



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL
Diretoria de Assistência Farmacêutica
Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

Relatório SEI-GDF n.º 2/2020 - SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF

Brasília-DF, 01 de junho de 2020

Assunto: Relatório Analítico Contrato nº 63/2020 (39839431)

Mês de competência: Abril

NF nº 002239 (40125308)

Glosa: R\$ 961.351,96 (Novecentos e sessenta e um mil trezentos e cinquenta e um reais e noventa e seis centavos)

Justificativa: Dos IMR's acostados aos autos (40922970) e de acordo com o plasmado neste relatório, conclui-se que no mês de competência de Abril, a Contratada não cumpriu com os parâmetros mínimos de qualidade ensejando em execução parcial do Contrato nº 63/2020 (39839431). Atingiu-se apenas 24,72% da meta de entregas em domicílio e 61% da média de ligações diárias, o que corresponde à média de 42,86% do objeto contratual.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO

DAS OCORRÊNCIAS

Trata-se do início das atividades de entrega em domicílio aos usuários cadastrados dos Núcleos de Farmácias do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (NFCEs) e, sobretudo, das inconformidades verificadas neste período de adaptação. A ratificação da Dispensa de Licitação nº 03/2020 foi publicada na edição extra nº 45-A do DODF de 02 de abril de 2020.

Segue abaixo tabela informando a quantidade de agendamentos, até o dia 08.04.2020, nos 3 NFCEs. Ressalta-se que os demais dias ainda estão sendo contabilizados.

Número de agendamentos por dia (BRB)				
03/04	04/04	06/04	07/04	08/04
8	12	23	91	72

Salienta-se que, pelo fato de não ter sido apresentado os comprovantes de recebimento dos medicamentos devidamente assinados pelo paciente pela contratada, não foi possível contabilizar o real número de pacientes que foram contemplados pelo serviço de entrega em domicílio pelo CEAF.

Para os dias 03, 04 e 06/04 foram agendados apenas pacientes do medicamento Atorvastatina. Já para os dias 07 e 08/04 houve o agendamento de pacientes de medicamentos variados incluindo termolábeis e controle especial, além disso também foram agendados pacientes para os quais os medicamentos encontravam-se em falta. Isso porque a empresa contratada, ao receber as tabelas enviadas por este CEAF-DF, por unidade de farmácia, para consolidar todos os dados em uma planilha só, retirou os filtros. Estes eram necessários, uma vez que a Gerência do Componente Especializado havia programado para deixar a entrega em domicílio dos termolábeis e controle especial para um outro momento por especificidades da legislação sanitária vigente.

Diante do exposto, seguem intercorrências detectadas pelas chefias dos núcleos de farmácia do componente especializado:

1. As listas de separação não têm sido enviadas com a antecedência mínima de 48 horas para a realização de todas as etapas no sistema Hórus, bem como separação e checagem dos medicamentos a serem dispensados em tempo hábil para prevenção de erros. Cumpre ressaltar que em alguns dias as planilhas de agendamentos foram enviadas, pela ora contratada, fora do horário de funcionamento da farmácia. Ratifica-se a necessidade de envio com antecedência mínima de 48 horas para que, em um futuro próximo, seja possível aumento do número de agendamentos (capacidade de separação a ser definida).
2. Os horários para retirada dos medicamentos pelos motoristas também não estão definidos. Impende-se ressaltar que os motoristas devem chegar nas unidades de farmácia em tempo hábil para o acondicionamento correto dos medicamentos, principalmente os termolábeis que devem permanecer o máximo de tempo possível no refrigerador.
3. Os agendamentos ativos não têm considerado nenhum parâmetro para a roteirização das entregas, o que seria necessário para otimizar a eficiência das mesmas. Isso tem implicado diretamente na rotina das farmácias, já que os motoristas não estão conseguindo finalizar as entregas atrasando recibos, prejudicando a rastreabilidade dos medicamentos. Sem contar que, quando o paciente não recebe no dia agendado, o mesmo automaticamente comparece à farmácia solicitando o medicamento que está em posse da transportadora. Ou seja, retrabalho para as unidades de farmácia, desgaste com os serviços de entrega em domicílio e descontentamento do usuário.
4. Os motoristas precisam receber treinamento quanto aos procedimentos desejáveis para entrega e recolhimento de documentação, quais sejam: receitas de controle especial, recibos de dispensação e autorização, LME, declaração autorizadora; além de conferência das pessoas autorizadas, bem como dos respectivos documentos pessoais daquelas para entrega dos medicamentos; aferição de temperatura de medicamentos termolábeis no ato da entrega.
5. Foi definido em reunião do dia 15.04.2020 que o endereço da entrega será facultado ao usuário que deverá informá-lo e confirmá-lo na ligação. Assim, conclui-se que o endereço da entrega não necessariamente será o mesmo endereço do cadastro no CEAF.
6. Acordou-se também que o motorista não entregará o medicamento sem antes conferir os documentos pessoais do paciente ou representante autorizado.
7. Informa-se que as entregas pontuais de termolábeis (geladeira) foram efetuadas com termômetros sem a apresentação dos respectivos certificados de calibração. Por isso foi necessária a utilização de termômetros da farmácia para assegurar o acondicionamento adequado.
8. Até a presente data não foram disponibilizadas embalagens adequadas e meios para identificação dos kits dos pacientes, medidas estas essenciais para a diminuição do risco de erros de entregas. As embalagens que foram entregues não atenderam a necessidade da farmácia pelo tamanho estar inadequado. Informa-se também que há a necessidade de caixas plásticas organizadoras de diferentes tamanhos para transporte dos kits, pois atualmente as unidades de farmácia estão acondicionando em caixas de papelão de maneira improvisada.
9. Também foi identificado que os operadores logísticos não estão laborando com material de trabalho próprio utilizando materiais de expediente e equipamentos das unidades de farmácia, desde bandejas de polietileno até grampos, fitas, pinceis, ligas e canetas.
10. Houve reclamações de usuários que não conseguiram efetuar o agendamento pelo fato do paciente não estar presente no domicílio do representante, o que ocasionou descontentamento ao usuário. Assim, ressalta-se que os agendamentos poderão ser efetuados independentemente da presença do paciente, desde que algum representante esteja no momento da entrega.

11. As entregas não estão sendo realizadas no dia agendado para a maior parte dos pacientes. Importante salientar que as baixas no sistema são de um determinado paciente e nas quantidades autorizadas pela sua vigência em que lhe representa a empresa prestadora da entrega, ou seja, uma vez dada a baixa em nome da empresa, se o paciente comparecer à farmácia não haverá medicamento disponível no cadastro para a entrega presencial. Embora o medicamento esteja em posse da empresa, ele pertence ao paciente em que foi dada a baixa e reclamará providências à farmácia.
12. Urge ressaltar que, os medicamentos que não foram entregues ao paciente e que estão sob a guarda da contratante, precisam estar armazenados de acordo com as boas práticas preconizadas pelo órgão regulador, no intuito de garantir a vida útil desses medicamentos ao usuário;
13. Foram registradas algumas ocorrências de usuários que receberam orientação do *call-center* do BRB SERVIÇOS S/A que deveriam ligar para o 160, opção 3, para tirar dúvidas técnicas, o que não é verdade. O fluxo correto é orientar o usuário a contatar as unidades de farmácia de origem via e-mail, telefone ou presencialmente. Encaminhou-se listas feitas pelo agendamento do 160 com relação de usuários que receberam essa orientação do BRB para apuração dos fatos. Também se acordou que as próximas ordens de entrega terão os protocolos de atendimento justamente para dirimir as inconsistências.
14. No dia 14.04.2020, na unidade da Asa Sul, às 18h52, foi informado à chefia do NFCE-AS, Srª Dayane Leite Rodrigues, que iria um Uber retirar os medicamentos agendados do dia. Dessa forma, não foi autorizada a saída dos mesmos, já que o Uber não atende a legislação sanitária vigente para transporte de medicamentos, bem como nenhuma tem nenhuma relação contratual com a contratada.
15. Os medicamentos retirados das farmácias e não entregues não foram devolvidos, o que pode acarretar prejuízos ao paciente que opte por retirá-los presencialmente devido ao não atendimento na data marcada. Poucos comprovantes de recebimento ou documentação dos pacientes foram entregues às unidades de farmácia. Os fluxos ficaram de ser devidamente alinhados pela contratada, porém, sem sucesso. Até o presente momento, não foram definidos fluxos gerais de entrega de medicamentos de receita comum, controle especial, termolábeis e captação das receitas de controle especial. Isso é extremamente necessário para alinhamento e padronização, não apenas entre as partes do contrato, mas também entre contratado e demais subcontratados, já que se solidarizam mutuamente no âmbito civil, penal e administrativo.
16. A planilha Panorama de Atendimentos que o BRB está encaminhando via *whatsapp/e-mail*, os números apresentados neste panorama em alguns dias não estão de acordo com o número de pacientes que constam na Ordem de Entrega.

As listas de separação continuam não sendo enviadas com a antecedência mínima de 48 horas para a realização de todas as etapas no sistema Hórus, bem como separação e checagem dos medicamentos a serem dispensados em tempo hábil para prevenção de erros. Temos notado que a transportadora também necessita de mais prazo para melhor se organizar para realização das entregas conforme o agendado. Ratifica-se a necessidade de envio com antecedência mínima de 48 horas para que, em um futuro próximo, seja possível aumento do número de agendamentos (capacidade de separação a ser definida).

1. Os agendamentos ativos não têm considerado nenhum parâmetro para a roteirização das entregas, o que seria necessário para otimizar a eficiência das mesmas. Isso tem implicado diretamente na rotina das farmácias, já que os motoristas não estão conseguindo finalizar as entregas atrasando recibos, prejudicando a rastreabilidade dos medicamentos. Sem contar que, quando o paciente não recebe no dia agendado, o mesmo automaticamente comparece à farmácia solicitando o medicamento que está em posse da transportadora. Ou seja, retrabalho para as unidades de farmácia, desgaste com os serviços de entrega em domicílio e descontentamento do usuário.
2. Os motoristas precisam receber treinamento quanto aos procedimentos desejáveis para entrega e recolhimento de documentação, quais sejam: receitas de controle especial, recibos de dispensação e autorização, LME, declaração autorizadora; além de conferência das pessoas autorizadas, bem como dos respectivos documentos pessoais daquelas para entrega dos medicamentos; aferição de temperatura de medicamentos termolábeis no ato da entrega. Os motoristas, responsáveis pela entrega dos medicamentos em casa e outros colaboradores não estão recebendo a devida supervisão técnica no que se refere ao armazenamento e transporte adequado dos medicamentos.
3. Acordou-se também que o motorista não entregará o medicamento sem antes conferir os documentos pessoais do paciente ou representante autorizado. Percebemos erros nos recibos que foram devolvidos.

4. Informa-se também que há a necessidade de caixas plásticas organizadoras de diferentes tamanhos para transporte dos kits, pois atualmente a farmácia estão acondicionando em caixas de papelão de maneira improvisada.
5. Também foi identificado que os operadores logísticos não estão laborando com material de trabalho próprio utilizando materiais de expediente e equipamentos das unidades de farmácia, desde bandejas de polietileno até grampos, fitas, pinceis, ligas e canetas.
6. Não está havendo um planejamento logístico e nem um adequado gerenciamento de rotinas pela BRB SERVIÇOS S/A e pelas empresas subcontratadas em relação a entrega de medicamentos em casa. As entregas não estão sendo realizadas nos dias e horários agendados com os pacientes, o que está gerando transtornos às farmácias, pois os pacientes que não estão recebendo os medicamentos nos dias agendados estão buscando atendimento presencial para retirada do medicamento. Todavia, enquanto os medicamentos estão sob a posse da BRB serviços S/A não é possível atender ao paciente presencialmente. Importante salientar que as baixas no sistema são realizadas para um determinado paciente e nas quantidades autorizadas pela sua vigência em que lhe representa a empresa prestadora da entrega, ou seja, uma vez dada a baixa em nome da empresa, se o paciente comparecer à farmácia não haverá medicamento disponível no cadastro para a entrega presencial. Embora o medicamento esteja em posse da empresa, ele pertence ao paciente em que foi dada a baixa e reclamará providências à farmácia. Solicitamos que a situação seja tratada com seriedade, pois o fato tem gerado prejuízos a continuidade do tratamento.
7. Urge ressaltar que, os medicamentos que não foram entregues ao paciente e que estão sob a guarda da contratante, precisam estar armazenados de acordo com as boas práticas preconizadas pelo órgão regulador, no intuito de garantir a vida útil desses medicamentos ao usuário;
8. Foram registradas algumas ocorrências de usuários que receberam orientação do *call-center* do BRB SERVIÇOS S/A que deveriam ligar para o 160, opção 3, para tirar dúvidas técnicas, o que não é verdade. O fluxo correto é orientar o usuário a contatar as unidades de farmácia de origem via e-mail, telefone ou presencialmente. Encaminhou-se listas feitas pelo agendamento do 160 com relação de usuários que receberam essa orientação do BRB para apuração dos fatos. Também se acordou que as próximas ordens de entrega terão os protocolos de atendimento justamente para dirimir as inconsistências.
9. Os medicamentos retirados das farmácias e não entregues não estão sendo devolvidos com a frequência desejada, o que pode acarretar prejuízos ao paciente que opte por retirá-los presencialmente devido ao não atendimento na data marcada.
10. Houve reclamações de usuários que não conseguiram efetuar o agendamento pelo fato do paciente não estar presente no domicílio do representante, o que ocasionou descontentamento ao usuário. Assim, ressalta-se que os agendamentos poderão ser efetuados independentemente da presença do paciente, desde que algum representante esteja no momento da entrega.
11. Os recibos de dispensação que devem ser assinados pelos pacientes no ato da entrega do medicamento em casa, não estão sendo devolvidos a esta Farmácia devidamente assinados, o que gera a impossibilidade de rastrear as entregas que são realizadas, bem como se de fato estão sendo realizadas. Há necessidade de devolução dos recibos de dispensação devidamente assinados pelos pacientes no ato da entrega do medicamento em casa pela BRB SERVIÇOS S/A organizados por data. Foram recebidas caixas com documentos desorganizados e devido ao acúmulo não está havendo tempo hábil para a avaliação destes.
12. Até o presente momento, não foram definidos fluxos gerais de entrega de medicamentos de receita comum, controle especial, termolábeis e captação das receitas de controle especial. Isso é extremamente necessário para alinhamento e padronização, não apenas entre as partes do contrato, mas também entre contratado e demais subcontratados, já que se solidarizam mutuamente no âmbito civil, penal e administrativo.
13. A planilha Panorama de Atendimentos que o BRB está encaminhando via whatsapp/e-mail, os números apresentados neste panorama em alguns dias não estão de acordo com o número de pacientes que constam na Ordem de Entrega. O quantitativo de entregas de medicamentos realizadas pela BRB SERVIÇOS S/A está sendo contabilizado único e exclusivamente com base nos medicamentos agendados, mesmo que um único paciente receba em um mesmo endereço de entrega mais de um tipo de medicamento. **Esse artifício gera uma incongruência de dados, tendo em vista, que se um paciente receber na mesma entrega 05 tipos de medicamentos diferentes, a BRB SERVIÇOS S/A contabiliza o atendimento como 05 entregas e não como uma entrega.** Desta forma, o adequado seria contabilizar o quantitativo de entregas tendo como parâmetro o quantitativo de pacientes beneficiados e não o quantitativo de medicamentos agendados.

Adicionamos a estes os problemas verificados nas últimas duas semanas:

Conforme descrito pela chefe da unidade Ceilândia no processo 00060-00169385/2020-67, por meio de visita e de maneira não oficial foi constatado que a farmácia da empresa Águila que os medicamentos termolábeis dos pacientes da Ceilândia agendados para o dia 20/04/2020 foram congelados a -30°C. Estes portanto fora das condições de armazenagem estabelecidas pelo fabricante, não podem mais ser utilizados. Todos são de financiamento do Ministério da Saúde e segundo o total dos valores descritos no Hórus é de R\$21.210,87. É necessária a oficialização do ocorrido por parte da empresa, além de apuração das responsabilidades para eventual ressarcimento ao erário e soluções em relação ao tratamento dos pacientes.

Não temos devolutivas da transportadora quanto ao status das entregas e nem recebemos os recibos assinados pelos pacientes em tempo. Esse fluxo de informações que não ocorre não possibilita nem ao BRB nem à farmácia darmos transparência ao paciente, gerando desassistência aos usuários, perda de confiança/credibilidade do usuário no programa, aumento do número de ouvidorias, além do aumento do atendimento nos canais de comunicação.

Fomos questionados quanto a alguns pacientes estarem recebendo os medicamentos errados. Saliente-se que há dupla checagem na montagem dos kits, procedimento que é realizado ainda dentro das dependências das unidades. Assim, é necessária mais atenção dos motoristas ao entregarem os medicamentos aos pacientes, de forma a não haver troca entre os kits que estão identificados para cada paciente.

Houve casos de pacientes do Gama que entraram em contato com a farmácia que não receberam a totalidade dos medicamentos enviados e a unidade não possui diferenças em estoque, tendo por certo que estes foram enviados. De uma das pacientes, o medicamento termolábil foi encontrado em refrigerador da empresa sem identificação. Tudo leva a crer que mesmo que entreguemos separado para cada paciente, a empresa não está organizando a contento a separação quando chega na unidade.

O POP de entregas dos medicamentos enviado pela empresa não está sendo cumprido integralmente quanto à definição de envolvidos, como supervisores, lacres para as embalagens de medicamentos controlados.

A unidade da Asa Sul passou por dias complicados entre 20, 21 e 22/04 em que houve atraso para embalar as separações e assim os medicamentos não foram coletados à tempo pela transportadora. A quantidade de colaboradores da Águila foi insuficiente, pois além do aumento da demanda de entregas também houveram dias em que a unidade contou com apenas 1 colaborador. Somente foi possível restabelecer a pontualidade da separação no dia 23/04 após esforço da chefia dispondo de outros servidores para embalar. No dia 23 foram recebidos mais colaboradores da empresa, o que possibilitou o adiantamento de um dia de separação (separando dia 27 às entregas do dia 28/04).

Houve também na Asa Sul o empréstimo de um carrinho de carga à empresa e este foi deixado no corredor do metrô, área externa à farmácia e comum a outros serviços do prédio.

O fluxo de informações acerca dos atrasos na entrega por parte do call center do BRB não está adequado, pois estão informando ao paciente que compareça à farmácia no caso de não terem recebido a entrega quando deveriam verificar com a transportadora o que ocorreu, porque não foi entregue e se o medicamento deverá ser devolvido. Este fato tem gerado muitos embates de pacientes presencialmente na farmácia que estão no direito de receber seu medicamento, entretanto esse está de posse da empresa e não seja mais responsabilidade da farmácia.

Solucionados:

Os horários para retirada dos medicamentos pelos motoristas já estão definidos, uma vez que estes comparecem a cada unidade por volta das 17h.

Foi definido em reunião do dia 15.04.2020 que o endereço da entrega será facultado ao usuário que deverá informá-lo e confirmá-lo na ligação. Assim, conclui-se que o endereço da entrega não necessariamente será o mesmo endereço do cadastro no CEAF.

As entregas de medicamentos termolábeis (geladeira) estão sendo realizadas em caixas térmicas com termômetros embutidos.

As embalagens disponibilizadas estão mais adequadas para separação, entretanto ainda falte material de escritório e meios de organização como citado acima.

Trata-se do das atividades de entrega em domicílio aos usuários cadastrados dos Núcleos de Farmácias do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (NFCEs) iniciadas em 03/04 e sobretudo, das inconformidades verificadas no decorrer dessas 5 semanas de atividade.

