



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO  
SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUARIA  
DEPARTAMENTO DE SERVICOS TECNICOS  
COORDENACAO-GERAL DE LABORATORIOS AGROPECUARIOS  
LABORATORIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUARIA EM SAO PAULO  
DIVISAO TECNICA LABORATORIAL-LFDA SP

## **ANEXO X**

### **MODELO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

O grau de eficiência da prestação dos serviços será verificado mediante Instrumento de Medição de Resultado (IMR) cujas avaliações serão realizadas m ensalmente e implicarão no percentual de desconto em cada fatura apresentada.

Para tanto, serão considerados os seguintes critérios:

1 – Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores: Se não houver nenhuma ocorrência = 30 pontos. Se houver uma ou mais ocorrências serão descontados 30 pontos.

2 – Uso de uniformes e EPIs: Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Para cada ocorrência serão descontados 2 pontos.

3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante, formalizadas através de mensagem eletrônica ou ofício encaminhados pelo gestor ou fiscal do contrato. Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Para cada ocorrência (atendimento não realizado a contento ou realizado fora do prazo definido pelo LFDA-SP) serão descontados 2 pontos.

4 – Qualidade dos serviços prestados, conforme pesquisa anual realizada junto aos usuários do serviço. Os usuários avaliarão os serviços prestados, aplicando uma pontuação de 1 a 5 pontos, sendo 1 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito com os serviços prestados. Pontuações abaixo de 3 deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação. A pontuação final deste quesito será a média ponderada das pontuações dadas pelos usuários consultados multiplicada por 4. Sendo assim, a pontuação máxima será de 20 pontos. Como a pesquisa será anual, nos meses em que não houver a pesquisa serão considerados os 20 pontos integralmente.

5 – Qualidade do atendimento do preposto. O Gestor do Contrato avaliará o desempenho do preposto da empresa, conforme os seguintes critérios:

- a. Frequência de visitas conforme definido no Edital;
- b. Relacionamento interpessoal;
- c. Conhecimento;
- d. Proatividade.

Para cada quesito acima, o preposto receberá uma pontuação de 0 a 2,5, sendo zero totalmente insatisfatório e 2,5 plenamente satisfatório. Pontuações abaixo de 1,5 deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação.

A pontuação final deste quesito será a somatória dos pontos obtidos para cada um dos 4 critérios, ou seja, a pontuação máxima será de 10 pontos.



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO  
SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUARIA  
DEPARTAMENTO DE SERVICOS TECNICOS  
COORDENACAO-GERAL DE LABORATORIOS AGROPECUARIOS  
LABORATORIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUARIA EM SAO PAULO  
DIVISAO TECNICA LABORATORIAL-LFDA SP

Rua Raul Ferrari s/n – Jd. Santa Marcelina – CEP 13.100-105 – Campinas/SP  
Tel: (019) 3254-2117 /3253-1461 – sli.lfda-sp@agricultura.gov.br

6 – Atendimento às demais obrigações contratuais. Se não houver nenhuma ocorrência = 20 pontos. Para cada ocorrência envolvendo o descumprimento de cláusula contratual, não prevista nos critérios anteriores, serão descontados 5 pontos.

A tabela abaixo resume o cálculo do IMR:

QUESITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores	0 ou 30	0 ponto = Uma ou mais ocorrências 30 pontos = Nenhuma ocorrência
Uso de uniformes e EPIs	0 a 10	2 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados) 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Tempo de resposta às solicitações da contratante	0 a 10	2 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados) 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Qualidade dos serviços prestados	0 a 20	Média aritmética da pontuação conferida pelos usuários (0 a 5 pontos, sendo 0 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) multiplicada por 4
Qualidade do atendimento do preposto	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	0 a 20	5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 20 pontos a serem descontados) 20 pontos = Nenhuma ocorrência
TOTAL	0 a 100	Somatória da pontuação de cada quesito

A pontuação máxima, conforme os critérios descritos acima, será de 100 pontos. Caso a contratada obtenha uma pontuação igual ou superior a 90 pontos, receberá 100% do valor faturado no mês. Para pontuação inferior a 90, deverá ser considerado o seguinte percentual de desconto:

- ≥ 80 e < 90 pontos: 1%
- ≥ 70 e < 80 pontos: 3%
- ≥ 60 e < 70 pontos: 5%
- ≥ 50 e < 60 pontos: 7%
- ≤ < 50 pontos: 10%