

Fundação Saúde

ANEXO II

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

UNIDADE: _____ **EMPRESA:** _____

NOTA FISCAL: _____ **COMPETÊNCIA:** _____

1. CRITÉRIOS

1.1. Na avaliação devem ser atribuídos ao formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços os conceitos “Muito Bom”, “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, equivalentes, respectivamente, aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Local da rouparia limpo e organizado;
- Todas as balanças calibradas;
- Todos os hampers limpos;
- Todos os carros de roupa suja com tampa;
- Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com EPI;
- Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- Recolhimento de roupas em todos os setores da Unidade;
- Distribuição de roupas e kits em todos os setores da Unidade.

Fundação Saúde

BOM - Refere-se à conformidade parcial de alguns critérios (até 25%):

- Local da rouparia parcialmente sujo OU desorganizado;
- Ocorrência de 01 (uma) das balanças sem calibragem;
- Ocorrência de hampers quebrados e sujos (25%);
- Ocorrência de carros de roupa suja sem tampa (25%);
- Ocorrência de funcionários fixos e treinados no setor, uniformizado e sem EPI;
- Ocorrência de materiais e produtos padronizados em quantidade insuficiente;
- Ocorrência de NÃO recolhimento de roupas em 01 setor;
- Ocorrência de NÃO distribuição de roupas e kits em 01 setor da Unidade.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial de algum (s) critério (s):

- Local da rouparia sujo e desorganizado;
- Disponibilização de somente 1 balança;
- Ocorrência de hampers quebrados e sujos (50%);
- Ocorrência de carros de roupa suja sem tampa (50%);
- Ocorrência de funcionários fixo sem treinamento, sem uniforme e sem EPI;
- Ocorrência de materiais e produtos NÃO padronizados;
- Ocorrência de NÃO recolhimento de roupas em 50% dos setores da Unidade;
- Ocorrência de NÃO distribuição de roupas e kits em 50% dos setores da Unidade.

Fundação Saúde

PÉSSIMO - Refere-se a desconformidade total de critérios:

- Local da rouparia com peças sem correto acondicionamento e desorganizado;
- Falta total de balança;
- Ocorrência de hampers quebrados e sujos (75% ou mais);
- Ocorrência de carros de roupa suja sem tampa (75% ou mais);
- Ocorrência de rodízio de funcionários sem treinamento, sem uniforme e sem EPI;
- Falta de materiais e produtos padronizados;
- Ocorrência de NÃO recolhimento de roupas em 75% dos setores da Unidade;
- Ocorrência de NÃO distribuição de roupas e kits em 75% dos setores da Unidade.

CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADO EM TODOS OS ITENS:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	MATERIAL e INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	A.1. Material (Sacos)
		A.2. – Inspeção dos serviços
B	PESSOAL	B.1. - Quantidade – Equipe Fixa
		B.2. - Apresentação-Uniformização



Fundação Saúde

		B.3. - Equipamento de Proteção Individual (EPI)
C	FREQUÊNCIA	C.1. - Cumprimento do cronograma e das atividades
D	EQUIPAMENTOS	D.1 - Hampers
		D.2 - Carros
		D.3 - Balança
E	DISTRIBUIÇÃO DE ROUPAS E KITS	E.1 - Roupas - Kits
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LAVANDERIA HOSPITALAR EXECUTADOS		

1. MÓDULO A – MATERIAL E INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS

MÓDULO A	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
MATERIAL, INSPEÇÃO SERVIÇOS	A.1. Material	Todos os produtos fornecidos de boa resistência e qualidade.	Produtos de qualidade regular.	Produtos de má qualidade e quantitativo suficiente.	Produtos de má qualidade e quantitativo insuficiente.	3
	A.2 INSPEÇÃO SERVIÇOS	Desinfecção de leito – 1 (uma) vez ao dia em todos os setores.	Desinfecção de leito – 1 (uma) vez ao dia em 50% dos setores.	Desinfecção de leito – 1 (uma) vez ao dia em 25% dos setores.	Não ocorrência de desinfecção de leito.	3



Fundação Saúde

		Coleta de roupas sujas em todos os setores.	Coleta de roupas sujas em 50% dos setores.	Coleta de roupas sujas em 25% dos setores.	Não ocorrência de coleta de roupas sujas.	3
NOTA TOTAL MÓDULO A: 6						60,00

2. MÓDULO B – PESSOAL

MÓDULO B	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota atribuída
PESSOAL	B.1. Quantidade/ Equipe fixa	Número de funcionário operacional determinado para a área. Mantém fixo os funcionários.	Número de funcionário operacional determinado para a área. Não mantém fixo os funcionários.	Não atende o número de funcionários operacionais determinados para a área. Não mantém fixo os funcionários.	Não atende o número de funcionários operacionais para a área. Ocorrem atrasos e faltas sem reposição diária do quadro e/ou com postura inadequada, desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área.	3
	B.2. Apresentação e Uniformização	Uniformizado completamente como no descritivo. Uniforme limpo, passado e íntegro e portando identificação funcional. Os cabelos presos e utilizando gorros.	Uniformes incompleto, passado e limpo, com identificação funcional.	Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. Usam o gorro, unhas compridas e usam adereços.	Uniforme incompleto. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme cabelos soltos, usam adereços e barba por fazer.	3



