

Paralelamente as áreas envolvidas digitam os dados Contábeis diretamente no Sistema de Gestão de Custos e são importados alguns dados financeiros e contábeis do sistema de gestão.

Digitados e importados todos os dados necessários no Sistema de Gestão de Custos, é realizada a consolidação mensal.

Através do fechamento são gerados os Relatórios Composição e Evolução de Custos conforme apresentado e o Relatório de Custo Total e Unitário dos Serviços (C/S Mat/Med.), para a conferência se todos dados foram digitados corretamente e se o valor final está correto.

Se todos os dados estiverem corretos é gerado e analisado o Relatório Individualizado por Centro de Custo no sistema. Caso não estejam corretos são verificados os lançamentos efetuados e corrigidos se necessário. Posteriormente se estiver correto o relatório é salvo.

Com base nos dados dos Relatórios Individualizados, é gerado no sistema orçamentário o relatório de orçado e realizado por setor, onde o gestor mensalmente deverá justificar os custos excedentes dentro de uma margem de 5%.

Se algum dado estiver incorreto ou precisar ser ajustado, o mesmo é realizado dentro da competência do mês.

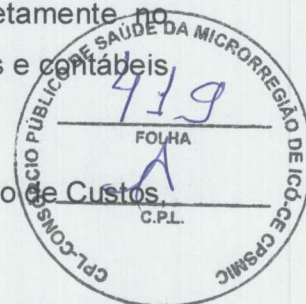
Descrição

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO DA SAÚDE

Para garantir a eficácia da manutenção do contrato de gestão, quinzenalmente os dados de produção (parte quantitativa do contrato de gestão) são acompanhados pelo grupo multidisciplinar NIS.

Nas reuniões são acompanhadas as produções, bem como realizadas ações de gestão, sinalizando melhorias e alternativas.

Após consolidação dos dados, os mesmos são informados ao grupo e após consolidação mensal uma via destes dados é encaminhada até o dia 20 para



Superintendência, juntamente com o número de partos e coeficiente de funcionários por leito.

Posteriormente as informações do NIS, são encaminhadas para os órgãos competentes, conforme disposto nos itens Atividade Assistencial e Indicador de Qualidade deste procedimento.



ATIVIDADE ASSISTENCIAL

O órgão competente estipula o prazo para entrega do Relatório de Atividade Assistencial.

Os setores envolvidos deverão entregar ao Setor de Controladoria os dados informativos até o 5º dia útil de cada mês para posteriormente serem digitados.

Os dados são analisados e validados pela Diretoria Técnica, e posteriormente são informados para aos órgãos competentes.

Os dados digitados na geram um relatório que será impresso e arquivado mensalmente na pasta Contrato de Gestão – Atividade Assistencial, como confirmação de recebimento de dados.

INDICADOR DE QUALIDADE

Os setores envolvidos deverão entregar ao Setor de Controladoria os dados informativos até o 5º dia útil de cada mês para posteriormente serem digitados.

Os dados devem ser digitados na web, até dia 15 de cada mês, no item Indicador de Qualidade não podendo ocorrer atrasos e nem ausência de dados no dia estipulado.

Os dados são analisados e validados pela Diretoria Técnica, e posteriormente são informados para os órgãos competentes.

Os dados geram um relatório que será impresso e arquivado mensalmente na pasta Contrato de Gestão – Indicador de Qualidade, como confirmação de recebimento de dados.

DEMONSTRATIVO CONTÁBIL

189


Os dados informativos quanto à movimentação financeira são entregues mensalmente pela contabilidade, no Relatório de Atividades Econômicas, sendo este consolidado pelo setor de Controladoria.

Os dados devem ser digitados, até a data estabelecida de cada mês, no item Demonstrativo Contábil, não podendo ocorrer atrasos e nem ausência de dados no dia estipulado.

Os dados geram um relatório que será impresso e arquivado mensalmente na pasta Contrato de Gestão - Demonstrativo Contábil, como confirmação de recebimento de dados.

Após consolidação dos dados, uma via do arquivo é encaminhada até o dia 20 para a Superintendência, e outra via é enviado por e-mail aos órgãos competentes.

CUSTOS POR ESPECIALIDADE

Após fechamento do mês no Sistema de Custos, são digitados no sistema Custos por Especialidades o total de exames separados por clínica.

É realizada a consolidação do mês no Sistema Custos por Especialidade.

