



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sudeste II  
Serviço de Reabilitação Profissional - SRSEII

### **Anexo I**

## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS- IMR – CURSOS > 6 MESES**

### **1. FUNDAMENTAÇÃO E FINALIDADE**

A mensuração e o pagamento por resultados fundamentam-se nos princípios da **eficiência, economicidade, legalidade e moralidade** dos gastos públicos. Este instrumento define bases objetivas para o **controle da qualidade** do objeto executado, permitindo que a Administração promova adequações de pagamento caso as metas não sejam atingidas.

### **2. METODOLOGIA DE AFERIÇÃO**

- **Periodicidade:** Aferição **semestral** para cada curso ofertado.
- **Responsabilidade:** Preenchimento por profissional da equipe de Reabilitação Profissional da GEX.
- **Fontes de Dados:** Contatos, visitas técnicas à unidade da contratada e feedback (pesquisas de satisfação) dos segurados.

### **3. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Cada indicador será pontuado de acordo com a quantidade de ocorrências registradas no período.

- **Sem ocorrências:** 5 pontos
- **01 ocorrência:** 4 pontos
- **02 ocorrências:** 3 pontos
- **03 ocorrências:** 2 pontos
- **04 ocorrências:** 1 ponto
- **05 ou mais ocorrências:** 0 pontos

| INDICADOR 1- Cumprimento do conteúdo e carga horária                                |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM                                                                                | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                      |
| Finalidade                                                                          | Garantir a efetivação da programação e carga horária prevista                                                                                                                  |
| Meta (Glosa Zero)                                                                   | 0 ocorrências no período                                                                                                                                                       |
| Forma de acompanhamento                                                             | Conferência por parte dos fiscais                                                                                                                                              |
| Polaridade                                                                          | Quanto menor, melhor.                                                                                                                                                          |
| Mecanismo de cálculo                                                                | Contagem de descumprimentos <b>injustificado</b> da carga horária ou programação do curso.                                                                                     |
| 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 (Glosa Zero)                                                                   | 0 ocorrências no período                                                                                                                                                       |
| Forma de acompanhamento                                                             | Conferência por parte dos fiscais                                                                                                                                              |
| Polaridade                                                                          | Quanto menor, melhor.                                                                                                                                                          |
| Mecanismo de cálculo                                                                | Contagem do número de ocorrências de descumprimento <b>injustificado</b> , atraso ou falta de envio dos documentos nos prazos previstos.                                       |
| INDICADOR 3- Qualificação do corpo docente e equipe pedagógica                      |                                                                                                                                                                                |
| ITEM                                                                                | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                      |
| Finalidade                                                                          | Garantir atendimento integral às exigências contratuais e legais.                                                                                                              |
| Meta (Glosa Zero)                                                                   | 100% de conformidade                                                                                                                                                           |
| Forma de acompanhamento                                                             | Conferência por parte dos fiscais                                                                                                                                              |
| 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 quanto à qualificação do corpo docente. |
| Início de vigência                                                                  | A partir do início da prestação do serviço                                                                                                                                     |
| INDICADOR 4 - Infraestrutura – Instalações adequadas e acessíveis                   |                                                                                                                                                                                |
| ITEM                                                                                | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                      |
| Finalidade                                                                          | Garantir ambiente organizado, adequado e com acessibilidade durante a prestação do serviço.                                                                                    |
| Meta (Glosa Zero)                                                                   | 0 reclamações procedentes                                                                                                                                                      |
| Forma de acompanhamento                                                             | Conferência por parte dos fiscais e feedback dos usuários.                                                                                                                     |
| Polaridade                                                                          | Quanto menor, melhor.                                                                                                                                                          |
| Mecanismo de cálculo                                                                | Contagem de inconformidades e/ou reclamações procedentes dos usuários.                                                                                                         |
| INDICADOR 5- Reposição de professores ausentes                                      |                                                                                                                                                                                |
| ITEM                                                                                | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                      |
| Finalidade                                                                          | Garantir a substituição imediata de docentes para não impactar o bom andamento do curso.                                                                                       |
| Meta (Glosa Zero)                                                                   | Reposição Imediata                                                                                                                                                             |
| Forma de acompanhamento                                                             | Conferência por parte dos fiscais e feedback dos usuários.                                                                                                                     |
| Polaridade                                                                          | Quanto menor, melhor.                                                                                                                                                          |
| Mecanismo de cálculo                                                                | Contagem de aulas sem reposição de professores ausentes e <b>sem justificativa</b> .                                                                                           |

#### 4. CÁLCULO DO ÍNDICE DE QUALIDADE E AJUSTE DE PAGAMENTO

**4.1 Índice de Qualidade:** As pontuações devem ser totalizadas para o período de referência, resultando no Índice de Qualidade (IQ), que varia de 0 a 25 pontos.