O primeiro documento deste processo referiu-se às duas primeiras semanas e muitos dos problemas verificados ainda não foram solucionados e seguem abaixo:

1. As listas de separação continuam não sendo enviadas com a antecedência mínima de 48 horas para a realização de todas as etapas no sistema como separação e checagem dos medicamentos a serem dispensados em tempo hábil para prevenção de erros. Temos notado que a transportadora também necessita de mais prazo para melhor se organizar para realização das entregas conforme o agendado. Ratifica-se a necessidade de envio com antecedência mínima de 48 horas para que, em um futuro próximo, seja possível aumento do número de agendamentos (capacidade de separação a ser definida).
2. Os agendamentos ativos não têm considerado nenhum parâmetro para a roteirização das entregas, o que seria necessário para otimizar a eficiência das mesmas. Isso tem implicado diretamente na rotina das farmácias, já que os motoristas não estão conseguindo finalizar as entregas atrasando recibos, prejudicando a rastreabilidade dos medicamentos. Sem contar que, quando o paciente não recebe no dia agendado, o mesmo automaticamente comparece à farmácia solicitando o medicamento que está em posse da transportadora. Ou seja, retrabalho para as unidades de farmácia, desgaste com os serviços de entrega em domicílio e descontentamento do usuário.
3. Os motoristas precisam receber treinamento quanto aos procedimentos desejáveis para entrega e recolhimento de documentação, quais sejam: receitas de controle especial, recibos de dispensação e autorização, LME, declaração autorizadora; além de conferência das pessoas autorizadas, bem como dos respectivos documentos pessoais daquelas para entrega dos medicamentos; aferição de temperatura de medicamentos termolábeis no ato da entrega. Os motoristas, responsáveis pela entrega dos medicamentos em casa e outros colaboradores não estão recebendo a devida supervisão técnica no que se refere ao armazenamento e transporte adequado dos medicamentos.
4. Acordou-se também que o motorista não entregará o medicamento sem antes conferir os documentos pessoais do paciente ou representante autorizado. Percebemos erros nos recibos que foram devolvidos.
5. Informa-se também que há a necessidade de caixas plásticas organizadoras de diferentes tamanhos para transporte dos kits, pois atualmente as unidades de farmácia estão acondicionando em caixas de papelão de maneira improvisada.
6. Também foi identificado que os operadores logísticos não estão laborando com material de trabalho próprio utilizando materiais de expediente e equipamentos das unidades de farmácia, desde bandejas de polietileno até grampos, fitas, pinças, ligas e canetas.
7. Não está havendo um planejamento logístico e nem um adequado gerenciamento de rotinas pela BRB SERVIÇOS S/A e pelas empresas subcontratadas em relação a entrega de medicamentos em casa. As entregas não estão sendo realizadas nos dias e horários agendados com os pacientes, o que está gerando transtornos às farmácias, pois os pacientes que não estão recebendo os medicamentos nos dias agendados estão buscando atendimento presencial para retirada do medicamento. Todavia, enquanto os medicamentos estão sob a posse da BRB serviços S/A não é possível atender ao paciente presencialmente. Importante salientar que as baixas no sistema são realizadas para um determinado paciente e nas quantidades autorizadas pela sua vigência em que lhe representa a empresa prestadora da entrega, ou seja, uma vez dada a baixa em nome da empresa, se o paciente comparecer à farmácia não haverá medicamento disponível no cadastro para a entrega presencial. Embora o medicamento esteja em posse da empresa, ele pertence ao paciente em que foi dada a baixa e reclamará providências à farmácia. Solicitamos que a situação seja tratada com seriedade, pois o fato tem gerado prejuízos a continuidade do tratamento.
8. Urge ressaltar que, os medicamentos que não foram entregues ao paciente e que estão sob a guarda da contratante, precisam estar armazenados de acordo com as boas práticas preconizadas pelo órgão regulador, no intuito de garantir a vida útil desses medicamentos ao usuário;
9. Foram registradas algumas ocorrências de usuários que receberam orientação do *call-center* do BRB SERVIÇOS S/A que deveriam ligar para o 160, opção 3, para tirar dúvidas técnicas, o que não é verdade. O fluxo correto é orientar o usuário a contatar as unidades de farmácia de origem via e-mail, telefone ou presencialmente. Encaminhou-se listas feitas pelo agendamento do 160 com relação de usuários que receberam essa orientação do BRB para apuração dos fatos. Também se acordou que as próximas ordens de entrega terão os protocolos de atendimento justamente para dirimir as inconsistências.
10. Os medicamentos retirados das farmácias e não entregues não estão sendo devolvidos com a frequência desejada, o que pode acarretar prejuízos ao paciente que opte por retirá-los presencialmente devido ao não atendimento na data marcada.
11. Houve reclamações de usuários que não conseguiram efetuar o agendamento pelo fato do paciente não estar presente no domicílio do representante, o que ocasionou descontentamento ao usuário. Assim, ressalta-se que os agendamentos poderão ser efetuados independentemente da presença do paciente, desde que algum

12. Os recibos de dispensação que devem ser assinados pelos pacientes no ato da entrega do medicamento em casa não estão sendo devolvidos a esta Farmácia devidamente assinados, o que gera a impossibilidade de rastrear se as entregas de fato foram realizadas. Há necessidade de devolução dos recibos de dispensação devidamente assinados pelos pacientes no ato da entrega do medicamento em casa pela BRB SERVIÇOS S/A organizados por data. Foram recebidas caixas com documentos desorganizados e devido ao acúmulo não está havendo tempo hábil para a avaliação destes.
13. Até o presente momento, não foram definidos fluxos gerais de entrega de medicamentos de receita comum, controle especial, termolábeis e captação das receitas de controle especial. Isso é extremamente necessário para alinhamento e padronização, não apenas entre as partes do contrato, mas também entre contratado e demais subcontratados, já que se solidarizam mutuamente no âmbito civil, penal e administrativo.
14. A planilha Panorama de Atendimentos que o BRB está encaminhando via whatsapp/e-mail, os números apresentados neste panorama em alguns dias não estão de acordo com o número de pacientes que constam na Ordem de Entrega. O quantitativo de entregas de medicamentos realizadas pela BRB SERVIÇOS S/A está sendo contabilizado único e exclusivamente com base nos medicamentos agendados, mesmo que um único paciente receba em um mesmo endereço de entrega mais de um tipo de medicamento. Esse artifício gera uma incongruência de dados, tendo em vista, que se um paciente receber na mesma entrega 05 tipos de medicamentos diferentes, a BRB SERVIÇOS S/A contabiliza o atendimento como 05 entregas e não como 01 entrega. Desta forma, o adequado seria contabilizar o quantitativo de entregas tendo como parâmetro o quantitativo de pacientes beneficiados e não o quantitativo de medicamentos agendados.

Venho, por meio deste, informar acerca dos problemas ocorridos na execução do contrato firmado entre SES/DF e BRB SERVIÇOS S/A. Contrato este tornado público no processo SEI n. 00060-00109204/2020-43, especificamente relacionados aos serviços prestados em SES/SAIS/DIASF/GCEAF/NFCE CEILÂNDIA. Informo ainda que outras inconformidades já foram relatadas no processo Sei nº 00060-00150722/2020-42. São as seguintes ocorrências na execução do contrato, constatadas:

Hoje, dia 23/04/2020, a farmacêutica Wanda, da Empresa Águila, compareceu a esta Farmácia para relatar que todos os medicamentos termolábeis retirados no NFCE-CEI no dia 20/04/2020 para serem entregues em casa aos pacientes encontravam-se congelados a -30°C, o que é uma grave inconformidade e total despreparo da empresa quarterizada. Isso porque os mesmos deveriam ser acondicionados a uma temperatura de 2°C a 8°C.

Mister salientar que os referidos medicamentos não estão mais dentro dos padrões adequados de qualidade, de forma que não podem mais serem utilizados. Todos os medicamentos perdidos são do grupo 1A, ou seja, financiados e entregues pelo Ministério da Saúde. Diante do perdimento dos medicamentos elencados abaixo, com os valores de compra efetuada pelo Ministério da Saúde, é necessária a apuração das responsabilidades para eventual ressarcimento ao erário, bem como responsabilização pelo dano gerado pela Contratada e soluções em relação ao tratamento dos pacientes.

PACIENTE	MEDICAMENTO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Alessandro Batista da Silva	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Alexsandra Soares Da Silva	Adalimumabe 40 mg/mL	2	R\$465,32	R\$930,64
Ana Kesse de Oliveira Almeida	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Deusdedit de Oliveira Rassilan	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Elias Caetano do Carmo	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	R\$45,08
Eliseu Luiz	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24

Joana D'Arc Soares Dos Santos	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	e-DOC Proc 00600-00000439/2020-16-e
Jose de Souza	Alfaepoetina 4.000 UI	8	R\$11,27	R\$90,16
Jovercina Pascoa de Jesus	Adalimumabe 40 mg/mL	2	R\$465,32	R\$930,64
Marcos Davi Santos Ribeiro	Alfadornase 2,5 mg	42	R\$190,82	R\$8.018,64
Maria Alves Barbosa	mg/mL Certolizumabe 200	2	R\$453,00	R\$906,00
Maria Dulcelina Silva Nogueira	mg/mL Certolizumabe 200	2	R\$453,00	R\$906,00
Alana Castro Cardoso	Infliximabe 100 mg	3	R\$830,97	R\$2.492,91
Alberto Pereira Lopes	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Ana Cardoso Dias	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	R\$45,08
Ana Cláudia da Silva Martins	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Carmem Silva Simoes	Golimumabe 50 mg	1	R\$1.142,00	R\$1.142,00
Celine Xavier de Moura	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Delizon Mendes Batista	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Elias Rocha Santana	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Elisabete Alves Bezerra	Abatacepte 125 mg/mL	4	R\$252,09	R\$1,008,36
Fabíola Bezerra de Souza	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	R\$45,08
Francisco de Assis Marques de Freitas	Alfaepoetina 4.000 UI	12	R\$11,27	R\$135,24
Gustavo Henrique da Cruz Miranda Moreira	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	R\$45,08
Harley Figueiredo de Souza	Alfaepoetina 4.000 UI	4	R\$11,27	R\$45,08
Isabella Domingues dos Passos	Etanercepte 50 mg	4	R\$279,00	R\$1.116,00

Núbia Araújo Melo	Etanercepte 50 mg	4	R\$279,00	<div>e-DOC Proc 00600-00000439/2020-16-e</div>
Regina Gonçalves Rios Novais	Adalimumabe 40 mg/mL	2	R\$465,32	R\$930,64
TOTAL				R\$21.210,87

Os recibos de dispensação que devem ser assinados pelos pacientes, no ato da entrega do medicamento em casa, não estão sendo devolvidos a esta Farmácia devidamente assinados, o que gera a impossibilidade de rastrear as entregas que são realizadas, bem como se as entregas estão realmente sendo realizadas. Há necessidade de devolução dos recibos de dispensação devidamente assinados pelos pacientes no ato da entrega do medicamento em casa pela BRB SERVIÇOS S/A.

Os motoristas, contratados pela BRB SERVIÇOS S/A, responsáveis pela entrega dos medicamentos em casa, não recebem supervisão técnica, no que se refere ao armazenamento, acondicionamento e transporte adequado dos medicamentos. Há, a necessidade, também, dos referidos motoristas passarem por treinamento técnico, para entenderem o fluxo de funcionamento desta Farmácia, de forma a ficarem aptos a reconhecerem quais os documentos (declaração autorizadora, LME, receita médica, recibo de dispensação, recibo de autorização) devem ser deixados com o paciente e quais devem ser devolvidos à esta Farmácia.

O quantitativo de entregas de medicamentos realizadas pela BRB SERVIÇOS S/A está sendo contabilizado único e exclusivamente com base nos medicamentos agendados, mesmo que um único paciente receba em um mesmo endereço de entrega mais de um tipo de medicamento. Esse artifício gera uma incongruência de dados, tendo em vista, que se um paciente receber na mesma entrega 05 tipos de medicamentos diferentes, a BRB SERVIÇOS S/A contabiliza o atendimento como 05 entregas e não como 01 entrega. Desta forma, o adequado seria contabilizar o quantitativo de entregas tendo como parâmetro o quantitativo de pacientes beneficiados e não o quantitativo de medicamentos agendados.

Não está havendo um planejamento logístico e nem um adequado gerenciamento de rotinas pela BRB SERVIÇOS S/A e pelas empresas subcontratadas em relação a entrega de medicamentos em casa. As entregas não estão sendo realizadas nos dias e horários agendados com os pacientes, o que está gerando transtornos a essa Farmácia, pois os pacientes que não estão recebendo os medicamentos nos dias agendados estão buscando atendimento nesta farmácia para retirada do medicamento. Todavia, enquanto os medicamentos estão sob a posse da BRB serviços S/A esta Farmácia não consegue entregar o medicamento ao paciente.

As listas de agendamento devem ser enviadas a esta unidade pela BRB SERVIÇOS S/A com pelo menos 48 horas de antecedência, o que não está sendo cumprido. Reforce-se que esta Farmácia necessita de tempo hábil para a montagem dos kits de medicamentos para serem entregues em casa. O referido tempo se faz necessário tendo em vista que além das montagens dos kits de medicamentos para serem entregues em casa, vários outros serviços habituais são realizados e prestados neste núcleo.

Informamos, ainda, que alguns pacientes estão recebendo os medicamentos errados. Saliente-se que há dupla checagem na montagem dos kits, procedimento que é realizado ainda dentro das dependências desta unidade. Assim, é necessária mais atenção dos motoristas ao entregarem os medicamentos aos pacientes, de forma a não haver troca de medicamentos e consequentemente a entrega de medicamentos errados aos pacientes.

Adicionamos a estes os problemas verificados nas últimas duas semanas:

Conforme descrito pela chefe da unidade Ceilândia no processo 00060-00169385/2020-67, por meio de relato da farmacêutica da em| medicamentos termolábeis dos pacientes da Ceilândia agendados para o dia 20/04/2020 foram congelados a -30°C. Estes, portanto, fora das condições de armazenagem estabelecidas pelo fabricante, não podem mais ser utilizados. Todos são de financiamento do Ministério da Saúde e segundo o total dos valores descritos no Hórus é de R\$21.210,87 (vinte e um mil duzentos e dez reais e oitenta e sete centavos). É necessária a oficialização do ocorrido por parte da empresa para solucionar o tratamento comprometido dos pacientes, além de apuração das responsabilidades para eventual ressarcimento ao erário e demais sanções pertinentes.

Não temos devolutivas da transportadora Áquila quanto ao status das entregas e nem recebemos os recibos assinados pelos pacientes em tempo. A efetivação de um correto fluxo de informações impossibilita ao BRB Serviços e às farmácias dar ao paciente status da entrega do medicamento gerando desassistência aos usuários, perda de confiança/credibilidade no programa, aumento do número de ouvidorias, além do aumento do atendimento nos canais de comunicação.

Fomos questionados quanto a alguns pacientes estarem recebendo os medicamentos errados. Saliente-se que há dupla checagem na montagem dos kits, procedimento que é realizado ainda dentro das dependências das unidades. Assim, é necessária mais atenção dos motoristas ao entregarem os medicamentos aos pacientes, de forma a não haver troca entre os kits que estão identificados para cada paciente.

1. Houve casos de pacientes do Gama que entraram em contato com a farmácia que não receberam a totalidade dos medicamentos enviados e a unidade não possui diferenças em estoque, tendo por certo que estes foram enviados. De uma das pacientes, o medicamento termolábil foi encontrado em refrigerador da empresa sem identificação. Tudo leva a crer que mesmo que entreguemos separado para cada paciente, a empresa não está organizando a contento a separação quando chega na unidade.
2. O POP de entregas dos medicamentos enviado pela empresa não está sendo cumprido integralmente quanto à definição de envolvidos, como supervisores, lacres para as embalagens de medicamentos controlados.
3. A unidade da Asa Sul passou por dias complicados de 20 a 22/04/2020 em que houve atraso para embalar as separações e assim os medicamentos não foram coletados à tempo pela transportadora. A quantidade de colaboradores da Áquila foi insuficiente, pois além do aumento da demanda de entregas também houve dias em que a unidade contou com apenas 1 (um) único colaborador. Somente foi possível restabelecer a pontualidade da separação no dia 23/04 após esforço da chefia dispondo de outros servidores para embalar. No dia 23 foram recebidos mais colaboradores da empresa, o que possibilitou o adiantamento de um dia de separação (separando dia 27 às entregas do dia 28/04).
4. Houve também na Asa Sul o empréstimo de um carrinho de carga à empresa e este foi deixado no corredor do metrô, área externa da farmácia e comum a outros serviços do prédio.
5. O fluxo de informações acerca dos atrasos na entrega por parte do call center do BRB não está adequado, pois estão informando ao paciente que compareça à farmácia no caso de não terem recebido a entrega quando deveriam verificar com a transportadora o que ocorreu, porque não foi entregue e se o medicamento deverá ser devolvido. Esse fato tem gerado muitos embates de pacientes presencialmente nas unidades de farmácia do Componente Especializado que estão indo *in loco* no intuito de receber seu medicamento, que está de posse da empresa, o que não é mais responsabilidade da farmácia.

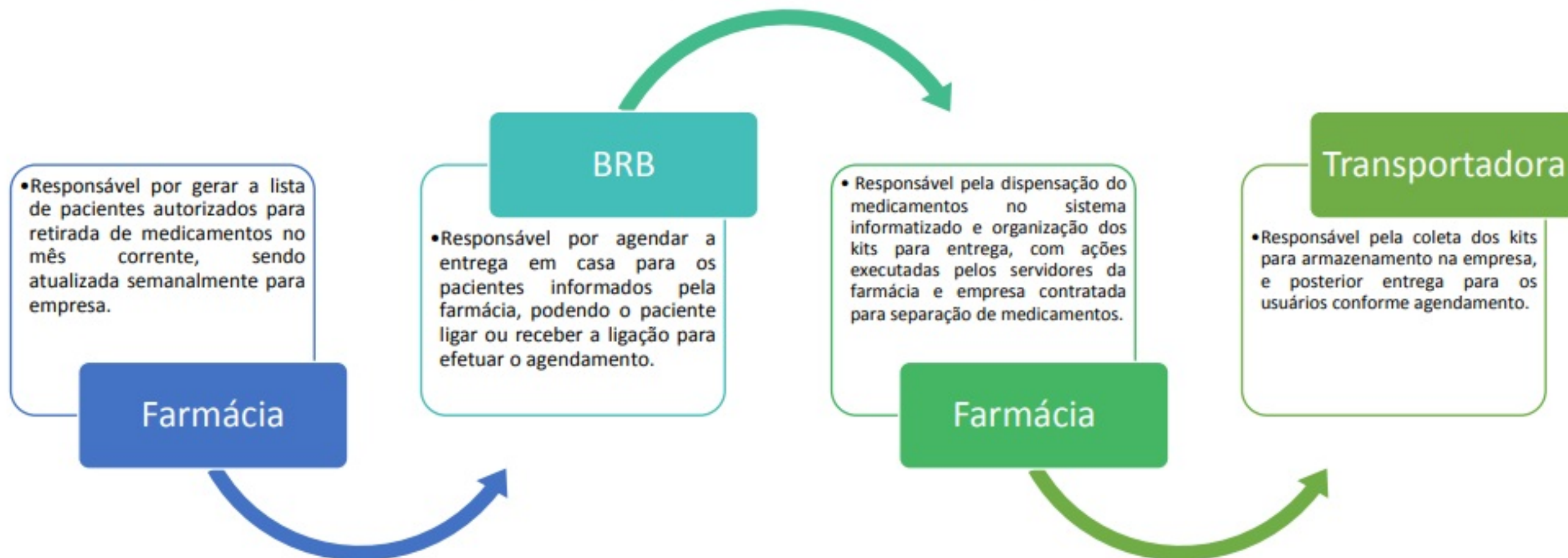
Solucionados

1. Os horários para retirada dos medicamentos pelos motoristas já estão definidos, uma vez que estes comparecem à cada unidade por volta das 17h.
2. Foi definido em reunião do dia 15.04.2020 que o endereço da entrega será facultado ao usuário que deverá informá-lo e confirmá-lo na ligação. Assim, conclui-se que o endereço da entrega não necessariamente será o mesmo endereço do cadastro no CEAF.
3. As entregas de medicamentos termolábeis (geladeira) estão sendo realizadas em caixas térmicas com termômetros embutidos.
4. As embalagens disponibilizadas estão mais adequadas para separação, entretanto ainda falte material de escritório e meios de organização como citado acima.

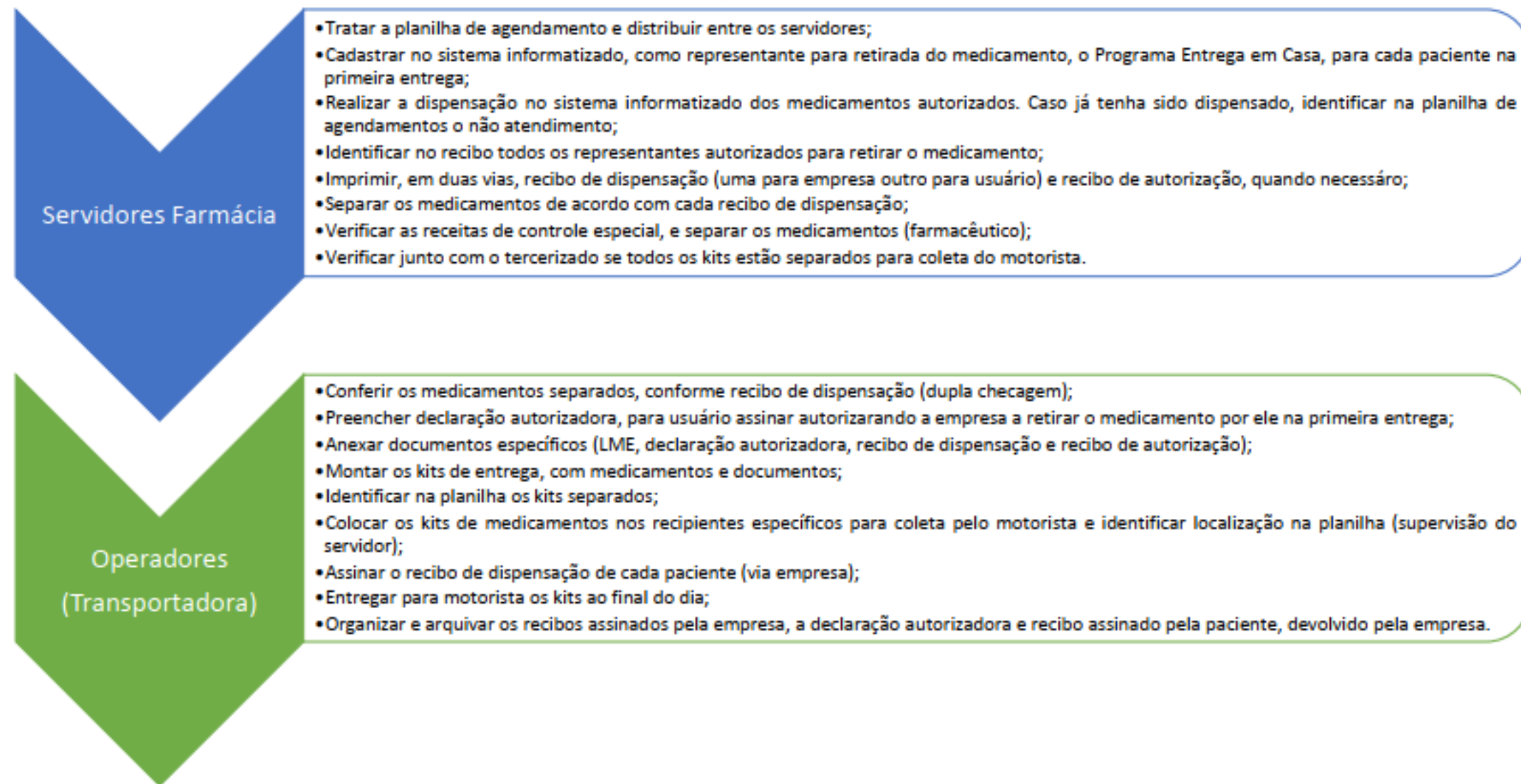
Trata-se das dificuldades enfrentadas pela Farmácia do Componente Especializado na Asa Sul para execução do novo serviço de entrega de medicamentos iniciado em abril/2020 nesta unidade. O aumento do número de pacientes atendidos diariamente, aproximadamente 200 (duzentas) entregas, a infraestrutura física insuficiente para a demanda e a falta de recursos humanos, tanto relacionados aos servidores quanto dos contratados pela empresa responsável pela separação de medicamentos, limitam a capacidade de ampliação do serviço e dificultam sua execução.

