

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 02/SMPED/2024

PARCERIA NA MODALIDADE TERMO DE COLABORAÇÃO PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO CENTRO MUNICIPAL PARA PESSOAS COM TRANSTORNO DO ESPECTRO DO AUTISMO E REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS A PESSOAS COM TRANSTORNO DO ESPECTRO DO AUTISMO, SEUS FAMILIARES E O PÚBLICO PROFISSIONAL

ANEXO V DO TERMO DE COLABORAÇÃO – SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
CAPÍTULO I - AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS	4
1. METAS E DESCONTOS NO REPASSE MENSAL	4
2. CRONOGRAMA DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS.....	8
CAPÍTULO II - MEIOS DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS.....	12
3. DOCUMENTOS DE RESPONSABILIDADE DA OSC PARCEIRA	12
4. VERIFICADOR INDEPENDENTE	13

APRESENTAÇÃO

Este ANEXO apresenta o SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS do TERMO DE COLABORAÇÃO a ser celebrado entre SMPED e a OSC PARCEIRA para a operação e manutenção do CENTRO TEA e realização de ATENDIMENTOS a pessoas com TEA, seus FAMILIARES PRINCIPAIS e FAMILIARES SECUNDÁRIOS e PÚBLICO PROFISSIONAL. Nesse sentido, este ANEXO fixa as metas da PARCERIA e seus indicadores e meios de verificação e apresenta as hipóteses de descontos no REPASSE MENSAL.

Este ANEXO está estruturado em dois capítulos:

- i. O Capítulo I apresenta e detalha as metas da PARCERIA;
- ii. O Capítulo II detalha os meios de verificação e processos de acompanhamento da PARCERIA.

CAPÍTULO I - AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS

1. METAS E DESCONTOS NO REPASSE MENSAL

1.1. O SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS incidirá sobre até 5% (cinco por cento) do REPASSE MENSAL.

1.2. O descumprimento integral das metas ensejará o desconto de 5% (cinco por cento) do REPASSE MENSAL.

1.3. No caso de descumprimento das metas e resultados previstos neste ANEXO, além do desconto no REPASSE MENSAL, será aplicada GLOSA em caso de realização de despesas em desacordo com a legislação e/ou com o PLANO DE TRABALHO, nos termos da Lei Federal nº 13.019/2014 e da Portaria SMPED nº 41/2023, conforme previsão contida no TERMO DE COLABORAÇÃO.

1.4. O SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS está estruturado a partir das seguintes metas:

- i. Meta 1: Garantir a quantidade mínima de profissionais e recursos humanos;
- ii. Meta 2: Garantir o mínimo de ATIVIDADES COLETIVAS e SESSÕES INDIVIDUAIS mensais;
- iii. Meta 3: Garantir o funcionamento do CENTRO TEA; e
- iv. Meta 4: Garantir aos usuários a qualidade dos serviços e da infraestrutura.

1.4.1. Cada uma dessas metas tem os indicadores, parâmetros, percentual de desconto no REPASSE MENSAL e meios de verificação apresentados na tabela a seguir:

Tabela 1: Indicadores, parâmetros para o alcance das metas, descontos no REPASSE MENSAL e meios de verificação das metas da PARCERIA.

META	EIXO DE AVALIAÇÃO	INDICADOR	PARÂMETRO PARA O DESCONTO	DESCONTOS NOS REPASSES MENSAIS DO TRIMESTRE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO	
1. Garantir a quantidade mínima de profissionais e recursos humanos	EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	% de Profissionais Alocados = somatório da disponibilidade de horário por área de profissão (h/semana) dos profissionais da OSC PARCEIRA de cada categoria da EQUIPE MULTIDISCIPLINAR/ quantidade mínima da categoria definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO	% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE MULTIDISCIPLINAR maior ou igual a 95%	0,00%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com o número efetivo de profissionais atuantes (considerando disponibilidade de horário) na PARCERIA, desligamentos e substituições de profissionais da EQUIPE MULTIDISCIPLINAR por mês.	
			% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE MULTIDISCIPLINAR maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,025 \times (0,95 - \% \text{ de profissionais alocados})$		
			% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE MULTIDISCIPLINAR menor ou igual a 85%	0,25%		
	EQUIPE DE REFERÊNCIA	% de Profissionais Alocados = somatório da disponibilidade de horário por área de profissão (h/semana) dos profissionais da OSC PARCEIRA de cada categoria da EQUIPE DE REFERÊNCIA/ quantidade mínima da categoria definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO	% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE DE REFERÊNCIA maior ou igual a 95%	0,00%		Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com o número efetivo de profissionais atuantes (considerando disponibilidade de horário) na PARCERIA, desligamentos e substituições de profissionais da EQUIPE DE REFERÊNCIA por mês.
			% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE DE REFERÊNCIA maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,075 \times (0,95 - \% \text{ de profissionais alocados})$		
			% de profissionais de cada categoria alocados na EQUIPE DE REFERÊNCIA menor ou igual a 85%	0,75%		

