



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais

Coordenação de Laboratório

Anexo nº VII/FHEMIG/DIRASS/GADT/CLAC/2024

PROCESSO Nº 2270.01.0015856/2023-65

ANEXO VII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) E MATRIZ DE INDICADORES (MDI)

1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

1.1. O instrumento de controle utilizado durante a etapa de execução contratual será a “Avaliação da qualidade da prestação de serviços” pela CONTRATADA.

1.2. Nesse contexto, os responsáveis pela gestão e fiscalização contratual da CONTRATANTE executarão a “Avaliação da qualidade da prestação de serviços” pela CONTRATADA, em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido no presente tópico, a Matriz de Indicadores (MDI) e o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) para cálculo do pagamento mensal, disponível no Anexo VIII. As fontes de informação para apuração dos resultados dos instrumentos supracitados serão dos Relatórios dos indicadores e demais documentos comprobatórios.

1.3. Para apuração dos resultados da avaliação será utilizado o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), disponível no Anexo VII. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance das metas estabelecidas para a prestação do serviço, conforme IMR mensurado de forma individualizada para cada Unidade da FHEMIG.

1.4. O IMR contempla a listagem de indicadores, suas metas e demais especificidades detalhadas no item 2, Matriz de Indicadores (MDI), apresentado posteriormente no presente Anexo.

1.4.1. Os indicadores têm a finalidade de permitir que a Gestão / Fiscalização contratual mensure objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA, bem como eventuais descumprimentos das obrigações da mesma.

1.4.2. O modelo de pagamento adotado no contrato será de “Pagamento de serviços condicionado ao alcance de metas de desempenho”. Neste modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base no total de exames executados pela CONTRATADA, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (IMR) alcançados pela CONTRATADA durante a prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir as metas exigidas em todos os indicadores.

1.5. Na modelagem supracitada não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas ou para a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas, caso seja necessária. Além disso, a superação de uma ou mais metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

1.6. Para avaliação dos indicadores deverão ser entregues os Relatórios Mensais padronizados, o número total de exames solicitados e realizados, e demais documentos comprobatórios, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, comprovado através de protocolo assinado pela CONTRATANTE.

1.6.1. Caso o relatório não seja entregue dentro do prazo estabelecido, será considerada uma glosa de 2% sobre o valor da fatura.

1.6.2. Os Relatórios mensais (RM) e comprovação do número total de exames solicitados e executados (dentro dos prazos pré-estabelecidos), são documentos fundamentais para mensuração dos serviços prestados e a emissão das Notas Fiscais deverá ser feita após sua aprovação pela equipe de Gestão / Fiscalização do contrato.

1.6.3. Os RM também deverão apresentar apuração prévia do IMR, a título de conhecimento e suporte para a mensuração final a ser realizada pelos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato.

1.6.4. Os Relatórios mensais deverão ser entregues preferencialmente em meio digital, mas em caso de fato superveniente devidamente justificado, os RM também poderão ser enviados para a CONTRATANTE em meio físico.

1.6.5. Após o envio dos RM pela CONTRATADA, as informações prestadas serão avaliadas pelas equipes de gestão e fiscalização da CONTRATANTE. Tal avaliação será realizada em até 5 (cinco) dias úteis e, após análise, a CONTRATANTE enviará parecer favorável para a emissão das Notas Fiscais ou solicitará as adequações que se fizerem necessárias.

1.6.6. Caso sejam identificadas necessidades de adequação, a CONTRATADA deverá enviar a documentação ajustada em até 2 (dois) dias úteis. A documentação ajustada será novamente avaliada pela CONTRATANTE.

1.6.7. Uma vez aprovados os RM pela CONTRATANTE, estará autorizada a emissão das Notas Fiscais pela CONTRATADA.

1.6.8. A partir da aprovação dos RM pela CONTRATANTE, será mensurado o IMR final de cada Unidade da FHEMIG pela equipe de Gestão / Fiscalização do contrato.

1.7. O resultado do IMR será apurado pela CONTRATANTE com base nos RM aprovados pela CONTRATANTE. O resultado final dos IMR serão entregues pelo Fiscal ou Gestor do Contrato para assinatura do Preposto da CONTRATADA, em meio físico ou digital, em duas vias, uma da CONTRATADA e uma da CONTRATANTE. Este resultado deverá compor as planilhas de medição do mês posterior ao mês da entrega do IMR para aplicação dos devidos descontos de glosa.

1.7.1. O total de glosas a ser aplicado na CONTRATADA será o somatório das glosas resultantes de cada indicador, conforme detalhamento apresentado no item 2, Matriz de Indicadores (MDI), e consolidação apresentada pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR), disposto no Anexo VIII, detalhado para cada Unidade da FHEMIG.