Para melhor compreensão da organização atual do serviço, segue fluxograma abaixo simplificado das etapas principais do processo desta unidade, com detalhamento das atribuições dos servidores e dos operadores contratados, no momento da confecção dos kits para entrega ao paciente.

FLUXOGRAMA PROGRAMA ENTREGA EM CASA



FLUXOGRAMA SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS



A produtividade dos operadores nesta unidade vêm sendo de 8 (oito) kits por hora para conferência e montagem/embalagem para cada um. Portanto, em um dia de serviço com 9 horas trabalhadas, os dois operadores realizarão a montagem de aproximadamente 72 kits. Resta claro, que (dois) colaboradores não atendem a demanda diária da unidade, de cerca de 150 (cento e cinquenta) usuários atendidos pelo programa.

Além disso, é importante ressaltar a necessidade de pessoas fixas na unidade, que já estão treinadas e conhecem a rotina específica do serviço. A alternância de operadores impacta negativamente na produtividade e aumenta a frequência de erros, causando retrabalho e atrasos no serviço. Em três semanas de serviço, já houve três mudanças nos operadores, e até mesmo treinamento de novo contratado para outra unidade, onde foi substituído no dia o que já estava treinado no serviço. Com isso, a outra operadora precisou treinar a nova contratada e separar os medicamentos do dia, inviabilizando a organização de todos os kits previstos. No intuito de minimizar o impacto desta situação, foi necessário deslocar servidores para realizar a atividade da empresa contratada para este fim.

Cabe destacar os transtornos decorrentes do atraso na entrega do medicamento para o usuário, que ao não receber o medicamento na data agendada dirige-se à unidade para retirar o medicamento. Conforme observado, há situações que mesmo o medicamento sendo coletado na data certa, a entrega pela transportadora não ocorre na data informada, e outras situações em que decorrência do atraso da separação na unidade pela limitação da capacidade de produção dos operadores. Muitas vezes os pacientes comparecem a farmácia e retiram senhas para atendimento e somente no guichê identifica-se que se trata de paciente no qual o medicamento foi encaminhado para domicílio. Com esse tempo de espera, muitas vezes já ocorre desgaste entre o usuário e servidor. Soma-se a isso, o tempo demandado pelo servidor para orientar e buscar a informação para o usuário, tendo que em alguns casos solicitar ainda informações para a transportadora, impactando mais ainda no tempo de espera dos demais paciente na fila e aumentando o risco de contágio ao COVID-19 pela exposição social.

Frise-se que ainda não houve redução significativa do número de atendimentos presenciais e que o fechamento de guichês para realocação do: gestão do sistema informatizado e separação de medicamentos para entrega em domicílio já reduz a capacidade de atendimento deste serviço. Por isso, é imprescindível uma melhor execução do serviço, com a qualidade esperada, para transmitir aos usuários confiança e credibilidade, e assim garantir a sustentabilidade do programa.

No que tange a infraestrutura, ressalta-se que o espaço físico é inadequado para execução do serviço, considerando a necessidade de organização em setores específicos, tais como: área para armazenamento dos kits de medicamentos, área de conferência dos kits, área de expedição e de devolução de medicamentos para os quais a entrega não foi realizada, a fim de evitar envio incorreto do medicamento ou quantidade diferente daquela autorizada para cada paciente, o que compromete não só a saúde do usuário quanto o controle e gestão do estoque da unidade. Mesmo a unidade tendo reorganizado o serviço, o espaço disponibilizado para as áreas de armazenamento e conferência são insuficientes para demanda de entrega já existentes.

Em virtude do Covid-19, há vários servidores de teletrabalho e licença médica e com o retorno destes não haverá estações de trabalho suficientes para todos. Também há necessidade de no mínimo 4 (quatro) estantes com prateleiras para o armazenamento dos medicamentos separados e conferência, pois os mesmos estão sendo colocados sob mesas, amontoando-se. A verticalização permite um melhor aproveitamento do espaço físico e tendo em vista que a demanda é crescente, deve-se avaliar com urgência a possibilidade de transferência da sala do arquivo ou de outro espaço administrativo para outro local.

Verifica-se também a necessidade de disponibilização de uma impressora exclusiva na sala do Programa Entrega em Casa, a impressora utilizada está localizada no setor de dispensação de medicamentos, onde já ocorre o uso para os sete guichês de atendimento presencial. Tal fato, impacta negativamente tanto no serviço de dispensação quanto na separação de medicamentos para entrega em casa, uma vez que dado o volume de documentos gerados por estes setores ocorre frequentemente extravios de documentos e lentidão no atendimento pelo tempo de demora para impressão dos recibos para assinatura dos pacientes. Além disso, a quantidade excessiva de papéis impressos, ocasiona atolamento de papel na máquina e maior desgaste do equipamento, sendo essencial mais de uma impressora para evitar a interrupção de dois serviços em caso de dano no aparelho durante o expediente.

Além disso, solicita-se gestão junto à empresa contratada, para envio de pallets, caixas plásticas, lacres para expedição dos kits de medicamentos e carrinhos para transporte de medicamento conforme descrito no POP Transporte de Produtos, encaminhado por email em 16/04/2020 pela BRB Serviços, onde lê-se:

6. ETAPAS

6.1. Embalagem dos produtos para distribuição

- *Separar os produtos por setores e acondicioná-los nas caixas plásticas. Não colocar itens de requisições e setores diferentes na mesma caixa. Os produtos deverão estar separados por setores, em caixas diferentes sobre pallets para aguardar distribuição;*

6.4. Transporte de medicamentos da Portaria 344/98

- *As caixas contendo medicamentos sujeitos a controle especial terão prioridade na entrega e contarão com um lacre de identificação preto;* Por fim, frisa-se que papel para impressão encontra-se em falta na SES, e a demanda de impressão aumentou drasticamente com a entrega de medicamento em casa, pela necessidade de impressão em duas vias do recibo, uma para empresa assinar o recebimento e outra para o paciente assinar a entrega.

Outro ponto importante em relação ao POP citado acima, refere-se aos colaboradores do processo e suas responsabilidades:

3.2. Líder de operação logística

- *Monitorar o correto cumprimento deste procedimento e resolver irregularidades;*
- *Coordenar as atividades desenvolvidas pelos Auxiliares e prestar suporte nas rotinas diárias;*
- *Treinar os Auxiliares, conforme necessidades;*

- *Conferir os materiais/medicamentos para distribuição e transporte.*

3.3. Supervisor de operação logística

- *Monitorar o correto cumprimento deste procedimento e resolver irregularidades;*
- *Coordenar as atividades desenvolvidas pelos Auxiliares e prestar suporte nas rotinas diárias;*
- *Treinar os Auxiliares, conforme necessidades;*
- *Conferir os materiais/medicamentos para distribuição e transporte.*

De todo exposto, no presente documento, resta claro que tais responsabilidades estão sendo executadas pelos servidores, principalmente demandadas à chefia da unidade. Por conseguinte, solicita-se gestão desta diretoria, junto à empresa contratada, no sentido de estabelecer quais os responsáveis para cada etapa para maior clareza das atribuições dos entes envolvidos.

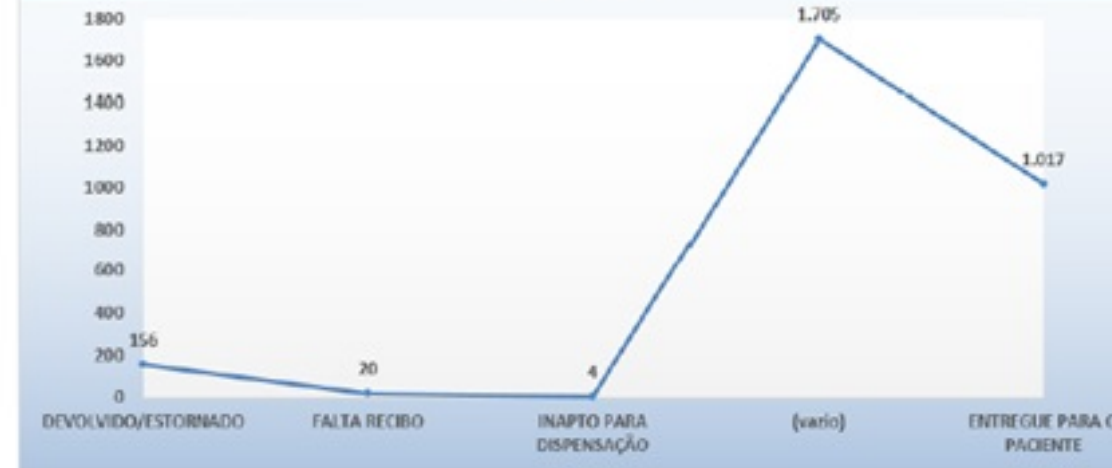
DO QUANTITATIVO DE ENTREGAS POR UNIDADES DE FARMÁCIA

NFCE-AS

AGENDAMENTOS



SITUAÇÃO



STATUS DA ENTREGA	Contagem de CNS
DEVOLVIDO/ESTORNADO	156
FALTA RECIBO	20
INAPTO PARA DISPENSAÇÃO	4
(vazio)	1705
ENTREGUE PARA O PACIENTE	1017
PORTARIA 344	6
DISPENSADO NO HÓRUS	36
RETIROU NA UNIDADE	78
EXTRAVIADO	1
Total Resultado	3023

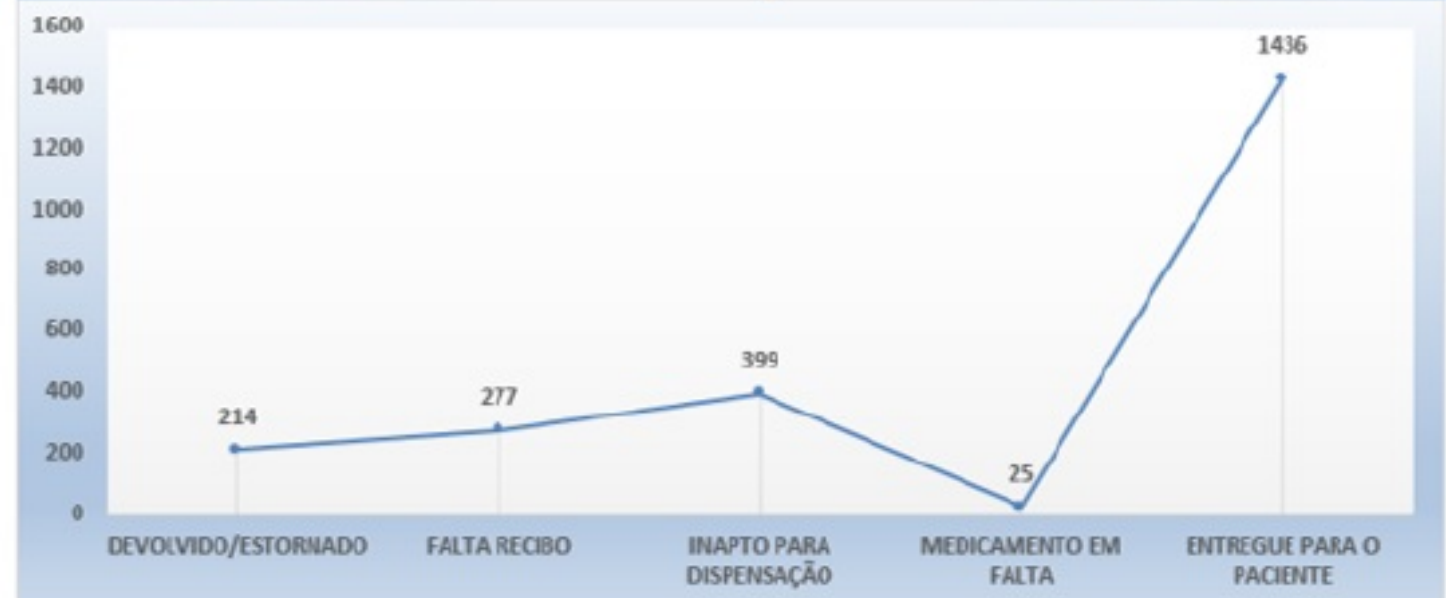
NFCE-CEI

TOTAL DE **2.351**

AGENDAMENTOS



SITUAÇÃO



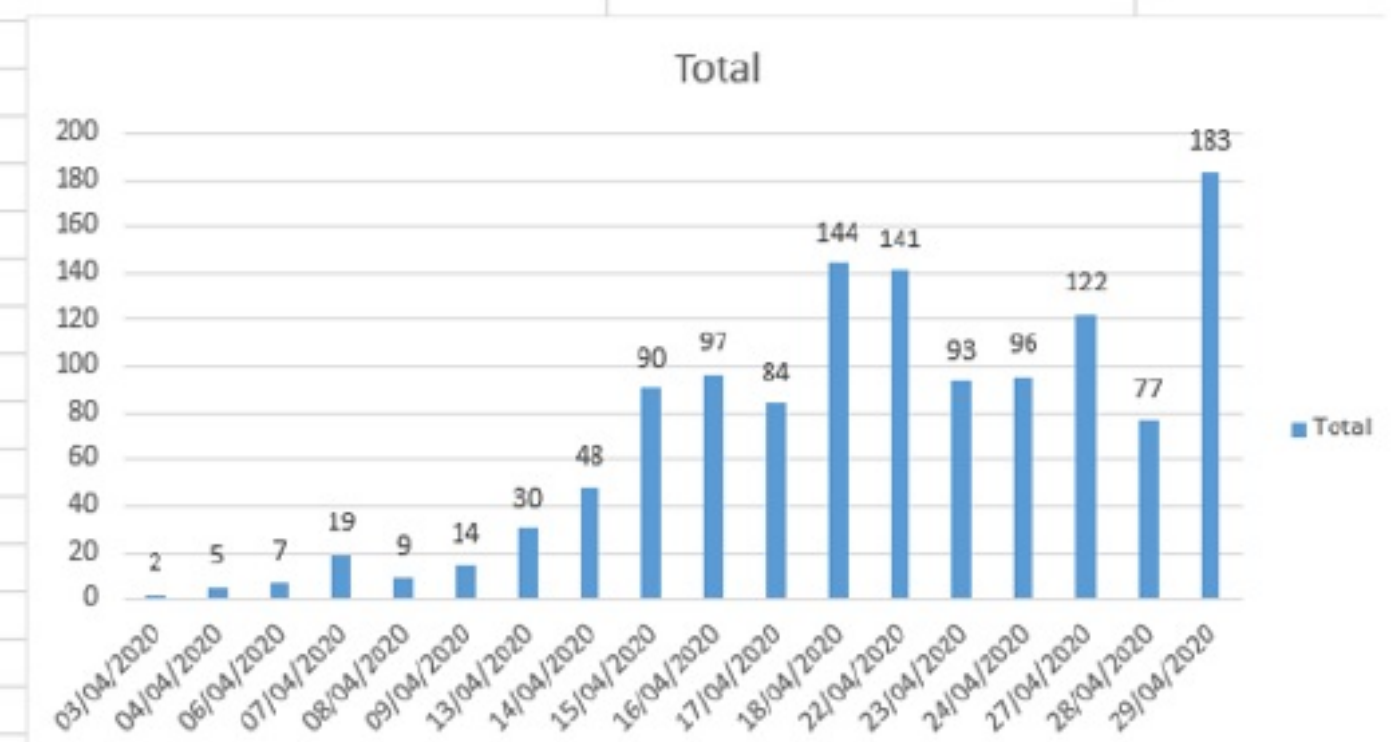
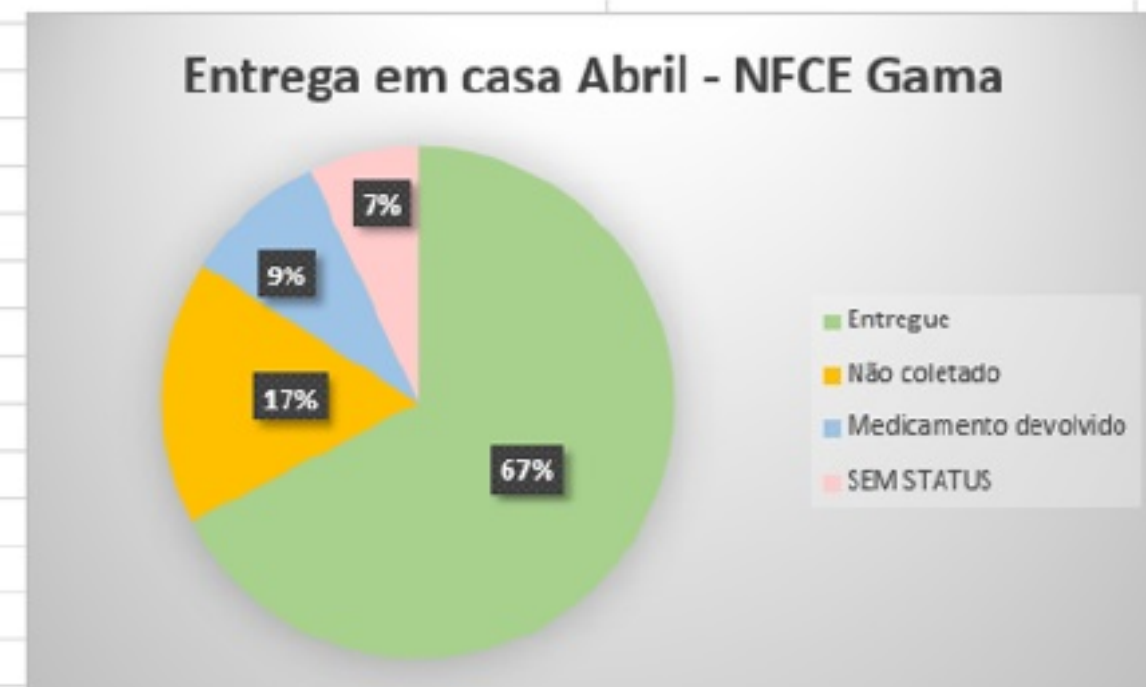
Rótulos de Linha	Contagem de CNS
DEVOLVIDO/ESTORNADO	214
FALTA RECIBO	277
INAPTO PARA DISPENSAÇÃO	399
MEDICAMENTO EM FALTA	25
ENTREGUE PARA O PACIENTE	1436
Total Geral	2351

NFCE-GAMA

Medicamentos comuns:

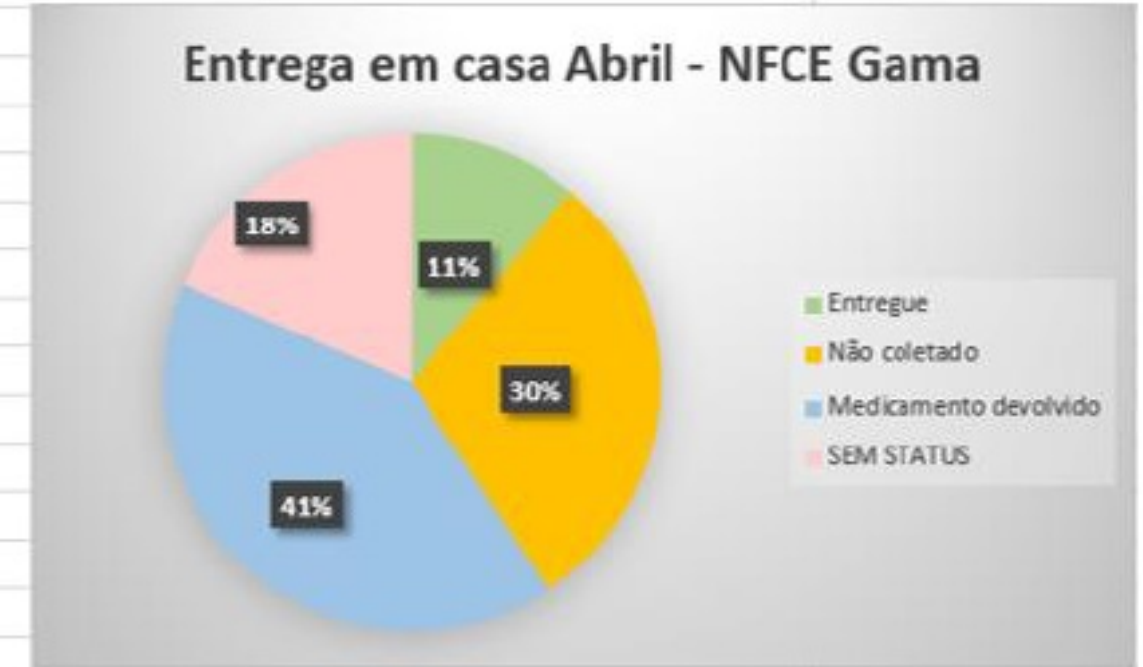
Entregue	849
Não coletado	211
Medicamento devolvido	114
SEM STATUS	87
Total	1261

