

ANEXO I – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELEPSICOLOGIA

O presente Anexo estabelece os critérios, indicadores, pesos, metodologia de aferição, forma de cálculo e parâmetros de avaliação da qualidade dos serviços de telepsicologia contratados pela Polícia Militar do Estado de São Paulo, em conformidade com as condições previstas no Termo de Referência e no contrato administrativo.

A avaliação da qualidade dos serviços será realizada pela fiscalização técnica e administrativa, com periodicidade mensal, com a finalidade de aferir o desempenho da Contratada, subsidiar a medição dos serviços executados, embasar eventual aplicação de glosas, retenções, sanções administrativas e orientar a adoção de medidas corretivas.

1. Objetivo

1.1 Padronizar o procedimento de avaliação da execução contratual, mediante critérios objetivos, verificáveis e documentáveis, de modo a assegurar:

- 1.1.1. a adequada prestação dos serviços de telepsicologia aos policiais militares usuários;
- 1.1.2. a conformidade da execução com o Termo de Referência, o contrato e a legislação aplicável;
- 1.1.3. a rastreabilidade da atuação da fiscalização contratual;
- 1.1.4. a vinculação entre desempenho e pagamento, quando cabível.

2. Regras gerais

2.1. A avaliação da Contratada será realizada com base em 3 (três) grupos de indicadores:

- 2.1.1. Grupo 1 – Desempenho Profissional;
- 2.1.2. Grupo 2 – Desempenho das Atividades;
- 2.1.3. Grupo 3 – Gerenciamento.

2.2. Cada item será avaliado mensalmente com atribuição de nota de 1 (um) a 10 (dez), conforme a seguinte escala:

Nota	Conceito	Parâmetro geral
9-10	Excelente	Execução integral ou quase integral do item, com conformidade entre 95% e 100%, sem falha grave.
7-8	Bom	Execução satisfatória do item, com conformidade entre 90% e 94%, com falhas pontuais sem impacto relevante.
5-6	Regular	Execução aceitável, com conformidade entre 80% e 89%, ou ocorrência de falha relevante isolada.

3-4	Ruim	Execução insuficiente, com conformidade entre 70% e 79%, ou reincidência de falhas no período.
1-2	Péssimo	Execução insatisfatória, com conformidade inferior a 70%, ou ocorrência de falha grave e/ou reiterada.

2.3. Na impossibilidade devidamente justificada de avaliar determinado item no período, este será considerado “não avaliado” e desconsiderado no cálculo do respectivo grupo, mediante registro expresso da fiscalização.

2.4. A atribuição de notas inferiores a 6 (seis) deverá ser acompanhada de justificativa objetiva, com indicação dos fatos constatados, evidências examinadas e, se for o caso, providências corretivas recomendadas.

2.5. Sempre que houver avaliação insatisfatória, a fiscalização poderá convocar reunião com a Contratada para ciência formal, apresentação de justificativas e pactuação de plano de ação corretivo, sem prejuízo das medidas contratuais cabíveis.

3. Fontes de evidência

3.1. A avaliação deverá ser fundamentada, sempre que possível, em evidências documentais e operacionais, tais como:

- 3.1.1. relatórios mensais de execução;
- 3.1.2. extratos individualizados de atendimentos;
- 3.1.3. registros de agenda, comparecimento, faltas, reagendamentos e substituições;
- 3.1.4. logs da plataforma, chamados técnicos e relatórios de indisponibilidade;
- 3.1.5. prontuários, registros clínicos e comunicações formais, observado o sigilo legal e ético;
- 3.1.6. atas ou registros de supervisão técnica e operacional;
- 3.1.7. registros de reclamações, ocorrências e providências adotadas;
- 3.1.8. documentos trabalhistas, previdenciários, fiscais e fundiários exigidos contratualmente.

3.2. A ausência de evidências documentais não prejudica a fundamentação com base em outros parâmetros devidamente justificados.

