



Universidade Federal de Campina Grande Prefeitura Universitária

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição dos Resultados – IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG n.º 05/2017. Esse procedimento está vinculado aos contratos de prestação de serviços integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para o cálculo dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

O objetivo deste IMR é definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução da prestação dos serviços continuados de gerenciamento e controle de aquisição de combustíveis (etanol, gasolina, diesel e ARLA-32) em rede de postos credenciados em todo o território nacional, através de implantação e operação de sistema informatizado e integrado, com utilização de cartão magnético ou microprocessado, visando atender às necessidades do *Campus* Sede da UFCG.

Os níveis de serviço apresentados na **Tabela 1** têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação. Seguir-se-á ao quadro de pontuação acumulada/glosa, **Tabela 2**, quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo das demais penalidades constantes do Contrato.

Todas as ocorrências serão registradas pelo FISCAL DO CONTRATO, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos, de acordo com o quadro seguinte:

	OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Credenciar número insuficiente de postos de abastecimento.	Por ocorrência aferida no mês.	3
2	Deixar de atender as solicitações de novos credenciamentos, no prazo estipulado, quando solicitado pela Contratante.	Por ocorrência aferida no mês.	1
3	Deixar de informar e/ou manter atualizados novos credenciamentos e/ou exclusões da rede credenciada.	Por ocorrência aferida no mês.	2
4	Deixar de dar o treinamento ou a assistência necessária a utilização do sistema.	Por ocorrência aferida no mês.	3
5	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato.	Por ocorrência aferida no mês.	2
6	Deixar de fornecer segunda via de cartões de abastecimento quando solicitados pela Contratante.	Por ocorrência aferida no mês.	3
7	Deixar de solucionar os problemas técnicos no sistema que afetem a prestação dos serviços.	Por ocorrência aferida no mês.	1
8	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada.	Por ocorrência aferida no mês.	2
9	Deixar de manter preposto durante a vigência contratual ou o mesmo se encontrar indisponível.	Por ocorrência aferida no mês.	3
10	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força ou maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Por ocorrência aferida no mês.	3
11	Se negar a receber ofício, termo de notificação, esclarecimentos ou orientações da equipe de fiscalização.	Por ocorrência aferida no mês.	3

Tabela 1 – Ocorrências

O cálculo da pontuação será efetuado pela fiscalização do contrato, que emitirá relatório quando da medição dos serviços prestados em cada competência, aplicando a glosa de acordo com a pontuação aferida.

A **Tabela 2** abaixo descreve a Pontuação Acumulada para efeitos de cálculo da glosa:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	GLOSA
Até 08 (oito) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
De 09 (nove) a 12 (doze) pontos	Realizar glosa de 0,1% do valor da medição.
De 13 (treze) a 16 (dezesesseis) pontos	Realizar glosa de 0,2% do valor da medição.
De 17 (dezesete) a 20 (vinte) pontos	Realizar glosa de 0,3% do valor da medição.
Acima de 20 (vinte) pontos	Realizar glosa de 0,5%, acrescido de 0,1% para cada ponto extra a partir de 22 (vinte e dois) pontos.

Tabela 2 – Pontuação para cálculo de glosa

Na **Tabela 3** abaixo apresentamos alguns exemplos:

Data da Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Observações da Fiscalização	Pontuação (Iniciando em 0,0)	Aplicação
02/06/XX	Credenciar número insuficiente de postos de abastecimento.	01 ocorrência no mês	3	Advertência
04/06/XX	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato.	01 ocorrência no mês	3	
Somatório dos pontos e aplicação			6	
Data da Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Observações da Fiscalização	Pontuação (Iniciando em 0,0)	Aplicação
02/06/XX	Credenciar número insuficiente de postos de abastecimento.	01 ocorrência no mês	3	Glosa de 0,1%
04/06/XX	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato.	01 ocorrência no mês	3	
06/06//XX	Deixar de fornecer segunda via de cartões de abastecimento quando solicitados pela Contratante.	01 ocorrência no mês	3	
Somatório dos pontos e aplicação			9	
Data da Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Observações da Fiscalização	Pontuação (Iniciando em 0,0)	Aplicação
02/06/XX	Credenciar número insuficiente de postos de abastecimento.	01 ocorrência no mês	3	Glosa de 0,5% + 0,2% (pontos extras) = 0,7%
04/06/XX	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato.	02 ocorrências no mês	6	
06/06//XX	Deixar de fornecer segunda via de cartões de abastecimento quando solicitados pela Contratante.	03 ocorrências no mês	9	
08/06/XX	Deixar de manter preposto durante a vigência contratual ou o mesmo se encontrar indisponível.	02 ocorrências no mês	6	
Somatório dos pontos e aplicação			24	

Tabela 3 – Exemplo de cálculo da glosa

No caso de a CONTRATADA somar 27 (vinte e sete) pontos ou mais, fica facultada à CONTRATANTE realizar a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato. A fim de não haver descontinuidade dos serviços, a CONTRATANTE poderá aguardar a efetivação de nova contratação para rescindir unilateralmente o contrato.