

APÊNDICE

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Granel, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s)

Este documento deverá ser parte integrante do Edital, como anexo.

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Granel, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s).

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pelo Contratado na execução do contrato de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Granel, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s).

3. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Fornecimento de Gases Medicinais se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

a) Disponibilização do gás; b) Desempenho das atividades; e c) Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

4.1. Critérios da pontuação a ser utilizada em todos os itens avaliados:

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

4.2. Condições Complementares

4.2.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

4.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com o Contratado em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando que o Contratado corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.2.3. Sempre que o Contratado solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1. Fornecimento do Gás

Itens	Percentual de Ponderação
Disponibilização do gás na quantidade e qualidade contratadas	50%
Equipamentos e acessórios	50%
Total	100%

5.2. Desempenho das Atividades

Itens	Percentual de Ponderação
Transporte do gás	30%
Realização da manutenção técnica	40%
Atendimento às ocorrências	30%
Total	100%

5.3. Gerenciamento

Itens	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	50%
Total	100%

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da manutenção das condições de habilitação do Contratado, bem como de outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho do Contratado;
- **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho do Contratado com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia ao Contratado;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;

- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao Contratado; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe à Unidade, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Contratado.

7.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas ao Contratado.

7.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho do Contratado realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.

7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir a defesa prévia ao Contratado.

7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global do Contratado em relação aos conceitos alcançados por ele.

7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando o Contratado como segue:

- Conceito Geral "Bom" e Desempenho "Recomendado": quando o Contratado obtiver nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- Conceito Geral "Regular" e Desempenho "Recomendado": quando o Contratado, apesar de obter nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8; e
- Conceito Geral "Péssimo" e Desempenho "Não Recomendado": quando o Contratado, além de obter nota final acumulada inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

8.1. As faturas apresentadas pelo Contratado ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir:

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste documento e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9. ANEXOS DESTE DOCUMENTO

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

9.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Grael, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s)

Contrato número:	EAS/Unidade:	Período:	Data:
Contratado:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Fornecimento do Gás	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Disponibilização do gás na quantidade e qualidade contratadas	50%		
Equipamentos e acessórios	50%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Transporte do gás	30%		
Realização da manutenção técnica	40%		
Atendimento às ocorrências	30%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	50%		
Total			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)	
--	--

Nota final	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável do Contratado:
-------------------	---	--	---

9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Granel, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s)

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar "ITEM NÃO AVALIADO" e anexar justificativa.

Grupo 1 – Fornecimento do Gás	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Disponibilização do gás na quantidade e qualidade contratadas	▪ Fornecimento dos gases medicinais criogênicos na quantidade acordada em contrato; ▪ Gases medicinais criogênicos fornecidos com as especificações técnicas em explícita conformidade com a qualidade preconizada; ▪ Gases medicinais armazenados no(s) tanque(s) criogênico(s) ou cilindros transportáveis (quando aplicável), em conformidade com as prescrições da Norma NBR nº 12.188/2016, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), bem como da Resolução Anvisa RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002; ▪ Fornecimento dos produtos com todos os dados técnicos, condições de temperatura, densidade e pressão, identificação do grau de risco e das medidas emergenciais a serem adotadas em caso de acidentes; ▪ Entrega dos gases medicinais com identificação da data de envase; ▪ Manutenção da qualidade do gás medicinal, fornecendo ao Contratante, sempre que solicitado, documentação de controle de amostras que garantam tal qualidade com emissão de certificado de qualidade contendo assinatura do responsável técnico.
Equipamentos e acessórios	▪ Disponibilização de tanque(s) criogênico(s) fixo(s) e central de suprimento reserva conforme contrato; ▪ Capacidade do(s) tanque(s) criogênico(s) e do suprimento reserva dimensionado, levando-se em consideração o fator de utilização previsto para cada gás e a frequência estabelecida para seu fornecimento, de forma a assegurar o fornecimento ininterrupto dos gases; ▪ Central de suprimento com uma unidade central de reserva para emergências acoplada, a fim de garantir o fornecimento ininterrupto dos gases; ▪ Centrais de suprimento de ar comprimido medicinal respeitam padrões definidos na norma NBR nº 12.188/2016, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); ▪ Cilindros das centrais de reserva seguem as especificações da ABNT NBR nº 12.176/2010 quanto a etiquetas, rotulagem e cores; ▪ Em casos de impossibilidade de reparo dos equipamentos locados, troca imediata do equipamento por outro similar sem nenhum ônus adicional ao Contratante, inclusive quanto às perdas de gases decorrentes da respectiva falha; ▪ Identificação de equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Transporte do gás	▪ Transporte dos gases medicinais em veículos apropriados para transporte de cargas perigosas, seguindo a regulamentação vigente; ▪ Todos os gases transportados pelo Contratado adequadamente classificados, marcados e rotulados, conforme declaração emitida por este, constante na documentação de transporte; ▪ Portar e apresentar a documentação exigida para transporte de cargas perigosas.
Realização da manutenção técnica	▪ Realização de manutenção corretiva de qualquer equipamento, tanque(s) criogênico(s), central de suprimento, bateria de cilindros e equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, inclusive com o fornecimento e a troca imediata das peças necessárias para o seu perfeito funcionamento, sem restrição ou limitação de chamadas, horário ou total de horas, e sem ônus adicionais; ▪ Realização de manutenção preventiva de equipamentos, tanque(s) criogênico(s), central de suprimento, bateria de cilindros e equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, sem interferir nas atividades de funcionamento do EAS, conforme as exigências da legislação específica vigente; ▪ Manutenções preventivas e corretivas dos sistemas de armazenamento realizadas em conformidade com as prescrições do fabricante dos sistemas, sem custos adicionais Administração; ▪ Disponibilização de cronograma detalhado das atividades de manutenção preventiva; ▪ Manutenções técnicas preventivas efetuadas em data e horário previamente estabelecidos; ▪ Manutenções técnicas corretivas efetuadas no prazo acordado; ▪ Disponibilização de serviço de manutenção corretiva 24 (vinte e quatro) horas por dia; ▪ Continuidade no fornecimento dos gases contratados, mesmo em casos de quebra ou manutenção técnica corretiva ou preventiva; ▪ Utilização de dispositivos que garantam a segurança total dos procedimentos e dos profissionais envolvidos durante a realização das atividades de manutenção; ▪ Emissão de relatórios dos serviços realizados.
Atendimento às ocorrências	▪ Para os casos não previstos, decorrentes de situações emergenciais, reposição do suprimento dos gases em no máximo 4 (quatro) horas a partir do registro comprovado do chamado; ▪ Manutenção do atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para eventuais solicitações de entrega.

9.3 Relatório das Instalações e Quadro-resumo dos Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais a Granel, Incluindo Locação e Manutenção de Tanque(s) Criogênico(s) Fixo(s)

Relatório das Instalações

Locais de Prestação dos Serviços	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	Subtotal Grupo 3	Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)
Avaliação global				

[illegible]