

# INDICADORES DE METAS

I. A execução da parceria celebrada será avaliada por indicadores qualitativos de metas e resultados esperados com relação à execução do objeto da parceria.

§ 1º - Os indicadores serão avaliados de acordo com um sistema de classificação em quatro parâmetros, quais sejam:

- a) INSUFICIENTE;
- b) INSATISFATÓRIO;
- c) SUFICIENTE;
- d) SUPERIOR.

§ 2º - Para o caso das tipificações de serviços cujas características não são passíveis de serem avaliadas por um determinado indicador, adotar-se-á a alternativa NÃO SE APLICA.

II. Os indicadores qualitativos da execução da parceria, nos termos desta Instrução Normativa, serão divididos em quatro dimensões com seus respectivos parâmetros, além de outros específicos eventualmente previstos na norma de tipificação do serviço ou descrição do projeto:

## 1. Dimensão: Estrutura física e administrativa

Indicadores/Parâmetros:

1.1. Cômodos e mobiliários estão sendo utilizados conforme o aprovado no Plano de Trabalho

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* INSATISFATÓRIO: Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se de acordo com o previsto no Plano de Trabalho

\* SUPERIOR: Cômodos e mobiliários encontram-se para além do aprovado no Plano de Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

1.2. Disponibilidade de materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos para realização das atividades, bem como de insumos que garantam as ofertas específicas da tipologia do serviço, previstos no Plano de Trabalho.

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* INSATISFATÓRIO: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em conformidade com o previsto no Plano de Trabalho.

# INDICADORES DE METAS

\* SUPERIOR: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se para além do previsto no Plano de Trabalho, com potencial para impactar positivamente sobre a qualidade das atividades desenvolvidas.

1.3. Cômodos e mobiliários se encontram em perfeitas condições de uso

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* INSATISFATÓRIO: Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso

\* SUPERIOR: Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

2. Dimensão: Serviços, processos ou atividades

Indicadores/Parâmetros:

2.1. Percentual de Relatórios, Prontuários, Plano Individual de Atendimento - PIA (usuários da PSE) elaborados ou atualizados no semestre.

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Menos de 70% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou

atualizados no semestre;

\* INSATISFATÓRIO: Entre 70% e 80% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

\* SUFICIENTE: Entre 81% e 99% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

\* SUPERIOR: 100% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre.

3. Dimensão: Produtos ou resultados

Indicadores:

3.1. Número de usuários atendidos / capacidade parceirizada do serviço

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Inferior a 70%

\* INSATISFATÓRIO: 70% a 80%

\* SUFICIENTE: Entre 81% e 90%

\* SUPERIOR: Maior que 90%

3.2. Cardápio elaborado com acompanhamento nutricional e com participação dos usuários do serviço

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Cardápio em desacordo com acompanhamento nutricional

\* INSATISFATÓRIO: Cardápio elaborado nos termos do acompanhamento nutricional, mas sem provas de divulgação nos serviços e/ou de participação dos usuários em sua formulação.



# INDICADORES DE METAS

\* **SUFICIENTE:** Cardápio elaborado nos termos do acompanhamento nutricional, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação.

\* **SUPERIOR:** Cardápio elaborado nos termos do acompanhamento nutricional, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

3.3. Execução das atividades previstas no Plano de Ação Semestral, compreendendo todas as suas dimensões.

Parâmetros:

\* **INSUFICIENTE:** Realização de menos de 70% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* **INSATISFATÓRIO:** Realização de 70% a 80% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* **SUFICIENTE:** Realização de 81% a 95% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* **SUPERIOR:** Realização de 96% a 100% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

3.4. Implantação de mecanismos de apuração da satisfação dos usuários do serviço e de canais de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação

Parâmetros:

\* **INSUFICIENTE:** Nenhum mecanismo de apuração da satisfação dos usuários do serviço ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação implantado

\* **INSATISFATÓRIO:** Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e/ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, mas sem comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço

\* **SUFICIENTE:** Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço;

\* **SUPERIOR:** Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de mais de 50% dos usuários do serviço.

4. Dimensão: Recursos humanos

Indicadores:

4.1. Percentual de profissionais que participaram de ao menos uma capacitação/atualização de conhecimento no semestre, ofertada pela OSC, pela SEAIS ou outras instituições

Parâmetros:

\* **INSUFICIENTE:** Menos de 50% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

\* **INSATISFATÓRIO:** Entre 50% e 70% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

\* **SUFICIENTE:** Entre 71% e 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

# INDICADORES DE METAS

\* SUPERIOR: Mais de 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/atualização de conhecimento no semestre.

