



**CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO**

**13º TERMO ADITIVO AO CONTRATO
DE GESTÃO Nº 001/2007 CELEBRADO
ENTRE O ESTADO DE SANTA
CATARINA, POR INTERMÉDIO DA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
E A FUNDAÇÃO DE APOIO AO
HEMOSC/CEPON - FAHECE, COM
INTERVENIÊNCIA DA SECRETARIA
DE ESTADO DO PLANEJAMENTO**

Pelo presente instrumento, de um lado o Estado de Santa Catarina, pela sua **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE/FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE - ÓRGÃO SUPERVISOR**, neste ato representada pelo Secretário de Estado da Saúde, Dalmo Claro de Oliveira, e a **ORGANIZAÇÃO SOCIAL FUNDAÇÃO DE APOIO AO HEMOSC/CEPON - OS-FAHECE - EXECUTORA**, neste ato representada pelo Presidente de sua Diretoria Executiva, Tertuliano Xavier de Brito, com interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - INTERVENIENTE**, neste ato representada pelo Secretário de Estado do Planejamento, Murilo Flores, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente **TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007**, com fundamento na Lei Estadual nº 12.929, de 04 de fevereiro de 2004 e alterações posteriores, e no Decreto Estadual nº 4.272, de 28 de abril de 2006, e demais disposições legais aplicáveis, que será regido pelas cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O presente Termo Aditivo tem por objeto restabelecer o Plano de Trabalho, a Sistemática de Pagamento, a Avaliação da Parte Variável, bem como a Planilha de Procedimentos, conforme Anexos Técnicos I, II, III e IV, respectivamente, do 12º Termo Aditivo, para o exercício de 2013, em conformidade com o Contrato de Gestão nº 01/2007, para a gestão e operacionalização do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Santa Catarina - HEMOSC.

CLÁUSULA SEGUNDA

O presente Termo recompõe os valores relativos à contratação de recursos humanos, com fundamento na Cláusula Oitava do Contrato de Gestão nº 01/2007, a fim de viabilizar a contratação de mão-de-obra de 20 (vinte) profissionais, conforme planilha abaixo, cuja manutenção do quantitativo de 359 (trezentos e cinquenta e nove) servidores cedidos na data de assinatura do respectivo Contrato passa a ser de 322 (trezentos e vinte e dois) profissionais cedidos, considerando a assinatura do 9º Termo Aditivo deste Contrato, que repassou recursos financeiros para a contratação de 17 (dezessete) colaboradores celetistas.



CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

CARGO	ENFERMEIRO I	COPEIRA	TÉC.ENFERMAGEM I	ASSISTENTE ADM.I	TOTAL MÊS	TOTAL ANUAL
QT	1	2	7	10	20	20
Salário Unitário	2.205,00	793,00	1.486,33	1.220,00	5.704,00	68.448,00
Insalubridade	132,00	132,00	132,00	132,00	528,00	6.336,00
Salário Total	2.337,00	1.850,00	11.326,00	13.520,00	29.033,00	348.396,00
Encargos	1.096,00	1.496,33	6.433,75	8.534,94	17.561,47	210.737,64
Valor Folha	3.433,46	3.346,33	17.759,75	22.054,94	46.594,47	559.133,64

CLÁUSULA TERCEIRA

Os recursos orçamentários alocados para o cumprimento deste Aditivo correrão por conta do Programa 400 – Gestão do SUS; Ação: 11441 – Subvenção Financeira às Organizações Sociais; Fonte: 100/223; Elemento de Despesa: 33.50.41.00; Unidade Orçamentária: 48091 – Fundo Estadual de Saúde, relativo ao exercício de 2013.

CLÁUSULA QUARTA

Fica alterado o inciso III da Cláusula Terceira – Das Obrigações da Executora, conforme redação abaixo:

III – apresentar anualmente ao ÓRGÃO SUPERVISOR, até 30 de outubro de cada ano, sob a forma de um Projeto de Trabalho Anual, o detalhamento das ações, acompanhado da respectiva proposta orçamentária e de cronograma de desembolso dos recursos a serem repassados referentes ao exercício seguinte;

CLÁUSULA QUINTA

Fica alterada a Subcláusula Segunda da Cláusula Décima – Do Acompanhamento, da Fiscalização e da Avaliação de Resultados, conforme disposição a seguir:

“A Comissão de Avaliação e Fiscalização será composta pelos membros definidos no Art. 35 do Decreto nº 4.272/06 e alterações posteriores”.