META	EIXO DE AVALIAÇÃO	INDICADOR	PARÂMETRO PARA O DESCONTO	DESCONTOS NOS REPASSES MENSIS DO TRIMESTRE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO
2. Garantir o mínimo de ATIVIDADES COLETIVAS e SESSÕES INDIVIDUAIS mensais	ATENDIMENTO INDIVIDUAL MÍNIMO	% de atendimentos realizados = somatório das SESSÕES INDIVIDUAIS realizadas/ quantidade mínima definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO	% de atendimentos realizados maior ou igual a 95%	0,00%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com número efetivo de SESSÕES INDIVIDUAIS mensais realizadas.
			% de atendimentos realizados maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,075 \times (0,95 - \% \text{ de atendimentos})$	
			% de atendimentos realizados menor ou igual a 85%	0,75%	
	ATENDIMENTO COLETIVO MÍNIMO	% de atendimentos realizados = somatório dos ATENDIMENTOS realizados em ATIVIDADES COLETIVAS*/quantidade mínima definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO *somatório dos ATENDIMENTOS realizados em ATIVIDADES COLETIVAS = ATENDIMENTOS em ATIVIDADES COLETIVAS aos USUÁRIOS com menor necessidade de apoio conforme definido pela EQUIPE MULTIDISCIPLINAR + 5 x (ATENDIMENTOS em ATIVIDADES COLETIVAS aos USUÁRIOS com maior necessidade de apoio conforme definido pela EQUIPE MULTIDISCIPLINAR)	% de atendimentos realizados maior ou igual a 95%	0,00%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com número efetivo de atendimentos coletivos mensais aos USUÁRIOS.
			% de atendimentos realizados maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,075 \times (0,95 - \% \text{ de atendimentos})$	
			% de atendimentos realizados menor ou igual a 85%	0,75%	
	ATIVIDADES COLETIVAS MÍNIMAS	% de atividades realizadas = somatório de cada tipo de ATIVIDADES COLETIVAS realizadas / quantidade mínima definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO	% de atividades realizadas maior ou igual a 95%	0,00%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com número efetivo de atividades realizadas.
			% de atividades realizadas maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,075 \times (0,95 - \% \text{ de atendimentos})$	
			% de atividades realizadas menor ou igual a 85%	0,75%	

META	EIXO DE AVALIAÇÃO	INDICADOR	PARÂMETRO PARA O DESCONTO	DESCONTOS NOS REPASSES MENSIS DO TRIMESTRE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO
3. Garantir o funcionamento do CENTRO TEA	Operação do CENTRO TEA	% de dias sem operação = número de dias sem operação*/ número total de dias previstos de operação *em razão de falta de materiais ou falha não justificada em equipamentos	% de dias sem operação maior do que 5%	0,25%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAIS da OSC PARCEIRA com número efetivo de dias de operação do CENTRO TEA por mês.
4. Garantir aos usuários a qualidade dos serviços e da infraestrutura	Atendimento aos USUÁRIOS	Média das notas da Pesquisa de Satisfação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com os USUÁRIOS, de acordo com o disposto no item 4.8 deste ANEXO	Média maior ou igual a 8	0,00%	Relatório do VERIFICADOR INDEPENDENTE com a sistematização da pesquisa de satisfação realizada.
			Média maior que 6 e menor que 8	% Desconto= 0,0025 x (8 - Média das notas)	
			Média menor ou igual a 6	0,50%	
	Zeladoria e gestão do CENTRO TEA	Média da pontuação em relação às seguintes dimensões avaliadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, de acordo com as diretrizes do ANEXO III do TERMO DE COLABORAÇÃO – REFERÊNCIAS PARA A ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO e com o disposto no item 4.9 deste ANEXO: <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais; • Serviços de limpeza e gerenciamento de resíduos sólidos; • Serviços de segurança; • Serviços de gestão; • Implementação de tecnologias assistivas; • Manutenção de SÍTIO ELETRÔNICO; e • Operação do SOFTWARE. 	Média maior ou igual a 4	0,00%	Relatório do VERIFICADOR INDEPENDENTE com o detalhamento da avaliação realizada.
			Média maior que 3 e menor que 4	% Desconto= 0,01 x (4 - Média da avaliação)	
			Média menor ou igual a 3	1,00%	