4.2. Adequação da força de trabalho, no semestre, ao quadro de recursos humanos previsto na legislação concernente à tipificação

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo déficit de mais de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação exigida.

\* INSATISFATÓRIO: Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo um déficit de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação exigida.

\* SUFICIENTE: Quadro de RH encontra-se completo em relação ao definido pela legislação, ou incompleto mas dentro do prazo legalmente previsto para substituições.

\* SUPERIOR: Quadro de RH em quantidade superior à estabelecida na tipificação.

Parágrafo único - Serão atribuídos pontos por cada parâmetro, no seguinte padrão:

\* "0" para NÃO SE APLICA

\* "1" para INSUFICIENTE;

\* "2" para INSATISFATÓRIO;

\* "3" para SUFICIENTE;

\* "4" para SUPERIOR.

III. O indicador sintético da parceria corresponderá ao percentual resultante da somatória dos pontos atribuídos para cada indicador aplicável ao serviço, dividida pela somatória dos pontos máximos dos indicadores aplicáveis e multiplicado por 100 (cem), e será classificado em quatro parâmetros que subsidiará a manifestação final com relação à execução do objeto da parceria:

\* INSUFICIENTE: 0 a 30%;

\* INSATISFATÓRIO: 31% a 60%;

\* SUFICIENTE: 61% a 90%;

\* SUPERIOR: 91% a 100%.

# RESULTADOS PESQUISA 2024



\*Número de acolhidos

## 1) Confiabilidade

a) *Os funcionários oferecem serviços consistentes?*



Concordo totalmente (4) **26**

Concordo em parte (3) **0**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

b) *Os funcionários oferecem serviço em tempo aceitável?*



Concordo totalmente (4) **26**

Concordo em parte (3) **0**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

## 2) Presteza

a) *Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar?*



Concordo totalmente (4) **26**

Concordo em parte (3) **0**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

## 3) Garantia/Segurança

a) *O AEVida representa um lugar seguro?*



Concordo totalmente (4) **26**

Concordo em parte (3) **0**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

b) *Os funcionários são honestos?*



Concordo totalmente (4) **20**

Concordo em parte (3) **6**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

## 4) Empatia

a) *Os funcionários se esforçam para atender minhas necessidades?*



Concordo totalmente (4) **23**

Concordo em parte (3) **3**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

b) *Os funcionários prestam atenção às minhas necessidades?*



Concordo totalmente (4) **23**

Concordo em parte (3) **3**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**



# RESULTADOS PESQUISA



\*Número de acolhidos

## 5) Tangibilidade

a) Os espaços físicos são limpos e organizados (banheiros, cozinha, quartos, pátio, lavanderia, salas de atendimento e atividades, etc.)?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	1
Discordo totalmente (1)	0

b) O mobiliário é adequado (camas, mesas, armários, etc.)?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

c) Os cursos/palestras/treinamentos/orientações são interessantes e contribuem para seu crescimento pessoal?



Concordo totalmente (4)	0
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	1
Discordo totalmente (1)	0

d) Os materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos são atrativos e em boas condições de uso?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

e) Os materiais de comunicação são adequados para orientar os usuários do serviço (manuais, contratos, orientações, folhetos, etc.)?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

f) Os alimentos servidos são frescos e saudáveis?



Concordo totalmente (4)	25
Concordo em parte (3)	1
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

g) A quantidade de alimentos servidos são em quantidade suficiente?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

h) Os funcionários já lhe pediram para participar na escolha dos alimentos que são servidos?



Concordo totalmente (4)	5
Concordo em parte (3)	16
Discordo em parte (2)	5
Discordo totalmente (1)	0

# RESULTADOS PESQUISA



\*Número de acolhidos

## 6) Resolutividade

*a) Encontrei no AEVida o serviço que precisava?*



Concordo totalmente (4) **22**

Concordo em parte (3) **4**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

*b) O AEVida oferece os meios para que eu busque minha autonomia?*



Concordo totalmente (4) **23**

Concordo em parte (3) **3**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

## 7) Empoderamento

*a) Ser acolhido no AEVida melhorou minha autoestima/confiança?*



Concordo totalmente (4) **24**

Concordo em parte (3) **2**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**

*b) O AEVida me ajudou a conhecer meus direitos e meios de me ajudar?*



Concordo totalmente (4) **24**

Concordo em parte (3) **2**

Discordo em parte (2) **0**

Discordo totalmente (1) **0**