



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

1 DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1.1 INTRODUÇÃO

a. Descreve o procedimento interno a ser adotado como instrumento de avaliação do contrato de prestação de serviço com finalidade diagnóstica por imagem, Análises Clínicas, Microbiologia (com hemocultura automatizada), Citologia, Anatomia Patológica e Imuno-Histoquímica. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas pela equipe responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios e a avaliação da prestação de serviços mensais que serão encaminhadas cópias aos Prepostos dos contratos.

b. O modelo de avaliação adotado foi elaborado com base no Cadterc (Cadernos Técnicos de serviços Terceirizados) disponível no link: <http://www.cadterc.sp.gov.br>

1.2 OBJETIVO

a. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados com finalidade de diagnóstica por Imagem, Análises Clínicas, Microbiologia (com hemocultura automatizada), Citologia, Anatomia Patológica e Imuno-Histoquímica.

b. Padronização do instrumento de Avaliação da qualidade mensal dos Serviços Prestados.

2 REGRAS PARA O SERVIÇO DE IMAGEM

A avaliação da Contratada na prestação dos serviços deverá ser realizada por meio da análise do atendimento aos módulos:

a) Atendimento ao Usuário:

Cadastramento Usuário

b) Documentação e Atendimento à Legislação:

b.1 Apresentação de documentação referente às obrigações trabalhistas

b.2 Apresentação de documentação referente à comprovação das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos

b.3 Apresentação das cópias dos laudos radiológicos ambiente atualizados

b.4 Apresentação do registro atualizado dos equipamentos na ANVISA



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

c) Execução do Serviço de Imagem:

c.1 Aprovação do relatório estatístico de produção

c.2 Equipamento em funcionamento 95% do tempo

c.3 No caso de quebra ou defeito, comunicado urgente aos gestores dos contratos e prazo para retorno do atendimento de até 06 (seis) horas para unidades de urgência e emergência. Prazo de retorno para atendimento de rotina é de 24 (vinte e quatro) horas

c.4 Atendimento ao prazo de entrega de laudo de exame

d) Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Imagem.

d.1 Laudo padronizado completo com identificação do usuário

d.2 Qualidade do laudo

d.3 Qualidade da imagem

2.1 – PONTOS E PESOS PARA SERVIÇO DE IMAGEM

2.1.1 Pesos de Cada Módulo:

Os pesos dos módulos estão distribuídos, conforme tabela abaixo:

| Módulos – Serviço de Imagem | Peso |
|--|-------------|
| Atendimento ao Usuário | 30 |
| Documentação e Atendimento à Legislação | 15 |
| Execução do Serviço de Imagem | 35 |
| Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Imagem | 20 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

2.1.2 Pontos:

A pontuação total da avaliação mensal será a soma da pontuação por módulos. A avaliação do módulo será feita pelo gestor do contrato local e o representante da contratada. Cada módulo tem pontuação máxima, como descrito na tabela abaixo:

| Módulo – Serviço de Imagem | Pontuação máxima |
|--|-------------------------|
| Atendimento ao Usuário | 1 |
| Documentação e Atendimento à Legislação | 4 |
| Execução do Serviço de Imagem | 11 |
| Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Imagem | 5 |

2.1.3 A pontuação será relativa ao cumprimento das atividades de cada módulo do Serviço de Imagem:

a) Módulo Atendimento ao Usuário:

| | | |
|--------------------------|---|---|
| Cadastramento do usuário | O cadastro do usuário é feito corretamente, solicitando a apresentação de documento com foto para comprovação de identidade, contendo dados completos como nome, data de nascimento, sexo, nº Cartão SUS, telefone, unidade solicitante e profissional solicitante. | 1 |
| | O cadastro do usuário nem sempre é feito corretamente, não contendo dados completos como nome, data de nascimento, sexo, nº Cartão SUS, telefone, unidade solicitante e profissional solicitante. | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

b) Módulos Documentação e Atendimento à Legislação:

| | | |
|---|---|---|
| Apresentação de documentação referente às obrigações trabalhistas | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