4. Composição dos grupos e critérios de avaliação

4.1. Grupo 1 – Desempenho Profissional

Item	Peso	Critério de avaliação
Cumprimento das Atividades	30%	Verifica o cumprimento das rotinas e obrigações atribuídas aos profissionais, incluindo a realização dos atendimentos no horário agendado, a orientação inicial ao usuário, o correto registro da evolução clínica e dos encaminhamentos, a comunicação de intercorrências relevantes, a observância do limite inicial de sessões e a execução das demais obrigações técnicas previstas no Termo de Referência e no contrato.
Cobertura dos Horários Determinados	35%	Verifica a efetiva cobertura da agenda disponibilizada, a manutenção da oferta assistencial pactuada, o cumprimento dos horários e frequências estabelecidos, a reposição ou reacomodação de atendimentos quando necessária, e a inexistência de lacunas injustificadas na prestação do serviço.
Qualificação, Atendimento ao Público e Postura	35%	Verifica a adequação técnica e comportamental dos profissionais, abrangendo habilitação e regularidade profissional, postura ética, urbanidade, clareza na comunicação, respeito ao usuário, observância das diretrizes institucionais, bem como a inexistência de reclamações procedentes relativas à conduta inadequada.

4.2 Grupo 2 – Desempenho das Atividades

Item	Peso	Critério de avaliação
Especificação Técnica dos Serviços	40%	Verifica a conformidade dos serviços executados com o Termo de Referência, o contrato e seus anexos, incluindo a aderência à metodologia de telepsicologia, às regras de agendamento, periodicidade, controle de faltas, emissão de relatórios, gestão dos atendimentos e observância das normas de sigilo e proteção de dados.
Equipamentos e Acessórios	20%	Verifica a adequação da plataforma e dos recursos tecnológicos utilizados, compreendendo acessibilidade, estabilidade, qualidade de áudio e vídeo, velocidade de conexão, compatibilidade com os dispositivos exigidos, disponibilidade do sistema e segurança dos dados tratados.
Atendimento às Ocorrências	40%	Verifica a capacidade de resposta da Contratada às ocorrências técnicas, operacionais, administrativas e assistenciais, considerando prazo de atendimento, efetividade da solução, registro da ocorrência, comunicação ao Contratante e adoção de medidas para evitar recorrência.

4.3 Grupo 3 – Gerenciamento

Item	Peso	Critério de avaliação
Periodicidade da Supervisão	20%	Verifica a realização da supervisão técnica e operacional pela Contratada na frequência pactuada, com registros mínimos das orientações, acompanhamentos, intervenções e controle de qualidade do corpo clínico.
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%	Verifica a capacidade da Contratada de organizar, coordenar e controlar a operação, abrangendo gestão de agenda, corpo clínico, capacidade de absorção de demanda, continuidade do atendimento, relatórios gerenciais, apoio operacional e transição de casos quando necessária.
Atendimento às Solicitações	25%	Verifica a tempestividade, completude e adequação das respostas às demandas do Contratante, da fiscalização e da gestão contratual, incluindo apresentação de informações, esclarecimentos, documentos, ajustes operacionais e providências corretivas.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25%	Verifica a comprovação tempestiva e suficiente do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e correlatas relativas aos empregados vinculados à execução contratual, inclusive folha de pagamento, contracheques, benefícios, FGTS, INSS, admissões, substituições, treinamentos e rescisões, quando aplicáveis.

5. Forma de cálculo

5.1. A nota de cada item corresponderá ao conceito atribuído pela fiscalização, na escala de 1 (um) a 10 (dez).

5.2. A nota de cada grupo será apurada pela média ponderada dos itens que o compõem, observados os respectivos pesos:

$$NG = \Sigma (\text{nota do item} \times \text{peso do item}) / 100$$

5.3. A nota final da avaliação mensal será calculada pela ponderação dos três grupos, observados os pesos globais abaixo:

5.3.1. Grupo 1 – Desempenho Profissional: 35%;

5.3.2. Grupo 2 – Desempenho das Atividades: 35%;

5.3.3. Grupo 3 – Gerenciamento: 30%.

5.4. A fórmula da nota final mensal será a seguinte:

$$NF = (NG1 \times 0,35) + (NG2 \times 0,35) + (NG3 \times 0,30)$$

6. Faixas de resultado e efeitos na medição

6.1. Para fins de aferição da qualidade e eventual repercussão na medição mensal, poderão ser adotadas as seguintes faixas:

Nota final convertida (NFC)	Resultado	Efeito sugerido na medição
Igual ou superior a 6,75	Satisfatório	Liberação integral da fatura, sem prejuízo de apontamentos corretivos pontuais.
Igual ou superior a 5,00 e inferior a 6,75	Atenção	Liberação de 90% da fatura, ou outro redimensionamento definido contratualmente, sem prejuízo de notificação e plano de ação.
Inferior a 5,00	Insatisfatório	Liberação de 75% da fatura, ou outro redimensionamento definido contratualmente, sem prejuízo de sanções cabíveis.