2. CRONOGRAMA DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS

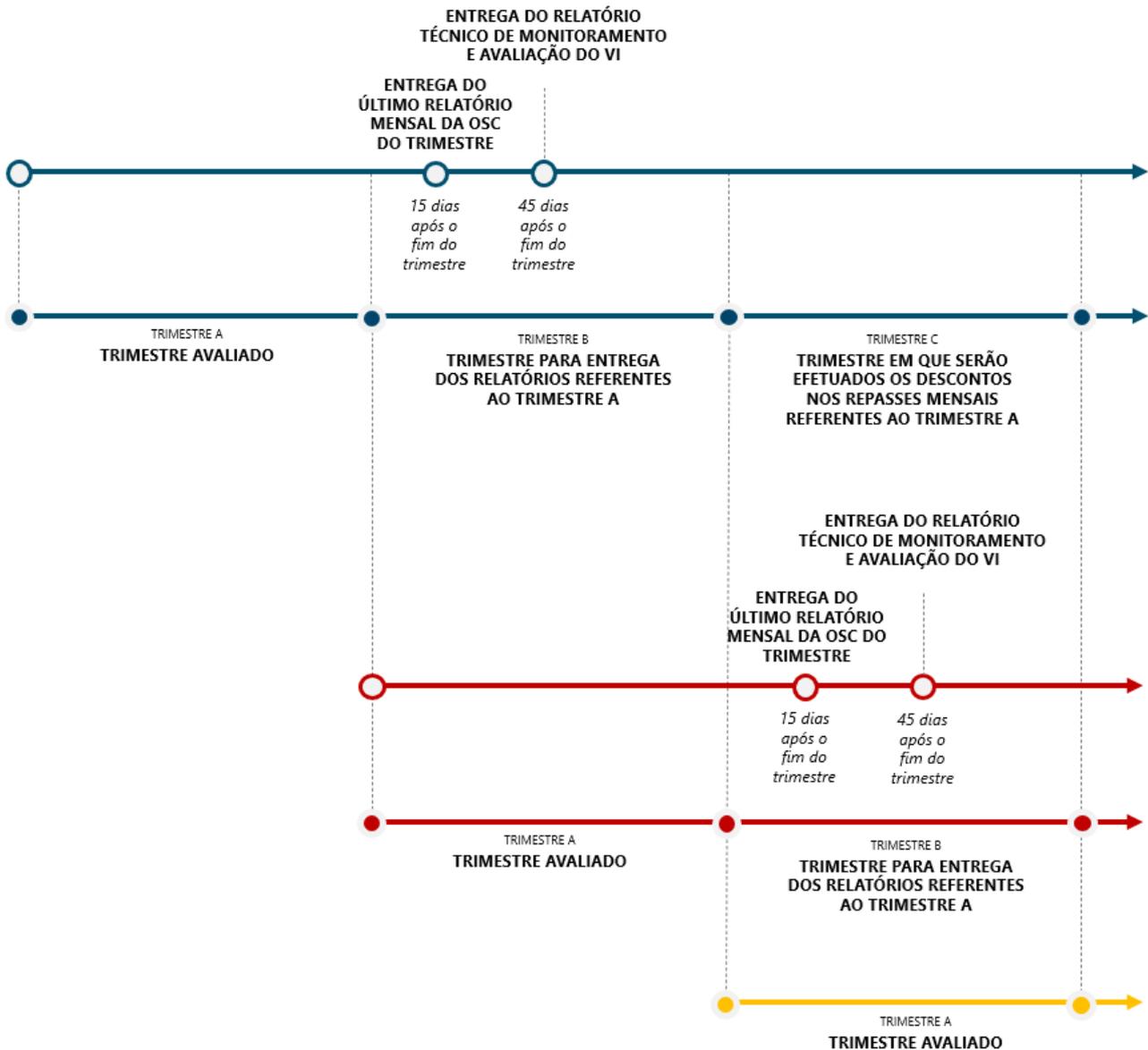
2.1. O SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS avaliará os serviços prestados pela OSC PARCEIRA a cada 3 (três) meses.