Após o fechamento são gerados e visualizados no Sistema os relatórios de Composição e Evolução dos Custos, Demonstração dos Custos Unitários dos

Serviços, Centro de Custos por Ordem de Relevância, Demonstração dos Custos Unitários dos Serviços Auxiliares e Custos com Manutenção.

Os relatórios descritos acima são salvos na pasta Custo Trimestral.



Critérios, termo e definições

Responsabilidades

Setor de Contas a Pagar

Manter atualizadas as informações cadastrais de fornecedores, principalmente no âmbito das informações bancárias. As alterações devem ser encaminhadas pelo comprador e/ou solicitante do serviço;

Manter atualizadas as informações cadastrais de funcionários, principalmente no âmbito das informações bancárias por meio da “licitação de alteração de conta para crédito de salário e/ou similar” entregue pelo RH;

Após o pagamento de rescisão de funcionário, efetuar a exclusão do nome do mesmo no cadastro da internet banking;


Armazenar nas pastas de follow-up de cada unidade as notas fiscais, recebidas e analisadas, de fornecedores relativas a produtos e/ou serviços entregues pelo Setor Fiscal; e Realizar as conciliações bancárias.

Gerente Administrativo Financeiro ou Coordenador Administrativo Financeiro

Garantir a liquidez, mantendo disponibilidades suficientes para a boa liquidação das obrigações financeiras da empresa;

Manter atualizados os cadastros da empresa junto às instituições financeiras, permitindo o acesso eletrônico ou por outros meios definidos pelas referidas



191


instituições, para a execução de pagamentos, emissão de extratos, comprovantes e demais rotinas necessárias ao bom funcionamento da área

Aprovar e autorizar os pagamentos lançados nos sites dos bancos, na área designada para este fim, ou qualquer outro meio determinado pelas instituições financeiras.



Os dados para pagamento (data de vencimento e dados da c/c para crédito) deverão necessariamente ser informados no corpo da Nota da Fiscal (NF) ou a Nota Fiscal vir acompanhada do respectivo Boleto (o vencimento do boleto conforme informado na NF).

As Notas Fiscais para pagamento, deverão vir com o respectivo **carimbo de classificação**, conforme Plano de Contas.

Nota:

Todas as aquisições / compras de produtos / medicamentos e/ou serviços devem obedecer às normas de compras e alçadas vigentes.

Todas as obrigações devem ser pagas na data de vencimento, evitando a incidência de encargos financeiros e/ou eventual inclusão da empresa em sistemas de proteção ao crédito.

Os pagamentos efetuados fora dos prazos estabelecidos, somente ocorrerão mediante justificativa do responsável pela Unidade por e-mail e autorização prévia da Coordenadora Administrativa Financeira ou do Gerente Administrativo Financeiro. A ROSA BRANCA agirá administrativamente para corrigir os eventuais desvios no processo bem como realizar a identificação pessoal e comprovação do prejuízo, podendo para tanto aplicar sanções legais.

192

Os casos que resultem em multa e juros, serão pagos pelo Setor Financeiro, porém o colaborador deverá ressarcir os valores pagos através de desconto em folha de pagamento.

Prazo a ser observado pelos responsáveis, solicitantes dos pagamentos

Todos os documentos (Notas Fiscais e outros) necessários ao processo de pagamento deverão ser enviados e chegar na Sede. **Impreterivelmente com no Mínimo 5 dias antes da data do vencimento.**

Cadastro de Fornecedores

É de responsabilidade do Setor Fiscal as inclusões ou alterações de cadastro de Fornecedores no Sistema informatizado sempre que necessário.

Verificação, lançamento, autorização e liberação do pagamento

O Setor de Contas a Pagar, verifica nas pastas de follow-up de todas as Unidades, sempre no dia anterior, para no dia seguinte efetuar os lançamentos de todos os documentos a vencer no dia, no internet banking;

A Coordenadora Administrativa Financeira após os documentos lançados, procede a autorização e liberação dos pagamentos por meio eletrônico no site da Instituição Financeira.

Descrição das Atividades

Unidades Solicitantes

Receber as Notas Fiscais originais dos fornecedores, conferir os valores e demais



193

dados da NF, bem como possíveis retenções e a contraprestação de produtos e/ou

serviços, certificando-se que estão de acordo com o contratado e o fornecedor;

Efetuar a classificação na Nota Fiscal, através do carimbo de identificação da rubrica

(Produto /Material/ Medicamento/Serviço);



Verificar se consta no corpo da Nota Fiscal os dados: data de vencimento para pagamento e informações da conta corrente do Fornecedor para o crédito ou o boleto;

Enviar as Notas Fiscais e respectivos boletos para o Setor Financeiro da Sede da , já aprovadas pelo seu respectivo Gestor (Coordenador), através do malote, sob protocolo que identifique data e hora da entrega com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência à data de vencimento.

