



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sudeste II
Serviço de Reabilitação Profissional - SRSEII

Anexo I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS- IMR

- 1- A mensuração e o pagamento por resultados são amparados pelo princípio constitucional explícito da eficiência, bem como pelo princípio implícito da economicidade e, ainda, segundo os princípios da legalidade e da moralidade dos gastos públicos.
- 2- Trata-se, portanto, de um instrumento que permite definir bases objetivas a serem aplicadas no controle da qualidade do objeto executado, permitindo à Administração, também com base em previsão expressa nesse instrumento, promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das metas estabelecidas.
- 3- Desta forma, deverá ser preenchido pelo profissional da equipe de Reabilitação Profissional da GEX semestralmente, para cada curso ofertado pelo SENAC. O método de medição e acompanhamento está definido de acordo com cada indicador e pode ser preenchido a partir dos contatos e/ou visitas realizadas à Unidade da Contratada ao longo do curso e do feedback dos segurados quanto ao cumprimento de cada um dos cinco indicadores definidos, conforme tabelas abaixo:

INDICADOR 1- Cumprimento do conteúdo e carga horária	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento da carga horária de forma que a programação do curso seja efetivada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Conferência por parte dos fiscais
Periodicidade	Semestral
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências de descumprimento injustificado da carga horária ou programação do curso.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência= 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 ponto 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 20 do Termo de Referência

INDICADOR 2- Cumprimento dos prazos previstos no contrato para envio dos documentos

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos estipulados no contrato ou acordados entre a fiscalização e a contratada.
Meta a cumprir	Garantir o pleno cumprimento dos prazos estipulados
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Conferência por parte dos fiscais
Periodicidade	Semestral
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências de descumprimento injustificado pela falta de envio dos documentos nos prazos previstos.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência= 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 ponto 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 20 do Termo de Referência

INDICADOR 3- Qualificação do corpo docente e equipe pedagógica

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento integral às exigências contratuais e legais.
Meta a cumprir	Assegurar que o corpo docente possua os conhecimentos técnicos e didático-pedagógicos para atuação junto aos beneficiários do contrato.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Conferência por parte dos fiscais
Periodicidade	Semestral
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências durante o período do contrato de não conformidade com os critérios e exigências legais ou contratuais quanto à qualificação do corpo docente.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência= 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 ponto 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 20 do Termo de Referência

INDICADOR 4 - Infraestrutura – Instalações adequadas e acessíveis	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir acessibilidade e instalações adequadas durante a prestação do serviço.
Meta a cumprir	Possibilitar a acessibilidade e garantia de um ambiente com instalações adequadas e organizado.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências e/ou reclamações dos usuários
Forma de acompanhamento	Conferência por parte dos fiscais e feedback dos usuários.
Periodicidade	Semestral
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências durante o período do contrato de inconformidades com os critérios e exigências legais ou contratuais
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência= 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 ponto 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 20 do Termo de Referência

INDICADOR 5- Reposição de professores ausentes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a reposição dos profissionais a fim de não impactar o bom andamento do curso.
Meta a cumprir	Promover a substituição dos professores e garantir o cumprimento da carga horária
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências e/ou reclamações dos usuários
Forma de acompanhamento	Conferência por parte dos fiscais e feedback dos usuários.
Periodicidade	Semestral
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências durante o período do contrato que foram constatados horários vagos, sem reposição e sem justificativas para tal.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência= 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 ponto 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 20 do Termo de Referência

4- FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1- As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o período de referência, conforme métodos

apresentados nas tabelas acima.

4.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará no ÍNDICE DE QUALIDADE, constituído no somatório dos indicadores, no intervalo de 0 a 25 pontos, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “indicador 1” + pontos “indicador 2” + pontos “indicador 3” + pontos “indicador 4” + pontos “indicador 5”

4.2 - Os pagamentos devidos, relativos a cada período de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentados abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade do serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
20 a 25 pontos	100% do valor previsto	1
19 pontos	99%	0,99
18 pontos	98%	0,98
17 pontos	97%	0,97
16 pontos	95%	0,95
15 ou menos pontos	95% mais multa (*)	0,95 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido = [(valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

(*) para este caso, é entendido como descumprimento parcial do contrato, passível de aplicação de multa, prevista no item 20.2 do Termo de Referência.