2.1.1. Para que seja realizada a aferição do cumprimento das metas, a OSC PARCEIRA deverá entregar RELATÓRIOS MENSAIS ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à SMPED no 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente, conforme previsto no subitem 3.1.

2.1.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO com síntese da mensuração de desempenho da OSC PARCEIRA em até 45 (quarenta e cinco) dias após o final de cada trimestre.

2.1.3. As metas aferidas em determinado trimestre (Trimestre A) implicarão em descontos que incidirão sobre os REPASSES MENSAIS do segundo trimestre após o trimestre avaliado (Trimestre C), conforme a seguinte lógica operada sucessivamente:

Figura 1: Lógica de incidência do SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS.



2.1.4. Para a efetuação dos descontos nos REPASSES MENSAIS, deve-se considerar a média dos descontos calculados para cada mês do trimestre avaliado considerando a Tabela 1, sendo:

$$Desc\ Mensal_{Trimestre\ C} = Média_{Meses\ Trimestre\ A}$$

Em que:

$Desc\ Mensal_{Trimestre\ C}$ é o desconto que incidirá sobre os REPASSES MENSAIS do segundo trimestre após o trimestre avaliado (Trimestre C);

$Média_{Meses\ Trimestre\ A}$ é a média dos descontos nos REPASSES MENSAIS do trimestre avaliado (Trimestre A), que serão calculados, para cada mês, como a soma do desconto resultante das equações

de cada eixo de avaliação conforme previsto na Tabela 1 deste ANEXO.

2.1.5. Caso a OSC PARCEIRA não entregue o RELATÓRIO MENSAL no prazo indicado no subitem 2.1.1, será considerado o descumprimento integral das metas no respectivo trimestre, incidindo o desconto máximo nos REPASSES MENSAIS do trimestre de desconto.

2.1.5.1. Caso a OSC PARCEIRA deixe de entregar alguma informação listada no item 3 deste ANEXO que comprometa a aferição de alguma das metas listadas na Tabela 1, será considerado que a respectiva meta foi descumprida integralmente.

2.2. No primeiro trimestre da PARCERIA, a OSC PARCEIRA não terá seu desempenho avaliado, mas já estará sujeita à GLOSA, nos termos da subcláusula 10.8 do TERMO DE COLABORAÇÃO.

2.2.1. O segundo trimestre da PARCERIA será avaliado em forma de teste, não implicando em qualquer desconto no REPASSE MENSAL decorrente do SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS.

2.2.2. A partir do terceiro trimestre da PARCERIA, a OSC PARCEIRA terá seu desempenho avaliado nos termos do presente ANEXO, podendo sofrer descontos no REPASSE MENSAL decorrente do SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS a ser pago no segundo trimestre após o trimestre avaliado.

2.2.3. A figura a seguir apresenta graficamente o cronograma de aplicação do SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS:

Figura 2 - Cronograma do SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS.



2.3. A OSC PARCEIRA deverá desenvolver plano de ação para melhoria do desempenho caso:

- a) Haja, em um trimestre, desconto médio no REPASSE MENSAL igual ou maior que 3,5%;
- b) Haja, em dois trimestres seguidos, descontos médios no REPASSE MENSAL igual ou maior que 2,5%.

2.3.1. O plano de ação deve apresentar ações organizadas de forma cronológica a serem implementadas para a melhoria do serviço.

2.3.2. A OSC PARCEIRA deverá apresentar o plano de ação à SMPED em até 30 (trinta) dias contados do

recebimento do RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.

2.3.3. A SMPED poderá determinar, em decisão fundamentada, a realização dos ajustes que entender necessários no plano de ação.

2.3.3.1. Na hipótese citada no subitem 2.3.3, a OSC PARCEIRA terá o prazo de 15 (quinze) dias para realizar os ajustes em seu plano de ação.

2.3.4. Após a aprovação do plano de ação pela SMPED, a OSC PARCEIRA ficará vinculada aos seus termos.

2.4. Para os últimos 2 (dois) trimestres da PARCERIA, serão descontadas as mesmas porcentagens nos REPASSES MENSASIS aplicadas no antepenúltimo trimestre da PARCERIA.

