



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELO DE REMUNERAÇÃO**



## 1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de armazenamento e transporte para os medicamentos e outros produtos sob Gestão Estadual, adquiridos e/ou transferidos à SES/SP.

## 2. OBJETIVO

Definir e padronizar os critérios de avaliação de desempenho e remuneração dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.

## 3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços se faz por meio de indicadores de desempenho, os quais contemplam os seguintes aspectos:

- Recebimento;
- Armazenamento;
- Transporte;
- Tecnologia de Informação e Comunicação;
- Monitoramento da operação.

Os resultados dos indicadores de desempenho tem impacto no modelo de remuneração da CONTRATADA.

O modelo de remuneração é o modelo que define o valor a ser recebido pela CONTRATADA referente aos serviços prestados no período de um mês. Esta remuneração é variável, compatível com o serviço fornecido (escopo) e com a qualidade deste serviço (desempenho), conforme equação abaixo:

**Remuneração mensal =**

**Preço de disponibilidade + (Precificação dos serviços prestados X Fator de desempenho)**

Sendo,

Preço de disponibilidade (PD) – Preço fixo de disponibilidade de infraestrutura e seguro de armazenagem, conforme item 3.1.

Precificação dos serviços prestados (PS) – Valor correspondente à precificação dos serviços prestados no mês de referência, conforme item 3.2.

Fator de desempenho (FD) – Fator de desempenho da CONTRATADA no mês de referência, conforme item 3.3.

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.



### 3.1. Preço fixo de disponibilidade de infraestrutura e seguro de armazenagem (PD)

Este preço fixo se destina a ressarcimento de custos relacionados à disponibilidade das posições-pallet e apólice de seguro dos medicamentos e outros produtos armazenados no(s) almoxarifado(s) (Quadro 01).

Quadro 01. Parâmetros para o preço fixo de disponibilidade de infraestrutura e seguro de armazenagem.

Item	Especificação do item de serviço	Nomenclatura	Unidade operacional	Volume operacional ESTIMADO(*)	Unidade de precificação dos serviços
1	Disponibilidade de infraestrutura e seguro de armazenagem	PD	Valor médio mensal estimado para armazenagem	R\$ 658.344.563,25	% sobre o valor médio mensal estimado para armazenagem

(\*) Demanda global estimada, conforme descrito no item 3.3 da Especificação Técnica.

### 3.2. Precificação dos serviços prestados (PS)

Por se tratar de um objeto único, englobando de maneira integrada os serviços de armazenamento e transporte, a remuneração da CONTRATADA será composta por quatro itens de precificação dos serviços (Quadro 02).

Quadro 02. Itens de precificação dos serviços.

Item	Especificação do item de serviço	Nomenclatura	Unidade operacional	Volume operacional ESTIMADO(*)
1	Serviços de armazenagem, contemplando os processos de recebimento, conferência, armazenamento, controle físico-financeiro, fracionamento, separação, expedição, bem como todos os ativos e insumos necessários à prestação dos serviços	PS1	Valor total recebido	R\$ 3.125.000.000,00
2	Serviços de transporte, contemplando os processos de entrega e logística reversa, incluindo todos os ativos e insumos necessários à prestação dos serviços, bem como pedágios e outras taxas de transporte.	PS2	Peso total transportado	1.552.853
		PS3	Valor total transportado	R\$ 3.291.722.816,25
		PS4	Número total de faturas entregues	46.283

(\*) Demanda global estimada, conforme descrito no item 3.3 da Especificação Técnica.

(\*\*) Entende-se como cubagem a quantidade de posições-pallet multiplicada pelo seu volume padrão de 1,8 metros cúbicos (1,0 m X 1,2 m X 1,5 - pallet PBR).

Conforme demonstrado no Quadro 02, a precificação será dada pelos serviços de armazenamento (valor total recebido) e transporte (peso, valor e número total de faturas entregues) de medicamentos e outros produtos. Assim, a CONTRATADA será remunerada pelos serviços efetivamente prestados à CONTRATANTE.

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 e em valores unitários para cada item de precificação considerado (Quadro 03).

Quadro 03. Unidades de precificação dos serviços.

