



Critérios de Concessão do Certificado às Farmácias Regionais

As **Farmácias Regionais** poderão receber o certificado com base nos seguintes indicadores:

A) Número de reclamações registradas no Sistema Estadual de Ouvidorias de Saúde (Seos/MG)

Descrição: Este indicador apura o desempenho a partir da redução do número de reclamações registradas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidorias de Saúde (Seos/MG) sobre o serviço/atendimento prestado por cada Farmácia Regional do SUS/MG, no ano corrente, em relação ao mesmo período do ano anterior.

Método de cálculo: Número de reclamações registradas no âmbito do Seos/MG no ano corrente / Número de reclamações registradas no âmbito do Seos/MG no mesmo período do ano anterior.

Polaridade: quanto menor, melhor.

Meta: <1

Pontuação:

Resultado	Nota a ser atribuída
>1	0



=1	0
<1	De 0,01 a 0,5 = 2 De 0,51 a 0,99 = 1
0	2

B) Número de elogios registrados no Sistema Estadual de Ouvidorias de Saúde (Seos/MG)

Descrição: Este indicador apura o desempenho a partir do número absoluto de elogios registrados pelos cidadãos, no âmbito do Seos/MG, para cada Farmácia Regional, no ano corrente.

Método de cálculo: Número absoluto de elogios registrados pelos cidadãos, no âmbito do Seos/MG, para cada Farmácia Regional, no ano corrente.

Polaridade: quanto maior, melhor

Meta: > 1

Pontuação:

Resultado	Nota a ser atribuída
> 5	5
De 1 a 5	respectivo valor
0	0

C) Número de solicitações de medicamentos que compõem o Componente Especializado.



Descrição: Este indicador apura o desempenho a partir da redução do número de solicitações de medicamentos integrantes do Componente Especializado, registradas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidorias de Saúde (Seos/MG), para cada Farmácia Regional do SUS/MG, no ano corrente, em relação ao mesmo período do ano anterior.

Método de cálculo: Número de solicitações de medicamentos integrantes do Componente Especializado registradas no âmbito do Seos/MG no ano corrente / Número de solicitações de medicamentos integrantes do Componente Especializado registradas no âmbito do Seos/MG no mesmo período do ano anterior.

Polaridade: quanto menor, melhor.

Meta: <1

Pontuação:

Resultado	Nota a ser atribuída
>1	0
=1	0
<1	De 0,01 a 0,3 = 3 De 0,31 a 0,5 = 2 De 0,51 a 0,99 = 1
0	3



A pontuação final será calculada a partir da soma das notas dos 3 indicadores, totalizando, no máximo 10 pontos. As Farmácias Regionais terão seu desempenho final ranqueado de forma que serão certificadas com os selos ouro, prata e bronze, as que tiverem respectivamente, os três melhores desempenhos. As demais que tiverem nota final superior a 3 pontos também serão reconhecidas com o selo Farmácia Cidadã.

PERIODICIDADE

Avaliação anual, com renovação ou manutenção do certificado conforme dados apurados em parceria com a OGE-MG.