



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Luzerna

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).
PREGÃO Nº 01/2019

PROCESSO Nº 23475.000484/2019-24

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Contrato nº:
Serviços:
Empresa:
Fiscal do Contrato:
Fiscal Substituto:
Chamado avaliado:

ITEM	OCORRÊNCIA	VALOR DA INFRAÇÃO	PONTUAÇÃO MENSAL
Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:			
01	Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço.	1	
02	Serviços executados de maneira relapsa ou descuidada.	1	
03	Empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensílio de uso obrigatório.	1	
TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 01			
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tais como:			
04	Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo.	2	
05	Conduta inadequada.	2	
TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 02			
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como:			
06	Reiterados serviços executados de maneira relapsa ou descuidado.	3	
07	Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros.	3	
08	Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual e coletiva.	3	





Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Luzerna

09	Destruir ou danificar equipamentos ou instalações da contratante por culpa ou dolo de seus agentes.	3	
TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 03			
TOTAL OCORRÊNCIAS TIPO 01 + TIPO 02 + TIPO 03			

DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

- A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Ajuste no pagamento
02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal.
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal.
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal.
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal.
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal.
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal.
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal.
09 pontos ou mais	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal.