1.8. O IMR será mensurado e avaliado para cada Unidade da FHEMIG de forma individualizada, assim como as Notas Fiscais também deverão ser emitidas seguindo essa mesma lógica.

1.9. Durante o período de implantação previsto para o contrato, não será feita a apuração dos ANS e do IMR com fins de mensuração de eventuais glosas, uma vez que os instrumentos devem ser mensurados apenas após o início da execução efetiva dos exames. Uma vez que a realização dos exames estiverem em plena execução em cada Unidade da FHEMIG, conforme cronograma apresentado no Anexo VII, passará a ser realizada a apuração dos resultados com fins de mensuração da qualidade do serviço prestado.

1.10. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.

1.11. As glosas eventualmente aplicadas podem ser justificadas formalmente pela CONTRATADA.

1.12. A utilização dos ANS, MDI, IMR e RM não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, à critério da CONTRATANTE. Nesse sentido, a CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, o fornecimento de informações ou indicadores adicionais relacionados aos serviços prestados.

2. MATRIZ DE INDICADORES (MDI)

2.1. **Indicador 1 - Tempo de resposta de acordo com a categoria de cada exame - TAT - tempo total de atendimento.**

2.1.1. **Finalidade:** Garantir a prestação do serviço de análises clínicas dentro do prazo estipulado. Entende-se por exame executado a disponibilização do resultado dentro do prazo disposto por categoria de exame. A tabela de categorização consta no Anexo II.

2.1.2. **Forma de acompanhamento:** O tempo de resposta será contado a partir da prescrição médica e o horário deverá ser registrado no sistema de informação laboratorial em uso pela empresa. Nos casos de exame de rotina dos internados, a prescrição médica definirá o horário em que o exame deverá ser colhido, e nesses casos, o tempo contará a partir do horário estipulado na prescrição médica. Para os pacientes ambulatoriais o tempo de resposta irá contar a partir do horário de registro da coleta.

2.1.3. **Mecanismo de cálculo:** $TAT = n^{\circ} \text{ de exames executados dentro do tempo de resposta correto} / n^{\circ} \text{ de exames executados}$

2.1.4. **Informação complementar:** Para o cálculo desse indicador a CONTRATADA deverá fornecer relatórios por centro de custo atendente (filtro) e período/intervalo (filtro de data) em arquivo formato EXCEL informando lista de solicitações de exames, identificadas por número do pedido/solicitação, centro de custos solicitantes, data e horário do registro da solicitação, data e horário da realização da coleta, e data e horário da liberação do laudo no sistema.

2.1.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.1.6. **Meta:** 100% do cumprimento do prazo.

2.1.7. **Glosa:**

TAT $\geq$ META: Nenhum desconto.

TAT até 10% abaixo da meta: desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TAT de 10% a 20% abaixo da meta: desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TAT de 20% a 30% abaixo da meta: desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TAT acima de 30%: desconto de 2% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.2. **Indicador 2 - Realizações de manutenções preventivas/qualificações/calibrações/certificações dos equipamentos e instrumentos, utilizados nos postos de coleta e NTHs.**

2.2.1. **Finalidade:** Assegurar o completo cumprimento dos cronogramas de Manutenções preventivas/qualificações/certificações/calibrações de equipamentos e instrumentos.

2.2.2. **Formas de acompanhamento:** Apresentação dos relatórios e/ou certificados das manutenções/qualificações/certificações/calibrações dos equipamentos e instrumentos realizadas, conforme programado no cronograma anual.

2.2.3. **Mecanismo de cálculo:** $CCM \text{ (Cumprimento do cronograma de manutenções)} = \frac{\text{número de manutenções realizadas dentro do prazo}}{\text{número total de manutenções propostas no cronograma definido}} \times 100$.

2.2.4. **Informação complementar:** Trata-se do índice de realização das manutenções preventivas, calibrações, certificações, qualificações periódicas dos equipamentos e instrumentos apresentados mensalmente pela empresa (conforme cronograma anual), notificações de inconformidades/falhas de funcionamento para a empresa.

2.2.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.2.6. **Meta:** 100% do cumprimento do cronograma.

2.2.7. **Glosa:**

CCM $\geq$ META: Nenhum desconto.

CCM até 5% abaixo da meta: desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCM de 5% a 10% abaixo da meta: desconto de 2% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCM de 10% a 15% abaixo da meta: desconto de 3% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCM acima de 15%: desconto de 4% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.3. **Indicador 3 - Taxa de coleta de amostras (TRA)**

2.3.1. **Finalidade:** garantir a celeridade dos processos, reduzir o retrabalho, aumentar a qualidade da assistência prestada.