• **Fórmula:**  $\text{IQ} = \text{Pontos}(\text{Ind1}) + \text{Pontos}(\text{Ind2}) + \text{Pontos}(\text{Ind3}) + \text{Pontos}(\text{Ind4}) + \text{Pontos}(\text{Ind5})$ .

**4.2 - Redimensionamento do Pagamento:** Os pagamentos devidos serão ajustados pela pontuação total do serviço (IQ), conforme a tabela e fórmula abaixo:

| Pontuação Total (IQ) | Pagamento Devido         | Fator de Ajuste (Multiplicador)      |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 20 a 25 pontos       | 100% do valor previsto   | 1,00                                 |
| 19 pontos            | 99% do valor previsto    | 0,99                                 |
| 18 pontos            | 98% do valor previsto    | 0,98                                 |
| 17 pontos            | 97% do valor previsto    | 0,97                                 |
| 16 pontos            | 95% do valor previsto    | 0,95                                 |
| 15 pontos ou menos   | 95% do valor + multa (*) | 0,95 + avaliação de multa contratual |

• **Fórmula de Cálculo:**  $\text{Valor Devido} = [(\text{Valor Mensal/Período Previsto}) \times (\text{Fator de Ajuste})]$

• **(\*) Multa:** Pontuações iguais ou inferiores a 15 pontos configuram descumprimento parcial, passível de multa prevista no Termo de Referência ou Edital.

**Nota sobre o último período:** Como o pagamento é realizado **após a medição**, a liquidação da última parcela do curso deve obrigatoriamente considerar o Fator de Ajuste do IMR.

#### 4. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS POR BAIXO DESEMPENHO

- **Suspensão de Oferta:** Caso o curso obtenha pontuação  $\leq 15$  por **três períodos consecutivos**, a contratante suspenderá a oferta de novas vagas para este curso até a regularização.
- **Rescisão Contratual:** Caso a pontuação  $\leq 15$  ocorra por três períodos consecutivos em **dois ou mais cursos**, a Administração poderá proceder com a rescisão por baixo resultado.
- **Sanções:** O uso do IMR não afasta a aplicação de sanções e punições por infrações previstas no Edital.
- **Gestão de Não Conformidades:** A contratada deve garantir a gestão adequada das falhas para evitar recorrências, independente de alertas da fiscalização. 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.

**Anexo II**  
**MODELO DE DESPACHO / RELATÓRIO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - CURSOS > 6 meses**  
**(Anexo ao Relatório de Fiscalização)**

**Ref.:** Processo nº :

**Assunto:** Relatório de Medição de Resultados (IMR) – Avaliação Semestral.

**Curso:** [NOME DO CURSO]

**Período de Aferição (Duração Total):** [DATA INÍCIO] a [DATA FIM].

| Indicador                                                                 | Ocorrências Registradas | Pontuação (0-5) | Descrição Resumida dos Eventos                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------|
| 1- Cumprimento do conteúdo e carga horária                                | [Quantidade]            | [X]             | [Ex: Atraso injustificado no início das aulas] |
| 2- Cumprimento dos prazos previstos no contrato para envio dos documentos | [Quantidade]            | [X]             | [Ex: Atraso no envio da lista de frequência]   |
| 3- Qualificação do corpo docente e equipe pedagógica                      | [Quantidade]            | [X]             | [Inconformidade com critérios do edital]       |
| 4- Infraestrutura: Instalações adequadas e acessíveis                     | [Quantidade]            | [X]             | [Ex: Reclamação de barreira arquitetônica]     |
| 5- Reposição de professores                                               | [Quantidade]            | [X]             | [Ex: Falta de docente sem reposição]           |
| <b>PONTUAÇÃO TOTAL</b>                                                    | <b>[Soma]</b>           | <b>[Soma]</b>   | <b>Índice de Qualidade Final</b>               |

**Parecer do Fiscal:**

1. Informo que procedi à aferição do Índice de Qualidade do curso [NOME].
2. A pontuação total obtida foi de **[XX] pontos**, resultando em um **Fator de Ajuste de [XXX]**.
3. Face ao exposto, a pontuação final de [XX] pontos indica que o serviço foi prestado com [plena/parcial] qualidade. Conforme a regra de ajuste, deve-se proceder ao pagamento de [XX]% do valor previsto para este período de referência.

(Se  $\leq 15$  pontos): Informo que, devido ao baixo desempenho (15 pontos ou menos), recomenda-se a abertura de processo para aplicação de sanções ou multa contratual, conforme previsto.

**[NOME DO FISCAL]** Fiscal do Contrato Portaria nº [XXXX]/2026

### Anexo III

#### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – CURSOS < 6 MESES

##### 1. FINALIDADE E PERIODICIDADE

Este instrumento define bases objetivas para o controle da qualidade do objeto executado. Para cursos com **duração inferior a 6 meses**, a periodicidade de aferição será **ÚNICA (Consolidada)**, realizada ao término do curso, para simplificar o trabalho da fiscalização e garantir que o ajuste de pagamento reflita a totalidade do serviço prestado.

