



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/ES

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)
(AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

PREGÃO Nº 1/2023
(Processo Administrativo nº 08285.002509/2022-73)

1. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.
2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
3. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
4. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1	FORNECIMENTO E USO DE EPI'S E UNIFORMES
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPI's
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de registros diários
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos
Observações	

INDICADOR 2	FALTA DE INSUMOS PREVISTOS EM CONTRATO
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários para a execução do contrato

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de registros diários
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos
Observações	

INDICADOR 3	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de registros diários
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 pontos
	1 resposta com atraso = 8 pontos
	2 respostas com atraso = 6 pontos
	3 respostas com atraso = 4 pontos
	4 respostas com atraso = 2 pontos
	5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos
Observações	

INDICADOR 4	ATRASSO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento dos salários e benefícios dos seus empregados
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de registros diários

Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos
Observações	

INDICADOR 5	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de planilha de avaliação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 40 pontos conforme resultado da avaliação
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – TRATADOR DE ANIMAIS	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de Referência:

Frequência	Descrição dos Serviços / Procedimentos / Especificações	Serviço executado conforme contrato (2,0 pontos)	Serviço mal executado (1,0 ponto)	Serviço não executado (0,0 ponto)	Pontuação
	Conferir estado físico dos animais, monitorar a saúde e o comportamento dos cães informando imediatamente ao representante da Contratante quaisquer alterações visualizadas, tais como lesões ou traumatismos, bem como mudanças no	Alterações comunicadas imediatamente.	Alterações comunicadas de maneira parcial.	Alterações não comunicadas.	

Diária	padrão de sociabilidade, agressividade e ingestão de água e alimentos dos animais;				
	Passear com animais nas dependências do canil e seus arredores, ao menos duas vezes ao dia	Passeios de no mínimo de 20 minutos.	Passeios com menos de 20 minutos	Ausência de passeios.	
	Distribuir alimentos aos animais na quantidade e frequência pré-definidos por representante da Contratante	Alimentação conforme instruções do representante da Contratante.	Alimentação em desconformidade com as instruções do representante da Contratante.	Deixar de alimentar os animais.	
	Manter os bebedouros sempre limpos e cheios d'água à disposição dos cães	Manutenção dos bebedouros limpos e cheios de água a disposição dos cães.	Não manter os bebedouros cheios ou não mantê-los limpos.	Deixar os bebedouros sujos e sem água a disposição dos cães.	
	Lavar e desinfetar bebedouros e comedouros	Comedouros e bebedouros devidamente higienizados e desinfetados.	Comedouros e bebedouros higienizados e desinfetados superficialmente.	Comedouros e bebedouros não higienizados e não desinfetados	
	Lavar e desinfetar os recintos	Recintos devidamente higienizados e desinfetados.	Recintos higienizados ou desinfetados superficialmente, restando odores indesejáveis.	Recintos não higienizados ou não desinfetados.	
	Recolher dejetos, lixo e restos de alimentos nos recintos e adjacências	Recinto e adjacências limpo de dejetos, lixos e restos de alimentos.	Recinto e adjacências com dejetos, lixos e restos de alimentos.	Recinto e adjacências com acúmulo de dejetos, lixos e restos de alimentos.	
	Limpar e desinfetar todos os materiais de uso veterinário	Materiais de uso veterinário devidamente limpos e desinfetados.	Materiais de uso veterinário limpos e desinfetados superficialmente.	Materiais de uso veterinário não limpos e não desinfetados.	
	Deixar sempre limpa e desinfetada a sala de inspeção e tratamento dos cães	Passar pano no piso e nos móveis. Retirar o lixo das lixeiras.	Existência de poeira ou sujeira no piso ou nos móveis. Existência de lixo nas lixeiras.	Acúmulo de poeira ou sujeira no piso ou nos móveis. Acúmulo de lixo nas lixeiras	
	Fazer anotações diárias em ficha própria de controle individual de cães	Monitoramento devidamente realizado e registrado na ficha de controle individual.	Monitoramento realizado, porém não registrado na ficha de controle individual.	Ausência de monitoramento e registro na ficha de controle individual.	
	Escovar e rasquear o cão, bem como promover a remoção dos	Cães escovados, rasqueados e aplicadas técnicas de remoção de ectoparasitos de	Cães parcialmente escovados, rasqueados ou técnicas de remoção de	Cães não escovados, rasqueados e não aplicadas técnicas de remoção de	

