

ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) De acordo com a IN nº 05 / 2017

⇒ Saiba como elaborar o Instrumento de Elaboração de Resultados (antigo Acordo de Nível de Serviço, conforme estabelecido na IN 05 / 2017).

⇒ Saiba como construir indicadores para contratos de diversas naturezas (Obras, Alimentação, Vigilância, Manutenção Predial, Limpeza e Conservação etc.).

APRESENTAÇÃO

As Organizações públicas e privadas dedicam-se cada vez mais à garantia de resultados de suas atividades. Para viabilizar essa tendência, recorrem à terceirização, sendo imprescindível melhor gestão dos contratados. O Instrumento de Elaboração de Resultados - IMR é uma ferramenta aplicada na Terceirização, envolvendo a criação de métricas, indicadores e níveis de serviço que representarão os controles e gestão da execução dos serviços, adequação do pagamento, e a comprovação formal e sem subjetividade da qualidade do atendimento e fornecimento que se quer realmente alcançar.

Como instrumento para o aprimoramento da gestão e da qualidade dos serviços prestados pelas contratadas, as organizações, as Organizações utilizam-se frequentemente da Gestão de Nível de Serviço (Service Level Management – SLM), instrumentalizado pelo Instrumento de Medição de Resultados - IMR. Esse importante instrumento de gestão, hoje obrigatório pelas Instruções do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPDG, proporciona uma melhor relação contratante / contratado, fundamentada nas expectativas do cliente, desempenho, resultados e nas reais condições de execução dos serviços pela contratada, acompanhado por indicadores (KPIs) e níveis de qualidade pré-ajustados no instrumento contratual.

A partir de setembro de 2017, as entidades públicas, nos termos da nova Instrução Normativa do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (IN 05/2017), deverão adequar o pagamento a fornecedores de serviços ao desempenho dos contratos. Para tanto, deverão adotar obrigatoriamente a metodologia de Instrumento de Medição de Resultados - IMR , cuja finalidade e parâmetros para elaboração serão abordados com profundidade neste curso, principalmente para os contratos mais frequentemente utilizados pela Administração Pública.

A QUEM SE DESTINA

Gerentes, fiscais de contratos, assessores jurídicos, auditores e profissionais que elaboram Projeto Básico e Termo de Referência; Responsáveis pela elaboração de Projeto Básico e de contratos terceirizados; Profissionais envolvidos no processo de contratação de serviços; elaboradores de Editais; Membros de Comissão de Licitação; Profissionais que atuam com especificação de métricas contratuais.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Aquisição de conhecimentos para a implementação a elaboração de Instrumentos de Medição de Resultados - IMR;
- Utilização do IMR como instrumento de Gestão de contratos de terceirização;
- Capacitação para a formulação de indicadores que possibilitem a elevação responsável e continuada da qualidade das contratações.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

PARTE I

- Apresentação da Nova IN 05/2017, o que mudou?
- Entrada em vigor da nova IN 05/2017. Como serão regidos os contratos em andamento?

- Formalizados conforme as regras da IN 0 2/2008. E nos casos de prorrogação ?
- O Instrumento de Medição do Resultado-IMR. Finalidade e parâmetros para elaboração;
- Novas diretrizes para contratação de serviços de limpeza e vigilância. Novas produtividades e as faixas referenciais;
- Orientações para Fiscalização de Contratos de acordo com a Nova Instrução Normativa, 05\2017;
- Procedimentos de Gestão e Fiscalização de contrato com base em indicadores;
- Novos atores de acompanhamento e fiscalização de contratos, papéis e atribuições de cada um deles;
- Procedimentos para indicação e designação dos agentes envolvidos;
- Novos procedimentos para a rotina da Fiscalização dos contratos continuados com dedicação exclusiva de mão de obra e cuidados pertinentes;
- Fiscalização por amostragem.

Parte II

- Visão sistêmica do processo de contratação, sob a ótica do IMR;
- Conhecendo a legislação e a jurisprudência;
- Posicionamento do TCU;
- Riscos na terceirização;
- Fases importantes do processo de contratação;
- Acordo de nível de serviço – Benefícios;
- Aspectos jurídicos do IMR;
- Conceitos do IMR;
- Origem, conceito, benefícios;
- Estrutura do Acordo de Nível de Serviço, definições dos serviços;
- Responsabilidades, atuação das partes no IMR;
- SLA como diferencial competitivo no mercado;
- Implantação do IMR/KPIS e medidas de desempenho;
- Vantagens do IMR;
- Pontos de atenção, Definição, finalidade, características, construção de um indicador;
- Filosofia S.M.A.R.T.
- Metas como ferramenta da melhoria contínua do IMR;
- Faixas de execução do serviço;
- Operacionalização do acordo de nível de serviço;
- Acompanhamento até o encerramento do IMR. Diferença entre Multa e Glosa;
- Quando é possível aplicar o IMR;
- Negociação e formalização do IMR;
- Ferramentas (aplicativos) de gestão do IMR;
- Aprimoramento do IMR para elevação da qualidade contratada;
- A continuidade do prestador em função do desempenho;
- Apresentação de modelos de IMR, com elaboração de métricas, indicadores e fórmulas para os contratos de:
 - Alimentação;
 - Limpeza;
 - Infraestrutura;
 - Manutenção;
 - Obras;

- Operadores logísticos;
- Tecnologia da informação e telecomunicações;
- Transportes e demais contratos de interesse dos treinandos.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis horas) horas, em dois dias.

PROFESSOR – S. G. OLIVEIRA

S.G. Oliveira é reconhecido como um dos mais destacados especialistas em Auditoria do país. À sua vasta experiência como executivo, soma uma bem sucedida trajetória acadêmica. Atual Coordenador de Auditoria de empresa nacional de grande porte atuou como Auditor na Deloitte, Haskins & Sells, quando auditou mais de 50 empresas de médio e grande porte em diversos ramos de atividade, na América do Sul e EUA, além de ter exercido o cargo de Gerente de Auditoria da Aracruz Celulose.

Na área de treinamento, desenvolveu e executou programas para a PETROBRAS, ALCOA, Vale do Rio Doce, Caixa Econômica, Banco do Brasil, CHESF, TV Bahia, TV Globo, Telefônica, VOITH, UERJ, USP, AÇOMINAS, Banco Central, BNDES, INFRAERO, LIGHT, Brasil Telecom, Aracruz Celulose, CIA Siderúrgica Tubarão, Audibra, entre outras. Professor de Gestão de Contratos Terceirizados em Universidades Corporativas de organizações nacionais e multinacionais e de Gestão de Serviços e de Auditoria de Logística do MBA da Fundação Getúlio Vargas – FGV em todo o território Nacional.

É coautor dos livros "Temas Controvertidos em Licitações e Contratos Administrativos" e "Auditoria de Contratos Terceirizados". Realizou seus estudos de pós-graduação em Auditoria e Contabilidade na UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro. MBA em Finanças Empresariais pelo IBMEC-RJ. Especializou-se em Auditoria e Prevenção de Fraudes em grandes corporações pela University of Texas at Dallas – USA.

É professor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.