Contas a Pagar –Sede

Recebe a documentação (Notas Fiscais e/ou Boletos) do Setor Fiscal após as conferências e lançamentos efetuados pelo Setor Fiscal;

Arquiva os documentos nas pastas de follow-up de cada Unidade;

Diariamente, retirar os documentos (NFs) a vencer no follow-up e efetuar os respectivos lançamentos no internet banking;

Imprimir o Relatório “ontas a Pagar por Fornecedor”no Sistema, por Unidade e conferir com os documentos originais no follow-up no vencimento do dia;

194


Contas a receber (Repasses)

Objetivo

Estabelecer a sistemática e os critérios no que se refere ao repasse de verbas das prefeituras dos municípios e as respectivas Unidades de Saúde..



Termos e definições

Repasses

Todo erário transferido pela Prefeitura do Município à Instituição devidamente qualificada, onde o instrumento formal que estabelece essa relação poderá ser através de; (Convênio, Contrato de Gestão, Termo de Parceria, Termo de Colaboração ou de Fomento e Acordos de Cooperação). Mediante a elaboração do plano de trabalho e a respectiva prestação de contas das metas (quantitativas e qualitativas).

Valor dos repasses

O valor dos repasses presta-se, tão somente, a custear os serviços públicos assumidos e realizados pela Instituição. Esses valores são calculados em cláusulas financeiras previstos na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual para a atividade do serviço contratado.

Liberação dos recursos (repasses)

A liberação de recursos financeiros se dará em conta bancária específica, a ser aberta em instituição financeira indicada pela Instituição.

195


Emissão dos recibos de repasse

· Caberá ao Setor Financeiro da Sede, emitir todo dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, as certidões junto com os recibos, colher a assinatura sob o carimbo de identificação do Presidente e encaminhar às Unidades;



Atraso nos repasses

Os atrasos de repasse serão tratados pela Coordenadora Administrativa Financeira, que fará contato por telefone com a Prefeitura do Município e solicitará o posicionamento, ou seja, a previsão de data para o respectivo repasse.

Glosas

É a retenção de valores em pagamentos. Ou seja, a Administração pública (Prefeitura do Município), no exercício de sua função de controle, bloqueia os valores dos créditos mediante a análise e não concordância da prestação de contas efetuada pela Unidade e o Plano de Trabalho.

Tipo de Glosas

Atraso na entrega dos Relatórios de prestação de contas (Assistencial e Financeiro) ao Município;
Não atingimento de metas estabelecidas no Plano de Trabalho;
Compras indevidas, não previstas e aprovadas no Plano de Trabalho;
Multas devida aos atrasos;
Ilegibilidade nos documentos oficiais comprobatórios;
Falta de documentos comprobatórios; e
Dúvidas nas informações;

196

Prazos dos Repasses

Os prazos limites para os repasses estão definidos nos respectivos contratos pactuados com os Municípios. Entretanto, o Setor Financeiro –Sede fará o controle e o monitoramento dos créditos através da Planilha “Controle de Repasse”



Descrição das atividades

Repasses

Setor Financeiro

- I. Emitir os recibos de repasse de todas as Unidades de Saúde, todo dia 25 (vinte e cinco) de cada mês;
- II. Colher a assinatura sob carimbo de identificação do Presidente;
- III. Encaminhar os recibos assinados para as Unidades de Saúde;
- IV. Efetuar os lançamentos dos recibos na Planilha em Excel “Controle de Repasse”
- V. Certidões
- VI. Cópia do imposto
- VII. Efetuar os lançamentos no Sistema Sage, Tela “ançamentos de conta a receber”, conforme a seguir:
- VII. Emitir Relatórios (eventualmente), mediante solicitação da Coordenadora Administrativa Financeira;
- VIII. Efetuar o Controle e o monitoramento dos créditos através da Planilha “ontrol de Repasses”

Unidades de Saúde

- I. Receber os recibos de repasse;
- II. Encaminhar à respectiva Prefeitura do Município;
- III. Aguardar os recursos para aplicação na Unidade, conforme necessidades.

