

ANEXO III – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE

TERMO DE REFERÊNCIA

A FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAIGUAPY, entidade de direito privado e sem fins lucrativos, administradora do HOSPITAL ITAMED, torna pública a promoção de procedimento de Rito Administrativo, na modalidade de COLETA DE PREÇOS, do tipo **MENOR VALOR GLOBAL**, mediante as condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1. Objeto e finalidade

- 1.1. O presente Anexo estabelece o Instrumento de Avaliação de Conformidade (IAC) aplicável à avaliação da conformidade, qualidade e rastreabilidade dos serviços contratados, definindo indicadores, metas, ocorrências, formas de registro, critérios de apuração e ajustes proporcionais para fins de medição mensal.
- 1.2. O IAC tem por finalidade orientar a avaliação objetiva da conformidade da prestação dos serviços e subsidiar a adequação do pagamento correspondente, com base em registros de inspeção, evidências objetivas e relatórios técnicos.

2. Premissas de aplicação

- 2.1. A medição mensal considerará a verificação do cumprimento das especificações técnicas, dos padrões de qualidade e dos critérios objetivos previstos neste Anexo, admitindo metodologias de amostragem e frequências distintas de verificação, desde que compatíveis com a natureza hospitalar dos serviços e com a criticidade dos ambientes atendidos.
- 2.2. As ocorrências verificadas no período de referência deverão ser registradas e consolidadas de modo a permitir a apuração das não conformidades identificadas e de seus reflexos na medição mensal, nos termos deste Anexo.

- 2.3. A aplicação de glosas, descontos ou ajustes decorrentes da medição mensal não prejudica a exigência de recomposição da conformidade nem a aplicação das penalidades cabíveis, quando caracterizada infração contratual.
- 2.4. Para fins de apuração do IAC, aplicam-se as seguintes regras complementares:
- a) cada ocorrência deverá corresponder a fato único, verificável e registrado; quando um mesmo fato puder ser enquadrado em mais de um indicador, o registro deverá ser realizado apenas no indicador mais específico, preservada a rastreabilidade da ocorrência;
 - b) as ocorrências registradas em áreas críticas terão peso duplicado em relação ao peso-base do indicador; para os fins deste Anexo, consideram-se as seguintes categorias de criticidade sanitária: áreas críticas, áreas semicríticas e áreas não críticas; o agravante por criticidade aplica-se aos Indicadores 1, 2, 4, 5 e 6 e não se aplica ao Indicador 3, cuja unidade de registro é por turno.

3. Registros, evidências e rastreabilidade

- 3.1. As ocorrências e evidências deverão ser registradas e mantidas na solução tecnológica prevista no contrato, disponibilizada pela CONTRATADA (aplicação web e aplicativo móvel), contendo, no mínimo:
- a) data e hora;
 - b) setor/ambiente;
 - c) tipo de atividade/ocorrência;
 - d) responsável;
 - e) evidência compatível (checklist, foto, registro de ocorrência ou outro meio idôneo).
- 3.2. Para fins de fiscalização e comprovação de conformidade, deverão permanecer atualizados e disponíveis para consulta, inclusive por meio da solução tecnológica, no mínimo:
- a) programação/cronogramas vigentes;
 - b) POPs aprovados e respectivos controles de versão;

- c) registros de execução e checagem das rotinas;
- d) registros de ocorrências e providências corretivas;
- e) registros de capacitação.

4. Indicadores do IAC (metas e ocorrências)

4.1. Os indicadores abaixo constituem base mínima do IAC. Cada ocorrência deverá ser registrada com evidência compatível e descrição sintética suficiente para verificação objetiva.

Indicador 1 – Conformidade da execução

Finalidade: assegurar que a execução observe procedimentos, métodos e padrões aplicáveis ao ambiente hospitalar.

Meta: ausência de não conformidades objetivas relevantes e recorrentes no período, conforme registros e evidências.

Aferição: inspeção técnica, checagens e evidências registradas na solução tecnológica.

Unidade de registro: por setor/ambiente, por dia, para cada fato constatado.

Ocorrência (peso 1): identificação de não conformidade objetiva por setor/ambiente, devidamente registrada e evidenciada.

Indicador 2 – Cumprimento de rotinas e frequências

Finalidade: garantir que rotinas e frequências mínimas sejam cumpridas conforme programação e requisitos técnicos aplicáveis.

Meta: cumprimento integral das rotinas e frequências programadas no período de referência, bem como atendimento tempestivo das intercorrências sanitárias, quando aplicável.

Aferição: verificação da aderência entre a programação vigente, os registros de execução, os registros de ocorrência e as evidências lançadas na solução tecnológica.

Unidade de registro: por fato constatado, por setor/ambiente, no período.

Ocorrência (peso 1): rotina prevista não executada no período; rotina prevista executada fora da frequência mínima aplicável; rotina prevista executada sem o registro mínimo exigido; ou intercorrência sanitária atendida fora do prazo máximo de 15 (quinze) minutos. Para fins deste indicador, intercorrência sanitária inclui, quando aplicável, ocorrência com presença de matéria orgânica em superfícies e mobiliários, inclusive derramamentos de sangue e outros fluidos corporais, que demande limpeza e desinfecção imediatas.