Rótulos de Linha	Contagem de pacientes por data de agendamento
03/04/2020	2
04/04/2020	5
06/04/2020	7
07/04/2020	19
08/04/2020	9
09/04/2020	14
13/04/2020	30
14/04/2020	48
15/04/2020	90
16/04/2020	97
17/04/2020	84
18/04/2020	144
22/04/2020	141
23/04/2020	93
24/04/2020	96
27/04/2020	122
28/04/2020	77
29/04/2020	183
Total Geral	1261



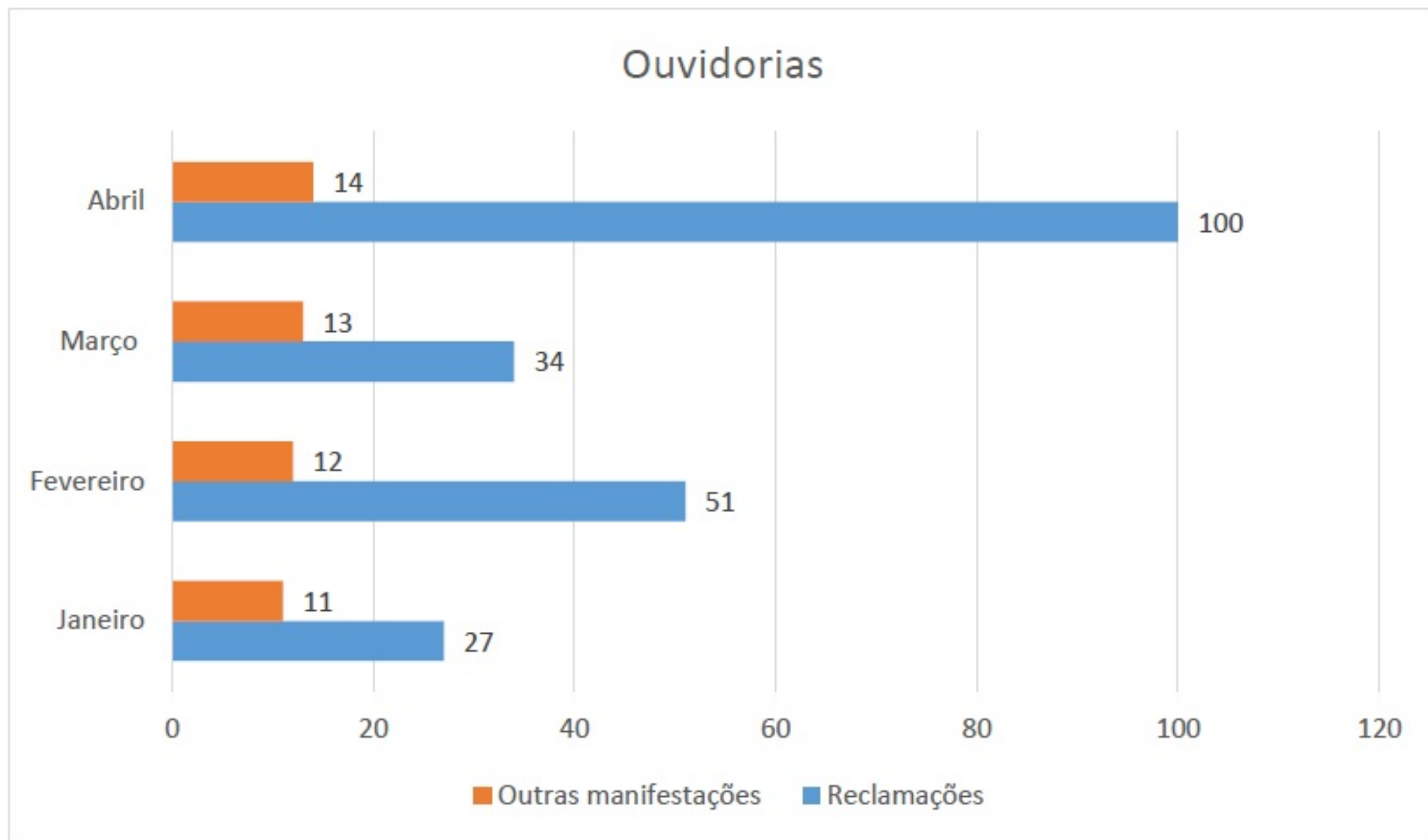
Medicamentos de controle especial:

Entregue	3
Não coletado	8
Medicamento devolvido	11
SEM STATUS	5
Total	27



DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Para mensuração da qualidade dos serviços prestados, objeto do contrato, segue abaixo gráfico que correlaciona o número total de manifestações na Ouvidoria, de janeiro a abril de 2020, discriminando o número de reclamações e outras manifestações, senão vejamos:

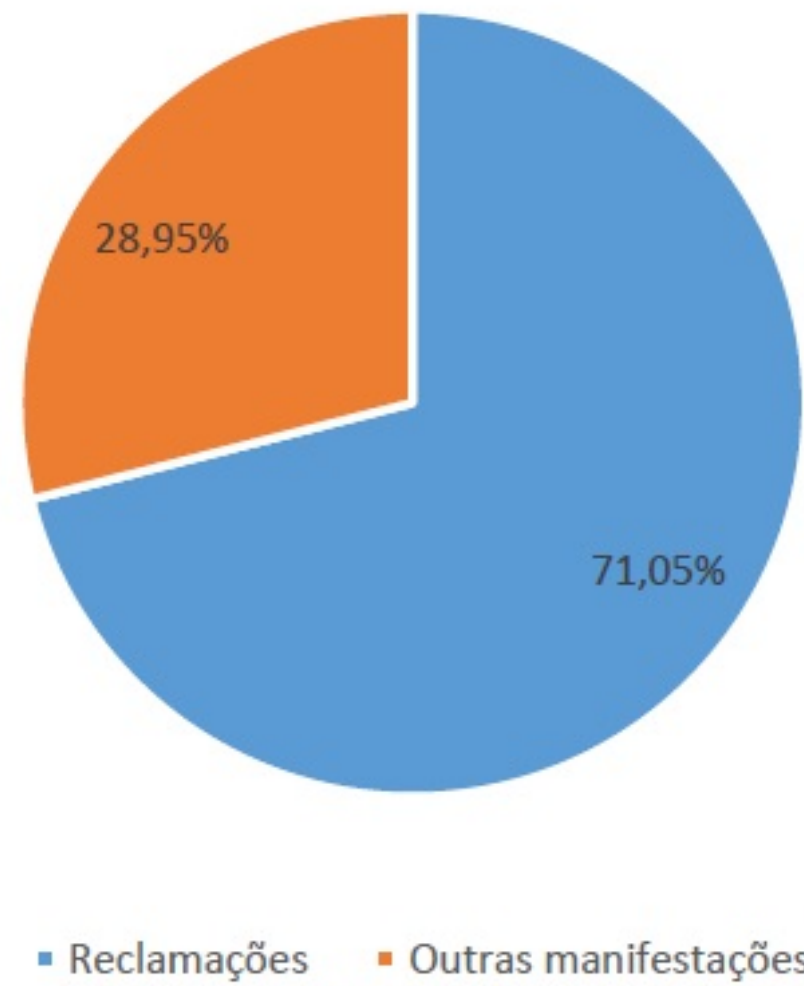


Assim, conforme se depreende do gráfico, a média de manifestações de Ouvidorias de janeiro a abril foi de 66 por mês. Em relação ao mês de março, o mês de abril, o qual iniciou o processo de entregas em domicílio, houve aumento de 243% no número de manifestações.

Seguem abaixo gráficos que correlacionam a proporção de reclamações do número total de manifestações por mês, senão vejamos:

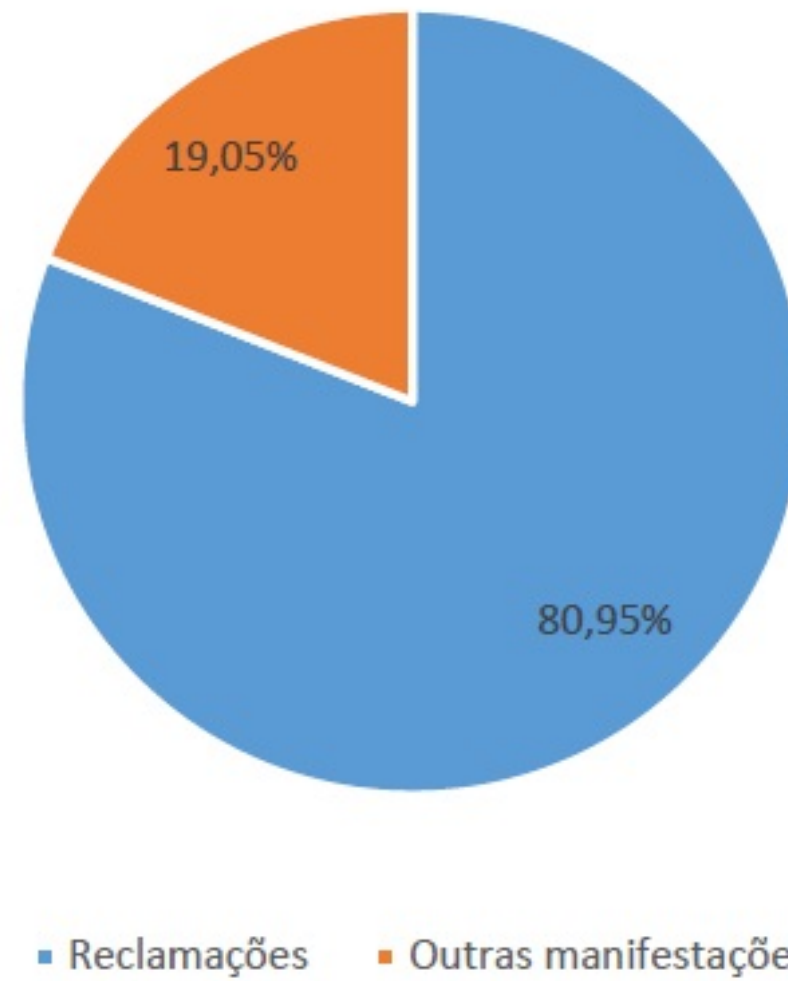
Janeiro / 2020:

JANEIRO: Proporção Reclamação / Outras manifestações



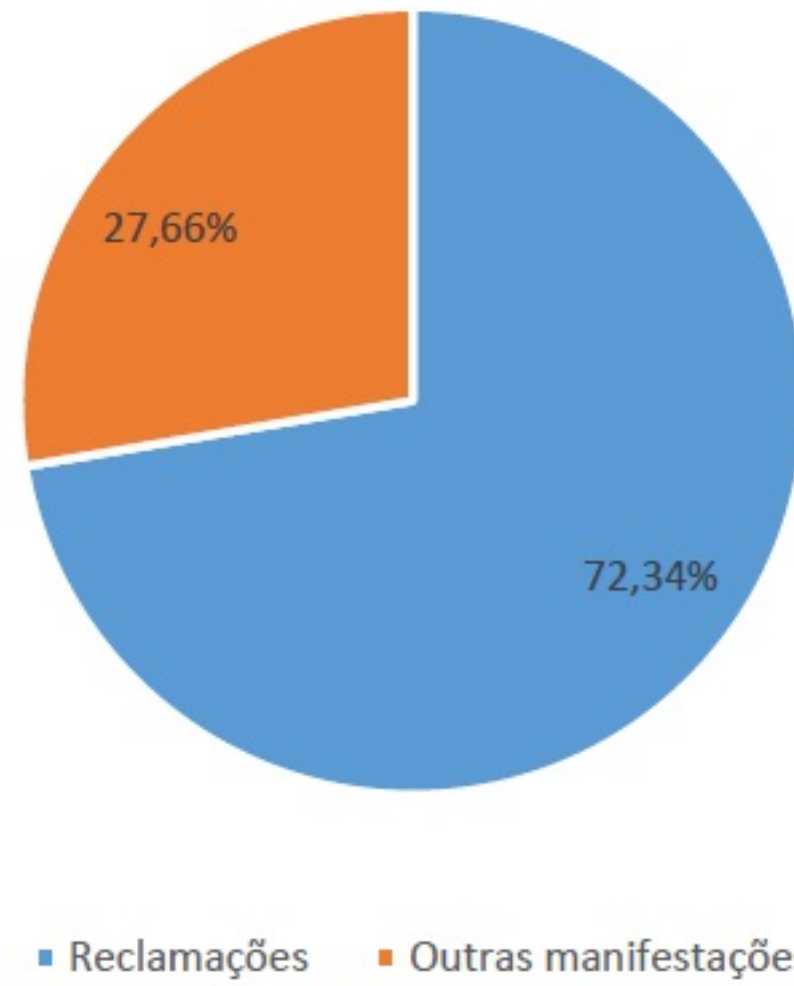
Feveiro / 2020:

FEVEREIRO: Proporção Reclamação / Outras manifestações



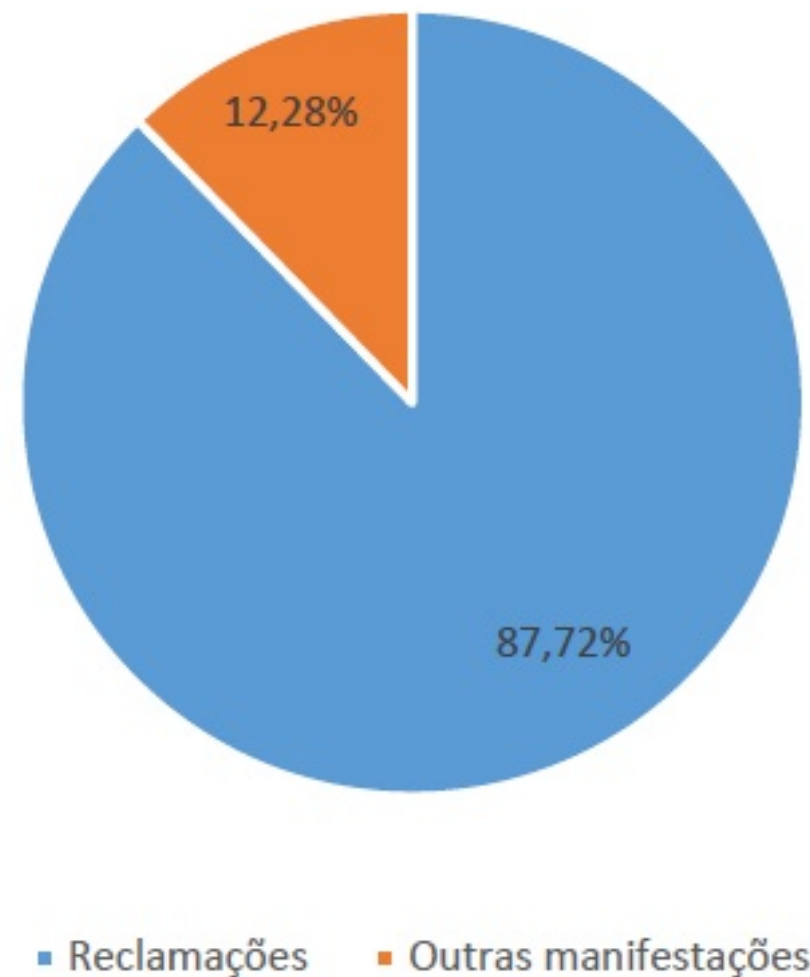
Março / 2020:

MARÇO: Proporção Reclamação / Outras manifestações



Abril / 2020

ABRIL: Proporção Reclamação / Outras manifestações



Os dois meses de maiores insatisfações pelo usuário foram fevereiro e abril. O mês de fevereiro, por ter menos dias úteis, somado ao fato do feriado de Carnaval, ocasionou superlotação, principalmente na última semana, o que deu causa ao colapso no atendimento nas farmácias do componente especializado. Isso foi destaque da mídia local que documentou as filas nas unidades, bem como o nível de insatisfação dos usuários. Tal fato ensejou algumas mudanças pontuais pelo então Secretário de Estado de Saúde do Distrito Federal, tais como: ampliação do horário de atendimento e inclusão dos sábados.

Essas mudanças refletiram no nível de satisfação do usuário no mês seguinte, uma vez que houve diminuição das reclamações em 8,61%. **No entanto, em abril, após celebração do Contrato nº 063/2020 e entrega dos medicamentos em domicílio, o nível de insatisfação cresceu 15,38%. O mês de abril foi recorde de reclamações com aumento de 243% em relação ao número de manifestações do mês de março.**

Das 100 reclamações registradas no mês de abril, 48 (quarenta e oito) relacionava-se com o serviço de entrega em domicílio, o que corresponde a 48% do total. Em linhas gerais, os usuários destacaram o descaso no BRB Serviços em não dar o devido *follow up* dos agendamentos. Os motoristas entregavam o medicamento sem solicitar assinatura no recibo de dispensação, sem conferir os documentos pessoais, sem estar devidamente paramentados com EPI's. A grande maioria das reclamações relatava agendamento seguido de atraso posterior a 24 horas sem a menor satisfação por parte da Contratada.

Muitos usuários ficaram sem medicação e comprometeram a integridade física por confiar no serviço que, em teoria, seria para manter a saúde dos pacientes. Muito destes ressaltaram nas unidades de farmácia que não mais iriam aderir ao serviço de entrega em domicílio e que preferiam expor ao vírus a ter que correr o risco de não ter acesso ao medicamento.

Mesmo a Contratada recebendo lista de desmarcações das unidades, não eram feitas as ligações e os usuários ficavam esperando por dias o medicamento não tinha qualquer *feedback* da responsável.

Além da insatisfação com os agendamentos, parte objeto contratual da qual a Contratada prestou serviços DIRETAMENTE por em tese já ter *know-how* para tal, a outra parte do objeto contratual, qual seja, entregas de medicamentos em domicílio também deixou a desejar.

Como é sabido e restou documentalmente provado pela Contratada, esta SUBCONTRATOU a empresa UNIHEALTH que SUBCONTRATOU a empresa Águila Transportadora para fazer a entrega em domicílio. Ainda que no projeto básico tivesse previsibilidade de subcontratação / terceirização, não houve previsibilidade e nem possibilidade jurídica de QUARTEIRIZAÇÃO.

Ademais, mesmo que isso fosse possível, cumpre ressaltar que é a Contratada a responsável direta por todas essas subcontratações, por isso deveria ter acompanhado a contratação da Águila pela UniHealth. Os serviços daquela deixaram, em muito, a desejar, conforme Laudo Técnico acostado aos autos que traz à baila todas as não conformidades.

CONCLUSÃO

Dos IMR's acostados aos autos (40922970) e de acordo com o plasmado neste relatório, conclui-se que no mês de competência de Abril, a Contratada não cumpriu com os parâmetros mínimos de qualidade ensejando em execução parcial do Contrato nº 63/2020 (39839431). Atingiu-se apenas 24,72% da meta de entregas em domicílio e 61% da média de ligações diárias, o que corresponde à média de 42,86% do objeto contratual.

Atenciosamente,

Diogo de Amorim Barros

Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO DE AMORIM BARROS - Matr.1672076-8, Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica**, em 01/06/2020, às 09:01, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **41024886** código CRC= **647EDED5**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

Relatório Circunstanciado n.º 1/2020 - SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF

Brasília-DF, 08 de agosto de 2020.

À SES/SUAG/DACC/GACTC

Senhora Gerente,

Referente ao contrato nº 063/2020 (38082098) que entre si celebram o Distrito Federal, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e a empresa BRB serviços S/A, nos termos do padrão nº 02/2002.

Assunto: relatório descritivo do serviço de agendamento, atendimento ativo e passivo pela central telefônica e entrega de medicamentos em domicílio pela BRB serviços S/A

Empresa: BRB serviços S/A

Competência: maio de 2020

Processo SEI: 00060-00109204/2020-43

CNPJ: 12.875.569/0001-80

Objeto do Contrato:

Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente (Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos; Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências; Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis).

1. Do detalhamento dos serviços prestados

Conforme já supradito, o objeto do contrato abrange três serviços e descritos no item 3.2.1. *in verbis*:

*"Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, **contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte de medicamentos**" (grifo nosso)*

Acerca desses, detalha-se:

- Sobre o serviço de **agendamento**: ocorreu por meio de central telefônica (ativa e receptiva), que realizou agendamento diário de pacientes e encaminhou p farmácia, por meio de planilhas, para que ocorresse a dispensação e a separação de kits de medicamentos para posterior entrega. As planilhas diárias de agendamento foram enviadas à farmácia, na maioria das vezes, com antecedência de 24 horas.
- Sobre o serviço de **entregas de medicamentos em domicílio**: após a dispensação e separação de medicamentos na farmácia, os kits de medicamentos ficavam segregados e eram encaminhados para o transporte no dia seguinte (turno da manhã) divididos em rotas pré-estabelecidas de acordo com a região de domicílio de cada paciente. Os motoristas, no ato da entrega, recolheram assinaturas dos pacientes (ou representantes cadastrados) em recibos para conferência e arquivamento nos núcleos de farmácia. Os motoristas retornavam à farmácia, ao final do dia, com os recibos de entrega e, quando alguma entrega não era efetuada, além de devolver os kits, apresentavam justificativas. Quando possível os kits eram reagendados para uma nova tentativa de entrega.
- Sobre o serviço de **fornecimento de mão de obra especializada de nível médio**: foram fornecidas equipes de colaboradores (de nível médio) em cada núcleo de farmácia e esses realizaram as atividades de conferir os medicamentos separados pelos farmacêuticos e técnicos da farmácia, embalar kits de medicamentos, acondicionar em caixas de transporte conforme as rotas pré-estabelecidas, direcionar aos motoristas os kits e recibos para efetuarem as entregas, receber os motoristas com os recibos ao final do dia e encaminhar aos farmacêuticos para conferência.

