



**PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE**

**ANEXO 8 DO CONTRATO**

**INDICADORES DE DESEMPENHO E  
CÁLCULO DE CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA**





## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	1
2. CÁLCULO DO VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA. ....	2
3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E UTILIDADES NÃO-ASSISTENCIAIS .....	6
4. CÁLCULO DA DEDUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	10
5- APÊNDICES .....	12
APÊNDICE I – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de recepção e portaria.....	12
APÊNDICE II - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de telefonía.....	14
APÊNDICE III - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de vigilância.....	16
APÊNDICE IV - Indicadores de qualidade para averiguação serviços de lavanderia.....	18
APÊNDICE V – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de limpeza hospitalar.....	22
APÊNDICE VI – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de nutrição.....	25
APÊNDICE VII - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção integral de equipamentos.....	28
APÊNDICE VIII - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção predial .....	31
APÊNDICE IX - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção de sistemas de informação .....	34
APÊNDICE X – Indicadores de qualidade para verificação dos serviços de .....	36
Esterilização	36

---



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### 1. INTRODUÇÃO

Na forma do Contrato de Concessão, a Contraprestação Mensal Efetiva a ser paga à CONCESSIONÁRIA compreenderá as seguintes parcelas:

- (1) Parcela de Disponibilidade – fração da Contraprestação Mensal Efetiva atrelada à fruição da infraestrutura disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA, composta pela Remuneração Assegurada e pela Remuneração Variável.
- (2) Parcela de Desempenho – fração da Contraprestação Mensal Efetiva, atrelada à prestação dos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais, composta pela Parcela de Desempenho Quantificada e pela Parcela de Desempenho Quantificável.

A Parcela de Disponibilidade se subdivide na Remuneração Assegurada, que é fixa e não variará conforme a fruição da infra-estrutura das Unidades de Saúde, e na Remuneração Variável, que dependerá da ocupação dos leitos e da realização dos exames disponíveis.

A Parcela de Desempenho se subdivide na Parcela de Desempenho Quantificada, correspondente aos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais que não sofrem variação de volume, e na Parcela de Desempenho Qualificável, correspondente aos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais que sofrem variação de volume.

A Parcela de Desempenho Quantificada compreenderá os Serviços e Utilidades Não-Assistenciais indicados abaixo:

- a) Limpeza Hospitalar
- b) Portaria
- c) Vigilância
- d) Telefonia
- e) Manutenção Integral de Equipamentos
- f) Manutenção Predial
- g) Manutenção de Sistemas de Informação.

A Parcela de Desempenho compreenderá os Serviços e Utilidades Não-Assistenciais indicados abaixo:



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

- a) Serviço de Lavanderia;
- b) Serviço de Nutrição;
- c) Serviço de Esterilização.

Sobre a Parcela de Desempenho (tanto Quantificada quanto Quantificável) poderão incidir descontos oriundos do descumprimento dos Indicadores de Desempenho estipulados pelo PODER CONCEDENTE, que estão descritos neste instrumento.

Este documento apresenta a forma de cálculo das Parcelas de Disponibilidade e de Desempenho e os critérios de avaliação da qualidade dos diferentes serviços.

A avaliação da qualidade está baseada em acompanhamento de Indicadores de Desempenho que possibilitam, de forma objetiva, estabelecer o correto ou incorreto funcionamento dos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais e a mensuração dos descontos a serem impostos.

Foram estabelecidos dois parâmetros a serem aplicados a cada um dos indicadores:

- Tipo de não conformidade e
- Tempo de correção.

Os mesmos serão apresentados nos capítulos seguintes.

## 2. CÁLCULO DO VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

A Contraprestação Mensal Efetiva (CME) corresponderá ao somatório da Parcela de Disponibilidade e da Parcela de Desempenho, da seguinte forma:

<b>Valor da Contraprestação Mensal Efetiva</b>	
<b>Valor da Parcela de Disponibilidade</b>	R\$
<b>Valor da Parcela de Desempenho</b>	R\$
<b>CME</b>	R\$

A Parcela de Disponibilidade será calculada pela somatória dos valores da Remuneração Assegurada e da Remuneração Variável, da seguinte forma:



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Valor da Parcela de Disponibilidade	
Valor da Remuneração Assegurada	R\$
Valor da Remuneração Variável	R\$
<b>Total</b>	R\$

O Valor da Remuneração Assegurada corresponderá a 39% (trinta e nove por cento) do valor total obtido pela multiplicação do número total de Leitos Disponíveis pelo Valor Unitário por Leito Disponível; e pela multiplicação do número total de Exames Disponíveis pelo Valor Unitário por Exame Disponível.