CAPÍTULO II - MEIOS DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS

3. DOCUMENTOS DE RESPONSABILIDADE DA OSC PARCEIRA

3.1. No 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao serviço prestado a OSC PARCEIRA deverá entregar RELATÓRIO MENSAL das atividades desenvolvidas para cumprimento do OBJETO, contendo, em especial, as seguintes informações:

- a)** Relação nominal dos profissionais da EQUIPE MULTIDISCIPLINAR e da EQUIPE DE REFERÊNCIA efetivos atuantes na PARCERIA no último dia do mês, com indicação da categoria a que se referem, da disponibilidade horária semanal no mês de análise, dos desligamentos, contratações e substituições ocorridos no mês, em planilha em *Excel* (.xlsx), a partir de sistematização do SOFTWARE, acompanhado da documentação comprobatória correspondente;
- b)** Relação de contratos terceirizados relacionados à (i) manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; (v) implementação de tecnologia assistiva; (vi) manutenção de SÍTIO ELETRÔNICO; e (vii) operação e manutenção do SOFTWARE;
- c)** Resumo dos ATENDIMENTOS realizadas pela OSC PARCEIRA no mês de referência, a partir de sistematização do SOFTWARE, com os respectivos documentos comprobatórios, contendo:
 - i. relação e quantidade de USUÁRIOS atendidos em SESSÕES INDIVIDUAIS, indicando o código único dos USUÁRIOS, data e horário de início e fim;
 - ii. relação e quantidade de USUÁRIOS atendidos em ATIVIDADES COLETIVAS, com indicação, para cada USUÁRIO, do seu código único e nível de necessidade de apoio indicado pela EQUIPE MULTIDISCIPLINAR;
 - iii. relação das ATIVIDADES COLETIVAS realizadas, indicando o tipo de atividade, data e horário de início e fim;
- d)** Detalhamento do número de dias de operação do CENTRO TEA e, se necessário, justificativa com documentos comprobatórios de dias em que não houve operação.

3.1.1. O RELATÓRIO MENSAL deverá ser entregue em formato digital, em pdf acessível, acompanhado de planilha *excel* (.xlsx), observado o previsto no “Manual de Parcerias Conforme o Marco Regulatório de Organizações da Sociedade Civil” da SMPED e a padronização estabelecida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4. VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO com síntese da mensuração de desempenho da OSC PARCEIRA e cálculo do REPASSE MENSAL EFETIVO conforme o item 2 deste ANEXO.

4.1.1. O RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO a ser produzido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser entregue em até 45 (quarenta e cinco) dias após o fim do trimestre avaliado.

4.1.2. O RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO a ser produzido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá conter, no mínimo, as informações indicadas na subcláusula 35.10 do TERMO DE COLABORAÇÃO.

4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá liberdade para desenvolver o RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO no formato que entender mais adequado, considerando as especificidades da PARCERIA e as diretrizes estabelecidas no TERMO DE COLABORAÇÃO, assim como propor melhorias para o aperfeiçoamento contínuo do processo de monitoramento da PARCERIA.

4.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá solicitar a qualquer momento, para fins de aferição do cumprimento de metas, informações contidas no SOFTWARE, que deverão ser fornecidas pela OSC PARCEIRA no formato especificado, conforme item 8.4.5.1.9 do ANEXO IV - REFERÊNCIAS PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO.

4.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá apresentar o conteúdo do RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO em reunião com a presença das PARTES.

4.5. O procedimento de análise e homologação do RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO deverá seguir o disposto na subcláusula 35.11 do TERMO DE COLABORAÇÃO.

4.6. A SMPED deverá realizar a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 2 (dois) meses a partir da ORDEM DE INÍCIO.

4.6.1. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE por qualquer motivo, a SMPED deverá aferir os indicadores de desempenho da PARCERIA e produzir seu próprio relatório, com síntese do desempenho da OSC PARCEIRA e cálculo do REPASSE MENSAL.

4.7. O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE será dividido em três etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- i. Etapa I: realizada até o final do primeiro trimestre da PARCERIA, consiste no desenho da metodologia e procedimentos para o acompanhamento do desempenho e dos indicadores de qualidade da PARCERIA e da padronização dos relatórios mensais e informações a serem entregues, inclusive aquelas previstas nos art. 78 e 79 da Portaria SMPED nº 41/2023 ou outra que vier a substituí-la;
- ii. Etapa II: realizada no segundo trimestre da PARCERIA, consiste no período teste da aferição de metas, que será realizado tendo como referência as atividades desenvolvidas pela OSC PARCEIRA durante o segundo trimestre; é o momento para a realização de ajustes no SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS e nos fluxos de entregas de relatórios caso aprovado pela SMPED;
- iii. Etapa III: realizada a partir do terceiro trimestre tendo vigência até o final da PARCERIA, consiste no acompanhamento e aferição do cumprimento de metas para o cálculo do desconto nos REPASSES MENSAS. Neste período, também poderão ser realizados aperfeiçoamentos na metodologia elaborada nas etapas anteriores, mediante prévia aprovação pela SMPED.

