



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
LABORATÓRIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA NO PARA

ANEXO X

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR(ANEXO V-B DA IN SEGES/MPDG N.5/2017)

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

EMPRESA CONTRATADA:	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o desempenho e garantir a execução das tarefas dos serviços de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.
Meta a cumprir	100 pontos
Instrumento de medição	Aplicação do Formulário do IMR
Forma de acompanhamento	Avaliação em loco e de documentos fornecidos pela contratada.
Periodicidade	Mensal

2. ORIENTAÇÕES GERAIS

Início de Vigência	Início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 90 a 100 pontos, pagamento de 100% da fatura mensal De 80 a 89 pontos, pagamento de 97,5% da fatura mensal De 70 a 79 pontos, pagamento de 95% da fatura mensal De 60 a 69 pontos, pagamento de 92,5% da fatura mensal De 50 a 59 pontos, pagamento de 90% da fatura mensal Abaixo de 50 pontos, pagamento de 85% da fatura mensal
Sanções	Aplicadas conforme IMR, Termo de Referência, anexo do Edital.
Observações	Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 90 pontos por três meses consecutivos deverão ser aplicadas as sanções previstas no Edital. Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 80 pontos por dois meses consecutivos deverão ser aplicadas as sanções previstas no Edital. Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 70 pontos por um mês deverão ser aplicadas as sanções previstas no Edital.

3. FORMULÁRIO DO IMR

QUESITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
Pagamento dos salários e/ou benefícios dos colaboradores nos prazos previstos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), bem como impostos em convenção coletiva ou acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.	0 ou 30	0 ponto = Uma ou mais ocorrências 30 pontos = Nenhuma ocorrência
Recolhimento do FGTS e/ou do INSS nos prazos previstos em legislação própria.	0 ou 10	0 ponto = Uma ou mais ocorrências 10 pontos = Nenhuma ocorrência
0 ponto = Uma ou mais ocorrências 10 pontos = Nenhuma ocorrência	0 ou 20	Média aritmética da pontuação conferida pelas chefias imediatas (0 a 5 pontos, sendo 0 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) multiplicada por 4.
Entrega e uso de uniformes e EPIs	0 a 5	Para entrega: 4 ponto = nenhuma ocorrência, sendo 2 pontos negativos por ocorrência (máximo de 4 pontos a serem descontados) Para uso: 1 ponto = Nenhuma ocorrência, sendo 1 ponto negativo por ocorrência (máximo de 1 ponto a ser descontado)
Tempo de resposta às solicitações da contratante	0 a 10	1 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados) 10 pontos = Nenhuma ocorrência.

Qualidade do atendimento do(a) preposto(a)	0 a 10	0 a 2,5 pontos para cada um dos quatro critérios avaliados, sendo 0 totalmente insatisfeito e 2,5 plenamente satisfeito
Atendimento às demais obrigações contratuais, não compreendidas nos outros indicadores.	0 a 15	5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 15 pontos a serem descontados) 15 pontos = Nenhuma ocorrência
TOTAL	0 a 100	Somatória da pontuação de cada quesito

4. INDICADORES

INDICADOR Nº 01 – Obrigações Trabalhistas			
QUESITO	AVALIAÇÃO		
	Periodicidade: Verificação Mensal		
	Nenhuma ocorrência	Uma ou mais ocorrência	Pontuação
Pagamento dos salários e/ou benefícios dos colaboradores nos prazos previstos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), bem como impostas em convenção coletiva ou acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.	30 pontos	0 pontos	
Recolhimento do FGTS* e/ou do INSS** nos prazos previstos em legislação própria. *Recolhimento do FGTS - até o dia 7 de cada mês. Quando este não for um dia útil, o recolhimento deve ser antecipado. **Recolhimento do INSS - até o dia 20 (vinte) do mês seguinte àquele a que as contribuições se referirem, ou até o dia útil imediatamente anterior, quando não houver expediente bancário na data do vencimento.	10 pontos	0 pontos	
Total de pontuação obtida:			
Observações e medidas recomendadas:			

INDICADOR Nº 02 – Qualidade dos serviços prestados			
QUESITO	AVALIAÇÃO		
	Periodicidade: Verificação Mensal		
	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Pontuação
Aplicação do questionário	20 pontos	0 pontos	
Total de pontuação obtida:			
Observações e medidas recomendadas:			