2. Das ocorrências

Conforme registrado nas atas das reuniões de avaliação e monitoramento do serviço contratado, as quais ocorreram nas datas de treze de maio (vide documento 40112676), vinte de maio (vide documento 41156432) e vinte e sete de maio (vide documento 41257718) do corrente ano, cabe destacar que:

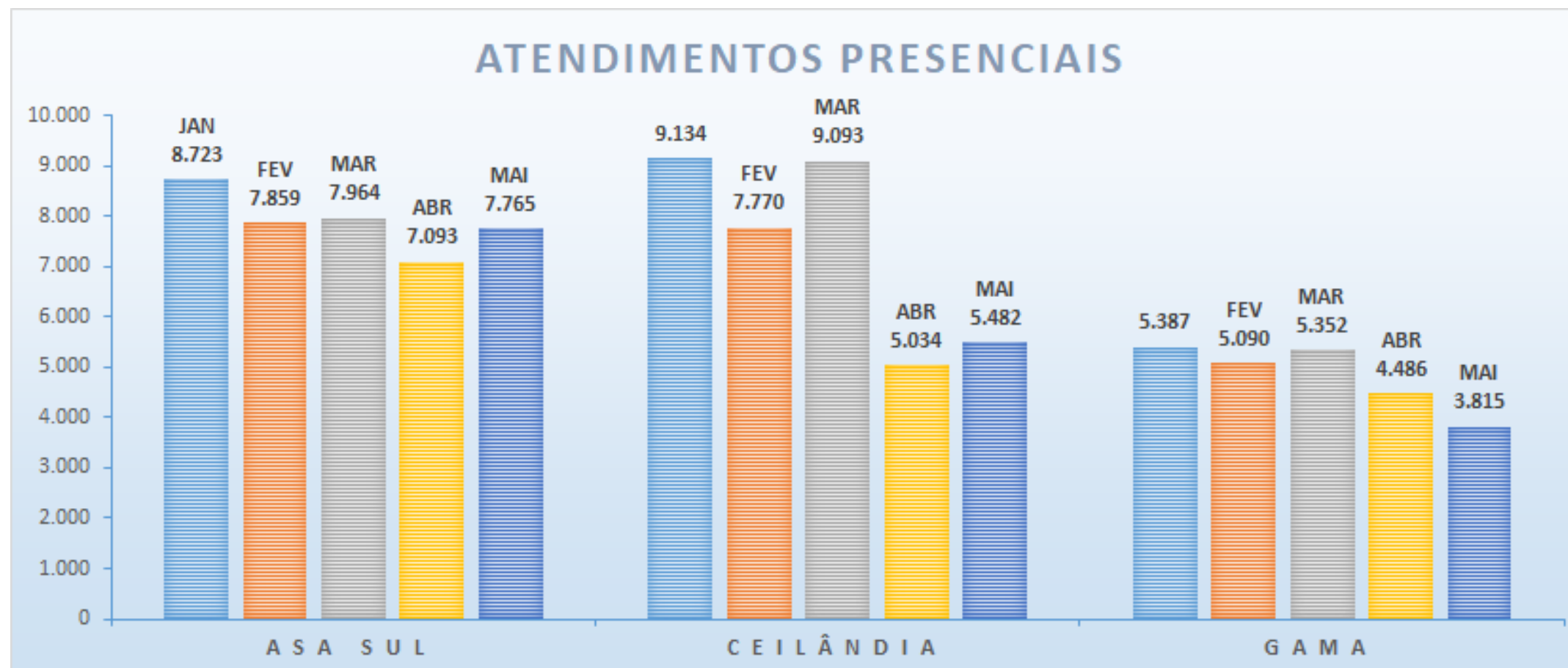
Os núcleos de farmácia necessitaram solicitar providências para que as listas roteirizadas de pacientes agendados fossem enviadas com a antecedência mínima de 48 horas, prazo que é necessário para a realização de todas as etapas de dispensação/separação/dupla checagem.

As entregas de medicamentos termolábeis não foram realizadas no mês de maio, tendo em vista a necessidade de acondicionamento em caixas térmicas climatizadas. A CONTRATADA, que ficou responsável por fornecer todos os equipamentos necessários para o acondicionamento adequado de termolábeis, até o mês em questão, ainda não os havia fornecido. Além disso, a CONTRATADA continuou a agendar pacientes que utilizam medicamentos termolábeis, gerando expectativa nula para esses, os quais se descolaram até às farmácias para fazerem suas retiradas e, nitidamente, descontentes pela promessa não cumprida de entrega em domicílio.

No início do mês de maio, ocorreu a substituição da transportadora pela CONTRATADA. Foi positivo para o processo de trabalho, por exemplo, porque proporcionou aos núcleos maior controle das entregas, uma vez que a atual transportadora foi capaz de, no mesmo dia, devolver à farmácia os recibos dos medicamentos assinados ou as devoluções dos kits com suas devidas justificativas.

Ademais, cumpre destacar que várias melhorias também foram observadas nesse período, tais como:

- Registradas mídias positivas pela ASCOM e em redes sociais;
- Cumprimento por parte dos motoristas dos horários determinados para retirada de kits de medicamentos e devolução de recibos;
- Redução do quantitativo de atendimentos presenciais de usuários no CEAF conforme gráfico abaixo;
- Implantação de novos fluxos e etapas para o aprimoramento do trabalho inerente às entregas e consequente diminuição das devoluções;
- Resolução, no mês de maio, da maioria das pendências de entregas remanescentes do mês de abril;
- Preenchimento em tempo satisfatório dos status das entregas, por parte da CONTRATADA, em planilhas para maior controle;
- Disponibilização de equipamentos e materiais - que permitiram a separação e acondicionamento dos kits de medicamentos para assegurar a entrega oportuna aos pacientes pré-agendados -, a saber: freezers, estantes, computadores, caixas organizadoras, materiais de embalagem e caixas térmicas;



3. Da avaliação da meta

Considerando que, no mês de maio, o universo de pacientes possíveis para entrega em domicílio foi reduzido em aproximadamente 33,00%, uma vez que não foram entregues medicamentos de controle especial, devido ajustes necessários no processo;

Considerando que, mesmo com a oferta do serviço de entrega em domicílio, há preferência por parte de alguns pacientes em continuar retirando seus medicamentos *in loco* nos núcleos de farmácia;

Considerando que, rotineiramente, há falta de alguns medicamentos no CEAF, impossibilitando sua dispensação, seja presencial ou em domicílio;

Considerando, ainda, que vários medicamentos (ex: atorvastatina) são dispensados para três meses de tratamento em um único atendimento/entrega, o que implica na redução da quantidade desses pacientes nos dois meses subsequentes à primeira entrega;

E, por fim, considerando o elevado número de pacientes que não estavam aptos para receber os medicamentos no mês de maio por diversos fatores, tais como: avaliação de processo pendente, pacientes com receituário de controle especial expirado ou inválido, pacientes com cadastros desatualizados, dentre outras peculiaridades, como pode ser visto na tabela abaixo:

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE PACIENTES <i>* números aproximados</i>
Total de pacientes cadastrados no sistema Hórus	33.000
<i>Pacientes não aptos para dispensação (MAIO/2020)</i>	

• Pacientes com cadastro não atualizado ou avaliação de processo pendente	4.000
• Pacientes que optaram por realizar retirada dos medicamentos de forma presencial	16.000
• Pacientes que, antes de maio, já haviam retirado medicamentos para um trimestre	2.000
• Pacientes com medicamentos em falta no mês	3.000
Total de pacientes não aptos para dispensação	25.000
Assim, o total de pacientes aptos para dispensação e entrega em domicílio no mês de maio	8.000

Fonte: Base de dados BI.

Considerando que o Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), discorre no item 4.5.6 da CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO, in verbis: "4.5.6. Entrega: > (maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês."

A tabela nº 2, situada no apêndice III - modelo de instrumento de medição de resultado -, há menção em "Meta a cumprir": "Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)" e in verbis, abaixo:

Apêndice III - Instrumento de Medição de Resultado Nº 2

Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio	
Entregas realizadas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado neste termo de referência.
Meta a cumprir	Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)
Documento de	Relatório de entregas realizadas.

medição	
Forma de acompanhamento	Monitoramento por meio dos relatórios das entregas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Parâmetro: % (percentual) mensal de entregas domiciliares realizadas.
	Cálculo: (Quantidade de entregas realizadas dividido pela quantidade de entregas agendadas) x 100 = X
Início de Vigência	Início das atividades de Entrega de Medicamento em Domicílio, conforme cronograma de implantação.
Faixas de ajuste no pagamento	X maior ou igual a 95% = pagamento de 100 % do valor previsto para o item 6.
	Para X menor que 95% = pagamento de X vezes o valor previsto para o subitem item 6.
Sanções	Multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.
Observações	Serão desconsideradas do cálculo as entregas não realizadas que estejam devidamente justificadas. em que fique comprovada a ausência de culpa da CONTRATADA

Considerando o detalhamento contido na tabela supradita e as quantidades de pacientes aptos e não aptos para dispensação, alcançar o quantitativo descrito no item 4.5.6 - "Entrega: > (maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês", torna-se inviável, principalmente, por haver apenas cerca de 8.000 (oito mil) pacientes aptos a receberem seus medicamentos em domicílio.

Portanto, foi utilizado - para fins de medição do resultado do serviço executado pela CONTRATADA - o dispositivo constante da tabela nº 2, do Apêndice III, do Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), constante do processo SEI nº 00060-00109204/2020-43, a qual seja "Meta a cumprir": "**Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares** agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)" .

3. Da análise do relatório IMR

Tendo em vista que o contrato, no seu objeto, destaca que o serviço é composto de três atividades, que a CONTRATADA deve executar, sendo:

- 1. AGENDAMENTO;
- 2. ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO; e
- 3. FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA.

Quanto ao **AGENDAMENTO**, conforme está no Relatório IMR (45382806), foram realizadas 3.996 (três mil novecentas e noventa e seis) ligações por dia (média) e, considerando que o volume médio previsto no contrato era de 2.750 (dois mil setecentas e cinquenta), esse critério foi atendido.

A taxa de abandono das ligações apresentada pela CONTRATADA foi de 0,14%, o que atendeu a exigência do contrato (inferior a 5%).

O TMA (tempo médio de atendimento) exigido no contrato deve ser menor que 10 minutos por ligação. Como a CONTRATADA apresentou TMA de segundos, considera-se que esse critério foi atendido.

Por fim, somente o critério de velocidade de atendimento das ligações não atendeu ao estabelecido no contrato (ser inferior a 10 segundos para 90% das ligações), visto que o Relatório IMR mostra que 78,67% de ligações foram atendidas dentro do prazo inferior a 10 segundos.

LIGAÇÃO ATIVA	Realizadas	Efetivadas	% NS Efetivadas	TMA
TOTAL	66.647	64.980	97,5	00:01:24
MÉDIA DIÁRIA	3.332	3.249		

LIGAÇÃO RECEPTIVA	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	TMA	Nível serviço 10s	Nível abandono 10s
TOTAL	13.273	13.251	22	00:05:43	78,67	0,14
MÉDIA DIÁRIA	664	663	1			

MEDIA LIGAÇÃO DIA	3.996
MEDIA TMA	00:03:34
MEDIA NÍVEL DE SERVIÇO	88,1

Quanto à **ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO**, conforme pode ser visto no Relatório IMR (45382806), do total de 6.443 pacientes agendados, ocorreram efetivamente 4.709 entregas, o que representa 73,09%.

TABELA II

Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio e Ligações															
Entregas realizadas															
Item	Descrição														
Finalidade	Garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado neste termo de referência.														
Meta a cumprir	Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês) Agendamentos Realizados. <table><tr><th>STATUS</th><th>TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS</th></tr><tr><td>PACIENTES AGENDADOS</td><td>6.443</td></tr><tr><td>PACIENTES NÃO DISPENSADOS</td><td>1.675</td></tr><tr><td>PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS</td><td>4.768</td></tr><tr><td>PACIENTES ENTREGUES</td><td>4.709</td></tr><tr><td>% ENTREGUE/AGENDADO</td><td>73,09%</td></tr><tr><td>% ENTREGUE/DISPENSADO</td><td>98,76%</td></tr></table>	STATUS	TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS	PACIENTES AGENDADOS	6.443	PACIENTES NÃO DISPENSADOS	1.675	PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS	4.768	PACIENTES ENTREGUES	4.709	% ENTREGUE/AGENDADO	73,09%	% ENTREGUE/DISPENSADO	98,76%
STATUS	TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS														
PACIENTES AGENDADOS	6.443														
PACIENTES NÃO DISPENSADOS	1.675														
PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS	4.768														
PACIENTES ENTREGUES	4.709														
% ENTREGUE/AGENDADO	73,09%														
% ENTREGUE/DISPENSADO	98,76%														

Quanto ao **FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA**, a CONTRATADA disponibilizou colaboradores de nível médio contratados pela BRB Serviços S/A.

Portanto, conclui-se que a CONTRATADA executou efetivamente:

SERVIÇO			Executado
1) AGENDAMENTO	Média de ligações por dia	Atendido satisfatoriamente	100%

	TMA	Atendido satisfatoriamente	100%
	Taxa de abandono	Atendido satisfatoriamente	100%
	Velocidade de atendimento de ligações (até 10 segundos)	Atendido parcialmente	78,67%
TOTAL			94,67%

SERVIÇO		Executado
2) ENTREGAS DOMICILIARES	Atendido parcialmente	73,09%
TOTAL		73,09%

SERVIÇO		Executado
3) FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA	Atendido satisfatoriamente	100%
TOTAL		100%

Dessa forma, atesta-se a nota fiscal (44867199) da seguinte forma:

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Valor da Nota Fiscal	Atesto	Valor SUGERIDO de Glosa
1. Valor Serviço AGENDAMENTO	R\$ 600.875,02	R\$ 568.848,38	R\$ 32.026,64
2. Valor Serviço ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO	R\$ 600.875,02	R\$ 439.179,55	R\$ 161.695,47
3. Valor Serviço FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA	R\$ 600.875,02	R\$ 600.875,02	-
TOTAL	R\$ 1.802.625,06	R\$ 1.608.902,95	R\$ 193.722,11

Diante de todo o exposto, atesto a Nota Fiscal n. 44867199 a ser pago de **R\$ 1.608.902,95 (um milhão, seiscentos e oito mil novecentos e dois reais e noventa e cinco centavos)**.

Atenciosamente,

Walleska Fidelis Gomes Borges
Executora e Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica



Documento assinado eletronicamente por **WALLESKA FIDELIS GOMES - Matr.1437039-5, Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica**, em 19/08/2020, às 18:49, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **44981678** código CRC= **E3239962**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica



Relatório Circunstanciado n.º 2/2020 - SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF

Brasília-DF, 22 de agosto de 2020.

00060-00274799/2020-15À SES/SUAG/DACC/GACTC

Senhora Gerente,

Referente ao contrato nº 063/2020 (38082098) que entre si celebram o Distrito Federal, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e a empresa BRB serviços S/A, nos termos do padrão nº 02/2002.

Assunto: relatório descritivo do serviço de agendamento, atendimento ativo e passivo pela central telefônica e entrega de medicamentos em domicílio pela BRB serviços S/A

Empresa: BRB serviços S/A

Competência: junho de 2020

Processo SEI: 00060-00109204/2020-43

CNPJ: 12.875.569/0001-80

Objeto do Contrato:

Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente (Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos; Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências; Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis).

1. Do detalhamento dos serviços prestados

Conforme já supradito, o objeto do contrato abrange três serviços e descritos no item 3.2.1. *in verbis*:

*"Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, **contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte de medicamentos**" (grifo nosso)*

Acerca desses, detalha-se:

- Sobre o serviço de **agendamento**: ocorreu por meio de central telefônica (ativa e receptiva), que realizou agendamento diário de pacientes e encaminhou para os núcleos de farmácia, por meio de planilhas, para que ocorresse a dispensação e a separação de kits de medicamentos para posterior entrega. As planilhas diárias de agendamento foram enviadas à farmácia, na maioria das vezes, com antecedência de 48 horas.
- Sobre o serviço de **entregas de medicamentos em domicílio**: após a dispensação e separação de medicamentos pela farmácia, os kits de medicamentos ficavam segregados e eram encaminhados para o transporte no dia seguinte (turno da manhã) divididos em rotas pré-estabelecidas de acordo com a região de domicílio de cada paciente. Os motoristas, no ato da entrega, recolheram assinaturas dos pacientes (ou representantes cadastrados) em recibos para conferência e arquivamento nos núcleos de farmácia. Os motoristas retornavam à farmácia, ao final do dia, com os recibos de entrega e, quando alguma entrega não era efetuada, além de devolver os kits, apresentavam justificativas. Quando possível os kits eram reagendados para uma nova tentativa de entrega.
- Sobre o serviço de **fornecimento de mão de obra especializada de nível médio**: foram fornecidas equipes de colaboradores (de nível médio) em cada núcleo de farmácia e esses realizaram as atividades de: conferir os medicamentos separados pelos farmacêuticos e técnicos da farmácia, embalar kits de medicamentos, acondicionar em caixas de transporte conforme as rotas pré-estabelecidas, direcionar aos motoristas os kits e recibos para efetuarem as entregas, receber os motoristas com os recibos ao final do dia e encaminhar aos farmacêuticos para conferência.

2. Das ocorrências

Conforme registrado nas atas das reuniões de avaliação e monitoramento do serviço contratado, as quais ocorreram nas datas de dois de junho (vide documento 41287660), dez de junho (vide documento 41720228), dezessete de junho (vide documento 42368032) e vinte e quatro de junho (vide documento 43070339) do corrente ano, cabe destacar as principais deliberações:

ATA 02-JUNHO-2020

. A nova empresa de logística Dala Transportes foi apresentada formalmente pelo Gerente da BRB Serviços, Mai diretoria, gerência e chefias das Unidades das Farmácias;

. As chefias das farmácias apresentaram pontos que se demonstraram frágeis no processo até o momento e que necessitam de atenção especial para evitar novas falhas, tais quais: necessidade de materiais para a separação e entrega dos medicamentos (embalagens, plástico bolha, termoigrômetros, etc), cuidados com a armazenagem dos medicamentos (termolábeis especialmente), fluxos e prazos desde a separação até o retorno de recibos e devolução de medicamentos;

ATA 10-JUNHO-2020

. Foi confirmado pelas chefias de que já houve a incorporação de freezers, refrigeradores e caixas térmicas pela nova empresa transportadora (Dala) nas três farmácias do CEAF (Asa Sul, Ceilândia e Gama);

. Alinhou-se que para os medicamentos controlados haverá coleta de receituários às segundas e terças-feiras, com dois dias de prazo para validação desses pelos farmacêuticos, e as entregas se darão, respectivamente, às quintas e sextas-feiras. O novo fluxo envolvendo os medicamentos controlados terá início em 22 de junho;

. Acerca do problema de kits de medicamentos devolvidos, alinhou-se que as farmácias sinalizarão à Contratada, no final do dia, os casos de pacientes com kits devolvidos pela transportadora e a empresa procederá ligação para agendamento como “meta zero” (prioridade máxima) imediatamente no dia posterior, com reagendamento da entrega deste kit para o mais rápido possível (provavelmente até o segundo dia útil posterior à devolução);

. Ficou definido que serão criadas e compartilhadas (BRB e Farmácias do CEAF) planilhas no Google Drive para alimentação simultânea dos dados referentes aos agendamentos, status de entregas, entre outras informações;

ATA 17-JUNHO-2020

. Ficou definido, nesta reunião, que a o CEAF irá realizar um treinamento para os motoristas e demais colaboradores da transportadora com o objetivo de padronizar fluxos e minimizar erros durante o processo de entrega dos medicamentos;

. Alinhou-se que as chefias das farmácias do CEAF iniciarão os testes com as planilhas compartilhadas a partir da quinta-feira (18/06/2020), a fim de definirem, o mais rápido possível, se essa é uma metodologia viável e uniforme para controle e acompanhamento de todos os envolvidos nesse processo de entrega dos medicamentos em domicílio;

. Após o relato das chefias do CEAF, que tiveram grande transtorno com a disparidade do número de agendamentos de entregas de medicamentos - de modo que já houve diferença de até 100% na quantidade diária agendada e que demandou, aos servidores das farmácias, que extrapolassem em muito suas cargas horárias para conseguirem realizar a separação dos kits para as entregas - ficou definido que o BRB Serviços irá solicitar formalmente a demanda de capacidade diária de separação de kits de medicamentos por cada uma das farmácias, pois, essa informação servirá para redefinir um teto de agendamentos de pacientes/dia;

. O representante da empresa Dala Transportes (Josenias) relatou que já foram fornecidos - às três farmácias do CEAF - insumos para auxiliar em todo o processo de separação e acondicionamento dos kits de medicamentos (ex: plástico bolhas, materiais de embalagens, etc).