CLÁUSULA SEXTA

Fica revogada a Subcláusula Primeira da Cláusula Sétima – Dos recursos financeiros.

A permanência das Subcláusulas Sétima e Oitava serão discutidas no prazo de até 6 (seis) meses da publicação deste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA



**CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO**

Fica alterada a Subcláusula Quarta da Cláusula Nona – Dos Recursos Materiais, conforme abaixo:

A Executora responsabiliza-se pelas despesas de água, luz, taxas, contribuições de melhoria e impostos, este último nas hipóteses em que estes forem devidos, enquanto o presente instrumento estiver vigente, devendo encaminhar os respectivos comprovantes de recolhimento ao Órgão Supervisor. Entretanto, a responsabilidade pelo pagamento dos tributos prediais sobre os bens de propriedade do Estado, quando devidos, continuará a ser do Órgão Supervisor.

CLÁUSULA OITAVA

Fica alterada a Subcláusula Quinta da Cláusula Décima – Do Acompanhamento, da Fiscalização e da Avaliação de Resultados, conforme abaixo:

Subcláusula quinta. A EXECUTORA encaminhará até 50 (cinquenta) dias subsequentes ao mês de produção, à Comissão de Avaliação e Fiscalização, relatório elaborado conforme modelo aprovado pelos partícipes, sobre o desempenho no cumprimento das metas previstas neste Contrato de Gestão.

CLÁUSULA NONA

Ficam ratificadas as demais cláusulas do Contrato de Gestão que a este deu causa.

E, por estarem assim, justos e acordados, firmam os partícipes o presente Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2007 em 04 (quatro) vias de igual teor e forma e para os mesmos fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

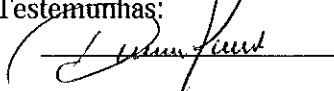
Florianópolis, 04 de março de 2013.


DALMO CLARO DE OLIVEIRA
Secretário de Estado da Saúde


MURILO FLORES
Secretário de Estado do Planejamento


TERTULIANO XAVIER DE BRITO
Presidente da OS – EAHECE - Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON

Testemunhas:



Denise Linhares Gerent
Diretora Geral - HEMOSC



ANEXO TÉCNICO I - PLANO DE TRABALHO

I - VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS

PROCEDIMENTO/DESCRIÇÃO	Meta 1º Semestre	Meta 2º Semestre	METAS JANA DEZ 2013
TRIAGEM CLÍNICA DE DOADOR – CANDIDATOS A DOAÇÃO	78.720	85.280	164.000
COLETA DE SANGUE TOTAL POR AFERESE	61.440	66.440	128.000
PRODUÇÃO DE HEMOCOMPONENTES E PROCEDIMENTOS ESPECIAIS	77.280	83.720	161.000
EXAMES IMUNOHEMATOLÓGICOS	74.970	78.030	153.000
EXAMES SOROLÓGICOS	167.580	174.420	342.000
EXAMES HEMATOLÓGICOS	67.680	73.320	141.000
AMBULATÓRIO	19.680	21.320	41.000
MARCADORES CELULARES	18.720	20.280	39.000
PRODUÇÃO AIH DOS HOSPITAIS	33.810	35.190	69.000
EXAMES DE IMUNOGENÉTICA	15.811	17.829	33.640
CRIOBIOLOGIA	75	81	156
Total	615.766	656.030	1.271.796

As metas acima vigoram a partir de janeiro de 2013 e englobam os procedimentos executados pela Hemorrede, devidamente processados no DATASUS, bem como procedimentos de Atenção Básica de Odontologia, marcadores celulares de Imunofenotipagem, Pré-transfusionais e Transfusões de pacientes internados nos Hospitais Públicos Estaduais de administração direta da SES, Procedimentos referentes aos atendimentos à pacientes pela AHESC e Teste NAT (detecção de ácido nucleico), que não são possíveis de apresentação junto ao DATASUS.

