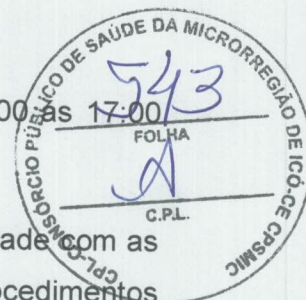


Organização da unidade de faturamento:

Horário de funcionamento: a unidade funcionará no horário das 8:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira.

O faturamento será realizado de maneira informatizada, em conformidade com as Portarias em vigência editadas pelo Ministério da Saúde. Todos os procedimentos realizados em cada atendimento serão registrados simultaneamente no sistema. A partir dessa base de dados, gera-se o faturamento.



FATURAMENTO DE APAC

OBJETIVO

Descrever a sistemática de controle e emissão de APAC para medicação Excepcional de Alto Custo e SADT de Alto Custo

Documentos Complementares

Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde

Tabela Unificada de Procedimentos

Tabela CID 10ª

SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos do SUS

Definições

APAC – Autorização de Procedimento de Alta Complexidade

DATASUS – Departamento de Tecnologia do Sistema Único de Saúde

SADT – Requisição de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia

SME – Solicitação de Medicação Excepcional

SPP – Serviço de Prontuário do Paciente

UAC – Unidade de Avaliação e Controle

Descrição

SME – Solicitação de Medicamento Excepcional:

Receber SME'S e receitas médicas devidamente preenchidas.

Conferir posologia e quantidade da medicação solicitada de acordo com receita medica atualizada do mês de competência.

Conferir com as APAC'S emitidas anteriormente para que não ocorra duplicidade de APAC, encaminhar para assinatura do Médico Auditor.

Após retorno das APAC's realizar a digitação no sistema informatizado

EMISSÃO

A emissão da APAC é realizada através do site da Secretaria de Estado da Saúde.

Lançamento APAC:

Após emissão das APAC realizar a digitação no sistema informatizado em uma fatura Pertinente FFAS / Lançamento / APAC / Lançamento de APAC

Após a finalização dos lançamentos mensais realizar a exportação do arquivo: FFAS / Faturamento / Geração do Disquete do APAC

Importar o arquivo para o sistema do DATASUS, gerar e gravar arquivo em mídia CD que será enviado para o órgão competente.

O arquivo original é salvo em meio eletrônico.

Após envio fechar a fatura correspondente.

FATURAMENTO DE BPA

Objetivo

Descrever a sistemática de lançamentos dos procedimentos realizados na FA.



Responsabilidade

Áreas envolvidas: Faturamento, Recepção, SPP, Área Assistencial, Controladoria

Documentos Complementares

Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares

CID 10

Tabela de Procedimentos Unificada (SIGTAP)

Definições

BPA – Boletim de produção ambulatorial

FFAS – Sistema de Gestão Informatizada do Faturamento

OBS - Observação

P.A. – Pronto Atendimento

RX. – Raio x

SPP – Serviço de prontuário do paciente

US – Ultra-som

FA – Ficha de Atendimento

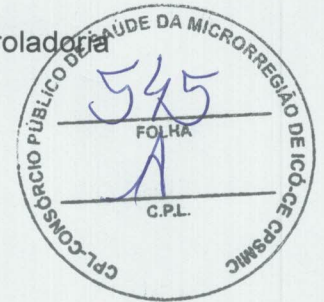
RPA – Relatório de Produção Ambulatorial

SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos

BPAMAG - Programa do DATASUS utilizado para cobrança dos Atendimentos Ambulatoriais

Descrição

LANÇAMENTO



314

É o ato de digitar no sistema informatizado o código dos procedimentos descritos na FA, em fatura aberta mensalmente.

O lançamento é feito diariamente em bloco de especialidade, após o lançamento, é gerado um relatório (RPA) para apurar os possíveis erros de digitação.



FECHAMENTO MENSAL

Realizar fechamento da fatura mensal, emitindo relatórios desta competência fechada.

Realizar geração do arquivo de fechamento no sistema acessando: FFAS / Faturamento / Fechamento / Código da fatura / Gerar CD.

Fazer a importação deste arquivo para o BPAMAG, gerando um novo arquivo a ser enviado.

Após geração do arquivo, copiá-lo em mídia CD, devendo ser encaminhado aos órgãos competentes.

O arquivo original é salvo em meio eletrônico.

Após envio, fechar a fatura correspondente.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O acompanhamento orçamentário/financeiro será efetivado por meio da entrega mensal do Relatório de Prestação de Contas.

A Relação dos valores financeiros repassados, com indicação da Fonte de Recursos – discriminados em:

- a) Demonstrativo de Despesas;
- b) Demonstrativo de Folha de Pagamento;
- c) Demonstrativo de Contratação de Pessoa Jurídica;
- d) Balancete Financeiro;
- e) Extrato Bancário de Conta Corrente e Aplicações Financeiras dos recursos recebidos;

315

- f) Relatório Consolidado do alcance das metas de qualidade (Indicadores), em periodicidade trimestral.
- g) Demonstrativo de valor a serem deduzidos da parcela mensal, em razão do custo de servidores municipais cedidos da parcela mensal, em razão do custo de servidores municipais cedidos à CONTRATADA, mediante quantificação de profissionais, salários, benefícios e encargos, número de plantões ou carga horária e demais informações para a composição da referida dedução no repasse mensal.