2.3.2. **Forma de acompanhamento:** Obtenção amostral calculada no sistema de informação laboratorial em uso pela empresa, em que será considerado o número médio de todos os exames executados a cada mês.

2.3.3. **Mecanismo de cálculo:** $TRA = \text{número de amostras coletadas} / \text{número total de amostras coletadas no período} * 100$.

2.3.4. **Informação complementar:** A taxa de coleta de amostras pode sinalizar possíveis falhas na condução dos serviços, estando geralmente associada a falhas operacionais como coleta e manuseio de amostras inadequadas, problemas nos equipamentos e até mesmo no cadastro dos pacientes.

2.3.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.3.6. **Meta:** até 1,0% de coletas de amostras realizadas no período.

2.3.7. **Glosa:**

TRA $\geq$ META: Nenhum desconto.

TRA de 1,1% a 1,5%: desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TRA de 1,6% a 2,0%: desconto de 2% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TRA de 2,1% a 2,5%: desconto de 3% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TRA acima de 2,5%: desconto de 4% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.4. **Indicador 4 - Tempo médio de atendimento no posto de coleta ambulatorial (TMA)**

2.4.1. **Finalidade:** garantir a satisfação do paciente e celeridade dos processos, aumentar a qualidade da assistência prestada.

2.4.2. **Forma de acompanhamento:** relatórios extraídos do sistema de informação laboratorial (ou relatório do sistema de auto-atendimento) com o tempo de espera do paciente ambulatorial, do momento do horário pré-agendado até a conclusão da coleta do material biológico.

2.4.3. **Mecanismo de cálculo:** $TMA = \text{tempo médio de atendimento do horário pré-agendado até a coleta do material biológico} / \text{número total de atendimentos}$.

2.4.4. **Informação complementar:** Será contabilizado o primeiro registro de atendimento (chegada do paciente ao posto de coleta), até o horário da emissão do comprovante de coleta do material biológico.

2.4.5. **Periodicidade:** Mensal

2.4.6. **Meta:** 20 minutos.

2.4.7. **Glosa:**

TMA $\geq$ META: Nenhum desconto.

TMA $\geq$ até 20% acima da meta - desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês

seguinte.

TMA $\geq$ de 20% a 30% acima da meta - desconto de 1,0 % sobre o valor da fatura do mês seguinte.

TMA $\geq$ acima de 30% acima da meta - desconto de 1,5 % sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.5. **Indicador 5 - Confiabilidade dos serviços laboratoriais prestados através da utilização de Controles internos e externos da qualidade (CCQ).**

2.5.1. **Finalidade:** assegurar a confiabilidade dos exames realizados, aumentar a qualidade da assistência prestada.

2.5.2. **Forma de acompanhamento:** comprovante dos registros fornecidos mensalmente para a contratante, contendo no mínimo Controle interno de qualidade de todos os analitos realizados nas NTH's, bem como, as ações corretivas executadas em caso de padrões anormais; e a participação no Programa de Controle externo de qualidade (ensaio de proficiência) para todos os exames contratados.

2.5.3. **Mecanismo de cálculo:** $CCQ = \frac{\text{número de registros exames contemplados no CIQ e CEQ}}{\text{número total de tipos de exames}} * 100$.

2.5.4. **Informação complementar:** conforme legislação todos os analitos/exames devem ser contemplados no Controle Interno e Controle externo da qualidade.

2.5.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.5.6. **Meta:** 100% de todos os exames contratados.

2.5.7. **Glosa:**

CCQ $\geq$ META: Nenhum desconto.

CCQ abaixo de 5% da meta: desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCQ de 5% a 10% da meta: desconto de 1,0% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCQ de 10% a 15% da meta: desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

CCQ acima de 15% da meta: desconto de 2,0% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.6. **Indicador 6 - Taxa mensal de retificação de laudo (TRL)**

2.6.1. **Finalidade:** garantir a segurança e celeridade dos processos, reduzir o retrabalho, aumentar a qualidade da assistência prestada.

2.6.2. **Forma de acompanhamento:** Relatório emitido no sistema de informação laboratorial em uso pela empresa, em que será considerado o número total de laudos liberados e o número de laudos retificados.

2.6.3. **Mecanismo de cálculo:** $TRL = \frac{\text{Nº de laudos retificados no mês anterior}}{\text{Nº total de laudos produzidos no mês anterior}} * 100$

2.6.4. **Informação complementar:** o índice baixo de retificação de laudos é um importante marcador de excelência no laboratório, pois sinaliza que os processos internos são assertivos e coerentes.