| | | |
|--|---|---|
| Apresentação de documentação referente à comprovação das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| Apresentação das cópias dos laudos radiológicos ambientes atualizados | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

| | | |
|--|---|---|
| Apresentação do registro atualizado dos equipamentos na ANVISA | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

c) Módulo Execução do Serviço de Imagem

| | | |
|--|--|---|
| Aprovação do relatório estatístico de produção | O relatório estatístico de produção é aprovado sem nenhuma ressalva | 3 |
| | O relatório estatístico de produção é aprovado, mas teve que ser refeito por ter apresentado inconsistência, uma única vez | 2 |
| | O relatório estatístico de produção é aprovado, mas teve que ser refeito por ter apresentado inconsistência, por mais de uma vez | 1 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|---|--|---|
| | O relatório estatístico de produção não é aprovado, por sempre apresentar divergências e inconsistências | 0 |
| Equipamento em funcionamento 95% do tempo | O(s) equipamento(s) funcionou(naram) 95% do tempo | 2 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram) 95% do tempo. A contratada disponibilizou alternativas para realização do exame, atendendo o usuário | 1 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram) 95% do tempo. A contratada não disponibilizou alternativas para realização do exame, prejudicando o usuário | 0 |
| No caso de quebra ou defeito, comunicado urgente aos gestores dos contratos e prazo para retorno do atendimento de até 06 (seis) horas para unidades de urgência e emergência. Prazo de retorno para atendimento de rotina é de 24 (vinte e quatro) horas | O(s) equipamento(s) funcionou(naram) dentro do esperado | 3 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado dentro do prazo | 2 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato não foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado dentro do prazo | 1 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato não foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado acima do prazo pactuado. | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|---|--|---|
| Atendimento ao prazo de entrega de laudo de exame | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina não superior a 10 (dez) dias úteis, com imagens, e o prazo de entrega de laudo de exame de RX e Tomografia de urgência, não superior a 2 (dois) dias úteis, são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. Os laudos dos exames de ultrassonografia de urgência são entregues na hora da realização do exame. | 3 |
| | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina não superior a 10 (dez) dias úteis, com imagens, não são cumpridos, mas o prazo de entrega de laudo de exame de RX e Tomografia de urgência, não superior a 2 (dois) dias úteis, são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. Os laudos dos exames de ultrassonografia de urgência são entregues na hora da realização do exame. | 2 |
| | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina não superior a 10 (dez) dias úteis, com imagens, são cumpridos, mas o prazo de entrega de laudo de exame de RX e Tomografia de urgência, não superior a 2 (dois) dias úteis, não são cumpridos e não disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. Os laudos do exames de ultrassonografia de urgência não são entregues na hora da realização do exame. | 1 |
| | Tanto os prazos de entrega de laudo de exame de rotina não superior a 10 (dez) dias úteis, com imagens, quanto o prazo de entrega de laudo de exame de RX e Tomografia de urgência, não superior a | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|--|--|--|
| | 2 (dois) dias úteis, não são cumpridos e não são disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. Os laudos dos exames de ultrassonografia de urgência não são entregues na hora da realização do exame. | |
|--|--|--|