Item	Especificação do item de serviço	Nomenclatura	Unidade de precificação dos serviços
1	Serviços de armazenagem, contemplando os processos de recebimento, conferência, armazenamento, controle físico-financeiro, fracionamento, separação, expedição, bem como todos os ativos e insumos necessários à prestação dos serviços	PS1	% sobre o valor total recebido
2	Serviços de transporte, contemplando os processos de entrega e logística reversa, incluindo todos os ativos e insumos necessários à prestação dos serviços, bem como pedágios e outras taxas de transporte.	PS2	Valor unitário por kg transportado
		PS3	% sobre o valor total transportado (Ad Valorem – ADV)
		PS4	Valor unitário por fatura entregue

Para os serviços de transporte, o valor unitário por kg transportado (PS2), o % sobre o valor total transportado (ADV, PS3) e o valor unitário por fatura entregue (PS4) podem ser diferentes, a critério da CONTRATADA, considerando a temperatura de conservação e o local de entrega dos medicamentos e outros produtos, conforme planilha orçamentária apresentada no Termo de Referência.

Assim, a precificação dos serviços prestados será dada pela seguinte fórmula:

$$\text{Precificação dos serviços prestados} = \text{PS1} + \text{PS2} + \text{PS3} + \text{PS4}$$

Em que:

Nomenclatura		Unidade operacional / mês corrente		Unidade de precificação dos serviços
PS1	=	Valor total recebido (R\$)	X	% sobre o valor total recebido
PS2	=	$\sum$ Peso total transportado (kg)	X	Valor unitário por kg transportado
PS3	=	$\sum$ Valor total transportado (R\$)	X	% sobre o valor total transportado (ADV)
PS4	=	$\sum$ Número total de faturas entregues	X	Valor unitário por fatura entregue

A medição do volume dos serviços prestados deverá ser realizada pela CONTRATADA no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

Durante a implantação dos serviços, a remuneração será proporcional às atividades desenvolvidas, considerando o item 6 da Especificação Técnica.

Na etapa de transferência dos medicamentos e outros produtos adquiridos ou transferidos à SES/SP das dependências do almoxarifado SES/FURP, do almoxarifado contratado pela FURP (complementar ao almoxarifado SES/FURP), das Farmácias de Medicamentos Especializados e dos Departamentos Regionais de Saúde para o(s) almoxarifado(s) da CONTRATADA serão considerados para precificação os valores atribuídos aos serviços de transporte (PS2, PS3 e PS4). Nesta hipótese não haverá aplicação do fator de desempenho.



### 3.3. Fator desempenho (FD)

O fator desempenho será calculado considerando os resultados dos indicadores de desempenho.

Os indicadores de desempenho são instrumentos de gestão utilizados pela equipe de gestão e monitoramento da CONTRATADA e pelo CMO da CONTRATANTE para o monitoramento dos serviços prestados.

Para cada indicador de desempenho será atribuído um valor, de 0 a 15 pontos, com base nos parâmetros descritos no Quadro 05. A soma dos pontos atribuídos a cada um dos indicadores totaliza, no máximo, 100 pontos.

O resultado da soma dos pontos atribuídos aos indicadores de desempenho será empregado para definição do fator de desempenho, conforme apresentado no Quadro 04.

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 04. Fator de desempenho.

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

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.



Quadro 05. Painel de indicadores de desempenho.