O Valor da Remuneração Variável (VRV) corresponderá ao Valor Unitário por Leito Disponível, multiplicado pelo número efetivo de leitos ocupados, somado ao Valor Unitário por Exame Disponível, multiplicado pelo número efetivo de exames realizados, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{VRV} = (\text{LOc} \times \text{VUL}) + (\text{NEr} \times \text{VUE})$$

Onde:

**LOc** – Total de leitos efetivamente ocupados, considerando a Taxa de ocupação média mensal, aplicada sobre o total de leitos disponibilizados no lote no período mensal de referência.

**VUL** – é o Valor Unitário por Leito Disponível, resultante do valor correspondente a Y% de 1/12 (um dozeávos) do valor atribuído pela Proposta para Parcela de Disponibilidade Anual Máxima no Lote, dividido pelo número de leitos global previsto para o Lote.

**NEr** – Total de exames efetivamente realizados até o limite do número de exames disponíveis por Lote, aferido no período mensal de referência.

**VUE** – é o Valor Unitário por Exame Disponível, resultante do valor correspondente a X% de 1/12 (um dozeávos) do valor atribuído pela Proposta para a Parcela de



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Disponibilidade Anual Máxima, dividido pelo número de exames disponíveis mensalmente no Lote.

**VUL** - Valor unitário por disponibilidade de leito

**TX média de Ocupação dos Leitos** – Número de pacientes/dia no mês dividido pelo número de leitos/dia do mês multiplicado por cem. Registrado no censo hospitalar.

Os valores de X e Y referidos acima são definidos para cada Lote segundo a tabela abaixo:

	Lote 1	Lote 2	Lote 3
x	0	3	12
y	100	97	88

Para fins de cálculo da fórmula consignada no item anterior, consideram-se os seguintes quantitativos de leitos e exames disponíveis:

### **Leitos Disponíveis.**

Lote 1 – 880 (oitocentos e oitenta).

Lote 2 – 700 (seiscentos e noventa e três).

Lote 3 – 619 (seiscentos e vinte e seis).

### **Exames Disponíveis**

Lote 1 - 0 (Zero).

Lote 2 - 2.377 (Dois mil trezentos e setenta e sete).

Lote 3 - 7.131 (Sete mil cento e trinta e um).

A Parcela de Desempenho será calculada pela somatória dos valores da Parcela de Desempenho Quantificada e da Parcela de Desempenho Quantificável.



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

A Parcela de Desempenho Quantificada se calcula pela somatória dos valores contratados para os Serviços e Utilidades Não-Assistenciais que não sofrem variação por volume, segundo a tabela abaixo, mas que podem sofrer descontos em caso de descumprimento dos indicadores de qualidade, na forma deste Anexo.

<b>Serviço – Parcela de Desempenho A</b>	<b>Valor (R\$/ano)</b>
Limpeza Hospitalar	R\$.
Portaria	R\$.
Vigilância	R\$.
Telefonia	R\$.
Manutenção de Integral de Equipamentos	R\$.
Manutenção Predial	R\$.
Manutenção de Sistemas de Informações	R\$.

O cálculo da Parcela de Desempenho Qualificável, que depende do volume e da qualidade dos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais, está demonstrado abaixo:

<b>Serviço de Nutrição</b>				
<b>Tipo de serviço</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unit.</b>	<b>Valor Total</b>
<b>1 - Alimentação Paciente</b>				
Desjejum	Unidade			
Colação	Unidade			
Almoço	Unidade			
Lanche	Unidade			
Jantar	Unidade			
Ceia	Unidade			
<b>2 - Alimentação Acompanhante</b>				
Desjejum	Unidade			
Almoço	Unidade			
Jantar	Unidade			
<b>3 - Lanche Centro Cirúrgico</b>				
Lanche	Unidade			
<b>Valor da parcela desempenho dependente de medição por volume.</b>				



