



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

MODELO - SUGESTÃO

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 nas manutenções e no 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 formalmente designado 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 das instalações 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	Verificação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da quantidade de ocorrências relacionadas ao abastecimento

Mecanismo de cálculo	<p>Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados</p> <p>As = quantidade de abastecimentos bem sucedidos</p> <p>Af = quantidade de abastecimentos fracassados</p> <p>$IMR = As/(As+Af)$</p>
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	<p>$IMR \geq 98\%$: 100% do valor da nota fiscal</p> <p>$95\% \leq IMR < 98\%$: 95% do valor da nota fiscal</p> <p>$IMR < 95\%$: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência</p>
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	Verificação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da quantidade de ocorrências relacionadas aos serviços de manutenção
Mecanismo de cálculo	<p>Percentual de manutenções não fracassadas em relação ao total de manutenções realizadas</p> <p>As = quantidade de manutenções bem sucedidos</p> <p>Af = quantidade de manutenções fracassadas</p> <p>$IMR = As/(As+Af)$</p>
Periodicidade	Mensal

Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
	IMR \geq 98%: 100% do valor da nota fiscal
Faixa de ajustes no pagamento	95% \leq IMR < 98%: 95 % do valor da nota fiscal IMR < 95%: 90% do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no 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 para manifestação.

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 seus serviços.

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

Observações e Justificativas pertinentes:

Assinatura do Fiscal: _____



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Martins Teixeira, Servidor (a)**, em 06/07/2022, às 12:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anna Karolina Cruz Duarte, Servidor (a)**, em 06/07/2022, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Moreira Fernandes, Diretora**, em 06/07/2022, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0770237** e o código CRC **2E9116BA**.