A Executora deverá prover o fornecimento de sangue e hemocomponentes às Unidades Hospitalares da rede pública estadual relacionadas abaixo, incluindo todos os procedimentos e exames pré-transfusionais realizados na bolsa a ser transfundida no paciente, cujas despesas estão incluídas no valor de custeio repassado pelo Órgão Supervisor, conforme relação abaixo:



Relação dos Hospitais com Administração de Agência Transfusional intra hospitalar pela Executora:

- 1) Hospital e Maternidade Teresa Ramos – Lages;
- 2) Hospital Regional Hans Dieter Schmidt - Joinville;
- 3) Hospital Governador Celso Ramos - Florianópolis;
- 4) Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes – São José;
- 5) Hospital Infantil Joana de Gusmão - Florianópolis;
- 6) Maternidade Carmela Dutra – Florianópolis.

Relação dos Hospitais com Fornecimento de Sangue através de outra estrutura:

- 1) Instituto de Cardiologia de Santa Catarina – São José;
- 2) Hospital Nereu Ramos - Florianópolis;
- 3) Hospital Florianópolis - Florianópolis;
- 4) Hospital Santa Tereza de Dermatologia Sanitária – São Pedro de Alcântara;
- 5) Instituto de Psiquiatria de Santa Catarina – São José;
- 6) Hospital Waldomiro Colautti – Ibirama;
- 7) Maternidade Darcy Vargas – Joinville.

A informação sobre a rastreabilidade das bolsas disponibilizadas é de responsabilidade das Unidades hospitalares acima citadas, conforme a Portaria Ministerial nº 1353/2011 e Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 57, emitida pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, sendo que a falta da mesma, tempestivamente, a Executora comunicará à Vigilância Sanitária e ao Conselho Regional de Medicina.



ANEXO TÉCNICO II – SISTEMÁTICA DE PAGAMENTO

I – REGRAS E CRONOGRAMA DO SISTEMA DE PAGAMENTO

Com a finalidade de estabelecer as regras e o cronograma do Sistema de Pagamento fica estabelecido que a atividade assistencial do **HEMOSC** subdivide-se em 11 (onze) modalidades ou atividades, conforme especificação e quantidades relacionadas no ANEXO TÉCNICO I – Plano de Trabalho.

As modalidades ou atividades assistenciais referem-se à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários do **HEMOSC**, cujos pagamentos dar-se-ão da seguinte forma:

1. O montante do orçamento econômico-financeiro para o Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Santa Catarina – **HEMOSC** para o exercício de 2013, que compreende os meses de janeiro a dezembro, fica estipulado em **R\$ 47.868.633,60** (quarenta e sete milhões, oitocentos e sessenta e oito mil, seiscentos e trinta e três reais e sessenta centavos), de modo que será repassado mediante a liberação de 12 (doze) parcelas mensais de **R\$ 3.989.052,80** (três milhões, novecentos e oitenta e nove mil, cinquenta e dois reais e oitenta centavos), cujos pagamentos somente serão efetuados conforme execução das metas previstas no Anexo Técnico I – Plano de Trabalho, de acordo com o disposto no item 2 (dois) deste Aditivo;

2. Os pagamentos à **Executora** dar-se-ão na seguinte conformidade:

2.1 90% (noventa por cento) do valor mencionado no item 1 (um) serão repassados em 12 (doze) parcelas mensais, no valor de **R\$ 3.590.147,52** (três milhões, quinhentos e noventa mil, cento e quarenta e sete reais e cinquenta e dois centavos);

2.2 10% (dez por cento) do valor mencionado no item 01 (um) serão repassados mensalmente, até o valor máximo de **R\$ 398.905,28** (trezentos e noventa e oito mil, novecentos e cinco reais e oitenta e vinte e oito centavos), vinculado à avaliação dos indicadores de qualidade e conforme sua valoração, de acordo com o estabelecido no Anexo Técnico III – Avaliação da Parte Variável, parte integrante deste Aditivo;

