



**CHAMAMENTO PÚBLICO Nº [●]/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.....	7
CAPÍTULO II - MEIOS DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS.....	11
3. DOCUMENTOS DE RESPONSABILIDADE DA OSC PARCEIRA .....	11
4. VERIFICADOR INDEPENDENTE .....	12

CONSULTA PÚBLICA

## 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.

CONSULTA PÚBLICA

## 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, portanto, caso todas as metas sejam descumpridas integralmente, o valor do desconto será de 5% do REPASSE MENSAL.

**1.1.1.** No caso de descumprimento das metas e resultados previstos neste ANEXO, além do desconto do REPASSE MENSAL, será glosado em caso de descumprimento, sem justificativa suficiente, do PLANO DE TRABALHO e correspondente à remuneração prevista para os profissionais dedicados às metas e resultados descumpridos da PARCERIA, inclusive oficinas, mas não contratados, conforme previsão contida no TERMO DE COLABORAÇÃO.

**1.2.** 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.

**1.2.1.** 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 DE REFERÊNCIA	% de Profissionais Alocados = somatório dos profissionais da OSC PARCEIRA de cada categoria da EQUIPE DE REFERÊNCIA/ quantidade mínima de profissionais 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 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%	
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%	
			% de atividades realizadas = somatório de cada tipo de ATIVIDADES COLETIVAS realizadas /	% de atividades realizadas maior ou igual a 95%	0,00%

META	EIXO DE AVALIAÇÃO	INDICADOR	PARÂMETRO PARA O DESCONTO	DESCONTOS NOS REPASSES MENSIS DO TRIMESTRE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO
	ATIVIDADES COLETIVAS MÍNIMAS	quantidade mínima definida pelo TERMO DE COLABORAÇÃO	% de atividades realizadas maior do que 85% e menor do que 95%	% Desconto = $0,075 \times (0,95 - \% \text{ de atendimentos})$	MENSAS da OSC PARCEIRA com número efetivo de atividades realizadas.
			% de atividades realizadas menor ou igual a 85%	0,75%	
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%	0,50%	Média dos resultados dos três RELATÓRIOS MENSAS 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 <b>Erro! Fonte de referência não encontrada.</b> deste ANEXO	Média maior que ou igual a 8	0,00%	Relatório do VERIFICADOR INDEPENDENTE com a sistematização da pesquisa de satisfação realizada.
			Média maior que do que 6 e menor que 8	% Desconto= $0,0025 \times (8 - \text{Média das notas})$	
			Média menor que 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 4.6 deste ANEXO: <ul style="list-style-type: none"><li>• Manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, equipamentos e materiais;</li><li>• Serviços de limpeza e gerenciamento de resíduos sólidos;<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços de segurança;</li><li>• Serviços de gestão; e</li></ul></li><li>• Manutenção da PLATAFORMA VIRTUAL.</li></ul>	Média maior que ou igual a 4	0,00%	Relatório do VERIFICADOR INDEPENDENTE com o detalhamento da avaliação realizada.
			Média maior que do que 3 e menor que 4	% Desconto= $0,01 \times (4 - \text{Média da avaliação})$	
			Média menor que ou igual a 3	1,00%	

