



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
COORDENACAO-GERAL DE LABORATORIOS AGROPECUARIOS
LABORATORIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUARIA EM SAO PAULO - LFDA/SP
RUA RAUL FERRARI, S/Nº – JARDIM SANTA MARCELINA – CEP 13100-105 – CAMPINAS/SP
TEL: (19) 3254-2117/2329/1461 – SEC.LFDA-SP@AGRO.GOV.BR

ANEXO V
MODELO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 21000.007584/2025-81
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90007/2025

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

Para tanto, serão considerados os seguintes critérios:

1. Pagamento dos salários aos colaboradores: Se não houver nenhuma ocorrência = 30 pontos. Se houver uma ou mais ocorrências serão descontados 30 pontos.
2. Pagamento dos benefícios e recolhimento do FGTS/INSS e outras obrigações trabalhistas e de CCT: Se não houver nenhuma ocorrência = 20 pontos. Se houver uma ocorrência, serão descontados 10 pontos. Duas ou mais ocorrências, serão descontados 20 pontos.
3. Uso de uniformes e EPIs de forma correta e em condições adequadas: Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Se houver uma ocorrência, serão descontados 5 pontos. Duas ou mais ocorrências, serão descontados 10 pontos.
4. 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. Se houver uma ocorrência, serão descontados 5 pontos. Duas ou mais ocorrências, serão descontados 10 pontos.
5. Qualidade dos serviços prestados: Serão consideradas reclamações recebidas ou constatações de má prestação dos serviços ou atendimentos inadequados às demandas da atividade. Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Se houver uma ocorrência, serão descontados 5 pontos. Duas ou mais ocorrências, serão descontados 10 pontos.

***Nota:** No mês em que for realizada a Pesquisa Anual de Satisfação do Público Usuário o resultado será utilizado para avaliação deste quesito, sendo que a pontuação final será a*

média ponderada das pontuações dadas pelos usuários consultados multiplicada por 2. Nesta pesquisa, 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.

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

- Frequência de visitas da supervisão conforme definido no Edital;
- Relacionamento interpessoal;
- Conhecimento;
- Proatividade e resolução de problemas e pendências.

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.

7. Atendimento às demais obrigações contratuais. Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Se houver uma ocorrência, será descontado 5 pontos. Duas ou mais ocorrências, serão descontados 10 pontos.

A tabela abaixo resume o cálculo do IMR:

QUESITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
Pagamento dos salários	0 ou 30	0 ponto = Uma ou mais ocorrências 30 pontos = Nenhuma ocorrência
Pagamento dos benefícios e recolhimento do FGTS/INSS e outras obrigações trabalhistas e CCT	0 a 20	0 ponto = Duas ou mais ocorrências 10 pontos = Uma ocorrência 20 pontos = Nenhuma ocorrência
Uso de uniformes e EPIs	0 a 10	0 ponto = Duas ou mais ocorrências 5 pontos = Uma ocorrência 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Tempo de resposta às solicitações da contratante	0 a 10	0 ponto = Duas ou mais ocorrências 5 pontos = Uma ocorrência 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Qualidade dos serviços prestados	0 a 10	0 ponto = Duas ou mais ocorrências 5 pontos = Uma ocorrência 10 pontos = Nenhuma ocorrência
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 10	0 ponto = Duas ou mais ocorrências 5 pontos = Uma ocorrência 10 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: 2%
- ≥ 60 e < 70 pontos: 3%
- ≥ 50 e < 60 pontos: 5%
- < 50 pontos: 7%

Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 90 pontos por três meses consecutivos deverão ser aplicadas as sanções previstas no Edital.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA SERVA PEREIRA, Coordenador do Laboratório Federal de Defesa Agropecuária-SP**, em 23/06/2025, às 11:17, 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 **42297350** e o código CRC **DE90BA3F**.