197

IV. Prestar contas através dos relatórios de gestão das Unidades enviados à Sede .

Glosas

Setor Financeiro

- I. Receber da Prefeitura do Município, a Notificação de glosa através de Ofício,
- II. Identificar o motivo da glosa e submeter à apreciação e parecer do; Gerente Administrativo Financeiro, quando se tratar de motivo Administrativo / Financeiro; e Gerente Técnica de Saúde, quando se tratar de motivo assistencial.
- III. Receber o parecer da Gerência, conforme o caso;
- IV. Elaborar e Imprimir o Ofício resposta;
- V. Colher a assinatura sob carimbo de identificação;
- VI. Enviar o Ofício sob protocolo à Prefeitura do Município;
- VII. Monitorar o processo, aguardando que seja efetuado o crédito complementar referente à glosa;
- VIII. Enviar para aprovação do Gerente/Diretoria.

Setor Fiscal

Objetivo

Estabelecer e definir os critérios, procedimentos e tratamentos referentes às operações das Unidades de Saúde demais colaboradores, no tocante ao recebimento de Notas Fiscais e demais documentos pertinentes, sobre a realização de conferências e registros no sistema, bem como o controle das retenções e recolhimentos dos tributos, procedendo com o cumprimento da Legislação Federal, Estadual e Municipal e normas fiscais vigentes e aplicáveis.



198

Responsabilidades e critérios

Setor Fiscal

Tem a responsabilidade e atribuições inerentes ao cargo ocupado pelo seu colaborador e notadamente acerca da realização dos procedimentos de recebimento, conferência e registro das Notas Fiscais e demais documentos pertinentes.



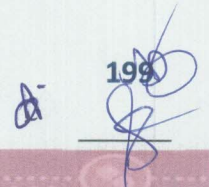
Unidades de Saúde e demais colaboradores

Tem a responsabilidade de acatarem e obedecerem aos critérios estabelecidos neste documento, assumindo inteiramente os encargos por eventuais atrasos na entrega dos documentos fora do prazo e por suas consequências. Assim como também, pela negociação desses documentos vencidos, junto aos respectivos Fornecedores sobre a prorrogação dos vencimentos.

Critérios

Composição das documentações

Os documentos enviados pelas Unidades preferencialmente deverão ser os originais (Boletos de pagamentos, Notas Fiscais, contas de água, de energia elétrica, seguros entre outros. As Notas Fiscais deverão conter as assinaturas sob carimbo do solicitante e do gestor responsável, carimbo de identificação da Unidade e devem ser encaminhadas imediatamente após acusar o recebimento dos produtos/materiais adquiridos, sob protocolo de entrega. Nos casos de prestação de serviços dos médicos, deverão serem encaminhadas as certidões acompanhadas das respectivas Notas Fiscais.

199


Notas Fiscais

Deverão necessariamente conter:

1. Informações sobre a retenção de tributos (I.R. e outros);
2. Dados bancários para o pagamento e data de pagamento; e
Deverão estar em nome de pessoa jurídica.



Prazo para envio das documentações

Deverão chegar na Sede Impreterivelmente com no **mínimo 5 dias antes da data do vencimento**.

Recusa ou suspensão de pagamentos, ocorrerão nas seguintes situações:

- Documentos rasurados;
- Documentos ilegíveis;
- Documentos que não estejam com o CNPJ de sua respectiva filial;
- Documentos com informações incoerentes e incompletas; Ø

Ausência de certidões negativas do fornecedor (FGTS, Trabalhista, Federal, entre outros);

Ausência de demais documentos (cartão CNPJ, cópias da GFIP completa, cópia de quitação das guias FGTS e INSS entre outros).

Serão devolvidos imediatamente para correção e/ou outras providências cabíveis pelos responsáveis.

200

Notas Fiscais vencidas

Serão de exclusiva responsabilidade dos envolvidos a solução dos casos, que poderá ser a negociação (prorrogação do vencimento) junto ao Fornecedor para posterior envio à Sede, acompanhada de e-mail com as justificativas. Entretanto, se chegarem Notas vencidas no Fiscal, serão escaneadas e anexadas ao e-mail que será endereçado ao responsável, cobrando justificativas plausíveis e tais documentações ficarão no aguardo das providências, para posterior retorno ao fluxo de pagamento.