4.8. A Pesquisa de Satisfação citada na Tabela 1 deste ANEXO deverá ser realizada por meio de pesquisa de opinião junto a um conjunto de USUÁRIOS que componha uma amostra estatisticamente significativa em relação ao total mensal de frequentadores do CENTRO TEA, de forma presencial, por telefone, e-mail ou outras formas digitais conforme metodologia e periodicidade a ser definida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na Etapa I mencionada no subitem 4.7.

4.8.1. A amostragem utilizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá considerar uma quantidade significativa e diversificada de USUÁRIOS, considerando variáveis como idade, gênero, raça/cor, localidade, natureza da deficiência, entre outros critérios relevantes.

4.8.2. Durante a realização das pesquisas de opinião junto USUÁRIOS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar, no mínimo, as seguintes temáticas:

- a) Pontualidade dos ATENDIMENTOS realizados no CENTRO TEA;
- b) Adequação e qualidade dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais do CENTRO TEA;
- c) Qualidade dos ATENDIMENTOS oferecidos no CENTRO TEA;
- d) Estado de conservação das infraestruturas do CENTRO TEA;

- e) Disponibilidade e qualidade dos serviços de limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos no CENTRO TEA;
- f) Disponibilidade e qualidade dos serviços de segurança no CENTRO TEA;
- g) Qualidade das informações e do acesso ao SÍTIO ELETRÔNICO.

4.8.3. Durante a Etapa I, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor outras temáticas, além daquelas indicadas no subitem acima, para serem abordadas no âmbito das pesquisas de opinião junto aos USUÁRIOS.

4.8.4. A média final das notas da Pesquisa de Satisfação deverá estar entre 0 (zero) e 10 (dez), de forma a atender o cálculo do percentual de desconto no REPASSE MENSAL da Meta 4, eixo “Atendimento aos USUÁRIOS”, da Tabela 1 deste ANEXO.

4.9. A avaliação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE referente ao eixo de avaliação “Zeladoria e gestão do CENTRO TEA” citado na Tabela 1 deste ANEXO deverá ser feita conforme metodologia e periodicidade a ser definida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na Etapa I mencionada no subitem 4.7, por meio de:

- a) Visitas *in loco* para observar o desempenho da OSC PARCEIRA nas dimensões de: (i) manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; (v) implementação de tecnologias assistivas; (vi) manutenção de SÍTIO ELETRÔNICO; e (vii) operação do SOFTWARE.
- b) Solicitação e análise de documentos comprobatórios de contratação direta ou terceirizada de profissionais suficientes para a disponibilidade e realização com qualidade dos serviços de: (i) manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; (v) implementação de tecnologias assistivas; (vi) manutenção de SÍTIO ELETRÔNICO e (vii) operação do SOFTWARE.

4.9.1. A média final da avaliação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE será calculada de acordo com a equação:

$$\text{MédiaAval} = \frac{P_{\text{manutenção}} + P_{\text{limpeza}} + P_{\text{segurança}} + P_{\text{gestão}} + P_{\text{assistiva}} + P_{\text{sítio}} + P_{\text{software}}}{7}$$

Em que:

MédiaAval: média simples das pontuações das dimensões avaliadas;

P_{manutenção}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA em manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA e materiais do CENTRO TEA;

P_{limpeza}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA nos serviços de limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos no CENTRO TEA;

P_{segurança}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA nos serviços de segurança no CENTRO TEA;

P_{gestão}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA na gestão do CENTRO TEA;

P_{assistiva}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA na implementação de tecnologias assistivas do CENTRO TEA;

P_{sítio}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA na manutenção de SÍTIO ELETRÔNICO;

P_{software}: pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA na operação de SOFTWARE.

4.9.1.1. Os valores de pontuação de 1 a 5 devem seguir as descrições a seguir:

- 1 - Serviço não disponibilizado pela OSC PARCEIRA;
- 2 - Serviço disponibilizado de forma insuficiente e insatisfatória pela OSC PARCEIRA;
- 3 - Serviço disponibilizado de forma suficiente, porém insatisfatória pela OSC PARCEIRA;
- 4 - Serviço disponibilizado de forma suficiente e satisfatória pela OSC PARCEIRA;
- 5 - Serviço disponibilizado com excelência pela OSC PARCEIRA.