

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

# ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)**

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, por grupo de servidores constituindo a fiscalização designada para tal.

2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para o serviço de gerenciamento do fornecimento de combustíveis, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

3. O relatório de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.

4. Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade devidamente fundamentado, no qual constará o resultado obtido pela CONTRATADA. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

5. Fiscalização:

5.1. A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável pela Fiscalização constituída por servidores formalmente designados pela CONTRATANTE.

5.2. Serão considerados como abastecimentos fracassados todos os abastecimentos que não forem realizados no sistema de abastecimento, como falha no sistema, falta de combustível, descredenciamento não comunicado, etc.

5.3. Serão considerados como manutenções fracassadas todos os serviços que não forem realizados no sistema de gerenciamento, como falha no sistema, descredenciamento não comunicado, etc.

5.4. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em indicadores, conforme a tabela abaixo:

|  |
| --- |
| **INDICADOR 1 -** Porcentagem de abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de abastecimentos pretendidos |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir o abastecimento dos veículos, por meio da disponibilidade do sistema e dasinstalações dos estabelecimentos credenciados quando no abastecimento |
| Meta a cumprir | 98% ou mais de abastecimentos efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela CONTRATADA |
| Instrumento de Medição | Abastecimentos realizados com êxito |
| Forma de acompanhamento | Sistema informatizado |
| Mecanismo de cálculo | Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados As = quantidade de abastecimentos bemsucedidos Af = quantidade de abastecimentos fracassados IMR = As/(As+Af) |
| Periodicidade | Mensal |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | IMR ≥ 98%: 100% do valor da nota fiscal 95% ≤ IMR < 98%: 95 % do valor da nota fiscal IMR < 95%: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência |
| Observações |   |
|  |  |
| **INDICADOR 2 -** Porcentagem de manutenções bem-sucedidas em relação ao total de serviços pretendidos |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a manutenção dos veículos, por meio da disponibilidade do sistema e das instalações dos estabelecimentos credenciados quando na execução contratual |
| Meta a cumprir | 98% ou mais de manutenções efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela CONTRATADA |
| Instrumento de Medição | Manutenções realizadas com êxito |
| Forma de acompanhamento | Sistema informatizado |
| Mecanismo de cálculo | Percentual de manutenções não fracassadas em relação ao total de manutenções realizados As = quantidade de manutenções bem sucedidos Af = quantidade de manutenções fracassadas IMR = As/(As+Af) |
| Periodicidade | Mensal |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | IMR ≥ 98%: 100% do valor da nota fiscal 95% ≤ IMR < 98%: 95 % do valor da nota fiscal IMR < 95%: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência |
| Observações |   |
|  |  |

6. O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto paramanifestação.

7. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

8. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seusserviços.

9. A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.

Observações e Justificativas pertinentes:

Assinatura do Fiscal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_