MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL EM SÃO PAULO

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago mensalmente.

3. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.

4. As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de atendimento eventual veterinário e hospitalar, com fornecimento de materiais para os cães farejadores da Superintendência da Polícia Rodoviária Federal no Estado de São Paulo (SPRF/SP) de acordo com as normas regulamentadoras expedidas pelo Conselho Nacional de Medicina Veterinária.

5. Os indicadores terão como referência as especificações e rotinas descritas no TR para a execução dos serviços.

6. O pagamento será efetuado após a verificação pelos fiscais do contrato dos indicadores a seguir:

ITEM	INDICADOR	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Visita Trimestral	Dia injustificado de atraso na visitação	0,5 pontos por dia
2	Atendimento de urgência e emergência na Clínica ou Hospital	1 hora de atraso no atendimento	1 ponto
		2 horas de atraso no atendimento	2 pontos
		3 horas de atraso no atendimento	3 pontos
		4 horas de atraso no atendimento	4 pontos
		Acima de 4 horas de atraso no atendimento	5 pontos
3	Dispor de equipamentos, medicamentos, materiais e insumos de primeira linha para o fornecimento adequado de serviços veterinários	Falta de equipamentos, medicamentos, materiais e/ou insumos de primeira linha para realização dos procedimentos veterinários necessários	4 pontos por ocorrência
4	Criação e manutenção dos prontuários dos cães	Deixar de criar e/ou manter atualizados os prontuários dos cães, bem como não disponibilizá-los quando solicitado	3 pontos por ocorrência
5	Internação	Não dispor de vaga de internação	4 pontos por dia sem vaga
6	Medicamentos e materiais entregues no prazo máximo de 24 horas após a realização do pedido pela contratante	Não entregar os medicamentos e materiais solicitados no prazo máximo de 24h, salvo motivo justificado e aceito pela contratante	3 pontos por dia de atraso
7	Emissão das notas fiscais até o décimo quinto (15º) dia do mês seguinte a utilização do serviço	Atraso na emissão e entrega da nota fiscal eletrônica	0,5 pontos por dia
8	Consulta e/ou exames especializados	Quando da subcontratação de consultas e/ou exames especializados, não providenciá-los dentro do prazo de 24h, salvo motivo justificado e aceito pela contratante	4 pontos por ocorrência

7. A Faixa de Ajuste para pagamento será definida pela pontuação, conforme percentuais especificados abaixo:

PONTUAÇÃO	GLOSA DA FATURA
Até 2 pontos	Não haverá glosa
Acima de 2 e até 6 pontos	2% sobre o valor da fatura total
Acima de 6 e até 8 pontos	5% sobre o valor da fatura total
Acima de 8 pontos	10% sobre o valor da fatura total