d) Módulo Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Imagem

| | | |
|---|---|---|
| Laudo padronizado completo com identificação do usuário | Os laudos são emitidos com a identificação completa do usuário, com nome, idade, sexo, unidade solicitante, médico solicitante, nº Cartão SUS para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. | 2 |
| | Os laudos não são emitidos com a identificação completa do usuário, com nome, idade, sexo, unidade solicitante, médico solicitante, nº Cartão SUS para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. Há notificação de não conformidade por falha na identificação do usuário em até 5% da produção do total de exames realizados por mês. | 1 |
| | Os laudos não são emitidos com a identificação completa do usuário, com nome, idade, sexo, unidade solicitante, médico solicitante, nº Cartão SUS para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. Há notificação de não conformidade por falha na identificação do usuário em mais de 5% da produção do total de exames realizados por mês. | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|---------------------|--|---|
| Qualidade do laudo | Os laudos são emitidos completos, com base nos dados e achados observados no exame realizado, contendo dimensões e descrições de estruturas, quando pertinente. Os laudos são descritos de maneira clara e objetiva, facilitando o diagnóstico e favorecendo o tratamento. | 1 |
| | Os laudos não são emitidos completos, com base nos dados e achados observados no exame realizado, contendo dimensões e descrições de estruturas, quando pertinente. Os laudos também não estão descritos de maneira clara e objetiva, dificultando o diagnóstico e comprometendo o tratamento. A má qualidade dos laudos, torna necessário solicitar revisão ou emissão de outros laudos e há notificação de não-conformidade por falha de identificação do usuário. | 0 |
| Qualidade da imagem | As imagens são realizadas com a técnica correta, apresentando bom contraste, nitidez e resolução, facilitando a avaliação conjunta com o laudo ou o diagnóstico pela interpretação. | 2 |
| | Nem todas as imagens são realizadas com a técnica correta, algumas apresentando baixa qualidade em contraste, nitidez ou resolução, dificultando a avaliação conjunta com o laudo ou o diagnóstico pela interpretação, apresentando notificação de não conformidade e solicitação de repetição do exame em até 5% da produção do total de exames realizados por mês por mês. | 1 |
| | As imagens não são realizadas com a técnica correta, apresentando baixa | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|--|--|--|
| | qualidade em contraste, nitidez e resolução, dificultando a avaliação conjunta com o laudo ou diagnóstico pela interpretação, apresentando notificação de não conformidade e solicitação de repetição do exame em mais de 5% da produção do total de exames realizados por mês | |
|--|--|--|

2.1.4 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE IMAGEM:

2.1.4.1 O resultado da avaliação será a soma de pontuação de cada módulo multiplicado pelo respectivo peso. O valor máximo de pontuação está representado pela tabela abaixo:

| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS – SERVIÇO DE IMAGEM | | | |
|---|---------------|-------------|---------------------|
| Módulo | Pontos | Peso | Total Obtido |
| A | 1 | 30 | 30 |
| B | 4 | 15 | 60 |
| C | 11 | 35 | 385 |
| D | 5 | 20 | 100 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | 575 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

2.1.5 Intervalo de pontos

| INTERVALO DE PONTOS PARA APLICAÇÃO DE FATURA | | | | | |
|---|------|------------|-----------|-------|--------|
| APLICAÇÃO DE | 100% | DA FATURA: | DE 518 | A 575 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 95% | DA FATURA: | DE 460 | A 517 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 90% | DA FATURA: | DE 403 | A 459 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 80% | DA FATURA: | DE 345 | A 402 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 75% | DA FATURA: | ABAIXO DE | 345 | PONTOS |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

2.1.6 FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMAGEM

O seguinte formulário será utilizado mensalmente para avaliação dos módulos e para a quantificação da pontuação total obtida.

| ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM | | | |
|---|--------|--------------------|----------------------|
| CONTRATANTE : | | MÊS DE REFERENCIA: | |
| Nº DO CONTRATO: | | PROCESSO: | EMPRESA: |
| MÓDULO A – ATENDIMENTO AO USUÁRIO | | | PONTOS: |
| A.1 CADASTRAMENTO DO USUÁRIO | | | 1 |
| MÓDULO B – DOCUMENTAÇÃO E ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO | | | PONTOS: |
| B.1 APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO REFERENTE ÀS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS | | | 1 |
| B.2 APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO REFERENTE A COMPROVAÇÃO DAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS DOS EQUIPAMENTOS | | | 1 |
| B.3 APRESENTAÇÃO DAS CÓPIAS DOS LAUDOS RADIOLÓGICOS AMBIENTE ATUALIZADOS | | | 1 |
| B.4 APRESENTAÇÃO DO REGISTRO ATUALIZADO DOS EQUIPAMENTOS NA ANVISA | | | 1 |
| MÓDULO C – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS | | | PONTOS: |
| C.1 APROVAÇÃO DO RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE PRODUÇÃO | | | 3 |
| C.2 EQUIPAMENTO EM FUNCIONAMENTO 95% DO TEMPO | | | 2 |
| C.3 NO CASO DE QUEBRA OU DEFEITO, COMUNICADO URGENTE AOS GESTORES DOS CONTRATOS E PRAZO PARA RETORNO DO ATENDIMENTO DE ATÉ 6 (SEIS) HORAS PARA AS UNIDADES DE URGÊNCIA, PRAZO DE RETORNO PARA ATENDIMENTO DE ROTINA É DE 24 HORAS | | | 3 |
| C.4 ATENDIMENTO AO PRAZO DE ENTREGA DE LAUDO DO EXAME | | | 3 |
| MÓDULO D – ANÁLISE/INTERPRETAÇÃO / LAUDO | | | PONTOS: |
| D.1 LAUDO PADRONIZADO COMPLETO COM IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO | | | 2 |
| D.2 QUALIDADE DO LAUDO | | | 1 |
| D.3 QUALIDADE DA IMAGEM | | | 2 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | |
| MÓDULO | PONTOS | PESO | TOTAL OBITIDO |
| A | 1 | 30 | 30 |
| B | 4 | 15 | 60 |
| C | 11 | 35 | 385 |
| D | 5 | 20 | 100 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | 575 |
| PERCENTUAL DE PONTOS OBITIDOS | | | PERCENTUAL |
| | | | 100% |
| INTERVALO DE PONTOS PARA APLICAÇÃO DA FATURA | | | |
| APLICAÇÃO DE | 100% | DA FATURA: DE | 518 A 575 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 95% | DA FATURA: DE | 460 A 517 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 90% | DA FATURA: DE | 403 A 459 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 80% | DA FATURA: DE | 345 A 402 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 75% | DA FATURA: DE | ABAIXO DE 345 PONTOS |

Mauá, _____, de _____ de 2013.

Identificação do Gestor do Contrato

Identificação do Representante da Contratada



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

3. REGRAS GERAIS PARA SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

3.1 A avaliação da Contratada na prestação dos serviços deverá ser realizada por meio da análise do atendimento aos módulos:

a. Atendimento ao Usuário:

- a.1 Cadastramento Usuário
- a.2 Frequência dos postos Coletores

b. Documentação e Atendimento à Legislação:

- b.1 Apresentação de documentação referente às obrigações trabalhistas
- b.2 Apresentação de documentação referente à comprovação das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos
- b.3 Apresentação do registro atualizado dos equipamentos na ANVISA

c. Execução do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia Patológica :

- c.1 Aprovação do relatório estatístico de produção
- c.2 Equipamento em funcionamento 95% do tempo.
- c.3 No caso de quebra ou defeito, comunicado urgente aos gestores dos contratos e prazo para retorno do atendimento de até 06 (seis) horas para unidades de urgência e emergência. Prazo de retorno para atendimento de rotina é de 24 (vinte e quatro) horas
- c.4 Atendimento ao prazo de entrega de laudo de exame

d. Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia Patológica .:

- d.1 Laudo padronizado completo com identificação do usuário
- d.2 Qualidade do laudo



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

3.1 PONTOS E PESOS DO SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

3.1.1 Pesos de Cada Módulo:

Os pesos dos módulos estão distribuídos, conforme tabela abaixo:

| Módulo | Peso |
|--|-------------|
| Atendimento ao Usuário | 30 |
| Documentação e Atendimento à Legislação | 15 |
| Execução do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia | 35 |
| Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia | 25 |

3.1.2 Pontos:

A pontuação total da avaliação mensal será a soma da pontuação por módulos. A avaliação do módulo será feita pelo gestor do contrato local e o representante da contratada. Cada módulo tem pontuação máxima, como descrito na tabela abaixo:

| Módulo | Pontuação máxima |
|--|-------------------------|
| Atendimento ao Usuário | 3 |
| Documentação e Atendimento à Legislação | 3 |
| Execução do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia | 11 |
| Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia | 4 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