3. Visando o acompanhamento e a avaliação do Contrato de Gestão, bem como o cumprimento das atividades estabelecidas para a **Executora** no Anexo Técnico I – Plano de Trabalho, a mesma deverá encaminhar após 50 (cinquenta) dias do mês de produção



CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

imediatamente subsequente, a documentação informativa das atividades assistenciais realizadas pelo **HEMOSC**, conforme Anexo Técnico IV – Planilha de Procedimentos;

3.1. As informações acima mencionadas serão encaminhadas através dos registros no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais e relatórios de procedimentos não processados, de acordo com normas e prazos estabelecidos pelo **Órgão Supervisor**;

3.2. As informações mensais relativas à produção assistencial, indicadores de qualidade e movimentação de recursos econômicos e financeiros deverão ser encaminhadas à Gerência de Coordenação das Organizações Sociais/SES após 50 (cinquenta) dias do mês de produção imediatamente subsequente;

3.3. As informações relativas à prestação de contas deverão ser encaminhadas mensalmente à Gerência de Contabilidade/SES;

3.4. Os pagamentos seguirão o seguinte cronograma:

		Janeiro/2013	Fevereiro/2013	Março/2013	Abril/2013
Variável	10%	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28
Fixo	90%	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52
Total	100%	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80

		Maió/2013	Junho/2013	Julho/2013	Agosto/2013
Variável	10%	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28
Fixo	90%	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52
Total	100%	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80

		Setembro/2013	Outubro/2013	Novembro/2013	Dezembro/2013
Variável	10%	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28	R\$ 398.905,28
Fixo	90%	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52	R\$ 3.590.147,52
Total	100%	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80	R\$ 3.989.052,80



4. O **Órgão Supervisor** procederá à análise dos dados enviados pela **Executora** para que sejam efetuados os devidos pagamentos de recursos, conforme estabelecido no Contrato de Gestão;
5. A cada período de 03 (três) meses, o **Órgão Supervisor** procederá à consolidação e análise conclusiva dos dados do trimestre findo, para avaliação e pontuação dos indicadores de qualidade que condicionam o pagamento do valor variável;
- 5.1 A avaliação da parte variável será realizada trimestralmente, podendo gerar um ajuste financeiro a menor nos meses subseqüentes, dependendo do percentual de alcance dos indicadores, pelo **HEMOSC**, conforme Anexo Técnico III;
6. Semestralmente, o **Órgão Supervisor** procederá à análise das quantidades de atividades assistenciais realizadas pela **Executora**, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às quantidades estabelecidas neste Contrato de Gestão;
- 6.1. Da análise referida no item anterior, poderá resultar uma repactuação das quantidades de atividades assistenciais ora estabelecidas e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, efetivada através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, acordada entre as partes nas respectivas reuniões para ajustes do Contrato de Gestão;
7. A análise referida no item 06 (seis) deste documento não anula a possibilidade de que sejam firmados Termos Aditivos ao Contrato de Gestão em relação às cláusulas que quantificam as atividades assistenciais a serem desenvolvidas pela **Executora** e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, a qualquer momento, se condições e/ou ocorrências excepcionais incidirem de forma muito intensa sobre as atividades do **HEMOSC**, inviabilizando e/ou prejudicando a assistência ali prestada;
8. Os pagamentos supracitados estão condicionados conforme cronograma de repasse da Secretaria de Estado da Fazenda ao Fundo Estadual da Saúde.

II - SISTEMÁTICA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

Com a finalidade de estabelecer a sistemática e os critérios de pagamento, ficam estabelecidos os seguintes princípios e procedimentos:

1. AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE



(Parte Variável do Contrato de Gestão – 10%)

Os valores percentuais apontados na Tabela Indicadores, para avaliação da Parte Variável, inserida no Anexo Técnico III – Avaliação da Parte Variável, serão analisados trimestralmente, para valoração de cada um dos indicadores utilizados para o cálculo do valor variável a ser pago.

2. AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS DESVIOS NAS QUANTIDADES DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL

(Parte Fixa do Contrato de Gestão – 90%)

2.1 Os ajustes dos valores financeiros decorrentes dos desvios constatados serão analisados semestralmente e efetuados nos meses subsequentes aos períodos de avaliação.