A ROSA BRANCA se compromete a:

- Apresentar à Secretaria Municipal da Saúde, no prazo por ela estabelecido, informações adicionais ou complementares que esta venha formalmente solicitar.
- Apresentar relatório com informações detalhadas, além dos relatórios trimestrais previstos, de acordo com regulamentação da Secretaria Municipal da Saúde e na periodicidade por ela estabelecida, especialmente sobre:
 - a) Relação com a identificação dos atendimentos realizados, devidamente segmentados pela sua natureza;
 - b) Estatísticas de óbitos;
 - c) Interação com a rede pública de atenção à saúde e com os complexos reguladores, estadual e municipal, especialmente quanto aos problemas envolvendo remoção e transferência de pacientes;
- Apresentar à Secretaria Municipal da Saúde, mensalmente, relatório contendo todos os procedimentos realizados, bem como toda a documentação exigida, nos termos indicados e segundo a metodologia adotada pelo Sistema de Informação Ambulatorial - SIA-SUS, notadamente em relação aos atendimentos prestados pela Unidade Mista.
- Apresentar à Secretaria Municipal da Saúde, trimestralmente, os relatórios das comissões especificadas no plano de trabalho.
- Fornecer os relatórios, documentos e informações previstos, de forma a permitir sua integração em bancos de dados, em base eletrônica, conforme padrão determinado pela Secretaria Municipal da Saúde.

- Arquivar vias originais dos relatórios previstos, após analisadas e aprovadas pela Secretaria Municipal da Saúde, nas sedes das unidades de saúde referidas neste Termo de Referência ou em local definido pela SMS, e deverá mantê-las em arquivo até o fim do prazo do contrato de gestão.

- Informar à Secretaria Municipal da Saúde durante todo o prazo do contrato de gestão, os seguintes itens:

- a) Estatísticas mensais dos atendimentos;
- b) Relação dos serviços oferecidos;

Informações de contato (telefone, endereço de correio eletrônico, formulário eletrônico, endereço de correspondência) para recebimento de reclamações, sugestões e esclarecimento de dúvidas.

Manual de Desenvolvimento Financeiro

Contas a pagar

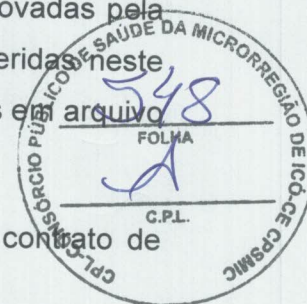
Estabelecer a sistemática, os critérios e as competências para os processos de liquidação dos compromissos assumidos pela Sede e pelas Unidades de Saúde. Estabelecer os pontos de controle em relação aos pagamentos realizados e a realizar;

Assegurar a liquidação das obrigações financeiras dentro dos prazos e condições estabelecidos com os fornecedores e em conformidade com esta política.

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 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.

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

319


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.

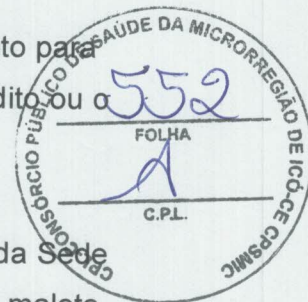
Descrição das Atividades

Unidades Solicitantes

Receber as Notas Fiscais originais dos fornecedores, conferir os valores e demais dados da NF, bem como possíveis retenções e a contraprestação de produtos e/ou serviços, certificando-se que estão de acordo com o contratado junto ao fornecedor;
Efetuar a classificação na Nota Fiscal, através do carimbo de identificação da rubrica
(Produto /Material/ Medicamento/Serviço);

320


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 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;

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..

321

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.

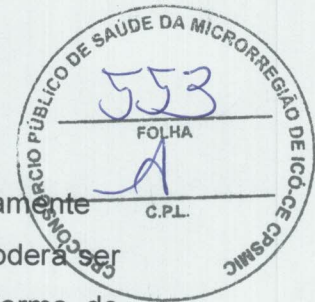
Liberação dos recursos (repasses)

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

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 carimbo de identificação do Presidente e encaminhar às Unidades;

Atraso nos repasses



322

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;

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

A 323



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.
- 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,

324

- 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.

Responsabilidades e critérios

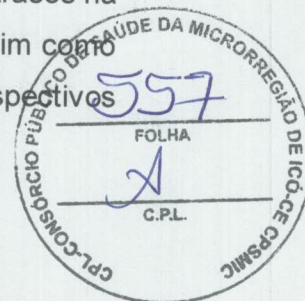
Setor Fiscal

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

325

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.

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.**

326

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.

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.

[Handwritten mark]

327

[Handwritten signature]

Notas Fiscais de Materiais médicos / medicamentos

Devem ser encaminhados para o Setor de Compras da Sede, que tomará as providências 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 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.

5

328

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 Conttenham 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
- 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.

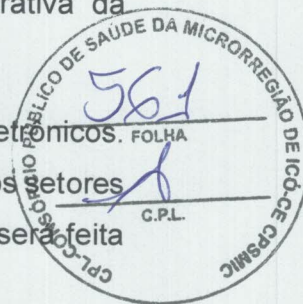


A

329

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

Controles Com Obras

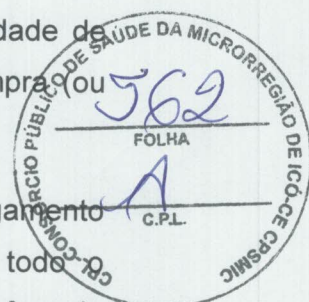
O fiscal da obra que acompanhar a execução dará o ACEITE do serviço conforme a contratação. Emitindo o comprovante da obra. Este documento será encaminhado para o ATESTO da Coordenadora Administrativa da unidade.

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.

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;

331

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



Tabela de Conceituação

15. Tempo médio de resposta x Nº de solicitações efetuadas

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

16. Condições de entrega dos equipamentos/periféricos

332