Item avaliado	Indicador (Pontuação Máxima)	Fórmula de Cálculo	Periodicidade de Verificação	Parâmetro	Nº pontos para cálculo do fator de desempenho
Recebimento	Recebimento no prazo (10 pontos)	(Nº de pedidos recebidos disponíveis para movimentação no prazo / Nº total de pedidos recebidos) X 100 Os prazos são apresentados no item 4.2.2. da Especificação Técnica	Mensal	≥ 95% em 24 horas E nenhum em mais de 48 horas	10
				De 80 à 94,99% em 24 horas E nenhum em mais de 48 horas	5
				<80% em 24 horas E/OU Um pedidos em mais de 48 horas	0
	Encaminhamento de notas fiscais no prazo (5 pontos)	(Nº de notas fiscais encaminhadas à CONTRATANTE no prazo / Nº total de notas fiscais recebidas) X 100 Os prazos são apresentados no item 4.2.2. da Especificação Técnica	Mensal	≥ 95% em dois dias úteis	5
			De 80 à 94,99% em dois dias úteis	2,5	
			<80% em dois dias úteis	0	
Armazenamento	Acuracidade do Estoque (15 pontos)	(Valor total do inventário físico rotativo / Valor total do inventário virtual) X 100	Curva A: Mensal Curva B: Bimensal Curva C: Semestral	≥ 99,5%	15
				De 95 à 99,49%	7,5
				<95%	0
	Perdas e avarias de produtos armazenados (10 pontos)	(Valor total das perdas e avarias de produtos, causados pela CONTRATADA / Valor médio de produtos em estoque) X 100	Mensal	≤0,05%	10
			De 0,051 à 1%	5	
			>1%	0	
Transporte	Expedição no prazo (10 pontos)	(Nº de faturas expedidas no prazo /Nº total de faturas emitidas pela CONTRATADA) X 100% Os prazos são apresentados no item 4.2.6. da Especificação Técnica	Mensal	≥ 99%	10
				De 90 à 98,99%	5
				<90%	0
	Acuracidade de entrega (10 pontos)	(Nº entregas conformes / Nº total de entregas realizadas) X 100 Serão consideradas entregas conformes aquelas realizadas no local correto, constando o medicamento/produto correto, na quantidade adequada.	Mensal	≥ 99,5%	10
				De 95 à 99,49%	5
				<95%	0
	Entrega no prazo (15 pontos)	(Nº de entregas realizadas no prazo /Nº total de entregas realizadas) X 100% Os prazos são apresentados no item 4.2.7. da Especificação Técnica	Mensal	≥ 99%	15
				De 90 à 98,99%	7,5
<90%				0	
Perdas e avarias de produtos transportados (10 pontos)	(Valor total das perdas e avarias de produtos, causados pela CONTRATADA / Valor total de produtos transportados) X 100	Mensal	≤0,05%	10	
			De 0,051 à 1%	5	
			>1%	0	
Tecnologia de Informação e Comunicação	Disponibilidade da solução tecnológica (10 pontos)	(Tempo de indisponibilidade em horas / Tempo total em horas) x 100 Conforme especificado no item 4.1.3 da Especificação Técnica.	Mensal	≤ 0,5%	10
				De 0,51 a 3%	5
				>3%	0
Monitoramento da operação	Relatórios de gestão completos e no prazo (5 pontos)	(Nº relatórios de gestão entregues completos, corretos e no prazo/ Nº total de relatórios acordados) x 100 Os prazos	Mensal	≥ 98%	10
				De 95 a 97,9%	5
				≤ 95%	0
<b>Número máximo de pontos = 100</b>					

Exemplificamos no Quadro 06 o ciclo de ações complementares.

Quadro 06. 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)
Fator de desempenho considerado para o cálculo da remuneração	1	1	0,8	0,7	1	0,8	0,6 + Penalidades previstas no Edital

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

#### 4. ORIENTAÇÕES QUANTO A EMISSÃO DA NOTA FISCAL

Definida a remuneração mensal da CONTRATADA, considerando os critérios de avaliação e remuneração apresentados neste anexo, 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.

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, 7º Andar, aos cuidados do expediente da Coordenadoria, que providenciará o encaminhamento interno ao Gestor do Contrato.

#### 5. RESPONSABILIDADES:

- Equipe de Fiscalização: Colaboradores do Centro de Monitoramento de Operação (CMO) da CONTRATANTE, responsáveis por:
  - Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para precificação dos serviços prestados no período, conforme descrito no item 3.2;

- Validar as informações apresentadas pela CONTRATADA para avaliação da qualidade dos serviços prestados no período, conforme descrito no item 3.3;
- Realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, conforme descrito no item 3.3;
- Definir a remuneração mensal da CONTRATADA, considerando os critérios de avaliação e remuneração apresentados neste anexo, para encaminhamento ao Gestor do Contrato;
- Gestor do Contrato: responsável pela autorização da remuneração da CONTRATADA, aplicação de advertências à CONTRATADA e solicitação de aplicação das penalidades previstas neste Edital, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA.
- Equipe de gestão e monitoramento da CONTRATADA:
  - Elaborar e encaminhar ao CMO os relatórios circunstanciados, com evidências que comprovem a prestação dos serviços nos parâmetros determinados;
  - Participar de reuniões junto a CONTRATADA, 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 CMO 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.