2.2 A avaliação e análise das atividades contratadas constantes deste documento serão efetuadas conforme explicitado na Tabela que segue abaixo, cujo peso percentual de cada modalidade ou atividade corresponderá conforme tabela abaixo. Os desvios serão analisados em relação às quantidades especificadas da atividade assistencial especificada no ANEXO TÉCNICO I – Plano de Trabalho e, não havendo cumprimento das metas, gerarão uma variação no valor do pagamento de recursos a ser efetuado à **Executora**.

 9



CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2007
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

PROCEDIMENTO/DESCRIÇÃO	METAS JAN A DEZ 2013	%
TRIAGEM CLÍNICA DE DOADOR – CANDIDATOS A DOAÇÃO	164.000	18%
COLETA DE SANGUE TOTAL POR AFERESE	128.000	18%
PRODUÇÃO DE HEMOCOMPONENTES E PROCEDIMENTOS ESPECIAIS	161.000	18%
EXAMES IMUNOHEMATOLÓGICOS	153.000	18%
EXAMES SOROLÓGICOS	342.000	18%
EXAMES HEMATOLÓGICOS	141.000	1%
AMBULATÓRIO	41.000	1%
MARCADORES CELULARES	39.000	5%
PRODUÇÃO AIH DOS HOSPITAIS	69.000	1%
EXAMES DE IMUNOGENÉTICA	33.640	1%
CRIOBIOLOGIA	156	1%
Total	1.271.796	100%

Tabela – Valor a Pagar segundo a Atividade Realizada

ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR
Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade
Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade
Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade/modalidade X valor correspondente aos 90% (R\$)
Menos que 70% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade/modalidade X valor correspondente aos 90% (R\$)



ANEXO TÉCNICO III - AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

INDICADORES DE QUALIDADE

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho do **HEMOSC**.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento do **HEMOSC**.

Serão reavaliados os Indicadores de Qualidade podendo ser alterados ou introduzidos novos parâmetros e metas, via Termo Aditivo, sendo que o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período torna esse indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados. Desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

A cada ano serão estabelecidas as regras e critérios para aferição das metas e indicadores de qualidade utilizados para o cálculo da parte variável do Contrato de Gestão.

Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

Fica a **Executora** obrigada a apresentar a totalidade dos indicadores de qualidade previstos na sua Proposta de Trabalho.

Para fins de aferição e do pagamento correspondente à parte variável (10%) serão observados os indicadores especificados para a parte variável, conforme disposição abaixo.

REGRAS E CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DAS METAS E INDICADORES DE QUALIDADE

Estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da parte variável:



- **Qualidade da Informação – 10%**
- **Atenção ao Usuário – 30%**
- **Doação Espontânea – 10%**
- **Doação de Repetição – 10%**
- **Qualidade da Produção de Hemocomponentes – 40%**

1. Qualidade da Informação - A valoração deste indicador será de 10% em cada trimestre.

Apresentação de BOLETIM DE PRODUÇÃO AMBULATORIAL (BPAC E BPAI)

Avalla a proporcionalidade de BPAC e BPAI em relação à atividade. Considerando-se que os Hemocentros sob o Contrato de Gestão são emissores de BPAC e BPAI e, portanto, não dependem de processo nas instâncias regionais da SES para liberação da documentação citada, a meta a ser cumprida é apresentação da totalidade (100%) das BPAC e BPAI referentes aos procedimentos executados em cada mês de competência.

O prazo para a entrega da informação é conforme o cronograma da Gerência de Processamento/SES. Os dados devem ser enviados em meio magnético (CD ROM) para a Gerência de Saúde da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis, contendo BPAC e BPAI's do mês de competência. A reapresentação de procedimentos ou atrasos no faturamento serão monitorados e norteados pela Gerência de Processamento da SES.

O prazo para entrega da produção SIA/SUS na Gerência de Saúde da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis (18º Regional) obedecerá ao cronograma da SES, que está vinculado ao cronograma do Ministério da Saúde/DATASUS.

2. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas e pesquisa de satisfação – A valoração deste indicador será de 30% em cada trimestre.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, **necessariamente com identificação do autor**, e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de

12



solucioná-la e que possa ser encaminhada a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

A **pesquisa de Satisfação do Usuário** sobre o atendimento do hemocentro destina-se à avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos Doadores e Pacientes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de formulários destinados a este fim. Os formulários para pacientes e doadores serão disponibilizados para manifestação incentivada nos locais de atendimento buscando a avaliação de 2% dos atendimentos.

A meta consiste na resolução de 80% das queixas recebidas, bem como no envio de Relatório Trimestral Consolidado do serviço de satisfação do usuário, até o dia 20 do mês imediatamente subsequente ao trimestre referido.

3. Doador Espontâneo - O valor ponderal será de 10% em cada trimestre.

Com a finalidade de monitorar o desempenho da capacidade da Hemorrede em captar Doadores será acompanhado como indicadores a porcentagem de Doador Espontâneo na Hemorrede.

Definições: Doação Espontânea: Segundo a Portaria MS 1353/2011, é a doação de pessoas motivadas para manter o estoque de sangue do serviço de Hemoterapia. É decorrente de um ato de altruísmo sem ter o nome de um possível receptor.

A meta a ser atingida é o alcance de 75% (setenta e cinco por cento) de doações espontâneas na Hemorrede apresentadas em Relatório Trimestral Consolidado até o dia 20 do mês imediatamente subsequente ao trimestre referido.

4. Doador de Repetição - O valor ponderal será de 10% em cada trimestre.

Com a finalidade de monitorar a qualidade do serviço e a conseqüente fidelização do doador acompanharemos como indicadores a porcentagem de Doações de Repetição na Hemorrede.

Definições: Doador de Repetição: Segundo a Portaria MS 1353/2011, é aquele doador que realiza duas ou mais doações no período de 12 (doze) meses.



A meta a ser atingida é o alcance de 45% (quarenta e cinco por cento) de doações de repetição na Hemorrede apresentadas em Relatório Trimestral Consolidado até o dia 20 do mês imediatamente subsequente ao trimestre referido.

5. Qualidade dos Hemocomponentes - O valor ponderal será de 40% em cada trimestre.

Mede o alcance do HEMOSC dos parâmetros de qualidade dos Hemocomponentes de acordo com a Portaria 1353 de 14 de julho de 2011. Assim, a meta é o alcance de 90% dos parâmetros a seguir apresentados em Relatório Trimestral Consolidado até o dia 20 do mês imediatamente subsequente ao trimestre referido, considerando-se que o controle de qualidade deve ser realizado em pelo menos 1% da produção ou 10 unidades por mês (o que for maior):

- Concentrado de Hemácias – Hemoglobina - parâmetro maior que 45 gramas por bolsa;
 - Concentrado de Plaquetas Randômicas – Contagem de Plaquetas – maior ou igual que $5,5 \times 10^{10}$ por bolsa;
 - Concentrado de Plaquetas por Aférese – Contagem de Plaquetas – maior ou igual 3×10^{11} por bolsa;
 - Plasma Fresco Congelado – Volume maior ou igual a 150 ml por bolsa.
- Especificamente neste item, todas as unidades serão avaliadas.



Tabela - Indicadores para avaliação da Parte Variável

Meta		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Qualidade da Informação	Entrega conforme GEPRO/SES	10 %	10 %	10 %	10 %
Atenção ao Usuário	Resolução 80% queixas	10 %	10 %	10 %	10 %
	Pesquisa com 2% dos Doadores	10 %	10 %	10 %	10 %
	Pesquisa com 2% dos pacientes	10 %	10 %	10 %	10 %
Doação Espontânea	75 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Doação de Repetição	45 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Qualidade da Produção de Hemocomponentes	CH - 45g/bolsa	10 %	10 %	10 %	10 %
	75% CP - 5,5x10 ¹⁰ /bolsa	10 %	10 %	10 %	10 %
	90% CPAF - 3x10 ¹¹ /bolsa	10 %	10 %	10 %	10 %
	PFC - 150ml/bolsa	10 %	10 %	10 %	10 %
TOTAL		100 %	100 %	100 %	100 %