3.1.3 A pontuação será relativa ao cumprimento das atividades de cada módulo:

a. Módulo Atendimento ao Usuário:

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Cadastramento do usuário | O cadastro do usuário é feito corretamente, solicitando a apresentação de documento com foto para comprovação de identidade, contendo dados completos como nome, data de nascimento, idade, sexo, nº Cartão SUS, matrícula ou FA, nº do sistema do HCDRN, nº telefone, unidade solicitante e profissional solicitante. | 1 |
| | O cadastro do usuário nem sempre é feito corretamente, não contendo dados completos como nome, data de nascimento, idade, sexo, nº Cartão SUS, matrícula ou FA, nº do sistema do HCDRN, nº telefone, unidade solicitante e profissional solicitante. | 0 |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Frequência dos postos de coletas | Os postos de coleta não ficaram descobertos em nenhum momento no mês | 2 |
| | Até 5 postos de coleta ficaram descobertos em algum momento no mês | 1 |
| | Mais que 5 postos de coleta ficaram descobertos em algum momento no mês | 0 |

b. Módulos Documentação e Atendimento à Legislação:

| | | |
|---|---|---|
| Apresentação de documentação referente às obrigações trabalhistas | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|--|---|---|
| Apresentação de documentação referente à comprovação das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

| | | |
|--|---|---|
| Apresentação do registro atualizado dos equipamentos na ANVISA | Toda a documentação foi apresentada para a contratante | 1 |
| | Parte da documentação ou nenhuma documentação foi entregue para a contratante | 0 |

c. Módulo Execução do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia Patológica:

| | | |
|--|--|---|
| Aprovação do relatório estatístico de produção | O relatório estatístico de produção é aprovado sem nenhuma ressalva | 3 |
| | O relatório estatístico de produção é aprovado, mas teve que ser refeito por ter apresentado inconsistência, uma única vez | 2 |
| | O relatório estatístico de produção é aprovado, mas teve que ser refeito por ter apresentado inconsistência, por mais de uma vez | 1 |
| | O relatório estatístico de produção não é aprovado, por sempre apresentar divergências e inconsistências | 0 |
| Equipamento em funcionamento 95% do tempo | O(s) equipamento(s) funcionou(naram) 95% do tempo | 2 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram) 95% do tempo. A contratada disponibilizou alternativas para realização do exame, atendendo o usuário | 1 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram) 95% do tempo. A contratada não disponibilizou alternativas para realização do exame, prejudicando o usuário | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|---|--|---|
| No caso de quebra ou defeito, comunicado urgente aos gestores dos contratos e prazo para retorno do atendimento de até 06 (seis) horas para unidades de urgência e emergência. Prazo de retorno para atendimento de rotina é de 24 (vinte e quatro) horas | O(s) equipamento(s) funcionou(naram) dentro do esperado | 3 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado dentro do prazo | 2 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato não foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado dentro do prazo | 1 |
| | O(s) equipamento(s) não funcionou(naram), por quebra ou defeito técnico. O Gestor do contrato não foi avisado. O retorno do atendimento foi realizado acima do prazo pactuado. | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| Atendimento ao prazo de entrega de laudo de exame | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina em geral não superior a 3 (três) dias úteis; 24 horas para baciloscopias de ambulatório; demais exames de rotina de microbiologia, citologia e anatomia patológica não superior a 10 (dez) dias úteis; para exames de rotinas específicas não superior a 60 (sessenta) dias e para exames de urgência não superior a 2 (duas) horas e baciloscopia de urgência em 4 (quatro) horas, são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. | 3 |
| | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina em geral não superior a 3 (três) dias úteis; 24 horas para baciloscopias de ambulatório; demais exames de rotina de exames de microbiologia, citologia e anatomia patológica não superior a 10 (dez) dias úteis; para exames de rotinas específicas não superior a 60 (sessenta) dias não são cumpridos , mas o prazo para os | 2 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|--|--|---|
| | exames de urgência não superior a 2 (duas) horas e baciloscopia de urgência em 4 (quatro) horas, são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. | |
| | Os prazos de entrega de laudo de exame de rotina em geral não superior a 3 (três) dias úteis; 24 horas para baciloscopias de ambulatório; demais exames de rotina de exames de microbiologia, citologia e anatomia patológica não superior a 10 (dez) dias úteis; para exames de rotinas específicas não superior a 60 (sessenta) dias são cumpridos, mas o prazo para os exames de urgência não superior a 2 (duas) horas e baciloscopia de urgência em 4 (quatro) horas, não são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. | 1 |
| | Tanto os prazos de entrega de laudo de exame de rotina em geral não superior a 3 (três) dias úteis; 24 horas para baciloscopias de ambulatório; demais exames de rotina de exames de microbiologia, citologia e anatomia patológica não superior a 10 (dez) dias úteis; para exames de rotinas específicas não superior a 60 (sessenta) dias como o prazo para os exames de urgência não superior a 2 (duas) horas e baciloscopia de urgência em 4 (quatro) horas, não são atendidos e disponibilizados para continuidade do tratamento do usuário. | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