Nota: Para as Notas Fiscais vencidas que chegarem ao Setor Fiscal. Os encargos (acréscimos), cujas negociações de prorrogação de vencimento não ocorrerem poderão serem cobrados dos responsáveis pelo atraso.

Notas Fiscais de Materiais médicos / medicamentos

Devem ser encaminhados para o Setor de Compras da Sede, que tomará as providencias cabíveis, para posterior envio sob carimbo do responsável para o Setor Fiscal.

Solicitação de comprovantes de pagamento

O Setor Fiscal só fornecerá comprovantes de pagamento mediante a comprovação através de protocolo de que o documento origem para pagamento foi entregue conforme requisitos especificados neste documento.

Conferência da documentação

Verificar se os documentos recebidos das Unidades contêm, os carimbos e as assinaturas dos responsáveis e o carimbo de identificação da Unidade;

Verificar se a documentação está correta e completa com todos os documentos

201


comprobatórios e dentro do prazo estabelecido neste pop;

Se sim, acusar o recebimento no protocolo;

Caso contrário, verificar se as certidões negativas e demais documentos comprobatórios estão de acordo com os requisitos estabelecidos neste documento;

- Efetuar a conferência dos dados;
- Data de emissão da nota fiscal;
- Data de vencimento do boleto;
- CNPJ;
- Razão social; e
- Valores da nota fiscal x boleto.

Cada documento, após conferido deverá receber o carimbo de identificação do Setor Fiscal, contendo a data da recepção do mesmo e a respectiva destinação da Unidade;

Dos Controles Administrativos Sobre os Serviços de Terceiros

A **ROSA BRANCA**, manterá durante toda a execução do Contrato de Gestão, controle técnico e administrativo mensal sobre todos os eventuais prestadores de serviços que estejam alocados na Unidade de saúde, permitindo que haja condições efetivas de planejamento e prevenções, além do acompanhamento gradativo dos resultados e melhorias alcançadas.

Mecanismo de Controle Para Que Todos os Serviços Contratados e Materiais de Consumo Contendam o “Atesto” do Responsável da Unidade.

O pagamento da despesa na **ROSA BRANCA** é precedido da fase da liquidação. Na liquidação comprova-se a efetiva realização da despesa. A realização da despesa pode ser dos seguintes tipos:

- a) o recebimento de materiais;
- b) prestação de serviços; e



d
202

c) recebimento de obra.

A comprovação da despesa será feita pelo ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade, precedido das comprovações dos setores responsáveis.



É entendimento na **ROSA BRANCA** que a realização do trabalho que geram a despesa serão reconhecidas pelos diversos setores, cada qual competente no exercício de suas funções. Esta segregação de funções faz se necessário haja a produção dos serviços gerando maior produtividade e também visto pela ótica do Controle Interno, essencial para que um setor exercerá controle sobre o outro. A comprovação é dado pelo ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade sem a qual a despesa não será liquidada.

Para a comprovação serão utilizados os meios manuais e os meios eletrônicos. O meio manual realiza-se com a aposição de carimbo e visto de todos os setores responsáveis. O meio de controle eletrônico. A liberação das etapas será feita mediante autorizações por senha de liberação.

O controle efetuado na unidade da **ROSA BRANCA** segue as seguintes etapas para cada tipo de despesa conforme a descrição a seguir.

Controles Para Materiais e Produtos

O recebimento será efetuado e controlado pelo Almoxarifado com o respectivo ACEITE conforme os procedimentos estipulados pelo Manual de Gestão de Materiais. Alimenta-se estas informações no sistema eletrônico e a documentação segue para o ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade.

Controles Para Serviços de Terceiros

A liquidação será comprovada formalmente com a NF de serviços e materialmente com a correta execução dos serviços. Manualmente o Setor

203

responsável dará o “RECEBIDO” no documento fiscal que será encaminhado para o ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade.

Controles Com Obras

O fiscal da obra que acompanhar a execução dará o ACEITE do serviço conforme a contratação. Emitindo o comprovante da obra. Este documento será encaminhado para o ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade.



O Atesto da Coordenadora Administrativa da Unidade

A liquidação só será realizada com a prévia autorização da Coordenadora Administrativa da unidade.

Será formalizado com a aposição do ATESTO por meio de carimbo datado e o respectivo visto. Nesta fase, o documento fiscal discriminará por unidade de produto ou serviço e será acompanhado da respectiva ordem de compra (ou ordem de serviço).