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Serviço de Lavanderia				
Tipo de serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total
<b>1 - Processamento de roupa Hospitalar</b>				
Recolhimento, Lavagem, Desinfecção, Reparo, Fornecimento e Distribuição	Kg			
<b>Valor da parcela desempenho dependente de medição por volume.</b>				

Serviço de Esterilização				
Tipo de serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total
<b>1 - MONTAGEM E ESTERILIZAÇÃO DOS PACOTES CIRÚRGICOS</b>				
Montagem e Esterilização dos Pacotes Cirúrgicos	Kg			
<b>2 - ESTERILIZAÇÃO DE COMPRESSAS</b>				
Esterilização de Compressas – Pacote Grande	Unidade			
Esterilização de Compressas – Pacote Pequeno	Unidade			
<b>3 – HIGIENIZAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO DAS CAIXAS CIRÚRGICAS</b>				
Caixa Cirúrgica Grande – acima de 61 peças	Unidade			
Caixa Cirúrgica Média - de 11 a 60 peças	Unidade			
Caixa Cirúrgica Pequena – de 01 a 10 peças	Unidade			
<b>4 – HIGIENIZAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTAIS CIRÚRGICOS</b>				
Instrumental Cirúrgico Grande – acima de 26 cm	Unidade			
Instrumental Cirúrgico Médio - de 14 a 25 cm	Unidade			
Instrumental Cirúrgico Pequeno – até 13 cm	Unidade			
<b>Valor da parcela desempenho dependente de medição por volume.</b>				

### 3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E UTILIDADES NÃO-ASSISTENCIAIS

Esta avaliação permitirá aplicar aos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais um sistema de deduções econômicas que estabelecerá uma relação direta entre a prestação e o respectivo preço ofertado, utilizando como bases os prazos de cumprimento e os custos correspondentes.





## **PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE**

Cabe ao PODER CONCEDENTE a responsabilidade de monitorar, controlar e avaliar todos os Serviços e Utilidades Não-Assistenciais, cobrando seu correto funcionamento, e aplicando as deduções, se for o caso, pelo não cumprimento dos Indicadores de Desempenho estabelecidos.

Cabe ao PODER CONCEDENTE alterar os Indicadores de Desempenho e sua classificação sempre que este fato seja de interesse do serviço público.

Nos itens correspondentes estabelecidos para cada Serviço e Utilidade Não-Assistencial sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, há os Indicadores de Desempenho, segundo os quais o nível de prestação destes serviços e utilidades é medido de forma objetiva. Cada um dos descumprimentos dos referidos Indicadores de Desempenho é catalogado com base nos parâmetros de controle, numa categoria pré-estabelecida de não conformidade de disponibilidade e de qualidade descrita na Tabela 1.

Os Tempos de Correção, referidos na Tabela 2, a ponderação conjunta da categoria de não conformidade, de seu tempo de correção, determinará o nível de prestação do serviço, e darão lugar a uma porcentagem pré-estabelecida de dedução.

O sistema de avaliação se baseia na utilização de diferentes Métodos de Supervisão, descritos na Tabela 4, levando em consideração diferentes Freqüências de Controle pré-estabelecidas na Tabela 3.

### **TABELA 1- CATEGORIAS DE NÃO CONFORMIDADES NÃO CONFORMIDADES DE SERVIÇO (NC)**

#### **DEFINIÇÃO**

São consideradas Não Conformidades de Serviço aquelas que afetam a qualidade da prestação dos Serviços e Utilidades Não-Assistenciais e, em alguns casos, podem indisponibilizar áreas funcionais da Unidade de Saúde ou parte das mesmas.



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### CATEGORIAS

<b>NCS-1</b>	São aquelas que deixam fora de operação e impedem o uso de uma parte ou toda uma área funcional da Unidade de Saúde.
<b>NCS- 2</b>	São aquelas que afetam a operação, mas não impedem o uso de uma parte ou de toda uma área funcional da Unidade de Saúde
<b>NCS-3</b>	São aquelas graves, que podem ou não afetar a operação e o uso de uma parte ou de toda uma área funcional, e que não cumprem claramente algum aspecto determinado no Manual Operacional do serviço.
<b>NCS-4</b>	São aquelas não graves que podem ou não afetar a operação e o uso de uma parte ou toda uma área funcional, e que não cumprem claramente algum dos aspectos determinados no Manual Operacional do Serviço.