d. Módulo Análise / Interpretação / Laudo do Serviço de Análises Clínicas e Anatomia Patológica

| | | |
|---|---|---|
| Laudo padronizado completo com identificação do usuário | Os laudos são emitidos com a identificação completa do usuário, com nome, idade, data nascimento, sexo, matrícula ou FA, unidade solicitante, profissional solicitante, nº Cartão SUS ou substituto vigente no município para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. | 2 |
| | Os laudos não são emitidos com a identificação completa do usuário com nome, idade, data nascimento, sexo, matrícula ou FA, unidade solicitante, profissional solicitante, nº Cartão SUS ou substituto vigente no município para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. Há notificação de não conformidade por falha na identificação do usuário em até 5% da produção do total de exames realizados por mês. | 1 |
| | Os laudos não são emitidos com a identificação completa do usuário com nome, idade, data nascimento, sexo, matrícula ou FA, unidade solicitante, profissional solicitante, nº Cartão SUS ou substituto vigente no município para a Rede ou Registro do sistema de informações do HCDRN. Há notificação de não conformidade por falha na identificação do usuário em mais de 5% da produção do total de exames realizados por mês. | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

| | | |
|--------------------|--|---|
| Qualidade do laudo | Os laudos são emitidos completos, com base em informações sobre valores de referência por faixa etária/sexo nos resultados dos exames realizados, técnica utilizada, contendo também outras observações quando pertinente. Os laudos são descritos de maneira clara e objetiva, facilitando o diagnóstico e favorecendo o tratamento. | 2 |
| | Os laudos não são emitidos completos, com base em informações sobre valores de referência por faixa etária/sexo nos resultados dos exames realizados, técnica utilizada, contendo também outras observações quando pertinente. Não são descritos de maneira clara e objetiva dificultando o diagnóstico e comprometendo o tratamento. A má qualidade dos laudos, torna-se necessário solicitar revisão ou emissão de outros laudos e há notificação de não-conformidade por falha de identificação do usuário em até 5% da produção do total de exames realizados por mês | 1 |
| | Os laudos não são emitidos completos, com base em informações sobre valores de referência por faixa etária/sexo nos resultados dos exames realizados, técnica utilizada, contendo também outras observações quando pertinente. Não são descritos de maneira clara e objetiva dificultando o diagnóstico e comprometendo o tratamento. A má qualidade dos laudos, torna-se necessário solicitar revisão ou emissão de outros laudos e há notificação de não-conformidade por falha de identificação do usuário. solicitação de repetição do exame em mais de 5% da produção do total de exames realizados por mês | 0 |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

3.1.4 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS:

3.1.4.1 O resultado da avaliação será a soma de pontuação de cada módulo multiplicado pelo respectivo peso. O valor máximo de pontuação está representado pela tabela abaixo:

| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | |
|---------------------------------------|---------------|-------------|---------------------|
| Módulo | Pontos | Peso | Total Obtido |
| A | 3 | 30 | 90 |
| B | 3 | 15 | 45 |
| C | 11 | 35 | 385 |
| D | 4 | 25 | 100 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | 620 |