3.3 A Fiscalização da CONTRATANTE poderá convocar o Preposto da CONTRATADA para reuniões de Avaliação dos resultados, ou tratar do tema em outras reuniões, onde serão expostos os pontos de melhoria necessários aos processos, quando for o caso, cabendo à contratada, independente de alertas ou cobranças da CONTRATANTE, garantir a gestão adequada das não conformidades, além de avaliação e monitoramento constante para que não voltem a ocorrer.

3.4 Caso constatado que os somatórios finais e consecutivos (por mais de três períodos de avaliação), **sejam iguais ou inferiores a 15 pontos** a CONTRATANTE não poderá mais ofertar o curso ao INSS até que seja apresentado relatório de conformidade com os ajustes realizados.

3.5 Caso constatado que os somatórios finais e consecutivos (por mais de três períodos de avaliação), **sejam iguais ou inferiores a 15 pontos** em dois ou mais cursos a CONTRATANTE poderá proceder com a rescisão contratual, considerado baixo resultado dos serviços prestados pela CONTRATADA.

4 – Check list para avaliação de nível dos Serviços por curso

Curso	Indicador	Critério (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
Nome do curso avaliado	Cumprimento do conteúdo e carga horária	Sem ocorrências	5	
		1 ocorrência	4	
		2 ocorrências	3	
		3 ocorrências	2	
		4 ocorrências	1	
		5 ou mais ocorrências	0	
	Cumprimento dos prazos previstos no contrato para envio dos documentos	Sem ocorrências	5	
		1 ocorrência	4	
		2 ocorrências	3	
		3 ocorrências	2	
		4 ocorrências	1	
		5 ou mais ocorrências	0	
	Qualificação do corpo docente e equipe pedagógica	Sem ocorrências	5	
		1 ocorrência	4	
		2 ocorrências	3	
		3 ocorrências	2	
		4 ocorrências	1	
		5 ou mais ocorrências	0	
	Infraestrutura: Instalações adequadas e acessíveis	Sem ocorrências	5	
		1 ocorrência	4	
		2 ocorrências	3	
		3 ocorrências	2	
		4 ocorrências	1	
		5 ou mais ocorrências	0	
	Reposição de professores ausentes	Sem ocorrências	5	
1 ocorrência		4		
2 ocorrências		3		
3 ocorrências		2		
4 ocorrências		1		
5 ou mais ocorrências		0		
Pontuação total por curso				

5- Modelo de Despacho a ser enviado pelo fiscal ao gestor do contrato, no qual se consolida as ocorrências e somatório da pontuação referente aos indicadores previstos no IMR.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sudeste II
Coordenação de Gestão de Benefícios
Serviço de Reabilitação Profissional

DESPACHO

GEX XXXXXXXXXXXXXXX, em ___/___/_____

Ref.: Processo nº :

Int.: Serviço de Reabilitação Profissional - GEX XXXXXXXX

Ass.: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS
Sem ocorrências	5
01 ocorrência	4
02 ocorrências	3
03 ocorrências	2
04 ocorrências	1
05 ou mais ocorrências	0

O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DO SERVIÇO

CURSO:

Indicador 1- Cumprimento do conteúdo e carga horária

Total de ocorrências	XX	Pontuação	XX
Data da Ocorrência	Descrição do evento		

Indicador 2 - Cumprimento dos prazos previstos no contrato para envio dos documentos

Total de ocorrências	XX	Pontuação	XX
Data da Ocorrência	Descrição do evento		

Indicador 3 - Qualificação do corpo docente e equipe pedagógica

Total de ocorrências	XX	Pontuação	XX
Data da Ocorrência	Descrição do evento		

Indicador 4 - Infraestrutura: Instalações adequadas e acessíveis			
Total de ocorrências	XX	Pontuação	XX
Data da Ocorrência	Descrição do evento		
Indicador 5 - Reposição de professores ausentes			
Total de ocorrências	XX	Pontuação	XX
Data da Ocorrência	Descrição do evento		

NOTA FINAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	XXX
PONTUAÇÃO FINAL	Somatório da pontuação dos indicadores
Observações:	Informar se haverá ajuste no pagamento, conforme item 4.2 do IMR - abaixo de 20 pontos implica redimensionamento do pagamento

[NOME DO SIGNATÁRIO EM MAIÚSCULAS E NEGRITO]
Fiscal do Contrato/20....
Designado pela Portaria SR-..../INSS nº/20XX