### NÃO CONFORMIDADES DE QUALIDADE (NCQ)

#### DEFINIÇÃO

São consideradas Não Conformidades de Qualidade aquelas cujas ocorrências incidem na qualidade objetiva e percebida do serviço.

### CATEGORIAS DE NÃO CONFORMIDADES DE QUALIDADE

<b>NCQ-A</b>	São aquelas de natureza alta gravidade que, mesmo não estando expressamente qualificadas no Manual Operacional, afetam a qualidade dos serviços e causam um não-cumprimento das normas vigentes aplicáveis.
<b>NCQ-M</b>	São aquelas de natureza média ou baixa gravidade que afetem a qualidade dos serviços. Não produzindo um impacto significativo no funcionamento de uma área funcional, e não estão incluídas entre as classificadas como uma Não Conformidade grave de qualidade.



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### TABELA 2- TEMPO DE CORREÇÃO

#### DEFINIÇÃO

É o tempo definido para a solução de cada não conformidade descrita no Manual Operacional e neste documento, dentro do qual o concessionário deve realizar as ações corretivas adequadas para solucioná-la.

#### TIPOS

<b>(1) P: Programado</b>
<b>(2) NP: Não Programado</b>

### TABELA 3. - FREQUÊNCIA DE CONTROLE

A classificação estabelecida para a frequência de controle é a seguinte:

<ul style="list-style-type: none"><li>• D: Diário</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• S: Semanal</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• M: Mensal</li></ul>

A frequência de controle será adequada ao tipo de não conformidade, alguns pontos podem ser avaliados diariamente para os diversos turnos de serviços.

### TABELA 4. - MÉTODO DE SUPERVISÃO

Os métodos de supervisão estão definidos a priori, e poderão ser substituídos por quaisquer outros métodos que a Administração considere oportunos. A classificação básica é a seguinte:

1. Pesquisas de satisfação e acompanhamento.
2. Auditoria.
3. Inspeções físicas.
4. Análise do registro de incidências pela Unidade Técnica de Controle.
5. Comparação de padrões acordados e do tempo determinado (TD) para realizar a correção das não conformidades.
6. Revisão da documentação exigida no Documento de Especificações Técnicas.



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Os métodos 4 e 5 são métodos de supervisão comuns a todos eles.

#### 4. CÁLCULO DA DEDUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os valores da Planilha 1, expressos em porcentagem, serão utilizados para averiguar os totais a serem descontados das faturas mensais de cada serviço não assistencial.

As não conformidades observadas deverão ser informadas a CONCESSIONÁRIA e relatadas em relatório mensal.

As Não Conformidades apontadas serão somadas por tipo e multiplicadas pelos valores percentuais listados na Planilha 1.

O valor obtido dessa multiplicação será utilizado para se obter o total a ser descontado do Valor da Parcela Variável correspondente ao serviço Não Assistencial medido.

Os descontos não poderão ultrapassar 20% do valor da contraprestação mensal.

No caso da somatória ultrapassar este limite o valor residual será descontado da próxima fatura.

Os cálculos estão demonstrados na Planilha 2.

Os indicadores abaixo devem nortear a avaliação da qualidade da prestação de serviços, mas não são a única forma de avaliação que não deve ser limitada aos mesmos.

Os indicadores serão avaliados periodicamente conforme descrito: diário, semanal e mensal.

As não conformidades podem ocorrer diariamente e, em alguns casos onde ocorrerem em diferentes turnos, serem apontadas mais de uma vez ao dia. Elas serão apontadas todas as vezes que observadas dentro da periodicidade do indicador, ou seja, para um indicador diário podem chegar a trinta e uma vezes no mês, tantos quantos forem os turnos diários, enquanto que para um indicador semanal as não conformidades chegariam a quatro vezes no mês. O indicador de tempo de correção será apontado sempre que o tempo de correção for desrespeitado.



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### Planilha 1.