	ectoparasitos	forma correta.	ectoparasitos incorretas ou inadequadas	ectoparasitos.	
	Manter o depósito dos materiais cinotécnicos e das rações limpo e organizado;	Inexistência de sujeira e organização dos materiais, acondicionamento correto da ração dos animais.	Existência de sujeira e desorganização dos itens relacionados.	Acúmulo de sujeira nos itens relacionados e acondicionamento incorreto da ração	
	Monitorar os cães, os recintos e suas adjacências principalmente quanto a presença de pulgas e carrapatos;	Monitorar diariamente, evitando a infestação de pulgas e carrapatos.	Monitorar apenas os cães ou os recintos e suas adjacências quanto à presença de pulgas e carrapatos.	Não monitorar, deixando com que ocorra a infestação de pulgas e carrapatos.	
Semanal	Fazer limpeza geral do box, canaletas e áreas adjacentes, pisos, paredes e teto com o uso de lava a jato, água quente e desinfetante	Recintos devidamente higienizados e desinfetados.	Recintos higienizados ou desinfetados superficialmente, restando odores indesejáveis.	Recintos não higienizados ou não desinfetados.	
	Aplicar produtos para controle de ectoparasitas em todos os boxes, áreas adjacentes, pisos, paredes e gramados em volta do canil	Aplicar a técnica de forma correta, evitando a infestação em todo recinto.	Aplicar a técnica de forma correta, evitando a infestação em parte do recinto.	Não aplicar a técnica ou aplicá-la de forma incorreta, ocasionando a infestação do recinto.	
	Comunicar o responsável pelo Canil Regional quando o estoque de ração estiver abaixo de 10 (dez) sacos de ração	Comunicação realizada imediatamente	Comunicação realizada com atraso,	Comunicação não realizada	
Quinzenal	Dar banho no animal e aparar as unhas	Cães limpos e unhas aparadas	Cães limpos superficialmente restando odores indesejáveis ou unhas não aparadas.	Cães não limpos e não aparadas as unhas.	
	Realizar capinação e roçagem da área de soltura conforme necessidade ou orientação	Efetuar o corte de grama e dar o devido destino aos dejetos da atividade.	Executar o serviço de maneira parcial ou não dar o devido destino aos dejetos da atividade.	Não realizar o corte sempre que for necessário, deixando a grama visivelmente grande.	
Mensal	Passar vassoura de fogo no box do animal e nas áreas adjacentes, incluindo pisos, paredes e tetos	Aplicar a técnica de forma correta, evitando o acúmulo de fungos e bactérias no recinto, incluindo pisos, paredes e tetos.	Aplicar a técnica de forma correta, contudo, em apenas parte do recinto.	Não aplicar a técnica ou aplicá-la incorretamente.	
	Manter controle de peso dos animais, pesando-	Controle de peso			

os em balança própria no mínimo uma vez ao mês, visando a adequação da quantidade de ração dada ao animal	dos cães devidamente realizado com a adequação da quantidade de ração dada ao animal.	Animais não pesados ou não realizada a adequação da quantidade de ração dada ao animal.	Controle de peso dos cães não realizado.	
Pontuação Total				

6. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

7. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

7.1. **Pontuação do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”**

QUADRO-RESUMO AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Fornecimento e Uso de EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 - Falta de insumos previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
4 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da Planilha de Avaliação	0 – 40	
Pontuação total do serviço			

8. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Pontuação do serviço	Faixa de ajuste no pagamento	Pontuação de qualidade da ordem de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97

De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

9. Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

EQUIPE DE PLANEJAMENTO

BRUNO GELLER STOLL
Agente de Polícia Federal
Matrícula 17.534

FLAVIO MARIO FAUSTINI JUNIOR
Agente de Polícia Federal
Matrícula 18.206

THUANE BROEDEL ANDRADE
Escrivã da Polícia Federal.
CPL/SELOG/SR/PF/ES



Documento assinado eletronicamente por **EUGENIO COUTINHO RICAS, Superintendente Regional**, em 17/03/2023, às 15:10, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **28003077** e o código CRC **81D6DE65**.

Referência: Processo nº 08285.002509/2022-73

SEI nº 28003077