No caso de realização de despesa de pequeno valor com o pronto pagamento com o uso do pequeno caixa, será feito o atesto e executado todo o procedimento de verificações e comprovações. Somente será invertido a fase de pagamento.

Atesto No Meio Eletrônico

Semanalmente será gerado um relatório no sistema eletrônico que conciliará todos as despesas atestadas pela coordenadora. A liberação o sistema alimenta os dados para que o setor financeiro da **ROSA BRANCA** proceda os respectivos trabalhos para a Liquidação e Pagamento da despesa.

O INSTITUTO ROSA BRANCA irá estabelecer a sistemática e os critérios para a avaliação periódica de desempenho dos prestadores de serviços que impactam na qualidade dos serviços prestados para o município de ICÓ.

204

De acordo com a proposta do Edital, o INSTITUTO ROSA BRANCA se compromete com o desenvolvimento do modelo descrito abaixo para a avaliação periódica e contínua de todos os prestadores de serviço.

MODELO DE AVALIAÇÃO: SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PARA EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

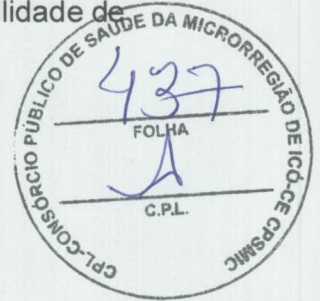


Requisitos considerados para a avaliação

1. Tempo médio de resposta x nº de solicitações efetuadas;
2. Condições de entrega: forma de envio e limpeza;
3. Qualidade das embalagens: material utilizado para embalar;
4. Durabilidade: tempo que durou os equipamentos/periféricos entregues aos usuários;
5. Quantidade de trocas efetuadas/mês;
6. Nº de baixas por obsolescência;
7. Avaliação custo x benefício/mês;
8. Nº de solicitações realizadas x Nº de solicitações atendidas/mês;
9. Qualidade das manutenções corretivas x preventivas realizadas no período;
10. Disponibilidade de equipamentos/periféricos;
11. Cortesia: refere-se a polidez e respeito no contato pessoal;
12. Credibilidade: refere-se a confiança, crédito e honestidade do prestador de serviço;
13. Segurança: refere-se ao nível de perigo, risco ou dúvidas;

205

14. Comunicação: refere-se à disponibilidade para o atendimento e facilidade de aproximação;

Tabela de Conceituação**1. Tempo médio de resposta x N° de solicitações efetuadas**

Até 18 horas	Até 36 horas	Até 72 horas	Acima de 72 horas
Excelente	Ótimo	Bom	Ruim

2. Condições de entrega dos equipamentos/periféricos

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

3. Qualidade das embalagens;

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

4. Durabilidade (N° de equipamentos/periféricos em uso x N° de substituídos);

zero	Até 25%	Até 50%	Acima de 75%
Excelente	Ótimo	Bom	Ruim

5. Quantidade de trocas efetuadas no mês x quantidade em uso

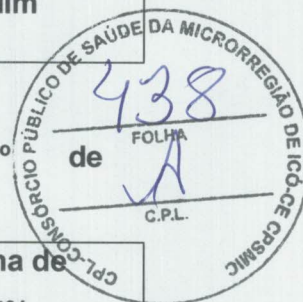
zero	Até 25%	Até 50%	Acima de 75%
------	---------	---------	--------------

206

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

6. Nº de baixas por obsolescência x nº de equipamentos/periféricos

zero	Até 25%	Até 50%	Acima de 75%
Excelente	Ótimo	Bom	Ruim



7. Avaliação custo x benefício

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

8. Nº de solicitações realizadas x Nº de solicitações atendidas

100%	Até 75%	Até 50%	Abaixo de 50%
Excelente	Ótimo	Bom	Ruim

9. Qualidade das manutenções corretivas x preventivas realizadas no período

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

10. Disponibilidade de equipamentos/periféricos

100%	Até 75%	Até 50%	Abaixo de 50%
Excelente	Ótimo	Bom	Ruim



11. Cortesia

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

12. Credibilidade

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

13. Segurança

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

14. Comunicação

Excelente	Ótimo	Bom	Ruim
-----------	-------	-----	------

Periodicidade da avaliação

A avaliação dos serviços de TI prestados por terceiros será realizada **trimestralmente**, através de requisitos e critérios bem específicos, baseados em fatos decorrentes do atendimento realizado, que serão pontuados e transformados em conceitos, esses conceitos serão comparadas ao padrão de

✱

208