VALORES UNITÁRIOS ESTABELECIDOS E EXPRESSOS EM % SOBRE FATURAMENTO MENSAL	
<b>Não conformidade de Serviço (Pi)</b>	
<b>Tipo</b>	<b>% unitário</b>
NCS1	0,3320%
NCS2	0,1320%
NCS3	0,0500%
NCS4	0,0140%
<b>Não Conformidade de Qualidade (Si)</b>	
<b>Tipo</b>	<b>% unitário</b>
NCQ-A	0,0860%
NCQ-M	0,0280%
<b>Tempo de Correção (Ri)</b>	
<b>Tipo</b>	<b>% unitário</b>
TC	0,0700%
<b>P i -</b>	Percentual a ser descontado da fatura mensal por Não Conformidade de Serviço.
<b>S i -</b>	Percentual a ser descontado da fatura mensal por Não Conformidade de Qualidade.
<b>R i -</b>	Percentual a ser descontado da fatura por descumprir o Tempo de Correção

### Planilha 2.

Valor da parcela de desempenho mensal para o serviço de..... valor inicial				R\$ .....
Tipo de Não Conformidade	Nº de NC verificadas no mês	% Unitário C2	Subtotal C4 = C1 XC2	Total de Descontos Sobre a Fatura do Mês
NCS1		0,3320%		R\$
NCS2		0,1320%		R\$
NCS3		0,0500%		R\$
NCS4		0,0140%		R\$
NCQ-A		0,0860%		R\$
NCQ-M		0,0280%		R\$
TC		0,0700%		R\$
Total dos descontos por não conformidade ( NCS1 + 2 + NCS3 + NCS4 + NCQ-A + NCQ-M + TC )				
Valor da parcela de desempenho após descontos				



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### 5- APÊNDICES

#### APÊNDICE I – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de recepção e portaria

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

<b>Quanto ao treinamento</b>						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5

Quanto a Operação – Especifico						
O controle de acesso de pessoas e automóveis as edificações é executado de forma adequada	NCS-2	P	D	2	3	5
Os vendedores ambulantes são identificados e afastados da Unidade de Saúde	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe a prática de colaboração com as Policias Civil e Militar em casos que afetem a ordem dentro da Unidade de Saúde.	NCS-4	P	D	2	3	5
A movimentação de materiais é verificada através da conferência de Notas Fiscais ou documentos de movimentação e esta verificação é anotada no livro de ocorrências	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe um controle que impeça o funcionário se ausentar do posto, deixando o mesmo sem supervisão	NCS-3	P	D	2	3	5
As ocorrências que possam comprometer a segurança da Unidade são tratadas com a prioridade necessária	NCS-1	P	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### APÊNDICE II - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de telefonia

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

<b>Quanto ao treinamento</b>						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5





## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5

Quanto a Operação – Especifico						
Os telefonistas conhecem as rotinas e os horários de funcionamento dos serviços estando capacitados a prestar informações ao público	NCS-2	P.	D	2	3	5
Os ramais telefônicos estão identificados e esta identificação sofre verificação rotineira	NCS-2	P.	D	2	3	5
O serviço possui uma rotina escrita que indique soluções para casos de um súbito aumento da demanda de serviço	NCS-2	P.	D	2	3	5
Existe um controle de tempo de ligações e precisão nas informações repassadas	NCS-2	P.	D	2	3	5



PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

APÊNDICE III - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de vigilância

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

<b>Quanto ao treinamento</b>						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
O controle de fluxo de visitantes e pacientes é executado de forma adequada	NCS-2	P	D	2	3	5
O controle dos automóveis nos estacionamentos é executado de forma adequada	NCS-2	P	D	2	3	5
Os vendedores ambulantes são identificados e afastados da Unidade de Saúde	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe a prática de colaboração com as Polícias Civil e Militar em casos que afetem a ordem dentro da Unidade de Saúde	NCS-3	P	D	2	3	5
A movimentação de materiais é verificada através da conferência de Notas Fiscais ou documentos de movimentação e esta verificação são sempre lançados no livro de ocorrências	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe um controle que impeça o funcionário se ausentar do posto, deixando o mesmo sem supervisão	NCS-3	P	D	2	3	5
São executadas rondas nos horários pré-estabelecidos de forma sistemática	NCS-3	P	D	2	3	5
As ocorrências que possam comprometer a segurança da Unidade são tratadas com a prioridade necessária	NCS-1	P	D	2	3	5