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

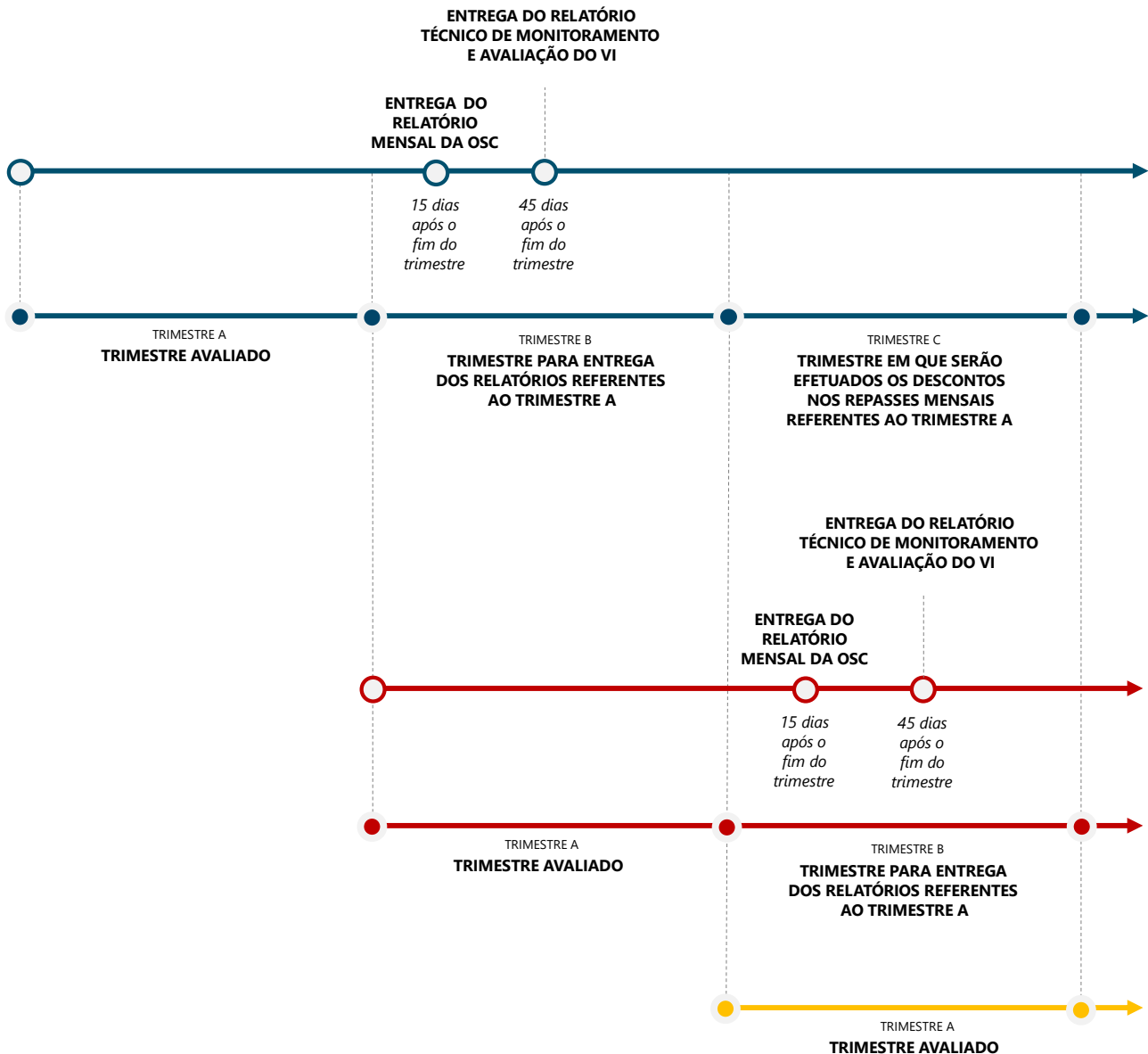
**2.1.** O SISTEMA DE AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS avaliará os serviços prestados pela OSC PARCEIRA a cada 3 (três) meses.

**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 em até 15 (quinze) dias após o final de cada mês, 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.

**2.2.1.** O segundo trimestre da PARCERIA será avaliado em forma de teste, não implicando em qualquer desconto no REPASSE MENSAL.

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

CONSULTA PÚBLICA

## CAPÍTULO II - MEIOS DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS

### 3. DOCUMENTOS DE RESPONSABILIDADE DA OSC PARCEIRA

**3.1.** Em até 15 (quinze) dias após o final de cada mês, 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 DE REFERÊNCIA efetivos atuantes na PARCERIA no último dia do mês, com indicação da categoria a que se referem, dos desligamentos, contratações e substituições ocorridos no mês, sistematizada em um único arquivo eletrônico no formato digital .xlsx, acompanhado da documentação comprobatória correspondente;
- b) Relação de contratos terceirizados relacionados à (i) manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, equipamentos e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; e (v) manutenção da PLATAFORMA VIRTUAL;
- c) Resumo dos ATENDIMENTOS realizadas pela OSC PARCEIRA no mês de referência, com os respectivos documentos comprobatórios, contendo:
  - i. relação e quantidade de USUÁRIOS atendidos em SESSÕES INDIVIDUAIS, indicando data e horário de início e fim;
  - ii. relação e quantidade de USUÁRIOS atendidos em ATIVIDADES COLETIVAS, com indicação, para cada USUÁRIO, do 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 pesquisável, 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 22.8 do TERMO DE COLABORAÇÃO.

**4.2.** O procedimento de análise e homologação do RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO deverá seguir o disposto na subcláusula 22.9 do TERMO DE COLABORAÇÃO.

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

**4.3.1.** 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.

**4.4.** 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 MENSALIS. Neste período, também poderão ser realizados aperfeiçoamentos na metodologia elaborada nas etapas anteriores, mediante prévia aprovação pela SMPED.

**4.5.** 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 4.4.

**4.5.1.** 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 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 à PLATAFORMA VIRTUAL.

**4.5.2.** 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.

**4.5.3.** 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.

**4.6.** 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 4.4, 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 e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; e (v) manutenção da PLATAFORMA VIRTUAL; e
- 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 e materiais; (ii) limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos; (iii) segurança; (iv) gestão; e (v) manutenção da PLATAFORMA VIRTUAL.

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

$$\text{MédiaAval} = \frac{P_{\text{manutenção}} + P_{\text{limpeza}} + P_{\text{segurança}} + P_{\text{gestão}} + P_{\text{plataforma}}}{5}$$

Em que:

MédiaAval: média simples das pontuações das dimensões avaliadas;

$P_{\text{manutenção}}$ : pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA em manutenção da infraestrutura e dos MOBILIÁRIOS, equipamentos e materiais do CENTRO TEA;

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

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

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

$P_{\text{plataforma}}$ : pontuação de 1 a 5 para o desempenho da OSC PARCEIRA na manutenção da PLATAFORMA VIRTUAL.

**4.6.1.1.** 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.

CONSULTA PÚBLICA