

ENCARTE X – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Este adendo será utilizado para avaliação dos serviços prestados, e contém a descrição dos critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.
- 1.2. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.
- 1.3. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, o Acordo de Nível de Serviço não repercutirá no Valor da Fatura. Nesses meses, o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao ANS.
- 1.4. O Acordo de Nível de Serviço poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:
 - a) Não implique acréscimo e/ou redução do valor contratual, além dos limites permitidos por lei.
 - b) Não configure descaracterização do objeto contrato
- 1.5. Caso a medição do Acordo de Nível de Serviço fique abaixo de 110 pontos (conforme tabela do Fator de Aceitação, no mês de avaliação dos serviços, será considerando inexecução parcial do Contrato, passível de aplicação de sanção administrativa, conforme previsto em Contrato.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. A avaliação da Contratada na prestação de serviços de limpeza se faz por meio de análise dos seguintes aspectos: **Equipamentos, Utilização de produtos, Pessoal, Percepção do Usuário e Inspeção dos Serviços nas Áreas I e II.**
- 2.2. Caberá ao Contratante designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:
 - a) Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
 - b) Avaliação do cumprimento do **Plano de Atividades Diárias e do Cronograma de Limpezas Terminais;**
 - c) Avaliação dos procedimentos de limpeza;
 - d) Reabastecimento dos materiais de limpeza pessoal e descartáveis como: papel toalha, higiênico, sabonete líquido, coletores de material perfurocortantes e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
 - e) Avaliação das condições de limpeza e abastecimento dos dispensadores em geral e dos carros de limpeza;
 - f) Utensílios, materiais e produtos padronizados, com correta diluição e em **quantidade** adequada para a execução dos procedimentos.
 - g) Verificação da composição do carro funcional nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados **corretamente;**
 - h) Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade **adequada** para a execução das tarefas;
 - i) Os recipientes para acondicionamento dos resíduos limpos, adaptados corretamente e com embalagens adequadas.
 - j) Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para a quantidade de lixo que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade;

- k) Uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletivo;
- l) Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento. O depósito de material de limpeza deve estar organizado e limpo.

3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3.1. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza.

3.2. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza se faz por meio de pontuação em cada um dos itens vistoriados, equivalentes aos seguintes valores, de acordo com a quantidade de notificações do período analisado.

I	II	III	IV	V	VI
05 (cinco) pontos	04 (quatro) pontos	03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

3.3. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS

3.3.1. I – Refere-se à conformidade total dos critérios:

- a) Inexistência de poeira;
- b) Inexistência de sujidade;
- c) Vidros limpos;
- d) Superfície sem sangue e/ou fluidos corpóreos;
- e) Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- f) Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
- g) Empregado fixo e treinado no setor, uniformizado e com EPIs;
- h) Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- i) Carrinho de limpeza limpo, cabeleiras de mops e panos de limpeza livres de resíduos.

3.3.2. II – Refere-se à **conformidade** dos critérios, **como por EXEMPLO**:

- a) Ocorrência em postos isolados;
- b) Maioria dos dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- c) Maioria dos recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – HUUFMA
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR

- d) Carrinho de limpeza limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de mop e panos de limpeza, livres de resíduos, limpos e íntegros, sala de resíduos limpa e organizada e ordem no depósito de materiais de limpeza.
- e) Ocorrência isolada no reabastecimento de descartáveis e produtos para higiene pessoal.

3.3.3. III - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- a) Ocorrência de poeira em local isolado que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos;
- b) Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- c) Ocorrência isolada no reabastecimento;

3.3.3 IV – Refere-se à **desconformidade parcial** dos critérios, **como por EXEMPLO**:

- a) Ocorrência de poeira em vários locais;
- b) Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
- c) Ocorrências parciais de reabastecimento de descartáveis e produtos para higiene pessoal;
- d) Ocorrência de saídas de ar condicionado sujas ou exaustores sujos ou móveis sujos com poeira;
- e) Ocorrência de piso sujo e molhado.
- f) Não cumprimento parcial do plano de atividades diárias e do cronograma de limpeza terminal sem justificativa e sem comunicar o CONTRATANTE;

3.3.4. V – Refere-se à **desconformidade** dos critérios, **como por EXEMPLO**:

- a) Frequência de poeiras e sujidades em diversas áreas (total ou maioria);
- b) Quebra de técnica dos procedimentos de limpeza;
- c) Carro de limpeza incompleto, sujo e desorganizado;
- d) Não reabastecimento de descartáveis e produtos para higiene pessoal ocorrendo frequentemente;
- e) Embalagens para resíduos não ajustados nos recipientes;
- f) Recipientes para resíduos sujos acima de 2/3 da capacidade;
- g) Piso molhado, sujo, com detritos e os cantos encardidos;
- h) Não cumprimento total do plano de atividades diárias e do cronograma de limpeza terminal sem justificativa e sem comunicar o CONTRATANTE;
- i) Funcionário com o uniforme, equipamento de proteção individual incompleto e realizando atividades sem uso do equipamento de proteção coletiva.