### APÊNDICE IV - Indicadores de qualidade para averiguação serviços de lavanderia

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
Quanto ao Pessoal						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto à documentação						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

Quanto ao treinamento						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
Os serviços são executados segundo o Manual Operacional e Plano de Sustentabilidade e atendem às necessidades	NCS-2	P.	D	2	3	5
A retirada de roupa suja e entrega de roupa limpa é feita diariamente	NCS-1	P.	D	2	5	
A roupa suja é transportada em sacos impermeáveis e carrinho exclusivo para este fim	NCS-2	P.	D	2	5	
Os insumos utilizados na lavanderia foram padronizados pela CCIH	NCS-2	P.	M	2	6	
Receitas para processos de lavagem estão disponíveis na lavanderia e são aprovadas pela CCIH	NCS-2	P.	M	2	6	
O controle de entrada e saída de roupas é executado de maneira precisa e o inventário do enxoval é feito mensalmente	NCS-3	P.	D	2	3	5
As peças danificadas são substituídas de maneira rápida a não comprometer o serviço do hospital	NCS-2	P.	D	2	4	5
As manutenções preventivas e corretivas são controladas e os equipamentos estão permanentemente limpos	NCS-3	P.	M	2	5	6
Existem medidas que demonstrem a preocupação com o uso racional de água e energia elétrica	NCS-2	P.	M	2	3	5
Os produtos químicos utilizados possuem registro nos órgãos competentes	NCS-2	P.	M	2	3	5



PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

APÊNDICE V – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de limpeza hospitalar

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5





## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto ao treinamento						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
A execução dos procedimentos de trabalho está de acordo com o Manual Operacional, PGMA e as boas práticas	NCS-3	P	D	2	3	5
Existem equipamentos e materiais em quantidade suficiente para as atividades	NCS-1	P	D	2	3	5
Existe um controle de materiais prevenindo o desperdício ou desvio	NCS-2	P	D	2	3	5
Existe um supervisor presente durante as vinte e quatro horas do dia	NCS-3	P	D	2	3	5
Os cronogramas de limpeza programada são mantidos	NCS-2	P	D	2	3	5
Os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços são mantidos em perfeitas condições de uso	NCS-3	P	D	2	3	5
Os locais críticos recebem cuidados especiais	NCS-1	P	D	2	3	5
Os serviços são executados em horários que não prejudiquem as atividades da Unidade de Saúde	NCS-2	P	D	2	3	5
Existe um cuidado com a racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxico-poluente	NCS-2	P	D	2	3	5
Existem práticas que demonstrem preocupação com a destinação adequada de resíduos gerados nas atividades	NCS-3	P	D	2	3	5
Os recipientes para acondicionamento de resíduos são frequentemente limpos	NCS-3	P	D	2	3	5
Resíduos sólidos são retirados de todas as unidades diariamente no mínimo três vezes	NCS-3	P	D	2	3	5
Os insumos utilizados na higiene hospitalar são padronizados pela CCIH	NCS-1	P	D	2	3	5
Abriço de resíduos sólidos é lavado diariamente	NCS-3	P	D	2	3	5



PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

APÊNDICE VI – Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de nutrição

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

<b>Quanto ao treinamento</b>						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação - Específico						
As condições higiênicas dos diversos setores são controladas por um supervisor	NCS-2	P	D	2	3	5
A higienização das dependências, equipamentos e utensílios é executada de maneira sistemática	NCS-2	P	D	2	3	5
A programação das atividades de nutrição e alimentação é cumprida	NCS-3	P	D	2	3	5
A expedição, transporte, distribuição e porcionamento das refeições estão adequados às necessidades da Unidade de Saúde	NCS-2	P	D	2	3	5
O Serviço é prestado nos padrões técnicos estabelecidos pelas normas vigentes	NCS-2	P	D	2	3	5
As refeições estão acondicionadas de forma a conservar a temperatura dos alimentos	NCS-3	P	D	2	3	5
O controle bacteriológico/microbiológico da alimentação está sendo executado adequadamente	NCS-1	P	D	2	3	5
Existem medidas que demonstrem a preocupação com o uso racional da água e energia elétrica	NCS-3	P	D	2	3	5
Os responsáveis técnicos possuem registro no CRN e estão presente durante todo o período de trabalho	NCS-2	P	D	2	3	5
Existem medidas para prevenir a ocorrência de contaminação cruzada entre os diversos alimentos durante o pré-preparo e o preparo final	NCS-1	P	D	2	3	5
Conferência diária do quantitativo de refeições servidas é realizada	NCS-3	P	D	2	3	5
É verificada por profissional habilitado a confecção e distribuição das dietas especiais	NCS-2	P	D	2	3	5
Existe um controle de higiene pessoal dos funcionários	NCS-2	P	D	2	3	5
Existe um controle dos exames coprológicos	NCS-3	P	D	2	3	5
Existe um acompanhamento do mapa cirúrgico	NCS-2	P	D	2	3	5
O setor executa mensalmente uma pesquisa de satisfação entre pacientes e funcionários	NCS-4	P	M	2	3	5
O cardápio mensal é apresentado para aprovação com antecedência de 30 dias de sua inicialização	NCS - 3	P	D	2	3	5
A dispensação de nutrições especiais (parenterais e enterais) é feita de acordo com critérios médicos.	NCS-3	P	D	2	3	5
Os manuais operacionais receberam avaliação da CCIH	NCQ-A	P	D	6		