Fundação Saúde

	B.3. Equipamento de proteção individual (EPI)	Disponibilização de todos os EPIs necessários a execução dos serviços, para toda a equipe, de acordo com as Leis vigentes.	Disponibilização parcial de EPI para toda a equipe.	50% da equipe não utilizando os equipamentos fornecidos.	Mais de 50% da equipe sem utilizar os equipamentos fornecidos.	3
NOTA TOTAL MÓDULO B: 9						60,00

3. MÓDULO C – FREQUÊNCIA

MÓDULO C	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
FREQUÊNCIA	C.1. Cumprimento do cronograma e das atividades	O serviço de mão de obra tem ocorrido conforme rotina preconizada diária, semanal, mensal.	O serviço de mão de obra tem ocorrido com algumas inconformidades na rotina preconizada diária, semanal, mensal.	O serviço de mão de obra tem ocorrido parcialmente conforme rotina preconizada diária, semanal, mensal.	O serviço de mão de obra não tem ocorrido conforme rotina preconizada diária, semanal, mensal.	3
NOTA TOTAL MÓDULO C: 3						15,00

4. MÓDULO D – EQUIPAMENTOS

MÓDULO D	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota atribuída
EQUIPAMENTOS	D.1. Hampers	Em quantidade suficiente e perfeito estado de limpeza e conservação, em todos os setores. Forrados com sacos apropriados.	Em quantidade insuficiente, e em perfeito estado de limpeza e conservação. Forrados com sacos apropriados.	Em quantidade insuficiente, com precário estado de limpeza e conservação. Falta forração com sacos apropriados nos	Em quantidade insuficiente, com precário estado de limpeza e conservação. Falta forração com sacos apropriados nos	3



Fundação Saúde

				setores da Unidade.	setores da Unidade.	
	Carrinhos	Carros limpos e em quantidade suficiente, perfeito estado de conservação.	Presença de pouca quantidade de sujeidade nos carros, em quantidade suficiente, perfeito estado de conservação.	Presença de grande quantidade de sujeidade nos carros, quantidade insuficiente, necessitando de reparos.	Todos os carros sujos, em quantidade insuficiente e necessitando de reparo em todos os carros.	3
	D.3. Balanças	Em quantidade suficiente e calibradas regularmente.	Foram entregues 2 balanças, porém não estão sendo calibradas regularmente.	Foi entregue somente 1 balança.	Não foi entregue balança.	3
NOTA TOTAL MÓDULO D: 9						30,00

5. MÓDULO E – DISTRIBUIÇÃO DE ROUPAS E KITS

MÓDULO E	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota atribuída
DISTRIBUIÇÃO DE ROUPAS E KITS	E.1 Roupas/Kits	Troca de enxoval – 1 (uma) vez ao dia em todos os setores.	Troca de enxoval – 1 (uma) vez ao dia em 50% dos setores	Troca de enxoval – 1 (uma) vez ao dia em 25% dos setores	Não ocorrência de troca de enxoval	3
NOTA TOTAL MÓDULO E: 3						15,00

Fundação Saúde

MÉDIA GERAL OBTIDA DAS AVALIAÇÕES

Pontuação a ser obtida após a realização de cada avaliação, conforme tabela e critérios estabelecidos neste Anexo	DE 0 A 30
---	------------------

8. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

8.1. Cada total da pontuação por módulo, aplica-se peso percentual diferenciado, que é obtido mediante a divisão deste total pelo respectivo peso (%), compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de Lavanderia hospitalar. Vide quadro ilustrativo (exemplo) abaixo:

TOTAL DE PONTOS DOS MÓDULOS	PESO (%) NA AVALIAÇÃO	OBTIDA
A (9)	0,15	60
B (9)	0,15	60
C (3)	0,20	15
D (9)	0,30	30
E (3)	0,20	15
RESULTADO DA AVALIAÇÃO =		180

8.2. O resultado de cada avaliação terá como teto máximo 180 pontos.

8.3. CONTINGENTE DE OPERACIONAIS ATUANDO NO PERÍODO:

8.3.1. Será apurada mensalmente a média diária dos funcionários operacionais, atuando diretamente em cada Unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado e proposto pela Contratada e multiplicado por 100, gerando assim valor numérico para efeitos de fatura.

Fundação Saúde

LIBERAÇÃO DE 90% DA FATURA	DE 301 A 400 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 85% DA FATURA	DE 201 A 300 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80% DA FATURA	ABAIXO DE 200 PONTOS

8.5.1. AVISO IMPORTANTE: Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para fatura, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizados casas decimais e/ou arredondamentos.

8.5.2.

Observações:

Média geral obtida das avaliações (pontos): _____

Percentual de liberação da fatura: _____

1ª Assinatura da Unidade

2ª Assinatura da Unidade