

ANEXO I
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

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

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.

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

As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de atendimento eventual veterinário e hospitalar, com fornecimento de material para os cães farejadores do Serviço Especial de Canil Central da PF, de acordo com as normas regulamentadoras expedidas pelo Conselho Nacional de Medicina Veterinária.

Os indicadores terão como referência as especificações e rotinas descritas no TR para a Execução dos Serviços, conforme Tabela abaixo:

ITEM	INDICADOR
1	Atendimento a urgência e emergência na clínica/hospital.
2	Manter os serviços contratuais 24 horas.
3	Disponer de equipamentos, medicamentos e insumos para o fornecimento adequado de serviços veterinários.
4	Criação e manutenção dos prontuários dos cães.
5	Internação.
6	Emissões de notas fiscais até o 15º (decimo quinto) dia do mês seguinte à utilização do serviço.
7	Consulta e/ou exames especializados.

A faixa de ajuste para pagamento será definida pela pontuação, conforme percentuais abaixo:

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

DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado após verificação pelos fiscais do contrato dos indicadores do item deste anexo.

ITEM	INDICADOR	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Atendimento a urgência e emergência na clínica/hospital.	1 hora de atraso no atendimento.	0,5
		2 hora de atraso no atendimento.	1,0
		3 hora de atraso no atendimento.	1,5
		4 hora de atraso no atendimento.	2,0
		Acima de 4 horas de atraso no atendimento.	2,5

2	Serviços contratuais 24 horas.	Dia de não disponibilização de serviços 24 horas.	0,5 ponto por dia
3	Disponer de equipamentos, medicamentos e insumos para o fornecimento adequado de serviços veterinários.	Falta de equipamentos, medicamentos, materiais e/ou insumos de primeira linha para realização dos procedimentos veterinários necessários.	1 ponto 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.	1 ponto por ocorrência
5	Internação.	Não dispor de vaga de internação.	1 ponto por ocorrência
6	Emissão das notas fiscais até o décimo quinto (15º) dia do mês seguinte à utilização do serviço.	Atraso na emissão e entrega da nota fiscal eletrônica.	0,5 ponto por dia
7	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.	2 pontos por ocorrência