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### APÊNDICE VII - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção integral de equipamentos

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto ao treinamento						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à prestação.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicada de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS-1	P.	D	2	3	
A manutenção é executada considerando os tempos de correção e as boas práticas	NCS-1	P.	D	2	5	
Existe uma rotina de verificação de segurança dos equipamentos elétricos	NCS-1	P.	D	2	6	
Existem equipamentos para substituição ( back up) em setores críticos em número suficiente e compatível ao atendimento	NCS-1	P.	D	2	6	
Existe uma rotina que permita a utilização racional de insumos	NCS-3	P.	D	2	5	
As áreas críticas são de conhecimento de toda a equipe e recebem atenção especial	NCS-2	P.	D	2	5	
O inventário de ativos fixos é adequadamente realizado e se encontra em suporte informático	NCS-3	P.	D	2	6	
Os registros de manutenção estão atualizados e o relatório mensal é apresentado	NCS-3	P.	D	2	6	
Existe um arquivo contendo a documentação dos equipamentos indicando: Características, garantias, parâmetros de calibração, local de instalação, tempo de vida útil, etc	NCS-3	P.	D	2	6	





**PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE**

**APÊNDICE VIII - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção predial**

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto ao treinamento						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS-2	P.	D	2	3	
A manutenção é executada considerando os tempos de correção e as boas práticas	NCS-1	P.	S	2	5	
Existe uma rotina de verificação de segurança dos sistemas elétricos	NCS-1	P.	S	2	6	
Existe uma rotina que permita a utilização racional de insumos	NCS-3	P.	M	2	5	
Os pontos críticos da edificação são de conhecimento de toda a equipe e recebem atenção especial	NCS-2	P.	D	2	5	
O inventário de ativos fixos é adequadamente realizado e se encontra em suporte informático	NCS-3	P.	M	2	6	
O mapa de risco está visível em cada área	NCS-4	P.	M	2	3	5
Os registros de manutenção estão atualizados e o relatório mensal é apresentado	NCS-3	P.	M	2	6	
Existe um arquivo contendo a documentação das edificações e de seus equipamentos indicando: Projetos, plantas detalhadas, projetos de instalação de equipamentos, características, garantias, parâmetros de manutenção, tempo de vida útil, etc	NCS-3	P.	M	2	6	



**PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE**

**APÊNDICE IX - Indicadores de qualidade para averiguação dos serviços de manutenção de sistemas de informação**

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5

<b>Quanto ao treinamento</b>						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à rendição.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicado de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da momento das trocas de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5

Quanto a Operação – Especifico						
Mantém-se uma equipe capacitada durante as 24 horas para cobrir as emergências	NCS-2	P	D	2	3	
A manutenção é executada considerando os tempos de resposta e correção e as boas práticas	NCS-1	P	D	2	5	
Existe uma rotina de verificação de segurança dos sistemas	NCS-1	P	D	2	6	
Existe uma rotina de backup	NCS-1	P	D	2	6	
Existe uma rotina que permita a utilização racional de insumos	NCS-3	P	D	2	5	
Os pontos críticos de utilização do sistema são de conhecimento de toda a equipe e recebem atenção especial	NCS-3	P	D	2	5	