6.2. Independentemente da nota global, a ocorrência de falha grave em item essencial poderá ensejar glosa específica, retenção cautelar, determinação imediata de correção, abertura de procedimento sancionatório ou adoção de outras medidas previstas no contrato e na legislação.

7. Procedimento de avaliação

7.1. A fiscalização deverá acompanhar continuamente a execução contratual e registrar as ocorrências relevantes ao longo do período de apuração.

7.2. Ao final de cada período mensal, o fiscal responsável preencherá o formulário de avaliação, atribuindo nota a cada item, com base em evidências objetivas e na documentação disponível.

7.3. As notas inferiores a 4 (quatro) deverão ser acompanhadas de justificativa circunstanciada.

7.4. O resultado da avaliação será encaminhado ao gestor do contrato, que poderá consolidá-lo para fins de medição, comunicação à Contratada, determinação de correções, glosa, retenção ou adoção de providências administrativas cabíveis.

7.5. A Contratada deverá ser cientificada do resultado da avaliação e poderá apresentar manifestação, na forma e no prazo definidos no contrato ou pela gestão contratual.

ADENDO 1

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL

Contrato nº: _____

Unidade: _____

Período de apuração: _____

Contratada: _____

Responsável pela fiscalização: _____

Gestor do contrato: _____

Grupo 1 – Desempenho Profissional

Item	Peso	Nota	Subtotal
Cumprimento das Atividades	30		
Cobertura dos Horários Determinados	35		
Qualificação, Atendimento ao Público e Postura	35		
Nota do Grupo 1	100		

Grupo 2 – Desempenho das Atividades

Item	Peso	Nota	Subtotal
Especificação Técnica dos Serviços	40		
Equipamentos e Acessórios	20		
Atendimento às Ocorrências	40		
Nota do Grupo 2	100		

Grupo 3 – Gerenciamento

Item	Peso	Nota	Subtotal
Periodicidade da Supervisão	20		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30		
Atendimento às Solicitações	25		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25		
Nota do Grupo 3	100		

Resultado final

Indicador	Valor
Nota do Grupo 1 (NG1)	
Nota do Grupo 2 (NG2)	
Nota do Grupo 3 (NG3)	
Nota Final (NF)	
Nota Final Convertida (NFC)	
Faixa de resultado	
Efeito na medição	

Campo para justificativas

Itens avaliados com nota inferior a 6 (seis) e respectivas justificativas:

Assinaturas

Responsável pela Fiscalização

Gestor do Contrato

Representante da Contratada (ciência)

ADENDO 2

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELEPSICOLOGIA

1. Finalidade

1.1. O presente Adendo tem por finalidade orientar a fiscalização técnica e administrativa quanto ao preenchimento padronizado do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Telepsicologia, de forma a assegurar uniformidade de critérios, objetividade na atribuição das notas e consistência entre a avaliação, a medição e os registros de fiscalização.

1.2. O formulário deverá ser preenchido ao final de cada período de apuração mensal, com base nas ocorrências efetivamente registradas no período, vedada a atribuição de nota por mera impressão subjetiva ou sem suporte mínimo em evidência documental, operacional ou comunicacional.

2. Regras de preenchimento

2.1. Para cada item deverá ser atribuída apenas uma nota, de 1 (um) a 10 (dez), conforme a escala prevista neste Anexo.

2.2. A nota deve refletir o desempenho global da Contratada no item avaliado durante todo o período de apuração, consideradas a frequência, a gravidade e a repercussão das ocorrências verificadas.

2.3. A fiscalização deverá registrar, sempre que possível, a fonte de evidência utilizada para a avaliação, tais como relatórios, extratos de atendimento, registros de agenda, chamados técnicos, comunicações formais, documentos de pessoal e comprovante trabalhista.

