MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUARIA
DEPARTAMENTO DE SERVICOS TECNICOS
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 IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Contratada:
Contrato nº XX/XXXX
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação continuada de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em tecnologia SIP Trunking, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), incluindo Discagem Direta a Ramal (DDR), em proveito do Laboratório Federal de Defesa Agropecuária em São Paulo - LFDA/SP.
Nº do Processo: 21043.000159/2026-45

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:

QUESITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS	RESULTADO
Disponibilidade do serviço SIP Trunk Considera-se que a contratada deverá manter o serviço de telefonia disponível de forma contínua, 24 horas por dia e 7 dias por semana	0 ou 25	25 pontos para disponibilidade ≥ 99,5%; Perda de 5 pontos = para cada ocorrência resgistrada	
Cumprimento dos prazos de atendimento e suporte técnico Consideram-se chamados relacionados à indisponibilidade, degradação ou falhas dos serviços de telefonia.	0 a 20	20 pontos = atendimento dentro do prazo Desconto de 5 pontos por chamado fora do SLA (máximo de 20 pontos a serem descontados	
Qualidade das chamadas São consideradas ocorrências: quedas frequentes, falhas de completamento, eco excessivo, atrasos significativos e perda de áudio. O ETP exige comunicação contínua, eficiente e estável.	0 a 20	20 pontos = Ausência de reclamações procedentes relacionadas a quedas, eco, atraso excessivo ou perda de áudio 5 pontos negativos por ocorrência registrada (máximo de 20 pontos a serem descontados)	
Atendimentos administrativos e informações contratuais Engloba-se: - Fatura detalhada por ramal; - Relatórios de chamadas; - Respostas às solicitações da fiscalização; - Atendimento ao gestor/fiscal do contrato.	0 a 20	20 pontos = Nenhuma ocorrência 5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 20 pontos a serem descontados)	
Reconfiguração e Ampliação Referente à reconfiguração dos serviços e expansão de ramais demandadas pela Administração.	0 a 5	10 pontos = Atendido no prazo contratual (até 5 dias úteis) 0 ponto = Não atendido no prazo	
Segurança e Requisitos Tecnológicos Serão consideradas ocorrências: - Utilização de solução em desacordo com a arquitetura definida; - Utilização de equipamentos não autorizados nas dependências do LFDA-SP; - Descumprimento dos requisitos de segurança; - Descumprimento das determinações técnicas relacionadas ao SIP Trunking	0 a 10	10 pontos = Nenhuma ocorrência 5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados).	

TOTAL	**0 a 100**	**Somatória da pontuação de cada quesito**	

OCORRÊNCIA Nº	QUESITO	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA

RESUMO GERAL	
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:	
a. ≥ 80 e < 90 pontos: b. ≥ 70 e < 80 pontos: c. ≥ 60 e < 70 pontos: d. ≥ 50 e < 60 pontos: e. ≤ 50 pontos:	1% 3% 5% 7% 10%
Faixa de ajuste para pagamento total da nota	
Observação: Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 90 pontos por três meses consecutivos deverão ser aplicadas as sanções previstas no Termo de Referência.	

Local e data

XXXXXXXXXX

Fiscal do contrato

XXXXXXXXXX

Chefe do Setor de Gestão de Contratos do LFDA-SP

Documento assinado eletronicamente por **CAMILA SERVA PEREIRA**, **Coordenador do Laboratório Federal de Defesa Agropecuária-SP**, em 23/11/2026, às 16:40, 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 **57907383** e o código CRC **6A8EF714**.