I – INDICADOR DE PRODUTIVIDADE – QUANTIDADE DE EXAMES REALIZADOS MENSALMENTE

a) Cálculo do Indicador de Produtividade (IP):

IP= (QER X VME)

Onde:

QER: Quantidade de Exame Realizado

Entenda-se como exame realizado o quantitativo correspondente ao somatório do número de exames por pacientes atendidos (pa), o número dos exames repetidos (er) com finalidade de avaliação diagnóstica, o número de exames realizados como controle nos níveis alto (ca), normal (cn) e baixo (cb), e o número de exames utilizados para a calibração (cal) dos equipamentos.

Nº Exames=∑(pa+er+ca+cn+cb+cal)

VME (R$): Valor médio do Exame Realizado

II – INDICADOR DE QUALIDADE - Será formado baseado no percentual obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço.

a) **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3+I4+I5) \times 100}{15}$$

Onde:
IQ= Indicador de qualidade
I1= Pontuação do Item 1
I2= Pontuação do Item 2
I3=Pontuação do Item 3
I4=Pontuação do Item 4
I5=Pontuação do Item 5

6. PENALIDADES

As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço no Anexo A. As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
≥ 80 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de	Sem penalidade

	Produtividade com geração de atestado de capacidade técnica	
60% ≤IQ≤80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Produtividade	Advertência
60% ≤IQ≤80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Produtividade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço
IQ<60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Produtividade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço; rescisão do contrato; suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública

Exemplo:

1. Valor Médio do Exame(VME) (R$)= 1,00

Quantitativo de Exame Realizado (QER) =2.800 exames

IP= QER X VME

IP= 2.800 X 1,00

IP=2.800,00

IQ=12 pontos obtidos

IQ=12/15 X 100= 80%

- Formação do valor do serviço para emissão de Nota fiscal no valor de 100% do indicador de produtividade, ou seja, R$2.800,00 reais

2. Valor Médio do Exame (VME) (R$)= 1,00

Quantitativo de Exame Realizado (QER) =2.800 exames

IP= QER X VME

IP= 2.800 X 1,00

IP=2.800,00

IQ=11 pontos obtidos

IQ=11/15 X 100= 73%

- Formação do valor do serviço para emissão de Nota fiscal no valor de 95% do indicador de produtividade, ou seja, R$2.660,00 reais + Advertência.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Fiscal:

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;
- Responsável pela aplicação de advertência a CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento a autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1. Cabe ao fiscal do contrato com base no Formulário de **Avaliação de Qualidade dos Serviços**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

8.2 . **No final de cada mês de apuração,** o fiscal do contrato deve encaminhar, **em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições**, **os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços** gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam **notas 0 (zero) ou 1 (um)** para o Gestor do Contrato.

8.3 . Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

8.4 . De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte às penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.

8.5 . Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente a CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

9. ANEXOS DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇOS

9.1. Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço;

9.2. Formulário de Formação de Valor para Emissão da Nota Fiscal

ANEXO A

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço de Análises Clínicas – Exames de Microbiologia

Contrato número:	**Setor:**	**Período:**	**Data:**
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

ITEM	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR		PONTUAÇÃO
1	**Fornecimento dos insumos**	Não interrupção dos serviços por falta de insumos	90-100% de exames realizados	3	
			70%-89% da quantidade de exames realizados por falta de insumos	1	
			<69% de exames realizados por falta de insumos	0	
2	**Prazo**	Cumprimento de prazo de entrega dos insumos	No prazo estabelecido	3	
			Até 10 dias de atraso	1	
			Acima de 10 dias de atraso	0	
	Obrigações	Cumprimento de Obrigações do contratado de	100% de obrigações cumpridas	3	

3		acordo com item 7 do termo de referência	70% de obrigações cumpridas	1	
			50% de obrigações cumpridas	0	
4	**Assistência**	Assistência Técnica e Científica	Atendimento em até 48 horas	3	
			Atendimento superior a 48 horas	1	
			Atendimento superior a 72 horas	0	
5	**Manutenção**	Cumprimento de Manutenção corretiva/preventiva	Solução do dano ou Cronograma de manutenção preventiva cumprido	3	
			solução do dano fora do prazo estabelecido entre 1 a 5 dias e/ou manutenção preventiva não cumprida	1	
			Atendimento e/ou solução do dano fora do prazo estabelecido e/ou manutenção preventiva não cumprida	0	

ANEXO B

Formulário de Formação de Valor para Emissão da Nota Fiscal

Contrato nº:	Validade:	Empresa:
Fiscal:	Gestor:	Data:
Parcela:	Mês:	

INDICADOR DE PRODUTIVIDADE	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Exame Realizado (QER) X Valor Médio do Exame (VME) (R$)
Cálculo	QER= VME=
Indicador de Produtividade (R$)	

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	IQ=[Soma da pontuação dos Indicadores/15] x 100
PERCENTUAL INDICADOR DE QUALIDADE	

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
Mecanismo de Cálculo	**% obtido no Indicador de de Qualidade**	**% Desconto**
	≥ 80 %	Sem desconto
	60% ≤IQ≤80%	5% de desconto do valor da nota fiscal
	60% ≤IQ≤80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	25% de desconto do valor da nota fiscal

	IQ<60%	40% de desconto do valor da nota fiscal
Cálculo	% Obtido no Indicador de Qualidade= % Desconto=	
Valor do Serviço (R$)		