2.4. Quando houver nota inferior a 6 (seis), a fiscalização deverá preencher obrigatoriamente o campo de justificativa, indicando:

- 2.4.1. o fato observado;
- 2.4.2. a data ou o período da ocorrência;
- 2.4.3. a evidência examinada;
- 2.4.4. o impacto na execução contratual;
- 2.4.5. a providência corretiva recomendada ou já adotada.

2.5. Quando determinado item não puder ser aferido no período por ausência de fato gerador, falta de elemento mínimo de análise ou motivo formalmente justificado, deverá ser lançado como “não avaliado”, com a respectiva justificativa, sem atribuição de nota.

2.6. Não se deve compensar desempenho insatisfatório de um item com desempenho satisfatório de outro item do mesmo grupo. Cada item deverá ser avaliado autonomamente.

2.7. Eventual justificativa apresentada pela Contratada poderá ser considerada pela fiscalização, desde que acompanhada de elementos comprobatórios idôneos e desde que não contrarie os registros objetivos da execução contratual.

3. Critérios de interpretação da escala, conforme estabelecido nas regras gerais:

3.1. **Nota 10/9 – Excelente:** aplicar quando o item tiver sido executado com elevado grau de conformidade, regularidade e tempestividade, sem falha grave e sem prejuízo relevante ao serviço.

3.2. **Nota 8/7 – Bom:** aplicar quando houver conformidade satisfatória, com pequenas intercorrências pontuais, prontamente sanadas e sem impacto relevante na qualidade da execução.

3.3. **Nota 6/5 – Regular:** aplicar quando houver falha isolada relevante, desconformidade moderada, atraso pontual ou necessidade de reforço da fiscalização, sem comprometer integralmente o item.

3.4. **Nota 4/3 – Ruim:** aplicar quando houver reincidência de falhas, deficiência de controle, atraso reiterado, baixa qualidade de resposta ou desconformidade que afete a regularidade da execução.

3.5. **Nota 2/1 – Péssimo:** aplicar quando houver inexecução, falha grave, descumprimento reiterado, ausência de evidência mínima de conformidade ou ocorrência com impacto relevante na continuidade, na segurança, na regularidade ou na confiabilidade do serviço.

4. Instruções por grupo e item

4.1 Grupo 1 – Desempenho Profissional

4.1.1 Cumprimento das Atividades, com a avaliação se os profissionais executaram, de forma adequada e regular, as obrigações técnicas e operacionais previstas no contrato e no Termo de Referência.

4.1.1.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

4.1.1.1.1. realização dos atendimentos nos horários agendados;

4.1.1.1.2. orientação inicial ao usuário sobre regras de atendimento, faltas e fluxo de utilização do serviço;

4.1.1.1.3. registro adequado de prontuário, evolução clínica e encaminhamentos pertinentes;

4.1.1.1.4. comunicação ao Contratante de intercorrências relevantes ou casos que demandem providências institucionais;

4.1.1.1.5. observância das regras de quantidade inicial de sessões e necessidade de comunicação para prorrogação;

4.1.1.1.6. respeito ao tempo de sessão e às rotinas assistenciais definidas.

4.1.1.2. Parâmetros de referência:

4.1.1.2.1. **Nota 10/9:** cumprimento integral ou quase integral das atividades, sem falhas relevantes de registro, comunicação ou execução;

4.1.1.2.2. **Nota 8/7:** pequenas falhas pontuais, sem repercussão assistencial relevante;

4.1.1.2.3. **Nota 6/5:** falha isolada de registro, comunicação ou condução, exigindo orientação corretiva;

4.1.1.2.4. **Nota 4/3:** falhas recorrentes no cumprimento das atividades, atrasos, registros incompletos ou omissões repetidas;

4.1.1.2.5. **Nota 2/1:** descumprimento grave ou reiterado das atividades essenciais, com prejuízo ao acompanhamento dos usuários ou à fiscalização.

4.1.2. Cobertura dos Horários Determinados, com a avaliação se a Contratada manteve cobertura adequada da agenda e da disponibilidade assistencial pactuada durante o período.