2.6.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.6.6. **Meta:** até 0,01% dos laudos liberados.

2.6.7. **Glosa:**

TRL $\geq$ META: Nenhum desconto.

TRL acima de 0,01%: desconto de 1,0% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

- 2.7. **Indicador 7 - Índice de satisfação dos usuários/pacientes (IS)**
- 2.7.1. **Finalidade:** Aumentar a qualidade da assistência prestada e satisfação dos usuários.
- 2.7.2. **Forma de acompanhamento:** Relatório da pesquisa de satisfação respondido pelos usuários/pacientes, elaborado pela CONTRATANTE, e aprovado pela CONTRATADA.
- 2.7.3. **Mecanismo de cálculo:** Interações e Percepções que os usuários/pacientes tem em relação ao serviço.
- 2.7.4. **Informação complementar:** Satisfação = entrega - expectativa.
- 2.7.5. **Periodicidade:** Mensal.
- 2.7.6. **Meta:** mínimo de 80% de satisfação do paciente.
- 2.7.7. **Glosa:**

IS $\geq$ META: Nenhum desconto.

IS de 79 a 70% - desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

IS de 69 a 60% - desconto de 2% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

IS de 59 a 50 % - desconto de 4% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

IS abaixo de 50% - desconto de 4% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

2.8. **Indicador 8 - Avaliação da qualidade dos serviços**

2.8.1. **Finalidade:** garantir a segurança dos pacientes e assegurar que os serviços estejam sendo prestados com o nível de qualidade adequado.

2.8.2. **Forma de acompanhamento:** O resultado deste indicador é o somatório geral da pontuação dos itens avaliados no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços - FAQS (item 3 do Anexo XV).

2.8.3. **Mecanismo de cálculo:** O formulário de avaliação da qualidade dos serviços (AQS) deverá ser preenchido pelo fiscal do contrato em cada unidade hospitalar. Será considerada a pontuação total do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

2.8.4. **Informação complementar:**

2.8.5. **Periodicidade:** Mensal.

2.8.6. **Meta:** 0 (zero).

2.8.7. **Glosa:**

AQS $\geq$ META: Nenhum desconto.

AQS de 1 a 4 pontos: desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

AQS de 5 a 8 pontos: desconto de 2% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

AQS de 9 a 12 pontos: desconto de 3% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

AQS de 13 a 16 pontos: desconto de 4% sobre o valor da fatura do mês seguinte.

3. **FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS (FAQS)**

Item	Descrição	Quantidade de Ocorrências (A)	Pontuação por Ocorrência (B)	Pontuação Total (A x B)
------	-----------	-------------------------------	------------------------------	-------------------------

1	Os trabalhos NÃO foram realizados conforme o previsto no escopo, sem a necessidade de retrabalhos, cumprindo os prazos definidos pela CONTRATANTE, e com postura ética na busca da satisfação dos clientes internos e colaboradores		1	
2	NÃO foram seguidas as normas técnicas definidas no Termo de Referência		2	
3	As manutenções corretivas e preventivas NÃO foram executadas de acordo com os manuais, cronogramas, orientações do fabricante, procedimentos operacionais padrão (POPs), normas técnicas aplicáveis e em local adequado.		2	
4	Os materiais, insumos e/ou reagentes utilizados na coleta de amostras e na execução dos exames apresentaram notificações devido a má qualidade.		2	
5	Os acessórios, equipamentos, ferramentas e instrumentos utilizados no trabalho NÃO são compatíveis com as tarefas técnicas executadas pelos funcionários e normas técnicas aplicáveis.		2	
6	Os funcionários NÃO se apresentam corretamente uniformizados (uniformes limpos e íntegros) e identificados.		1	
7	Os funcionários NÃO estiveram acessíveis nas unidades hospitalares para exercer as atividades relacionadas ao escopo do contrato, com reposição das escalas pré-enviadas em caso de absenteísmo.		2	
8	Existência de ocorrências de perdas de amostras biológicas.		2	
9	As normas internas da FHEMIG e da Unidade Administrativa / Assistencial NÃO foram respeitadas e cumpridas.		1	
10	De A a E (A = excelente, B = ótimo, C = bom, D = regular, E = ruim, F = péssimo), pontue o nível de satisfação da equipe da Unidade Administrativa / Assistencial com os serviços prestados pela CONTRATADA. (Caso a nota seja D, E ou F, considera-se como uma ocorrência)		6	
Resultado Mensal para possível aplicação de glosa				R =