3.3.5. VI – Refere-se à **desconformidade total** dos critérios:

- a) Poeira e sujidades em salas cirúrgicas, locais de procedimentos e mobiliários;
- b) Presença de sangue e fluidos corpóreos nas superfícies;
- c) Várias saídas (total ou maioria) de ar condicionado e exaustores frequentemente sujos
- d) Vários móveis (total ou maioria) sujos com acúmulo de pó e outras sujidades;
- e) Ocorrência de poeira em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos e salas de procedimentos;
- f) Quebra de técnica de limpeza em quase sua totalidade;
- g) Carro de limpeza incompleto;
- h) Saídas de ar-condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
- i) Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;

3.4. MÓDULOS E COMPONENTES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Módulos		Itens Avaliados	
A	Equipamento	A.1 - Carro de Limpeza/Carro Coletor e outros	
		A.2 - Falha na manutenção dos equipamentos	
	Produto	A.3 - Produtos de Limpeza	
B	Pessoal	B.1 - Quantidade e qualidade da Equipe	
		B.2 - Apresentação - Uniformização	
		B.3 - Equipamento de Proteção Individual	
		B.4 - Obrigações Trabalhistas	
C	Percepção do Usuários	C.1 - Reclamações Ouvidoria	
D	Inspeção dos Serviços - I	D.1 - Acessórios e Louças sanitárias	
		D.2 - Pias/Cubas	
		D.3 - Recipiente para resíduos (Lixeira)	
		D.4 - Escadas/Rampas/Corrimão/Elevadores	
		D.5 - Móveis/Equipamentos em geral	
		D.6 - Parede	
		D.7 – Piso	
		D.8 - Teto/Luminárias	
		D.9 - Saída de ar-condicionado/Exaustor	
		D.10 - Ventiladores/Parte externa do ar-condicionado	
		D.11 - Vidros e Esquadrias	
E	Inspeção dos Serviços - II	E.1 ÁREAS CRÍTICAS	E.1.1 Presença de sujidade em superfícies.
			E.1.2 Falta de materiais, máquinas e equipamentos previstos em rotina
			E.1.3 Falta de cumprimento das rotinas de limpeza hospitalar pré-aprovada pela CCIH e Administração do Hospital
		E.2 ÁREAS SEMI CRÍTICAS	E.2.1 Presença de sujidade em superfícies.
			E.2.2 Falta de materiais, máquinas e equipamentos previstos em rotina
			E.2.3 Falta de cumprimento das rotinas de limpeza hospitalar pré-aprovada pela CCIH e Administração do Hospital
		E.3.1 Presença de sujidade em superfícies.	

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – HUUFMA
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR**

		E.3 ÁREAS - NÃO CRÍTICAS	E.3.2 Falta de materiais, máquinas e equipamentos previstos em rotina
			E.3.3 Falta de cumprimento das rotinas de limpeza hospitalar pré-aprovada pela CCIH e Administração do Hospital
		E.4 ADMINIST./ INTERNAS E -EXTERNAS	E.4.1 Presença de sujidade em superfícies.
			E.4.2 Falta de materiais, máquinas e equipamentos previstos em rotina
			E.4.3 Falta de cumprimento das rotinas de limpeza hospitalar pré-aprovada pela CCIH e Administração do Hospital
		F	Aspectos contratuais
F.2 Descumprimento aos prazos de respostas e manifestações			

3.5. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

3.5.1. Mensalmente, será preenchido o **Formulário de Intercorrências**, onde será especificado a data, o tipo de ocorrência encontrada, classificando-a de acordo com o módulo e o item avaliado, local/setor da ocorrência e a descrição sintética da ocorrência, com número da Notificação e Processo SEI de fiscalização, conforme modelo abaixo:

N.º	DATA	TIPO DE OCORRÊNCIA	LOCAL DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO SINTÉTICA

3.5.2. Após este preenchimento, ao final de cada mês, será contabilizado o **TOTAL DE OCORRÊNCIAS POR ITEM** e realizada a pontuação conforme tabela a seguir:

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – HUUFMA
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR

Total de Intercorrências	MÓDULO A	MÓDULO B	MÓDULO C	MÓDULO D	MÓDULO E				MÓDULO F
					ÁREA CRÍTICA	ÁREA SEMI CRÍTICA	ÁREA NÃO CRÍTICA	ÁREA ADM./ INTER.	ASPECTOS CONTRATUAIS
Até 2 intercorrências	5				2	3	4	5	5
De 3 a 5 intercorrências	4				1	2	3	4	4
De 6 a 9 intercorrências	3				0	1	2	3	3
De 10 a 14 intercorrências	2					0	1	2	2
A partir de 15 intercorrências	1					0	0	1	1

3.5.3. De posse das pontuações de cada item, será preenchida a planilha com os itens de avaliação e suas respectivas pontuações. No final, serão somadas todas as pontuações de cada item resultando no FATOR DE ACEITAÇÃO, cujas faixas aparecem na tabela dos EFEITOS REMUNERATÓRIOS para então calcular os percentuais sobre os preços.

TABELA DE EFEITOS REMUNERATÓRIOS

FAIXA	FATOR DE ACEITAÇÃO	% SOBRE O VALOR DA FATURA
1	A partir 155	Liberação de 100% da fatura
2	De 154 a 150	1% de glosa sobre o valor da fatura
3	De 149 a 145	2% de glosa sobre o valor da fatura
4	De 144 a 140	3% de glosa sobre o valor da fatura
5	De 139 a 135	4% de glosa sobre o valor da fatura
6	De 134 a 130	5% de glosa sobre o valor da fatura
7	De 129 a 125	7% de glosa sobre o valor da fatura
8	Abaixo de 125	10% de glosa sobre o valor da fatura + aplicação de sanção administrativa conforme contrato administrativa conforme contrato