4.1.2.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

4.1.2.1.1. manutenção dos horários disponibilizados ao público;

4.1.2.1.2. comparecimento dos profissionais nos períodos pactuados;

4.1.2.1.3. reposição, reacomodação ou substituição quando houver ausência, afastamento ou desligamento;

4.1.2.1.4. inexistência de vazios assistenciais injustificados;

4.1.2.1.5. capacidade de continuidade do atendimento sem ruptura indevida da agenda.

4.1.2.2 Parâmetros de referência:

4.1.2.2.1. **Nota 10/9:** cobertura plena dos horários, sem lacunas injustificadas;

4.1.2.2.2. **Nota 8/7:** pequenas intercorrências, compensadas com rápida reorganização da agenda;

4.1.2.2.3. **Nota 6/5:** ocorrência pontual de lacuna ou remanejamento com impacto moderado;

4.1.2.2.4. **Nota 4/3:** cobertura deficiente em mais de uma ocasião ou remanejamentos frequentes;

4.1.2.2.5. **Nota 2/1:** falha grave de cobertura, ausência não suprida ou descontinuidade relevante da agenda.

4.1.3 Qualificação, Atendimento ao Público e Postura, com a avaliação da aptidão técnica e a conduta profissional dos psicólogos e demais agentes vinculados à execução.

4.1.3.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

4.1.3.1.1. regularidade do registro profissional e das autorizações exigidas;

4.1.3.1.2. adequação da linguagem, postura ética e respeito ao usuário;

- 4.1.3.1.3. clareza nas orientações prestadas;
- 4.1.3.1.4. tratamento compatível com a natureza sensível do atendimento em saúde mental;
- 4.1.3.1.5. inexistência de reclamações procedentes por conduta inadequada;
- 4.1.3.1.6. participação em treinamentos, orientações ou reciclagens exigidas.
- 4.1.3.2. Parâmetros de referência:
 - 4.1.3.2.1. **Nota 10/9:** equipe qualificada, conduta ética e atendimento adequado em todo o período;
 - 4.1.3.2.2. **Nota 8/7:** pequenas ocorrências formais sem gravidade, prontamente ajustadas;
 - 4.1.3.2.3. **Nota 6/5:** reclamação isolada procedente ou necessidade de reforço de orientação institucional;
 - 4.1.3.2.4. **Nota 4/3:** recorrência de condutas inadequadas, falhas de comunicação ou deficiência de qualificação operacional;
 - 4.1.3.2.5. **Nota 2/1:** conduta grave, incompatível com o serviço, ou atuação sem regularidade profissional exigida.

4.2 Grupo 2 – Desempenho das Atividades

4.2.1 Especificação Técnica dos Serviços, com a avaliação da aderência da execução às exigências técnicas do Termo de Referência e do contrato.

4.2.1.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.2.1.1.1 utilização correta do modelo de teleatendimento por voz e vídeo;
- 4.2.1.1.2. cumprimento das regras de agendamento, periodicidade e frequência das consultas;
- 4.2.1.1.3. controle de faltas, suspensões de acesso e notificações correlatas;
- 4.2.1.1.4. emissão dos extratos administrativos e relatórios previstos;
- 4.2.1.1.5. guarda segura das informações e respeito ao sigilo profissional;
- 4.2.1.1.6. observância das exigências relativas à plataforma e ao fluxo de atendimento.

4.2.2. Parâmetros de referência:

- 4.2.2.1 **Nota 10/9:** plena aderência às especificações técnicas contratadas;
- 4.2.2.2 **Nota 8/7:** pequenas desconformidades formais, sem prejuízo material ao serviço;
- 4.2.2.3 **Nota 6/5:** falhas pontuais de conformidade técnica, com necessidade de correção;
- 4.2.2.4 **Nota 4/3:** desconformidades recorrentes na execução do fluxo técnico;
- 4.2.2.5 **Nota 2/1:** inobservância grave das especificações técnicas, com comprometimento da prestação.