INDICADOR Nº 03 – Entrega e uso de uniformes e EPIs			
QUESITO	AVALIAÇÃO		
	Periodicidade: Verificação Mensal		
	Nenhuma ocorrência	Por ocorrência	Pontuação
Entrega do quantitativo total de peças dos uniformes e EPIs na periodicidade especificadas no Termo de Referência do Edital.	4 pontos	Menos 2 pontos (máximo de 4 pontos a serem descontados), Se a entrega não for mensal, para os meses em que não houver programação de entrega, deve ser pontuado como 4	
Uso de uniforme e EPIs pelos colaboradores, limpos e apresentados.	1 ponto	Menos 1 ponto (máximo de 1 ponto a ser descontado)	
Total de pontuação obtida:			
Observações e medidas recomendadas:			

INDICADOR Nº 04 – Relação com a contratada	
QUESITO	AVALIAÇÃO
	Periodicidade: Verificação Mensal

	Nenhuma ocorrência	Por ocorrência	Pontuação
Tempo de resposta* às solicitações da contratante. <i>*Até 24 h úteis após o envio.</i>	10	1 ponto negativo por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados)	
Para avaliar a Qualidade de Atendimento do Preposto (a), dê uma nota de “0” a “2,5” para os critérios abaixo, onde “0” significa totalmente insatisfeito e “2,5” plenamente satisfeito: <i>*Pontuações abaixo de 1,5 deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação.</i>			Pontuação
1.Frequência de visitas conforme definido no Edital;			
2. Relacionamento interpessoal;			
3. Conhecimento das cláusulas contratuais;			
4. Pro-atividade.			
Total de pontuação obtida:			
Observações e medidas recomendadas:			

INDICADOR Nº 05 – Atendimento às demais cláusulas contratuais			
QUESITO	AVALIAÇÃO		
	Periodicidade: Verificação Mensal		
	Nenhuma ocorrência	Por ocorrência	Pontuação
Atendimento às demais obrigações contratuais, não compreendidas nos outros indicadores.	15 pontos	5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 15 pontos a serem descontados)	
Total de pontuação obtida:			
Observações e medidas recomendadas:			

4.1. **Observação: A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.**

5. **MODELO DE QUESTIONÁRIO DO INDICADOR Nº 02 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

5.1. Os serviços prestados pela contratada serão avaliados pelos responsáveis pelos setores onde os postos serão alocados. Mensalmente cada chefe de setor avaliará, individualmente, cada um dos postos alocados na sua divisão/serviço/seção. De posse de todas as avaliações individuais, o Fiscal Técnico do contrato realizará o cálculo da média aritmética das avaliações que será multiplicada por 4 para compor a pontuação do indicador Qualidade dos Serviços Prestados.

5.2. Questionário nº 1 - Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

Mês e ano de avaliação:	Data da avaliação:			
Setor	Posto avaliado			
Avaliador:	Avaliado:			
Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa XXXXX				
Cada item abaixo deverá ser avaliado com uma nota de 0 a 5, onde “5” indica que você está plenamente satisfeito e “0” que você está totalmente insatisfeito.				
Itens	Descrição	Nota		
1	Uso do crachá			
2	Não atrasar para o início da jornada de trabalho			
3	Não ultrapassar o intervalo para o almoço			
4	Não antecipar a finalização da jornada de trabalho			
5	Não se ausentar do posto de trabalho			

6	Desenvolvimento das atividades afetas ao setor	
7	Cordialidade e urbanidade no trato com as pessoas	
Nota final do avaliado (média aritmética)		

- 5.3. O conteúdo e quantidade de perguntas do questionário nº 1 - Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, poderão ser modificados para melhor atendimento à fiscalização do contrato, desde que enviado à contratada com no mínimo 15 dias para conhecimento.
6. NOS TERMOS DO ITEM 1, DO ANEXO VIII-A DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MP Nº 05, DE 2017, SERÁ INDICADA A RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO, PROPORCIONAL À IRREGULARIDADE VERIFICADA, SEM PREJUÍZO DAS SANÇÕES CABÍVEIS, CASO SE CONSTATE QUE A CONTRATADA:
- 6.1. não produziu os resultados acordados;
- 6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.



Documento assinado eletronicamente por **AMERICO PINHEIRO DOS SANTOS NETO**, **Chefe**, em 06/02/2024, às 09:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **33392464** e o código CRC **33E2BA55**.