Indicador 3 – Supervisão operacional (presença de encarregado)

Finalidade: assegurar supervisão operacional contínua, com capacidade de decisão e atuação imediata durante os turnos.

Meta: presença de encarregado operacional em todos os turnos de execução, conforme organização definida para o serviço, bem como reposição de faltas em até 2 (duas) horas, quando aplicável à cobertura mínima do serviço.

Aferição: verificação por escala/registro de presença, comunicações formais, registros operacionais e demais evidências compatíveis.

Unidade de registro: por turno, ou por fato de não reposição no prazo aplicável.

Ocorrência (peso 2): ausência de encarregado operacional no turno, quando constatado que não havia encarregado nem substituto formalmente designado em atuação (“sempre que não tiver ninguém”), registrada com data, turno e setor/unidade aplicável, com evidência mínima (registro de fiscalização, registro no sistema e/ou outra evidência idônea); ou não reposição de falta no prazo máximo de 2 (duas) horas, quando aplicável à cobertura mínima do serviço.

Indicador 4 – Registros e evidências (rastreadabilidade mínima)

Finalidade: garantir rastreadabilidade mínima e suporte objetivo à medição mensal.

Meta: registros completos, tempestivos e verificáveis, no padrão mínimo exigido.

Aferição: auditoria amostral e verificação dirigida, conforme necessidade da fiscalização.

Unidade de registro: por ausência de evidência relativa a registro exigido.

Ocorrência (peso 1): ausência de registro obrigatório; registro incompleto que inviabilize verificação objetiva; ou não disponibilização à fiscalização quando solicitado.

Indicador 5 – Disponibilidade e conformidade de insumos/equipamentos

Finalidade: assegurar que materiais, utensílios e equipamentos necessários estejam disponíveis e adequados à execução.

Meta: ausência de falhas de disponibilidade que comprometam a execução.

Aferição: verificações pela fiscalização e registros de ocorrências.

Unidade de registro: por evento (fato constatado).

Ocorrência (peso 1): falta de insumo/equipamento necessário; inadequação relevante; ou não substituição quando identificada necessidade operacional.

Indicador 6 – Capacitação e reciclagem (comprovação mínima)

Finalidade: assegurar capacitação inicial e reciclagens sempre que necessário, com evidências.

Meta: comprovação documental dos treinamentos exigidos e reciclagens aplicáveis no período.

Aferição: verificação documental e registros na solução tecnológica, quando aplicável.

Unidade de registro: por ausência de comprovação aplicável.

Ocorrência (peso 1): ausência de comprovação documental exigida no período; ou manutenção de profissional sem capacitação aplicável, quando identificado por fiscalização.

5. Apuração mensal e fator de aceitação

- 5.1. Esclarecimento: O Fator de Aceitação (FA) constitui parâmetro financeiro de adequação do valor mensal aprovado na medição, calculado a partir das ocorrências registradas no período, e não se confunde com metas técnicas de conformidade ou de nível de serviço.
- 5.2. Ao final do período de referência, será apurada a pontuação total do IAC pela soma das ocorrências registradas, ponderadas pelos respectivos pesos, considerando, quando aplicável, o agravante por criticidade sanitária previsto neste Anexo, resultando no Fator de Aceitação (FA) do mês.
- 5.3. Fórmula de apuração: Pontuação IAC (PIAC) = Σ (ocorrências do indicador \times peso do indicador \times fator de criticidade, quando aplicável).
- 5.4. Tabela de Fator de Aceitação (FA) – percentagem do valor mensal que será pago:

Faixa de Pontuação do IAC	Fator de Aceitação
0 a 3	100%
4 a 6	99%
7 a 9	98%
10 a 12	97%
13 a 15	96%
≥ 16	95%

- 5.5. O valor aprovado para faturamento no período resultará da aplicação do FA sobre o valor mensal devido, observadas as glosas, descontos ou ajustes proporcionais cabíveis quando constatadas não conformidades, serviços não realizados ou execução em desacordo com os padrões pactuados.

6. Procedimento, relatório e contraditório

- 6.1. Concluída a apuração da medição mensal, a FUNDAÇÃO consolidará o resultado em relatório técnico de medição e qualidade, no qual constarão, quando aplicável, as não conformidades identificadas, as ocorrências do IAC, as glosas ou descontos incidentes e o valor aprovado para faturamento no período.
- 6.2. O relatório será encaminhado à CONTRATADA para ciência, facultando-lhe apresentar manifestação técnica fundamentada sobre o resultado apurado, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado do primeiro dia útil seguinte ao do recebimento do relatório.
- 6.3. A ausência de manifestação no prazo estabelecido implicará a aceitação do resultado da medição para fins de faturamento, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de sanar as não conformidades apontadas e de manter a regularidade e a continuidade da prestação dos serviços.
- 6.4. Havendo manifestação, a FUNDAÇÃO analisará os elementos apresentados e decidirá de forma motivada, mantendo, ajustando ou retificando o resultado da medição, autorizando, em seguida, a emissão da Nota Fiscal/Fatura conforme o valor final aprovado.

7. Disposições finais

- 7.1. As ocorrências previstas neste Anexo constituem referência para o registro, admitida variação descritiva no lançamento, desde que preservados a correspondência com o fato constatado, o enquadramento no indicador aplicável e a rastreabilidade da ocorrência.