4.2.2 Equipamentos e Acessórios, com a avaliação da adequação dos meios tecnológicos empregados na prestação do serviço.

4.2.2.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.2.2.1.1. disponibilidade e estabilidade da plataforma;
- 4.2.2.1.2. qualidade de áudio e vídeo;

- 4.2.2.13. acessibilidade e compatibilidade com computador, tablet e smartphone;
- 4.2.2.14. velocidade de acesso e nível de interrupções;
- 4.2.2.15. segurança do ambiente tecnológico e proteção de dados;
- 4.2.2.16. tempo de restabelecimento em caso de falha.

4.2.2.2. Parâmetros de referência:

- 4.2.2.2.1. **Nota 10/9:** plataforma estável, segura e plenamente funcional durante o período;
- 4.2.2.2.2. **Nota 8/7:** ocorrências técnicas pontuais, sem impacto relevante ou prontamente corrigidas;
- 4.2.2.2.3. **Nota 6/5:** instabilidades moderadas, com impacto limitado e necessidade de acompanhamento;
- 4.2.2.2.4. **Nota 4/3:** falhas recorrentes de acesso, imagem, som ou desempenho do sistema;
- 4.2.2.2.5. **Nota 2/1:** indisponibilidade grave, falha relevante de segurança ou inadequação tecnológica persistente.

4.2.3. Atendimento às Ocorrências, com a avaliação da resposta da Contratada às ocorrências técnicas, assistenciais, administrativas e operacionais verificadas no período.

4.2.3.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.2.3.1.1. tempo de resposta às demandas da fiscalização e dos usuários;
- 4.2.3.1.2. registro formal da ocorrência e das providências adotadas;
- 4.2.3.1.3. efetividade da solução apresentada;
- 4.2.3.1.4. comunicação tempestiva ao Contratante;
- 4.2.3.1.5. adoção de medidas para prevenção de recorrência.

4.2.3.1. Parâmetros de referência:

- 4.2.3.1.1. **Nota 10/9:** atendimento tempestivo e eficaz a todas as ocorrências relevantes;
- 4.2.3.1.2. **Nota 8/7:** pequenas demora ou ajustes, sem comprometimento substancial do resultado;
- 4.2.3.1.3. **Nota 6/5:** resposta aceitável, porém com atraso pontual ou solução parcial inicial;
- 4.2.3.1.4. **Nota 4/3:** demora recorrente, baixa efetividade ou fragilidade no tratamento das ocorrências;
- 4.2.3.1.5. **Nota 2/1:** ausência de resposta adequada, omissão ou repetição de ocorrências sem tratamento eficaz.

4.3 Grupo 3 – Gerenciamento

4.3.1 Periodicidade da Supervisão, com a avaliação se a Contratada realizou supervisão técnica e operacional na frequência pactuada.

4.3.1.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.3.1.1.1. comprovação da realização das supervisões previstas;
- 4.3.1.1.2. existência de registros de orientação, acompanhamento ou intervenção;

- 4.3.1.1.3. atuação da supervisão em casos sensíveis, afastamentos, substituições ou falhas recorrentes;
- 4.3.1.1.4. articulação entre supervisão clínica e coordenação operacional, quando exigível.

4.3.1.2. Parâmetros de referência:

- 4.3.1.2.1. **Nota 10/9:** supervisões realizadas regularmente, com rastreabilidade documental;
- 4.3.1.2.2. **Nota 8/7:** pequenas variações de rotina sem prejuízo do acompanhamento;
- 4.3.1.2.3. **Nota 6/5:** supervisão realizada de forma parcial ou com registros incompletos;
- 4.3.1.2.4. **Nota 4/3:** supervisão insuficiente, irregular ou pouco efetiva;
- 4.3.1.2.5. **Nota 2/1:** ausência de supervisão ou falta grave de acompanhamento da equipe.

4.3.2 Gerenciamento das Atividades Operacionais, com a avaliação da capacidade da Contratada de coordenar a execução global do serviço.

4.3.2.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.3.2.1.1. organização das agendas e da rede de profissionais;
- 4.3.2.1.2. capacidade de absorção da demanda;
- 4.3.2.1.3. continuidade do serviço em caso de ausências ou desligamentos;
- 4.3.2.1.4. elaboração de relatórios operacionais;
- 4.3.2.1.5. suporte ao funcionamento cotidiano da plataforma e do fluxo assistencial;
- 4.3.2.1.6. condução de transições de atendimento quando necessárias.