. As chefias das farmácias informaram que foi elaborado documento formalizando pactuação (por questões de quantitativo de recursos humanos) de capacidade máxima diária de agendamentos para dispensação, separação e montagem dos kits de medicamentos, de modo que esse limite deveria ser respeitado a fim de evitar que pacientes agendados não recebam medicamentos por falta de possibilidade de separação. O documento foi enviado ao BRB Serviços por meio do processo SEI Nº 00060-00274799/2020-15.

. *A representante do BRB Serviços (Jéssica), em atenção à reivindicação das chefias das farmácias do CEAF na última reunião, informa que já foi providenciado a padronização de vestimenta (ex: uniforme) e uso de crachá dos motoristas e demais colaboradores;*

. *Após explicação das chefias das farmácias do CEAF, foi deliberado que haverá um cuidado maior com o agendamento referente a medicamentos que estão em estoque muito baixo, pois, uma vez que é imprevisível a demanda presencial espontânea e que os usuários têm sido agendados para receberem seus medicamentos geralmente com antecedência de uma semana, não se pode agendar a entrega de um medicamento que não possua estoque suficiente para suprir mais que a semana;*

. *A respeito dos medicamentos sujeitos a controle especial, como só é possível realizar dispensação após uma validação das receitas, alinhou-se que haverá coletas dessas somente às segundas e terças-feiras, com prazo de até 48 horas para validação dos farmacêuticos, e as entregas desses medicamentos se darão, às quintas e sextas-feiras, respectivamente, a partir do mês de julho;*

3. Da avaliação da meta

Considerando que, mesmo com a oferta do serviço de entrega em domicílio, há preferência por parte de alguns pacientes em continuar retirando seus medicamentos *in loco* nos núcleos de farmácia;

Considerando que, rotineiramente, há falta de alguns medicamentos no CEAF, impossibilitando sua dispensação, seja presencial ou em domicílio;

Considerando, ainda, que vários medicamentos (ex: atorvastatina) são dispensados para três meses de tratamento em um único atendimento/entrega, o que implica na redução da quantidade desses pacientes nos dois meses subsequentes à primeira entrega;

E, por fim, considerando o elevado número de pacientes que não estavam aptos para receber os medicamentos no mês de junho por diversos fatores, tais como: avaliação de processo pendente, pacientes com receituário de controle especial expirado ou inválido, pacientes com cadastros desatualizados, dentre outras peculiaridades, como pode ser visto na tabela abaixo:

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE PACIENTES

	<i>* números aproximados</i>
Total de pacientes cadastrados no sistema Hórus	33.000
<i>Pacientes não aptos para dispensação (JUNHO/2020)</i>	
• Pacientes com cadastro não atualizado ou cadastro pendente	4.000
• Pacientes que optaram por realizar retirada dos medicamentos de forma presencial	13.500
• Pacientes que, antes de junho, já haviam retirado medicamentos para um trimestre	3.000
• Pacientes com medicamentos em falta no mês	3.000
Total de pacientes não aptos para dispensação	23500
Assim, o total de pacientes aptos para dispensação e entrega em domicílio no mês de junho	9500

Fonte: Base de dados BI.

Considerando que o Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), discorre no item 4.5.6 da CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO, in verbis:

"4.5.6. Entrega: > *(maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês.*"

A tabela nº 2, situada no Apêndice III - modelo de instrumento de medição de resultado -, há menção em "*Meta a cumprir*": "Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite **máximo** de 15.000 entregas/mês)" e in verbis, abaixo:

Apêndice III - Instrumento de Medição de Resultado Nº 2

Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio	
Entregas realizadas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado neste termo de referência.
Meta a cumprir	Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)
Documento de medição	Relatório de entregas realizadas.
Forma de acompanhamento	Monitoramento por meio dos relatórios das entregas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Parâmetro: % (percentual) mensal de entregas domiciliares realizadas.
	Cálculo: (Quantidade de entregas realizadas dividido pela quantidade de entregas agendadas) x 100 = X
Início de Vigência	Início das atividades de Entrega de Medicamento em Domicílio, conforme cronograma de implantação.
Faixas de ajuste no pagamento	X maior ou igual a 95% = pagamento de 100 % do valor previsto para o item 6.
	Para X menor que 95% = pagamento de X vezes o valor previsto para o subitem item 6.
Sanções	Multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.
Observações	Serão desconsideradas do cálculo as entregas não realizadas que estejam devidamente justificadas. em que fique comprovada a ausência de culpa da CONTRATADA

Considerando o detalhamento contido na tabela supradita e as quantidades de pacientes aptos e não aptos para dispensação, alcançar o quantitativo descrito no item 4.5.6 - "Entrega: > *(maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês*", torna-se inviável, principalmente, por haver apenas cerca de 9.500 (nove mil e quinhentos) pacientes aptos a receberem seus medicamentos em domicílio.

Portanto, foi utilizado - para fins de medição do resultado do serviço executado pela CONTRATADA - o dispositivo constante da tabela nº 2, do Apêndice III, do Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), constante do processo SEI nº 00060-00109204/2020-43, a qual seja "Meta a cumprir": "**Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares** agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)" .

4. Da análise do relatório IMR

Tendo em vista que o contrato, no seu objeto, destaca que o serviço é composto de três atividades, que a CONTRATADA deve executar, sendo:

1. AGENDAMENTO;
2. ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO; e
3. FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA.

Quanto ao **AGENDAMENTO**, conforme está no Relatório IMR (43940436), foram realizadas 4.324 (quatro mil trezentos e vinte e quatro) ligações por dia (média) e, considerando que o volume médio previsto no contrato era de 2.750 (dois mil setecentas e cinquenta), esse critério foi atendido.

A taxa de abandono das ligações apresentada pela CONTRATADA foi de 0,11%, o que atendeu a exigência do contrato (inferior a 5%).

O TMA (tempo médio de atendimento) exigido no contrato deve ser menor que 10 minutos por ligação. Como a CONTRATADA apresentou TMA de 03 minutos e 17 segundos, considera-se que esse critério foi atendido.

O contrato estabelece que o critério de velocidade de atendimento das ligações deve ser inferior a 10 segundos para 90% das ligações. Esse critério também foi atendido, visto que o Relatório IMR mostra que 99,26% das ligações foram atendidas dentro do prazo inferior a 10 segundos.

Portanto, referente a todos os critérios analisados a CONTRATADA os cumpriu em sua totalidade.

LIGAÇÃO ATIVA	Realizadas	Efetivadas	% NS Efetivadas	TMA
TOTAL	87.682	85.821	97,88	00:01:24
MÉDIA DIÁRIA	3.812	3.731		

LIGAÇÃO RECEPTIVA	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	TMA	Nível serviço 10s	Nível abandono 10s
TOTAL	10.749	10.734	15	00:05:10	99,26	0,11
MÉDIA DIÁRIA	511,86	511,14	0,71			
MEDIA LIGAÇÃO DIA	4.324					
MEDIA TMA	00:03:17					
MEDIA NÍVEL DE SERVIÇO	98,6					

Quanto à **ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO**, conforme pode ser visto no Relatório IMR (43940436), do total de 14.333 (quatorze mil trezentos e trinta e três) pacientes agendados, ocorreram efetivamente 7.530 (sete mil quinhentos e trinta) entregas, o que representa 52,54%.

TABELA II

Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio e Ligações

Entregas realizadas

Item	Descrição												
Finalidade	Garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado neste termo de referência.												
Meta a cumprir	<p>Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)</p> <p>Agendamentos Realizados</p> <table> <tr> <th>STATUS</th><th>TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS</th></tr> <tr> <td>PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS</td><td>7.854</td></tr> <tr> <td>PACIENTES ENTREGUES</td><td>7.530</td></tr> <tr> <td>% ENTREGA/DISPENSADO</td><td>95,87%</td></tr> <tr> <td>MEDICAMENTOS ENTREGUES</td><td>10.060</td></tr> <tr> <td>TOTAL DE AGENDAMENTO</td><td>14.333</td></tr> </table> <p>A diferença entre os medicamentos entregue x agendados, deve-se a varios fatores (ausência de dispensação, paciente ausente, endereço incorreto, pacientes que ja retiraram na farmacia e etc.)</p>	STATUS	TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS	PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS	7.854	PACIENTES ENTREGUES	7.530	% ENTREGA/DISPENSADO	95,87%	MEDICAMENTOS ENTREGUES	10.060	TOTAL DE AGENDAMENTO	14.333
STATUS	TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS												
PACIENTES AGENDADOS E DISPENSADOS	7.854												
PACIENTES ENTREGUES	7.530												
% ENTREGA/DISPENSADO	95,87%												
MEDICAMENTOS ENTREGUES	10.060												
TOTAL DE AGENDAMENTO	14.333												

Quanto ao **FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA**, a CONTRATADA disponibilizou colaboradores de nível médio contratados pela BRB Serviços S/A.

Portanto, conclui-se que a CONTRATADA executou efetivamente:

SERVIÇO			Executado
1) AGENDAMENTO	Média de ligações por dia	Atendido satisfatoriamente	100%
	TMA	Atendido satisfatoriamente	100%
	Taxa de abandono	Atendido satisfatoriamente	100%
	Velocidade de atendimento de ligações (até 10 segundos)	Atendido parcialmente	100%
TOTAL			100,00%

SERVIÇO		Executado
2) ENTREGAS DOMICILIARES	Atendido parcialmente	52,54%
TOTAL		52,54%

SERVIÇO		Executado
3) FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA	Atendido satisfatoriamente	100%
TOTAL		100%

Dessa forma, atesta-se a nota fiscal (46043797) da seguinte forma:

--	--	--	--

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Valor da Nota Fiscal	Atesto	Valor SUGERID Glosa
1. Valor Serviço AGENDAMENTO	R\$ 600.875,02	R\$ 600.875,02	-
2. Valor Serviço ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO	R\$ 600.875,02	R\$ 315.699.74	R\$ 285.175,28
3. Valor Serviço FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA	R\$ 600.875,02	R\$ 600.875,02	-
TOTAL	R\$ 1.802.625,06	R\$ 1.517.449,78	R\$ 285.175,28

Diante de todo o exposto, atesto a Nota Fiscal n. 002328, a ser paga, no valor de **R\$ 1.517.449,78 (um milhão, quinhentos e dezessete mil quatrocentos e quarenta e nove reais e setenta e oito centavos)**.

Atenciosamente,

Walleska Fidelis Gomes Borges

Executora e Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica



Documento assinado eletronicamente por **WALLESKA FIDELIS GOMES - Matr.1437039-5, Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica**, em 28/08/2020, às 12:02, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **45797989** código CRC= **CC9FAC02**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF

00041-00001317/2020-48

Doc. SEI/GDF 45797989

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

Núcleo de Farmácia do Componente Especializado no Gama

Despacho - SES/SAIS/DIASF/GCEAF/NFCE GAMA

Brasília-DF, 02 de outubro de 2020.

À

Senhora Walleska Fidelis Gomes Borges

Gestora/Executora do Contrato 063/2020

e Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

Com vistas à BRB Serviços

Senhora Gerente,

Trata-se de acompanhamento da execução do **Contrato nº 063/2020**, celebrado entre o Distrito Federal, por intermédio da Secretaria Estadual de Saúde, e a empresa BRB SERVIÇOS S/A, cujo objeto é a contratação de Central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos Núcleos do Componente Especializado - NFCE (antigas Farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente, no qual foram solicitadas informações referentes às condições exigidas em contrato.

Considerando os requisitos presentes no Contrato 063/2020 (00060-00109204/2020-43) e as limitações e necessidades apontadas no projeto básico (37293085), especificadas na justificativa do quantitativo, foram estimadas aproximadamente 15 mil entregas em domicílio/mês e 2.750 ligações com agendamento efetivo para os usuários por dia, podendo haver subcontratação, sendo que havendo inexecução total/parcial dos serviços o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Considerando designação para atuar como **Fiscal Técnico** do referido contrato (DODF Nº 143, de 30 de Julho de 2020) **encaminho o presente para ciência e seguimento das ações julgadas pertinentes.**

Das questões técnicas, foram solicitadas informações à BRB Serviços, por meio do processo 00060-00330122/2020-66 quanto a diversos itens preconizados no Contrato 063/2020, ao qual o BRB Serviços respondeu em 07 de agosto de 2020, em ofício à SES DF Nº 2062/2020 - BRB/PRESI/DISEP/GERBI/NUCBA (44953684), informando que alguns pontos já foram discutidos anteriormente com a gestão antiga e com o subsecretário (SUAG), e que a maior parte das informações e documentos citados são mensalmente encaminhados via processo SEI, além disso, enviou informações complementares em mensagem de correio eletrônico de 29 de setembro de 2020 (48001789).

Verificou-se o atendimento às informações solicitadas, a partir dos documentos enviados pelo BRB Serviços e acostados no processo 00041-00001399/2020-21 e 00060-00330122/2020-66, referentes ao mês de Julho de 2020, quais sejam:

1. Relatório contendo os agentes de atendimento alocados na execução dos serviços: documento 44672126, referente a 58 operadores de teleatendimento nível I, 2 supervisores, 2 auxiliares e 2 supervisores de logística, 3 coordenadores de operações, e 1 gerente de negócios e processos;
2. Relatório do IMR e valores apurados: 44803947;
3. Informa as datas em que houve agendamento: 44672373 ;
4. Informa que houve separação de medicamentos de 02 a 29 de Julho, e entregas do período de 03 a 30 de Julho, exceto dias não úteis, em horário comercial (08:00 – 18:00) - 48002018;
5. Dias e horários das entregas em domicílio: informado através de planilha compartilhada pelo link

https://docs.google.com/spreadsheets/d/17s_BmQPhTU5EFmpW66gYBnGxOB-DAjI0AGX9h4gkR88/edit?usp=sharing , de acordo com agendamento prévio;

6. Comprovante de treinamento inicial de teleatendimento: listas de presença 40073123, 40073502 e 40073699, conforme lista de funcionários 40106052;
7. Comprovante de treinamento inicial para todo o efetivo de funcionários em atividade neste contrato (telefonistas, agentes de separação e motoristas): 40073272 e 40073882;
8. Comprovante, caso exista, de aprimoramento contínuo: 44702042;
9. Plano de capacitação, caso exista, das ações de educação continuada: 48002018 - foi informado que a central é capacitada e reciclada com 02 treinamentos mensais - item 2, sendo que em julho houve treinamento para alguns profissionais (44702042);
10. Relata que não houve alterações na equipe - 48002018 - item 3, ;
11. Relatório de produção do volume diário de ligações (projeção de 2.750/dia): 44672373;
12. Informa por meio de relatório a taxa de abandono das ligações, velocidade de atendimento das ligações, e número de atendimentos e agendamentos efetivados para os usuários por dia (avaliação qualitativa das ligações), bem como o tempo médio de atendimento (TMA): 44672843;
13. Informa que não houve interrupções nos serviços de atendimento ao usuário ativo/receptivo: 48002018 - item 4;
14. Informa sobre a devida identificação (crachá/camiseta) dos profissionais em serviço: foi disponibilizado uniforme a partir de 29/07/2020. Em reunião de trabalho de 16/07/2020, conforme disposto em ata, houve um atraso na confecção das camisas de uniforme, mas que haveria regularização dessa demanda em breve;
15. Enviou Relatório de entregas efetuadas; e registro das ocorrências verificadas: 44803947 = INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - JULHO de 2020;
16. Relatório de tentativas de entregas que foram frustradas com sua devida justificativa: 44804167 - documento que visa apresentar o resultado do exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (Julho de 2020), apresenta 611 tentativas de entregas frustradas (devolvidos).
17. Relatório de serviços de busca de receitas, o qual é parte necessária, de acordo com a legislação vigente, para a dispensação de medicamentos sujeitos à controle especial,

excepcionalizada a entrega pela Resolução da Diretoria Colegiada (RDC Anvisa) 357/2020: 44804167, apresenta 2.346 receitas coletadas e 1.073 receitas não coletadas;

18. Quanto ao transporte, e o sistema de gestão da qualidade utilizado, capaz de documentar, verificar e assegurar os requisitos específicos a cada operação envolvida: 48002018 - item 5 - informa rastreabilidade por meio do sistema de minutas, e relata que todas as especificações necessárias para realizar o transporte dos diversos tipos de medicamentos (Comuns, termolábeis e controlados) são observadas e garantidas, incluindo manutenção da temperatura do medicamento e os devidos lacres;
19. Relatório com os medicamentos devolvidos para reintegração ao estoque da SES DF, com o motivo da devolução, tendo sido garantida as condições de armazenagem e transporte, integridade da embalagem secundária original e o prazo de validade: 44804167 resumido, e 48002018 com os motivos de devolução;
20. Informa se foram monitoradas as condições de transporte relacionadas às especificações de temperatura, acondicionamento, armazenagem e umidade do medicamento utilizando instrumentos calibrados; 48002018 - item 7, relata que esse controle é feito com a utilização de caixas térmicas com termo higrômetros, disponíveis nos veículos em todas as unidades CEAF. A calibração dos instrumentos é feita periodicamente. Não apresentou neste momento os registros das calibrações;
21. Informa se foram realizados o monitoramento e o controle da temperatura durante a armazenagem e o transporte, realizados de maneira contínua: 48002018 - item 8, relata que esse controle é feito com a utilização de caixas térmicas com termo higrômetros, disponíveis nos veículos em todas as unidades CEAF, sem apresentar neste momento os registros de temperatura verificados;
22. Em caso de subcontratação, informar se a empresa subcontratada atende à legislação sanitária vigente, possuindo Licença Sanitária, AFE e AE, para a atividade de "transportar": 48002018 - item 9, relata que a subcontratada atende a todas as legislações relacionadas, tendo apresentado documentação comprobatória no ato da contratação, acostados no documento 48352417;
23. Informa, em caso de subcontratação, se a Empresa Contratada cumpre as Boas Práticas de Transporte: 48002018 - item 10, relata que a subcontratada cumpre todas as boas práticas de transporte e apresentou documentos que atestam a capacidade técnica da terceirizada (48352417). No presente momento não apresentou POPs, Manuais ou outros documentos que denotem o cumprimento das BPT. O cadastro da empresa Dala Transporte encontra-se ativo na Anvisa, podendo ser consultado em <https://consultas.anvisa.gov.br/#/empresas/empresas/q/?cnpj=14953799000145>.
24. Informa que as atas das reuniões de trabalho junto à SES DF constam no processo 00060-00198957/2020-15;
25. Sobre os comprovantes de reparo e correção das irregularidades na prestação dos serviços que lhe foram comunicadas: várias intercorrências eram tratadas em tempo real, ou relatadas e sanadas após combinações feitas nas reuniões de trabalho que ocorreram no período, registradas em atas.