##### 2. INDICADORES DE DESEMPENHO

Cada indicador será pontuado de acordo com a quantidade de ocorrências registradas no período do curso.

- **Sem ocorrências:** 5 pontos
- **01 ocorrência:** 4 pontos
- **02 ocorrências:** 3 pontos
- **03 ocorrências:** 2 pontos
- **04 ocorrências:** 1 ponto
- **05 ou mais ocorrências:** 0 pontos

| Indicador                                            | Mecanismo de Cálculo                                                                |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Conteúdo e Carga Horária                          | Contagem de descumprimentos injustificados da carga horária ou programação.         |
| 2. Prazos Documentais                                | Contagem de atrasos ou falta de envio de documentos nos prazos previstos.           |
| 3. Qualificação do Corpo Docente e Equipe Pedagógica | Contagem de não conformidades com as exigências de qualificação técnica/pedagógica. |
| 4. Infraestrutura/Acessibilidade                     | Contagem de inconformidades físicas ou reclamações procedentes dos usuários.        |
| 5. Reposição de Professores                          | Contagem de ausências de docentes sem a devida reposição ou justificativa.          |

### 3. Faixas de Ajuste de Pagamento (Redimensionamento)

O **Índice de Qualidade (IQ)** é o somatório dos pontos dos 5 indicadores (máximo 25). O valor devido será ajustado conforme o **Fator de Ajuste (FA)** aplicado sobre o valor das parcelas mensais:

| Pontuação Total (IQ) | Pagamento Devido       | Fator de Ajuste (FA)     |
|----------------------|------------------------|--------------------------|
| 20 a 25 pontos       | 100% do valor previsto | 1,00                     |
| 19 pontos            | 99% do valor previsto  | 0,99                     |
| 18 pontos            | 98% do valor previsto  | 0,98                     |
| 17 pontos            | 97% do valor previsto  | 0,97                     |
| 16 pontos            | 95% do valor previsto  | 0,95                     |
| 15 pontos ou menos   | 95% do valor + sanção  | 0,95 + avaliar multa (*) |

**Fórmula:** Valor Devido = [(Valor Mensal Previsto) x (Fator de Ajuste)].

Pontuações iguais ou inferiores a 15 pontos configuram descumprimento parcial, passível de multa prevista no Termo de Referência ou Edital.

## Anexo IV

### MODELO DE DESPACHO / RELATÓRIO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - CURSOS <6 meses

#### (Anexo ao Relatório de Fiscalização)

**Ref.:** Processo nº :

**Assunto:** Relatório de Medição de Resultados (IMR) – Encerramento de Curso.

**Curso:** [NOME DO CURSO]

**Período de Aferição (Duração Total):** [DATA INÍCIO] a [DATA FIM].

| Indicador                        | Ocorrências no Curso | Pontuação (0-5)    | Descrição Resumida dos Eventos                 |
|----------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------------------|
| 1. Conteúdo e Carga Horária      | [Quantidade]         | [X]                | [Ex: Atraso injustificado no início das aulas] |
| 2. Prazos Documentais            | [Quantidade]         | [X]                | [Ex: Atraso no envio da lista de frequência]   |
| 3. Qualificação Docente          | [Quantidade]         | [X]                | [Inconformidade com critérios do edital]       |
| 4. Infraestrutura/Acessibilidade | [Quantidade]         | [X]                | [Ex: Reclamação de barreira arquitetônica]     |
| 5. Reposição de Professores      | [Quantidade]         | [X]                | [Ex: Falta de docente sem reposição]           |
| <b>PONTUAÇÃO FINAL (IQ)</b>      | <b>Somatório</b>     | <b>[XX] Pontos</b> | <b>Índice de Qualidade Final</b>               |

Com base na **Nota Final** obtida e conforme a tabela de redimensionamento do **item 4.2 do IMR**:

- **Fator de Ajuste Aplicável:** [Inserir Fator, ex: 1,00 ou 0,95].
- **Parecer:** O serviço foi prestado com [plena/parcial] qualidade. O pagamento das faturas mensais correspondentes deve observar o fator de ajuste acima identificado.
- **Observações:** [Registrar brevemente os eventos que geraram as ocorrências, se houver].
- **(Se  $IQ \leq 15$ ):** Sugere-se a abertura de procedimento para aplicação de multa contratual por baixo desempenho.

**[NOME DO FISCAL]** Fiscal do Contrato Portaria nº [XXXX]/2026

-----

#### Instruções para o preenchimento simplificado:

1. **Registro Contínuo:** O fiscal deve anotar as falhas (datas e descrições) durante os meses do curso.
2. **Fechamento Único:** Somente após o término do curso (ex: no 3º mês), o fiscal preenche o quadro acima, soma as ocorrências de todo o período e emite o despacho.
3. **Ajuste Retroativo:** Caso os meses anteriores tenham sido pagos integralmente e a nota final indique glosa ( $IQ < 20$ ), o desconto total acumulado deve ser realizado na **fatura final do curso**.