4.3.2.2. Parâmetros de referência:

- 4.3.2.2.1. **Nota 10/9:** gestão operacional organizada, previsível e responsiva;
- 4.3.2.2.2. **Nota 8/7:** pequenas falhas de coordenação, sem reflexo relevante no serviço;
- 4.3.2.2.3. **Nota 6/5:** deficiências pontuais de organização, com necessidade de acompanhamento;
- 4.3.2.2.4. **Nota 4/3:** falhas frequentes de coordenação ou baixa capacidade de resposta operacional;
- 4.3.2.2.5. **Nota 2/1:** desorganização grave da operação, comprometendo a continuidade ou a qualidade do serviço.

4.3.3 Atendimento às Solicitações, com a avaliação da tempestividade e a completude das respostas da Contratada às demandas do Contratante.

4.3.3.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.3.3.1.1. cumprimento de prazos fixados pela fiscalização ou gestão;

- 4.3.3.1.2. entrega completa de documentos e informações solicitadas;
- 4.3.3.1.3. qualidade técnica das respostas apresentadas;
- 4.3.3.1.4. efetivo atendimento de ajustes, correções e providências determinadas.
- 4.3.3.2. Parâmetros de referência:
 - 4.3.3.2.1. **Nota 10/9:** atendimento integral, tempestivo e satisfatório a todas as solicitações;
 - 4.3.3.2.2. **Nota 8/7:** pequenas pendências formais, rapidamente supridas;
 - 4.3.3.2.3. **Nota 6/5:** atraso ou incompletude pontual, com posterior regularização;
 - 4.3.3.2.4. **Nota 4/3:** atrasos recorrentes, respostas incompletas ou baixa efetividade no atendimento;
 - 4.3.3.2.5. **Nota 2/1:** descumprimento grave ou reiterado das solicitações do Contratante.

4.3.4 Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas, com a avaliação da regularidade documental e material da Contratada quanto às obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e correlatas.

4.3.4.1. Devem ser observados, entre outros aspectos:

- 4.3.4.1.1. apresentação tempestiva da relação de empregados vinculados ao contrato;
- 4.3.4.1.2. CTPS, contratos, exames admissionais, convenções ou acordos coletivos aplicáveis;
- 4.3.4.1.3. folha de pagamento, contracheques, comprovantes de depósito, benefícios e encargos;
- 4.3.4.1.4. comprovantes de FGTS, INSS e certidões exigidas;
- 4.3.4.1.5. documentação relativa a admissões, substituições e rescisões;
- 4.3.4.1.6. entrega de documentos solicitados pela fiscalização no prazo fixado.

4.3.4.2. Parâmetros de referência:

- 4.3.4.2.1 **Nota 10/9:** documentação integral, regular e tempestivamente apresentada;
- 4.3.4.2.2 **Nota 8/7:** pequenas pendências formais, sem indício de inadimplemento material;
- 4.3.4.2.3 **Nota 6/5:** atraso pontual ou ausência isolada de documento, posteriormente regularizada;
- 4.3.4.2.4 **Nota 4/3:** documentação incompleta recorrente, inconsistências ou dificuldade de comprovação;
- 4.3.4.2.5 **Nota 2/1:** ausência relevante de comprovação, inadimplemento ou irregularidade grave trabalhista/previdenciária/fundiária.

5. Preenchimento dos subtotais e da nota final

5.1. Após a atribuição da nota de cada item, deverá ser calculado o subtotal correspondente à multiplicação da nota pelo peso do item.

5.2. A soma dos subtotais de cada grupo, dividida por 100, corresponderá à nota do respectivo grupo.

5.3. A nota final será obtida pela fórmula prevista no Anexo:

$$NF = (NG1 \times 0,35) + (NG2 \times 0,35) + (NG3 \times 0,30)$$

6. Providências decorrentes da avaliação

6.2. A recorrência de notas baixas no mesmo item ou em itens correlatos deverá ser destacada ao gestor do contrato para análise de glosa, retenção, aplicação de sanção ou adoção de outras providências contratuais cabíveis.

ADENDO 3 – QUADRO-RESUMO DE ACOMPANHAMENTO

[illegible]