3.1.5 Intervalos de Pontos

| INTERVALO DE PONTOS PARA APLICAÇÃO DE FATURA | | | | | |
|---|------|------------|-----------|-------|--------|
| APLICAÇÃO DE | 100% | DA FATURA: | DE 558 | A 620 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 95% | DA FATURA: | DE 496 | A 557 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 90% | DA FATURA: | DE 434 | A 495 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 80% | DA FATURA: | DE 372 | A 433 | PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 75% | DA FATURA: | ABAIXO DE | 372 | PONTOS |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE SAÚDE

3.1.6 FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

3.1.6.1 O seguinte formulário será utilizado mensalmente para avaliação dos módulos e para a quantificação da pontuação total obtida.

| ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO | | | |
|--|-----------|--------------------|----------------------|
| FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE | | | |
| DIAGNÓSTICO EM ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA | | | |
| CONTRATANTE : | | MÊS DE REFERENCIA: | |
| Nº DO CONTRATO: | PROCESSO: | EMPRESA: | |
| MÓDULO A – ATENDIMENTO AO USUÁRIO | | | PONTOS: |
| A.1 CADASTRAMENTO DO USUÁRIO | | | 1 |
| A.2 FREQUÊNCIA DO POSTO DE COLETA | | | 2 |
| MÓDULO B – DOCUMENTAÇÃO E ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO | | | PONTOS: |
| B.1 APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO REFERENTE ÀS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS | | | 1 |
| B.2 APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO REFERENTE À COMPROVAÇÃO DAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS DOS EQUIPAMENTOS | | | 1 |
| B.3 APRESENTAÇÃO DO REGISTRO ATUALIZADO DOS EQUIPAMENTOS NA ANVISA | | | 1 |
| MÓDULO C – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS | | | PONTOS: |
| C.1 APROVAÇÃO DO RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE PRODUÇÃO | | | 3 |
| C.2 EQUIPAMENTO EM FUNCIONAMENTO 95% DO TEMPO | | | 2 |
| C.3 NO CASO DE QUEBRA OU DEFEITO, COMUNICADO URGENTE AOS GESTORES DOS CONTRATOS E PRAZO PARA RETORNO DO ATENDIMENTO DE ATÉ 6 (SEIS) HORAS PARA AS UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, PRAZO DE RETORNO PARA ATENDIMENTO DE ROTINA É DE 24 HORAS | | | 3 |
| C.4 ATENDIMENTO AO PRAZO DE ENTREGA DE LAUDO DO EXAME | | | 3 |
| MÓDULO D – ANÁLISE/INTERPRETAÇÃO / LAUDO | | | PONTOS: |
| D.1 LAUDO PADRONIZADO COMPLETO COM IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO | | | 2 |
| D.2 QUALIDADE DO LAUDO | | | 2 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | |
| MÓDULO | PONTOS | PESO | TOTAL OBITIDO |
| A | 3 | 30 | 90 |
| B | 3 | 15 | 45 |
| C | 11 | 35 | 385 |
| D | 4 | 25 | 100 |
| TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS | | | 620 |
| PERCENTUAL DE PONTOS OBITIDOS | | PERCENTUAL | |
| | | 100% | |
| INTERVALO DE PONTOS PARA APLICAÇÃO DA FATURA | | | |
| APLICAÇÃO DE | 100% | DA FATURA: DE | 558 A 620 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 95% | DA FATURA: DE | 496 A 557 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 90% | DA FATURA: DE | 434 A 495 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 80% | DA FATURA: DE | 372 A 433 PONTOS |
| APLICAÇÃO DE | 75% | DA FATURA: DE | ABAIXO DE 372 PONTOS |

Mauá, _____, de _____ de 2013.

Identificação do Gestor do Contrato

Identificação do Representante da Contratada