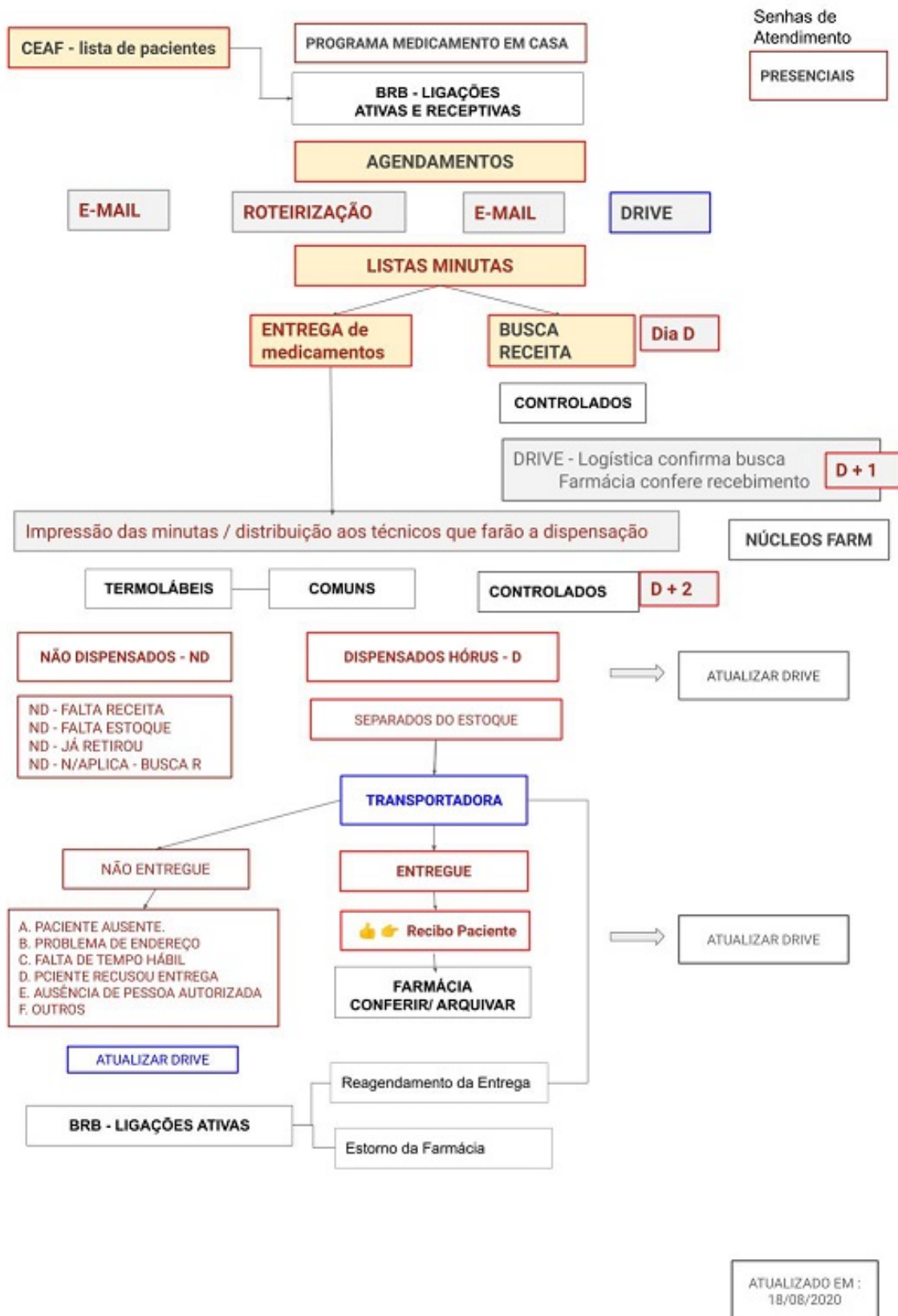
Do detalhamento dos serviços prestados

Conforme disposto nos documentos supracitados, sobre os diferentes serviços objetos do contrato, quais sejam: *"agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e*

fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas a separação e transporte de medicamentos”, observa-se que:

- a) *Agendamento:* ocorreu por meio de central telefônica (ativa e receptiva), com agendamento diário de pacientes. O encaminhamento das informações para os núcleos de farmácia se deu por meio de correio eletrônico e planilhas compartilhadas on line, na maioria das vezes, com antecedência de 48 horas, a fim de possibilitar a dispensação e a separação de kits de medicamentos para posterior entrega.
- b) *Entrega de medicamentos em domicílio:* a efetivação das entregas pode ser verificada na planilha compartilhada on line, e conferida pela assinatura dos pacientes ou seus representantes autorizados nos recibos de dispensação emitidos pelo sistema Hórus, que são conferidos e arquivados nos núcleos de farmácia. As minutas de roteiros de entrega, divididos em rotas pré-estabelecidas de acordo com a região de domicílio de cada paciente, também são assinadas pelo usuário para comprovação da entrega, e ficam em posse da empresa responsável pela logística. Nos casos em que não foi possível efetivar a entrega, os medicamentos foram devolvidos, acompanhados de sua devida justificativa no preenchimento da planilha on line. Os pacientes com medicamentos não entregues, sempre que possível, eram re-agendados para uma nova tentativa de entrega.
- c) *Fornecimento de mão de obra especializada de nível médio:* foram fornecidas equipes de colaboradores (de nível médio) em cada núcleo de farmácia e esses realizaram as atividades de: conferir os medicamentos separados pelos técnicos da farmácia e farmacêuticos, embalar kits de medicamentos, acondicionar em caixas de transporte conforme as rotas pré-estabelecidas, direcionar aos motoristas os kits e recibos para efetuarem as entregas, receber os motoristas com os recibos ao final do dia e encaminhar aos farmacêuticos para conferência. A equipe da logística varia em cada núcleo de farmácia, e não considera o número de motoristas necessários ao serviço de entrega, tão pouco dimensiona as distâncias percorridas e o tempo gasto em cada entrega de medicamentos.

Na figura abaixo é possível observar um fluxograma resumido sobre a realização de diversas etapas necessárias à efetivação do serviço de entrega de medicamentos em casa, do CEAF/ SES DF, no entanto sem conseguir expressar em detalhes a complexidade e todos os requisitos e atores necessários ao seu bom funcionamento:



A Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) envia relatório de pacientes que servirá como base para os agendamentos, extraído do Sistema Hórus, no qual estão todos os pacientes cadastrados no CEAF. Esta lista é dinâmica, podendo sofrer alterações ao longo do mês, a depender do status de ativação dos pacientes cadastrados. As etapas de dispensação ocorrem nas farmácias e compreendem os Núcleos de Farmácia do Componente Especializado de Ceilândia, Asa Sul e Gama. As etapas da transportadora compreendem conferir o que foi dispensado em tipo de medicamento e quantidade, contrastando com o **recibo de dispensação emitido em nome de cada paciente beneficiado e**

representado pelo “programa medicamento em casa”, notificar as divergências aos técnicos da farmácia, conferir com as rotas agendadas e encaminhar para entrega ao paciente, por meio do trabalho de funcionários da contratada alocados em cada uma das 3 unidades de farmácia. Após a entrega dos medicamentos, os recibos são conferidos e os medicamentos não entregues são devolvidos à posse da farmácia.

No recibo de dispensação há uma declaração autorizadora do paciente, autorizando o agendamento da entrega dos medicamentos via telefone à empresa BRB serviços, que se tornará representante do paciente para a retirada dos medicamentos, bem como são listados os representantes autorizados a receber seu medicamento, além de ser indicada a temperatura de recebimento para medicamentos termolábeis.

Referente à etapa de AGENDAMENTOS, considerando o disposto em contrato, observa-se que quanto aos atendimentos telefônicos foram preconizados os seguintes índices: volume médio de ligações/dia de 2.750 (dois mil setecentas e cinquenta), taxa de abandono das ligações (inferior a 5%, TMA (tempo médio de atendimento) menor que 10 minutos por ligação, e velocidade de atendimento das ligações que deve ser inferior a 10 segundos para 90% das ligações, conforme Relatório IMR (44803947), os quais foram satisfatoriamente atendidos, pois foram realizadas 6.208 (seis mil duzentos e oito) ligações por dia (média), a taxa de abandono das ligações apresentada pela CONTRATADA foi de 0,06%, TMA de 02 minutos e 38 segundos, e velocidade de atendimento das ligações com 99,48% das ligações atendidas no tempo inferior a 10 segundos.

Reiterando a forma de execução dos serviços e de cálculo de atingimento da meta, o Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), discorre no item 4.5.6 da CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO, in verbis:

"4.5.6. Entrega: > (maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês."

Este item gera uma expectativa do total de atendimento aos pacientes em suas residências, no entanto, considerando que o CEAF possui cerca de 33 mil pacientes cadastrados ativos, porém **o número total de pacientes aptos a receber os seus medicamentos em domicílio é reduzido mensalmente devido a diversos fatores**, sendo este dado dinâmico, inclusive podendo nem atingir o total de 15 mil pacientes com dispensação de medicamentos para entrega em casa, pois engloba pacientes com cadastro não atualizado ou avaliação de processo pendente, pacientes que optaram por realizar retirada dos medicamentos de forma presencial, pacientes que, antes de JULHO, já haviam retirado medicamentos para mais de um mês de tratamento, pacientes com medicamentos sem estoque no mês da dispensação, avaliação de processo pendente, pacientes com receituário de controle especial expirado ou inválido, pacientes com cadastros desatualizados, dentre outras peculiaridades. Por outro lado, esta expectativa de 15 mil entregas é dada como limite máximo, conforme disposto no IMR nº 2.

Versa o contrato 063/2020, item 4.10 e 4.11 - inciso V que, para fins de metrificação será utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), medido por 2 indicadores:

Nº 01 Prazo de atendimento de demandas OS, com a finalidade de Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. Utilizado caso seja necessário a realização de serviços, medidos por OS - ordem de serviço, medidas em Nº de horas no atendimento/24h, as quais não foram utilizadas no mês avaliado (julho/2020).

Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio: Entregas realizadas, com a finalidade de garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado no Projeto Básico e no Contrato.

-> **Meta a cumprir: Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas** (no limite máximo de 15.000 entregas/mês).

-> **Cálculo:** (Quantidade de entregas de medicamentos realizadas *dividido* pela quantidade de entregas agendadas) x 100 = X.

-> **Faixa de ajuste no pagamento:** Para X menor que 95% = pagamento de X vezes o valor previsto para o subitem item 6.

-> **Sanções:** multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.

Para fins de cálculo do IMR 2, foram utilizados os dados enviados pela BRB Serviços, quanto à ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO, conforme Relatório SES (44804167): total de 18.411 pacientes agendados (busca de receita e agendamentos para entrega de medicamentos), com 8.942 entregas efetivadas com recibos, referentes a 9.863 pacientes que tiveram seus medicamentos dispensados, conforme resumido no quadro abaixo:

Quadro 1: Resumo das entregas efetuadas - Julho de 2020

DESCRIÇÃO	TOTAL DE PACIENTES
Total de pacientes agendados e reagendados	18.411
Pacientes agendados para coleta de receitas	3.419
Total de Pacientes Agendados / Reagend. para Entrega de Medicamentos *	14.992
Total de Pacientes com medicamentos Dispensados **	9.863
Total de Pacientes NÃO Dispensados (busca de receita/falta estoque/etc)	8.548
Total de ENTREGAS Efetivadas de medicamentos (recibos assinados)	8.942
Percentual de Entregas Efetivas/ pacientes Agendamentos medicamentos	59,65 % (8.942 /14.992)
Percentual de Entregas Efetivas/ Pacientes dispensados	90,66 % (8.942/ 9.863)

* O total de pacientes agendados para entrega de medicamentos leva em consideração o total de pacientes agendados (18.411) menos os pacientes agendados para coleta de receita (3.419) = 14.992.

** Total de pacientes dispensados: 18.411 menos os pacientes não dispensados (8.548).

Cumpre destacar que a **busca de receita** é uma exigência da legislação que rege os medicamentos de controle especial, pois é necessária a retenção da receita para a dispensação (Portaria MS 344, de 12 de maio de 1998 - Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial), excepcionalizada para o momento de pandemia, por meio da RDC Nº 357, DE 24 DE MARÇO DE 2020, da Anvisa, que permite, temporariamente, a entrega remota definida por programa público específico e a entrega em domicílio de medicamentos sujeitos a controle especial, em virtude da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) relacionada ao novo Coronavírus (SARS-CoV-2). Embora seja condição essencial para entrega de medicamentos controlados, o instrumento de contratação não menciona em momento algum este serviço de busca de receita.

O **total de pacientes não dispensados** deve-se a limitações que são observadas somente no momento da dispensação na farmácia e depende de características do tratamento em questão: paciente que já retirou seu medicamento no mês corrente; medicamento foi dispensado em outra apresentação, pois pode haver duas apresentações autorizadas e apenas uma deve ser dispensada; falta de estoque de medicamentos no momento da dispensação; medicamento não possui autorização vigente para ser retirado, ou a receita de medicamento de controle especial não está na farmácia, ou não está apta para ser aviada.

Os pacientes elencados como **devolvidos**, correspondem a dispensações que ocorreram no sistema de informação da farmácia - Hórus, foi dado baixa do estoque e saíram

para a entrega, porém retornaram à farmácia. Alguns tiveram a retirada presencialmente pelo paciente na farmácia, outros foram reagendados para entrega, outros ainda foram estornados do sistema, por não ter ocorrido nem a entrega nem a retirada dentro do mês. Estes casos foram desconsiderados do cálculo, pois um mesmo paciente pode ter sido devolvido e reagendado mais de uma vez, sendo que aparecerá como entrega efetivada - recibo entregue, em caso de sucesso na entrega.

Se consideradas as justificativas de não entrega efetuadas pela contratada em relação ao total de agendamentos, tal como acima exposto, o cálculo de atingimento da meta pode considerar o total de entregas realizadas, mediante apresentação de devolução dos recibos assinados de comprovação de entrega de medicamentos, sobre o total de pacientes dispensados (que estavam aptos à dispensação naquele momento), **resultando em 8.942 entregas sobre 9.863 pacientes dispensados, equivalente a 90,06% da meta.**

O cálculo de "*Percentual de Entregas Efetivas/ Pacientes dispensados*" foi sugerido pois o próprio IMR Nº 2 destaca em suas observações que podem ser desconsideradas do cálculo as entregas não realizadas que estejam devidamente **justificadas**, neste caso, sendo possível, s.m.j., considerar como justificativa os motivos alheios ao gerenciamento da contratada, conforme especificado em parágrafo supra, sobre o número total de pacientes aptos a receber os seus medicamentos em domicílio estar reduzido devido a diversos fatores.

Além do ajuste de pagamento previsto quando o atingimento da meta atingir índices menores do 95%, reza o contrato ser passível de sanção o **não atingimento da meta com multa de 1% do valor mensal previsto** para o contrato para cada 1% abaixo da meta, sugerindo-se que seja avaliada/aplicada pela área responsável dentro da SES/DF as multas cabíveis.

Das ocorrências:

As unidades de farmácia do componente especializado vivenciaram situações referentes ao serviço de entrega de medicamentos em casa, que anteriormente não existiam por estarem relacionadas ao agendamento por telefone e transporte e entrega em casa dos medicamentos, gerando algumas manifestações específicas a este serviço na Ouvidoria (que podem ser consultadas junto ao Ouvidor da SESDF) e também diretamente à farmácia ou outros meios de comunicação, para além das manifestações rotineiras, prévias ao serviço de entrega em casa. Algumas manifestações relatam terem causado transtornos diretamente ao paciente, quer seja extravio de receita de medicamentos sujeitos a controle especial, perda de prazo de retirada de medicamentos, idas evitáveis à farmácia, ou outras situações.

Foi relatado também pacientes que tiveram vários agendamentos realizados, porém não tiveram a entrega do medicamento efetivada e ficaram sem o fornecimento de medicamento naquele mês, por falta de tempo hábil de ir à farmácia, e também devido à dificuldade de circulação nesta época de pandemia; pacientes que já haviam retirado medicamento presencialmente e que foi insistido para receber o medicamento em casa, no mesmo mês; entregas não realizadas no dia previamente agendado; busca de receita realizada porém sem o envio do medicamento na data prevista; necessidade de vir à farmácia nos últimos dias do mês, a fim de não perder uma dispensação e não haver tempo hábil para entrega; retirada de receita junto ao paciente porém que não chegou à posse da farmácia, inviabilizando a dispensação do medicamento; falta de feedback sobre a não entrega de medicamentos; medicamento entregue para pessoa não autorizada previamente pelo paciente; medicamento diferente do dispensado no recibo, além de ter ocorrido extravio de medicamentos de um paciente de 06/07, da Asa Sul, etc, destacando-se a necessidade de treinamento contínuo e seguimento dos padrões de dupla checagem estabelecidos. Ressalta-se a importância de manter pessoas fixas da empresa contratada em cada unidade de farmácia, uma

vez que a alternância de operadores impacta na produtividade e aumenta a frequência de erros, causando retrabalho e atrasos na prestação do serviço.

Para fins de acompanhamento, monitoramento e avaliação dos serviços prestados, e pactuação de melhorias sobre os problemas encontrados, foram realizadas no mês de julho 2 reuniões de trabalho, nos dias 01/07/2020 e 16/07/2020, cujas atas estão disponíveis no processo 00060-00198957/2020-15, documentos 43070695 e 43927537, com os relatos e encaminhamentos, nos quais cabe destacar que:

Ata 1. Treinamento da equipe da contratada: foi realizada palestra pelas chefias dos núcleos de farmácia do Gama e Ceilândia, direcionada aos motoristas e colaboradores envolvidos no serviço de entrega de medicamento em domicílio na data de 01/07/2020; Entregas mal-sucedidas: destacada a importância do re-agendamento imediato do kit devolvido e do contato telefônico com o paciente; destaque também para informar o mais breve possível aos usuários sobre os medicamentos que não puderam ser dispensados, inviabilizando a entrega para o dia programado; Número de agendamentos por dia para cada Unidade: deve seguir um teto a fim de não extrapolar a capacidade de atendimento de cada Unidade, e devendo este limite ser comunicado formalmente à BRB Serviços para que ajuste sua central de ligações. BRB informa redução no número de ligações de reagendamentos por devolução de entregas mal sucedidas, denotando uma melhora nos fluxos de entrega. Número de pacientes em circulação presencial nas unidades: foi observada uma diminuição significativa, importante do ponto de vista de segurança do paciente no período de pandemia; Necessidade de produção de publicidade, pela Ascom SES DF, que vise orientar os pacientes quanto às entregas e a importância dele estar presente no endereço e no dia agendado, a fim de evitar devoluções; Medicamentos termolábeis: a contratada utiliza freezers e geladeiras próprios possibilitando separar kits no dia anterior e deixá-los adequadamente armazenados; Há disponibilização dos materiais de embalagem necessários para montagem dos kits de medicamentos pela contratada; Aplicativo para controle de entregas: em fase de desenvolvimento e testes pela contratada.

Ata 2. Foi pontuado que em julho houve mudança de chefias das Unidades de Farmácia da Asa Sul e Ceilândia. Reiterado máxima prioridade de retorno a cada paciente quando a entrega agendada não puder ser efetuada ou o medicamento não dispensado; Número de agendamentos por dia para cada Unidade: deve seguir um teto a fim de não extrapolar a capacidade de atendimento de cada Unidade (SEI 00060-00274799/2020-15), que está reduzida em razão do número expressivo de servidores afastados por razões médicas. BRB informa que respeitará esta pactuação. Destacada a importância do fornecimento de uniforme e crachás de identificação pela contratada. O BRB Serviços informa que houve um atraso na confecção das camisas de uniforme, mas que deverá haver a regularização dessa demanda nos dias subsequentes; Medicamentos termolábeis: sugestão que o motorista somente retire o medicamento da caixa térmica na frente do paciente, a fim de demonstrar, para este, a segurança quanto às condições adequadas de transporte do seu medicamento; a contratada realizou entregas no sábado a fim de evitar que alguns pacientes ficassem sem o seu medicamento; a contratada elogiou novas chefias por produzir notório impacto positivo nos fluxos e processos. Centralização das atividades de dispensação da entrega de medicamentos em casa: foi feita proposta de centralizar o serviço na Unidade de Ceilândia, sendo necessário otimizar a estrutura e adaptar RH para tal feito. BRB ficou de enviar equipe para verificar a viabilidade de reformas no local. Foi mencionado a troca de empresa terceirizada em meio à prestação de serviço e questionado se esta foi formalmente comunicada à SES: BRB relata que informou o gestor do contrato à época e que não sabia que deveria formalizar a outras instâncias de SES.

Vale ainda mencionar, com impacto no serviço de entrega em casa, as dificuldades encontradas nos serviços das farmácias, que contando com número reduzido de servidores e infraestrutura física limitada, fizeram todo o esforço possível e absorveram as demandas deste serviço

extra, sem deixar de prestar atendimento aos pacientes presenciais. Pacientes que recorrem presencialmente à farmácia, após a entrega em casa ter sido frustrada, além de terem de se deslocar e aguardar sua vez de atendimento, demandam dos servidores da farmácia um tempo extra de orientação e busca de informações, impactando no tempo de espera dos demais pacientes, gerando maior tempo de permanência na farmácia e aumentando o risco de contágio ao Covid-19 pela exposição social. As dispensações para o programa devem ocorrer, sem prejuízo do atendimento presencial e demais rotinas necessárias ao bom funcionamento da farmácia, lembrando que a dispensação de controlados envolve um tempo maior de análise e dispensação, e que historicamente nos primeiros e últimos dias do mês, mais pessoas se dirigem à farmácia. Espera-se a medida que mais usuários sejam beneficiados com este serviço de entrega de medicamentos, paulatinamente o número de atendimentos presenciais deve diminuir, porém sem nunca atingir a totalidade de pacientes, devido a características peculiares dos atendimentos do CEAF.

Por fim, considerando que a verificação da prestação de serviços deve ser realizada com base nos critérios elencados no contrato 063/2020, e que a **análise ficou adstrita às questões de ordem técnica, sem mais a relatar, encaminho ao gestor do contrato e BRB Serviços, para conhecimento e providências que julgarem pertinentes.**

Atenciosamente,

CLEONICE LISBETE SILVA GAMA
Farmacêutica Bioq - Farmácia
Fiscal técnico do contrato 063/2020



Documento assinado eletronicamente por **CLEONICE LISBETE SILVA GAMA - Matr.1697517-0, Farmacêutico(a) Bioquímico(a) - Farmácia**, em 05/10/2020, às 19:37, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **48301877** código CRC= **6B6523D2**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural, lote s/n - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70770-200 - DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

À SES/SUAG/DACC/GACTC

Senhora Gerente,

Referente ao contrato nº 063/2020 (38082098) que entre si celebram o Distrito Federal, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e a empresa BRB serviços S/A, nos termos do padrão nº 02/2002.

Assunto: relatório descritivo do serviço de agendamento, atendimento ativo e passivo pela central telefônica e entrega de medicamentos em domicílio pela BRB serviços S/A

Empresa: BRB serviços S/A

Competência: julho de 2020

Processo SEI: 00060-00109204/2020-43

CNPJ: 12.875.569/0001-80

Objeto do Contrato:

Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente (Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos; Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências; Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis).