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

### APÊNDICE X – Indicadores de qualidade para verificação dos serviços de Esterilização

Descrição do Indicador	Categoria da Não Conformidade	Tempo de correção	Frequência de controle	Método de verificação		
<b>Quanto ao Pessoal</b>						
Os funcionários estão corretamente uniformizados, portam crachás de identificação visíveis e sua apresentação pessoal é adequada	NCS - 4	P.	D	2	3	5
Há um responsável técnico com registro no órgão de classe competente	NCS-1	P.	S	2	3	5
Os funcionários possuem instrução mínima equivalente ao primeiro grau completo sendo possível sua confirmação.	NCQ - M	P.	M	2	3	5
Os funcionários utilizam os EPI's adequados a sua atividade segundo a orientação do setor de segurança do trabalho	NCS - 3	P.	D	2	3	5

<b>Quanto à documentação</b>						
Existe um Manual Operacional, atualizado, aprovado de conhecimento dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
As instruções técnicas do fabricante dos equipamentos estão disponíveis para consulta dos funcionários	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de manutenção periódica efetivo	NCQ - A	P.	M	2	3	4
Existe um plano de emergência e contingência e ele é de conhecimento de todos	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Existe um plano de gestão de meio ambiente para o setor	NCQ - M	P.	M	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto ao treinamento						
Os funcionários são previamente treinados para executar suas atividades e depois de integrados recebem treinamento mensal previsto no PEC	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento quanto à segurança de trabalho, e prevenção de incêndios	NCQ - A	P.	M	2	3	5
Os funcionários recebem treinamento mensal previsto no PGMA	NCQ - M	P.	M	2	3	5

Quanto a Operação – Geral						
São observados os horários de troca de turnos de trabalho e as informações relativas ao trabalho são transferidas à prestação.	NCS-2	P.	D	2	3	5
O registro das ocorrências é executado diariamente de maneira adequada.	NCS-3	P.	D	2	3	5
A segurança é comunicada de maneira rápida sempre que ocorrem problemas que possam afetar a segurança da Organização e o acesso aos setores é controlado.	NCS-1	P.	D	2	3	5
É executado inventário mensal dos ativos do setor. O controle de movimentação desse ativo é adequadamente escriturado.	NCS-2	P.	M	2	3	5
Existe um controle sobre o tempo de execução das atividades e consumo de materiais.	NCS-3	P.	D	2	5	
As Não Conformidades apontadas por inspeções são solucionadas no prazo pactuado.	NCS-2	P.	D	2	5	6
Os registros de manutenção periódica dos equipamentos do setor estão adequados.	NCS-3	P.	M	2	3	5
As equipes se apresentaram completas no momento da troca de turno de trabalho.	NCS-2	P.	D	2	5	5
As eventuais faltas que possam ocorrer nas equipes no momento das trocas de turno de trabalho são cobertas em no máximo duas horas.	NCS-1	P.	D	2	3	5



## PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA DE SAÚDE

Quanto a Operação – Específico						
O inventário de instrumentais é realizado mensalmente e se encontra em suporte informático.	NCS-2	P.	D	2	6	
Existe um protocolo que permita rastrear o processo de esterilização identificando o responsável, o método, o equipamento, a data e a hora da esterilização além de sua validade.	NCS-2	P.	D	2	5	
Existem normas e rotinas aprovadas pelo CCIH, contendo especificações sobre os métodos de limpeza, desinfecção e esterilização.	NCQ-A	P.	D	2	6	
É realizado o controle de esterilização por indicadores biológicos, físicos e químicos que garanta a qualidade da mesma.	NCS-2	P.	D	2	5	
As condições higiênicas dos diversos setores são controladas por um supervisor	NCS-2	P	D	2	3	5
A programação das atividades de nutrição e alimentação é cumprida	NCS-3	P	D	2	3	5
A expedição, transporte, distribuição e porcionamento das refeições estão adequados às necessidades da Unidade de Saúde	NCS-2	P	D	2	3	5
O Serviço é prestado nos padrões técnicos estabelecidos pelas normas vigentes	NCS-2	P	D	2	3	5
Existe um acompanhamento do mapa cirúrgico	NCS-2	P	D	2	3	5