1. Do detalhamento dos serviços prestados

Conforme já supradito, o objeto do contrato abrange três serviços e descritos no item 3.2.1. *in verbis*:

"Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, **contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte de medicamentos**" (grifo nosso)

Acerca desses, detalha-se:

- Sobre o serviço de **agendamento**: ocorreu por meio de central telefônica (ativa e receptiva), que realizou agendamento diário de pacientes e encaminhou para os núcleos de farmácia, por meio de planilhas, para que ocorresse a dispensação e a separação de kits de medicamentos para posterior entrega. As planilhas diárias de agendamento foram enviadas à farmácia, na maioria das vezes, com antecedência de 48 horas.
- Sobre o serviço de **entregas de medicamentos em domicílio**: após a dispensação e separação de medicamentos pela farmácia, os kits de medicamentos ficavam segregados e eram encaminhados para o transporte no dia seguinte (turno da manhã) divididos em rotas pré-estabelecidas de acordo com a região de domicílio de cada paciente. Os motoristas, no ato da entrega, recolheram assinaturas dos pacientes (ou representantes cadastrados) em recibos para conferência e arquivamento nos núcleos de farmácia. Os motoristas retornavam à farmácia, ao final do dia, com os recibos de entrega e, quando alguma entrega não era efetuada, além de devolver os kits, apresentavam justificativas. Quando possível os kits eram reagendados para uma nova tentativa de entrega.
- Sobre o serviço de **fornecimento de mão de obra especializada de nível médio**: foram fornecidas equipes de colaboradores (de nível médio) em cada núcleo de farmácia e esses realizaram as atividades de: conferir os medicamentos separados pelos farmacêuticos e técnicos da farmácia, embalar kits de medicamentos, acondicionar em caixas de transporte conforme as rotas pré-estabelecidas, direcionar aos motoristas os kits e recibos para efetuarem as entregas, receber os motoristas com os recibos ao final do dia e encaminhar aos farmacêuticos para conferência.

2. Das ocorrências

Conforme registrado nas atas das reuniões de avaliação e monitoramento do serviço contratado, as quais ocorreram nas datas de primeiro de julho (documento SEI 43070695) e dezesseis de julho (documento SEI 43927537) do corrente ano, cabe destacar que:

ATA 01-JULHO-2020

Foi realizada palestra pelas chefias dos núcleos de farmácia do Gama e Ceilândia (Cleonice e Walleska), direcionada aos motoristas e colaboradores de todos os envolvidos no serviço de entrega de medicamento em domicílio;

Foi reforçada a importância do reagendamento imediato do kit devolvido e do contato telefônico com o paciente, sobre o insucesso da entrega do seu medicamento agendado;

Foi informado que o número de reagendamentos diminuiu;

As chefias das farmácias do CEAF Gama e Ceilândia relatam que após a início do programa de entrega em domicílio tem-se observado uma diminuição significativa do número de pacientes em circulação presencial nas unidades, o que é muito positivo do ponto de vista de segurança nesse período de pandemia;

As chefias das farmácias do CEAF Gama e Ceilândia sugerem provocar a ASCOM para produção de publicidade que vise orientar os pacientes quanto às entregas e a importância dele estar presente no endereço e no dia agendado, pois, muitas das devoluções são originárias de ausência do paciente ou representante no local e dia da entrega;

As chefias das farmácias do CEAF Gama e Ceilândia avaliam que houve avanço quanto à dispensação dos medicamentos termolábeis após receberem os freezers e geladeiras da empresa contratada, o que possibilitou separar kits no dia anterior e deixá-los armazenados;

As chefes das farmácias do CEAF Gama e Ceilândia confirmam que está ocorrendo a disponibilização dos materiais de embalagem necessários para montagem dos kits de medicamentos;

ATA 16-JULHO-2020

As chefias das farmácias do CEAF demandam novamente que seja dada máxima prioridade em retornar a cada paciente, dando-lhe o devido feedback, quando uma entrega for agendada e não efetuada, seja por motivos de falta de medicamento, falta de tempo hábil do motorista no dia, ou demais situações;

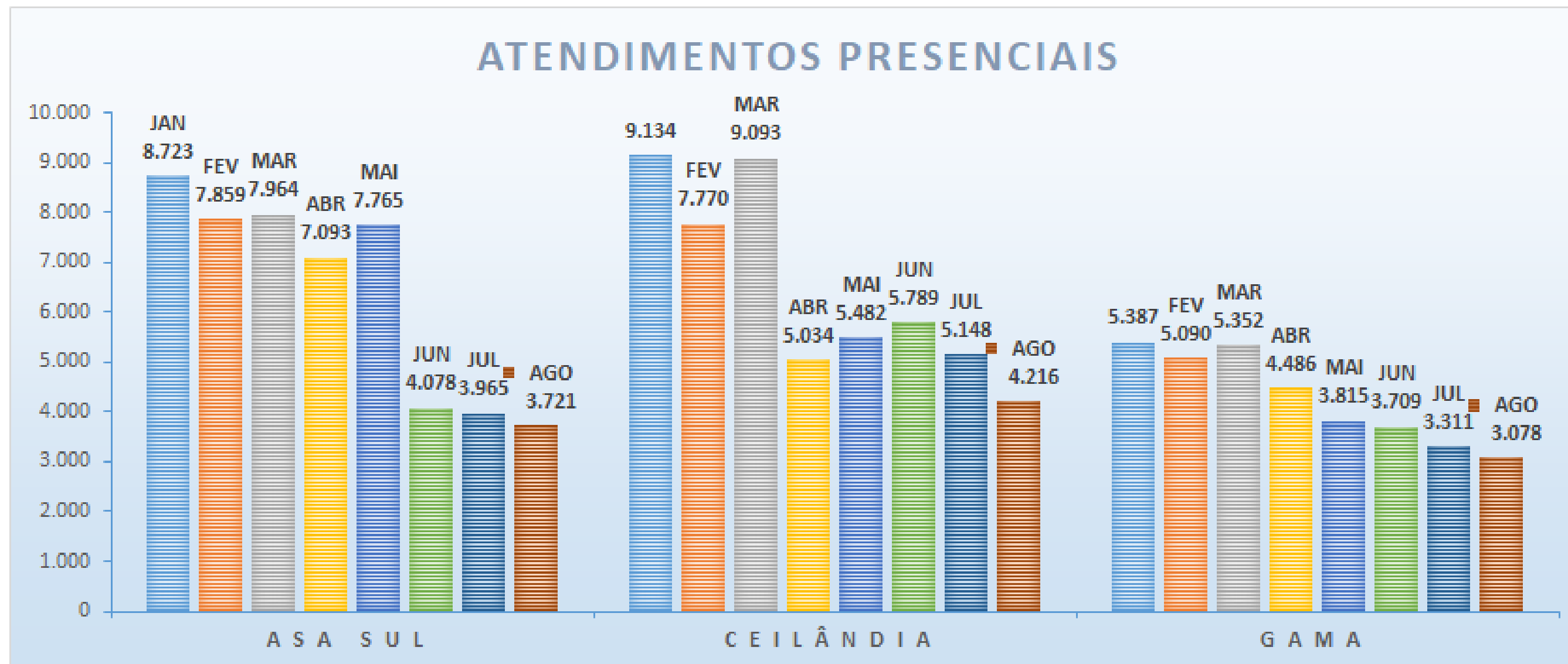
A representante do BRB Serviços (Jéssica) informa que houve um atraso na confecção das camisas de uniforme, mas que deverá haver a regularização dessa demanda nos próximos dias;

O chefe da farmácia do CEAF-Asa Sul (Bruno) demonstra preocupação com a entrega dos medicamentos termolábeis e sugere que o motorista somente retire o medicamento da caixa térmica na frente do paciente, a fim de demonstrar, para este, a segurança quanto às condições adequadas de transporte do seu medicamento;

A chefe do CEAF-Gama relata um elogio ao trabalho da transportadora que realizou entregas no sábado, a fim de evitar estornos de medicamentos e seu retorno ao estoque por devolução e atender o paciente com maior celeridade;

O representante da transportadora (Josenias) também fez questão de registrar o seu elogio às novas chefias que iniciaram trabalho neste mês de julho e, visivelmente, já promoveram mudanças na organização dos processos, o que tem proporcionado uma melhora na dispensação, separação de kits e dupla conferência.

GRÁFICO I



3. Da avaliação da meta

Considerando que, mesmo com a oferta do serviço de entrega em domicílio, há preferência por parte de alguns pacientes em continuar retirando seus medicamentos *in loco* nos núcleos de farmácia;

Considerando que, rotineiramente, há falta de alguns medicamentos no CEAF, impossibilitando sua dispensação, seja presencial ou em domicílio;

Considerando, ainda, que vários medicamentos (ex: atorvastatina) são dispensados para três meses de tratamento em um único atendimento/entrega, o que implica na redução da quantidade desses pacientes nos dois meses subsequentes à primeira entrega;

E, por fim, considerando o elevado número de pacientes que não estavam aptos para receber os medicamentos no mês de julho por diversos fatores, tais como: avaliação de processo pendente, pacientes com receituário de controle especial expirado ou inválido, pacientes com cadastros desatualizados, dentre outras peculiaridades, como pode ser visto na tabela abaixo:

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE PACIENTES <i>* números aproximados</i>
Total de pacientes cadastrados no sistema Hórus	33.000
<i>Pacientes não aptos para dispensação (JULHO/2020)</i>	
• Pacientes com cadastro não atualizado ou avaliação de processo pendente	2.500
• Pacientes que optaram por realizar retirada dos medicamentos de forma presencial	12.500
• Pacientes que, antes de JULHO, já haviam retirado medicamentos para um trimestre	2.000
• Pacientes com medicamentos em falta no mês	3.000
Total de pacientes não aptos para dispensação	22.500
Assim, o total de pacientes <u>aptos para dispensação e entrega em domicílio</u> no mês de JULHO	13.000

Fonte: Base de dados BI.

Considerando que o Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), discorre no item 4.5.6 da CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO, in verbis:

"4.5.6. Entrega: > (*maior a*) 15 mil entregas em domicílio por mês."

A tabela nº 2, situada no apêndice III - modelo de instrumento de medição de resultado -, há menção em "*Meta a cumprir*":

"Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite **máximo** de 15.000 entregas/mês)" e in verbis, abaixo:

Apêndice III - Instrumento de Medição de Resultado Nº 2

Entregas realizadas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a realização das entregas dos medicamentos padronizados no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica aos usuários cadastrados, conforme especificado neste termo de referência.
Meta a cumprir	Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)
Documento de medição	Relatório de entregas realizadas.
Forma de acompanhamento	Monitoramento por meio dos relatórios das entregas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Parâmetro: % (percentual) mensal de entregas domiciliares realizadas.
	Cálculo: (Quantidade de entregas realizadas dividido pela quantidade de entregas agendadas) x 100 = X
Início de Vigência	Início das atividades de Entrega de Medicamento em Domicílio, conforme cronograma de implantação.
Faixas de ajuste no pagamento	X maior ou igual a 95% = pagamento de 100 % do valor previsto para o item 6.
	Para X menor que 95% = pagamento de X vezes o valor previsto para o subitem item 6.
Sanções	Multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.
Observações	Serão desconsideradas do cálculo as entregas não realizadas que estejam devidamente justificadas. em que fique comprovada a ausência de culpa da CONTRATADA

Considerando o detalhamento contido na tabela supradita e as quantidades de pacientes aptos e não aptos para alcançar o quantitativo descrito no item 4.5.6 - "Entrega: > (maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês", torna-se inviável, principalmente, por haver apenas cerca de 10.500 (dez mil e quinhentos) pacientes aptos a receberem seus medicamentos em domicílio.

Portanto, foi utilizado - para fins de medição do resultado do serviço executado pela CONTRATADA - o dispositivo constante da tabela nº 2, do Apêndice III, do Contrato nº 063/2020 - SES/DF (Nº SEI 38082098), constante do processo SEI nº 00060-00109204/2020-43, a qual seja "Meta a cumprir": "**Realizar no mínimo 95% das entregas domiciliares agendadas** (no limite máximo de 15.000 entregas/mês)".

3. Da análise do relatório IMR

Tendo em vista que o contrato, no seu objeto, destaca que o serviço é composto de três atividades, que a CONTRATADA deve executar, sendo:

1. AGENDAMENTO;
2. ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO; e
3. FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA.

Quanto ao **AGENDAMENTO**, conforme está no Relatório IMR (44803947), foram realizadas 6.208 (seis mil duzentos e oito) ligações por dia (média) e, considerando que o volume médio previsto no contrato era de 2.750 (dois mil setecentas e cinquenta), esse critério foi atendido.

A taxa de abandono das ligações apresentada pela CONTRATADA foi de 0,06%, o que atendeu a exigência do contrato (inferior a 5%).

O TMA (tempo médio de atendimento) exigido no contrato deve ser menor que 10 minutos por ligação. Como a CONTRATADA apresentou TMA de 02 minutos e 38 segundos, considera-se que esse critério foi atendido.

O contrato estabelece que o critério de velocidade de atendimento das ligações deve ser inferior a 10 segundos para 90% das ligações. Esse critério também foi atendido, visto que o Relatório IMR mostra que 99,48% das ligações foram atendidas dentro do prazo inferior a 10 segundos.

Quanto à **ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO**, conforme pode ser constatado no Relatório SES (44804167), do total de 18.411 pacientes agendados, 3.419 foram agendados para coleta de receita, restando o quantitativo de 14.992 pacientes agendados para dispensação de medicamentos. Desse quantitativo, 5.129 pacientes não tiveram as dispensações realizadas por motivos como: o paciente já retirou o medicamento presencialmente, o medicamento estava em falta, dentre outros, restando, assim, 9.863 pacientes agendados e dispensados, dos quais ocorreram efetivamente 8.942 entregas com recibos, o que representa 90,66%.

STATUS	TOTAL DE PACIENTES AGENDADOS/ENTREGUES
TOTAL DE PACIENTES AGENDADOS (DENTRE OS APTOS) PARA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	9.863
TOTAL DE ENTREGAS EFETIVADAS (COM RECIBOS)	8.942
PORCENTAGEM DE AGENDAMENTO/ENTREGAS EFETIVAS	90,66%

Quanto ao **FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA**, a CONTRATADA disponibilizou colaboradores de nível médio contratados pela BRB Serviços S/A.

Portanto, conclui-se que a CONTRATADA executou efetivamente:

SERVIÇO			Executado
1) AGENDAMENTO	Média de ligações por dia	Atendido satisfatoriamente	100%
	TMA	Atendido satisfatoriamente	100%
	Taxa de abandono	Atendido satisfatoriamente	100%
	Velocidade de atendimento de ligações (até 10 segundos)	Atendido satisfatoriamente	100%
TOTAL			100%

SERVIÇO		Executado
2) ENTREGAS DOMICILIARES	Atendido parcialmente	90,66%
TOTAL		90,66%

SERVIÇO		Executado
3) FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA	Atendido satisfatoriamente	100%
TOTAL		100%

Sobre a decisão do tribunal de Contas

Considerando a decisão do tribunal de contas, publicada no Diário Oficial Nº 193, de 09/10/2020, pág. 31, que versa sobre o Ofício nº 9040/2020-GP, que comunica a Decisão nº 4226/2020, proferida no Processo nº 00600-00000439/2020-16-e, que tem por objeto a Representação n.º 12/2020-CF, com pedido de medida cautelar, formulada pelo Ministério Público junto à Corte, versando sobre dispensa de licitação para contratação de serviços de central telefônica, contemplando agendamento e entrega de medicamento em domicílio de usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado (Farmácias de Alto Custo) da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF.

Portanto, esta comissão acata a decisão do TCDF, abaixo colacionada, e faz as adequações necessárias para limitar o quantitativo mensal a ser pago à BRB Serviços S/A.

"Neste momento, diante das irregularidades apontadas pelo corpo instrutivo acerca da planilha de formação de preços elaborada pela sociedade empresária BRB Serviços S/A., considero necessário determinar à SES/DF, com fulcro no art. 277, “caput”, do RI/TCDF, que observe, quando do pagamento de qualquer quantia à empresa BRB Serviços S/A. com fulcro no Contrato n.º 063/2020, o valor máximo mensal calculado pela unidade instrutiva de R\$ 1.498.389,62, devendo ajustar os percentuais adotados pela Contratada para os encargos sociais e para o BDI aos limites máximos admitidos por esta Casa (72,91% e 30,00%, respectivamente), conforme detalhado nos parágrafos 74/79 da Informação n.º 70/2020 – DIASP3 e no PT 2 – Planilha de Formação de Preços

Saliento que o valor indicado pela 3ª Diasp/TCDF representa uma diferença mensal (a menor) de R\$ 304.235,46 quando comparado com o valor pactuado no Contrato n.º 63/2020 – SES/DF de R\$ 1.802.625,08 (o que indica um sobrepreço de cerca de 20%32).

Assim, para cumprimento da medida cautelar ora aventada e ciente de que o prazo de vigência contratual (improrrogável) se encerrou no dia 28.09.2020, a SES/DF deverá limitar o valor total a ser pago à empresa BRB Serviços S/A. ao montante devido

de R\$ 8.990.337,7233 (em detrimento do valor pactuado de R\$ 10.815.750,36), descontando desse montante os valores pagos e promovendo as devidas compensações. Consulta realizada pelo meu gabinete no dia 28.09.2020 junto ao Sistema de Controle Externo – Siscoex/TCDF identificou os seguintes pagamentos à empresa BRB Serviços S/A., com fulcro no Contrato n.º 63/2020 – SES/DF, que totalizam a quantia de R\$ 3.847.450,8334

Verifica-se, portanto, que os serviços alusivos aos meses de abril, maio e junho/2020 já foram pagos, restando ainda pendentes de pagamento os meses de julho, agosto e setembro/2020. Diante disso, caberá à SES/DF:

1º passo: recalcular, de imediato, o valor (corrigido) das faturas dos meses de abril, maio e junho/2020, considerando os percentuais máximos de encargos sociais (72,91%) e de BDI (30,00%) admitidos por esta Casa;

2º passo: obter o valor total pago a maior, subtraindo-se, do valor total pago (no caso, R\$ 3.847.450,83), o valor total corrigido (obtido com o 1º passo), de modo a possibilitar futura compensação;

3º passo: ajustar, quando do pagamento de qualquer quantia remanescente à empresa BRB Serviços S/A. (faturas dos 32 20,30% = [(R\$ 1.802.625,08 / R\$ 1.498.389,62) – 1] * 100% 33 R\$ 8.990.337,72 = R\$ 1.498.389,62 * 6 34 R\$ 3.847.450,83 = R\$636.975,60 + R\$84.122,50 + R\$1.518.771,70 + R\$90.131,25 + R\$1.427.318,53 + R\$90.131,25 e-DOC F324610E Proc 00600-00000439/2020-16-e Documento assinado digitalmente. Para verificar as assinaturas, acesse www.tc.df.gov.br/autenticidade e informe o e-DOC F324610E e-DOC 7FDB1E45 Proc 00600-00000439/2020-16-e TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO Proc.: 00600- 00000439/2020-16e meses de julho, agosto e setembro/2020), os percentuais de encargos sociais e de BDI aos limites máximos admitidos por esta Casa (72,91% e 30,00%, respectivamente), descontando do montante corrigido o valor total pago a maior (calculado no 2º passo), até sua completa compensação. Reforço que a medida cautelar que proponho busca evitar, mesmo que temporariamente, o enriquecimento ilícito da Administração. Além disso, ante a ausência de motivação minimamente suficiente para impedir a realização de qualquer pagamento à Contratada, com as devidas vênias de estilo, entendo que os serviços contratados em razão da Dispensa de Licitação n.º 03/2020 – SES/DF devem ser remunerados levando-se em conta os limites usualmente admitidos por esta Casa."

Dessa forma, os cálculos seguem da seguinte forma:

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Valor da Nota Fiscal	Atesto	Valor SUGERIDO de Glosa
1. Valor Serviço AGENDAMENTO	R\$ 499.463,21	R\$ 499.463,21	-
2. Valor Serviço ENTREGA DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO	R\$ 499.463,21	R\$ 452.823,68	R\$ 46.639,63
3. Valor Serviço FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA	R\$ 499.463,21	R\$ 499.463,21	-

e-DOC
Proc 00600-00000439/2020-16-e

TOTAL	R\$ 1.498.389,62	R\$ 1.451.750,1	R\$ 46.639,1
-------	------------------	-----------------	--------------

Diante de todo o exposto, o valor a ser pago pelos serviços prestados no mesmo de julho de 2020 é de **R\$ 1.451.750,10 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e um mil setecentos e cinquenta reais e dez centavos)**

DA MULTA

De acordo com dispositivo previsto no Contrato N° 063/2020 (Processo SEI N° 00060-00109204/2020-43, Doc. 38082098); no APÊNDICE III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR), Tabela “**Nº 2 - Entrega de Medicamentos em Domicílio**” é possível aplicação de multa caso as entregas domiciliares de medicamentos não alcancem a meta contratual. Segue o trecho para melhor visualização da literalidade do dispositivo:

Sanções	Multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.
---------	---

Isto posto, acolho a recomendação da Sra. Cleonice Lisbete Silva Gama, fiscal técnica, **conforme sugerido no Relatório do Fiscal Técnico** 48301877. Sugerimos que a GACTC encaminhe ao setor competente para análise e providências acerca da multa e o valor a ser considerado está detalhado abaixo:

Meta das entregas domiciliares	Entregas domiciliares efetivas de julho	Percentual não atingido	Sanção prevista em contrato
95%	90,66%	95 – 90,66 = 4,34%	* Multa de 1% do valor mensal previsto para o contrato para cada 1% abaixo da meta.

Atenciosamente,

Walleska Fidelis Gomes Borges

Executora e Gerente do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

Mariana Mantovani

Fiscal Requisitante

Bruno Henrique Ferrão

Fiscal Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **MARIANA MANTOVANI - Matr.1671240-4, Chefe do Núcleo de Farmácia do Componente Especializado em Ceilândia**, em 10/10/2020, às 17:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **WALLESKA FIDELIS GOMES - Matr.1437039-5, Executor(a) de Contrato**, em 10/10/2020, às 17:58, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO HENRIQUE FERRAO - Matr.1697391-7, Farmacêutico(a) Bioquímico(a) - Farmácia**, em 13/10/2020, às 09:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **48741311** código CRC= **A74BF545**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF

00041-00001399/2020-21

Doc. SEI/GDF 48741311