



# CÂMARA DE VEREADORES DE IVAIPORÃ

Estado do Paraná

CNPJ: 77774578/0001-20

Praça dos Três Poderes s/nº – CEP: 86870-000 [camaraivp@hotmail.com](mailto:camaraivp@hotmail.com)

## ANEXO V - MODELO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2024  
(Processo Administrativo n.ºXXX)  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

### CORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

|                     |  |
|---------------------|--|
| Contrato nº         |  |
| Serviços:           |  |
| Contratada:         |  |
| Fiscal do Contrato: |  |
| Chamado Avaliado:   |  |

### CATEGORIAS DE OCORRÊNCIAS

| Item                                                                                                           | Ocorrência                                   | Valor da Infração | Pontuação |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|-----------|
| <b>Ocorrências tipo 01</b> = Situações leves (comprometem parcialmente a qualidade, sem interromper o serviço) |                                              |                   |           |
| 01                                                                                                             | Atraso no cumprimento de obrigações          | 1                 | 1         |
| 02                                                                                                             | Serviço realizado de forma insatisfatória    | 1                 | 1         |
| 03                                                                                                             | Funcionário sem uniforme para identificação. | 1                 | 1         |
| <b>TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 01</b>                                                                                |                                              |                   |           |

| Item                                                                                                                   | Ocorrência                                      | Valor da Infração | Pontuação |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| <b>Ocorrências tipo 02</b> = Situações moderadas (caracterizam interrupção temporária ou impacto relevante no serviço) |                                                 |                   |           |
| 04                                                                                                                     | Não atender solicitações após reiteradas vezes. | 2                 |           |
| 05                                                                                                                     | Conduta inadequada por parte dos funcionários   | 2                 |           |
| <b>TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 02</b>                                                                                        |                                                 |                   |           |

| Item                                                                                                                           | Ocorrência                              | Valor da Infração | Pontuação |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-----------|
| <b>Ocorrências tipo 03</b> = Situações graves (caracterizam riscos à segurança, patrimônio ou interrupção completa do serviço) |                                         |                   |           |
| 06                                                                                                                             | Reiterada má execução do serviço        | 3                 |           |
| 07                                                                                                                             | Atitudes que ponham em risco terceiros. | 3                 |           |
| 08                                                                                                                             | Ausência de EPIs obrigatórios.          | 3                 |           |



## CÂMARA DE VEREADORES DE IVAIPORÃ

Estado do Paraná

CNPJ: 77774578/0001-20

Praça dos Três Poderes s/nº – CEP: 86870-000 [camaraivp@hotmail.com](mailto:camaraivp@hotmail.com)

|                                                                               |                                   |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| 09                                                                            | Dano a equipamento ou instalações | 3 |  |
| TOTAL OCORRÊNCIA TIPO 03                                                      |                                   |   |  |
| TOTAL GERAL DE OCORRÊNCIAS (Soma dos pontos atribuídos a todas as categorias) |                                   |   |  |

### 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.  |
| 03 pontos | Desconto de 5% sobre o valor total da fatura.  |
| 04 pontos | Desconto de 8% sobre o valor total da fatura.  |
| 05 pontos | Desconto de 10% sobre o valor total da fatura. |
| 06 pontos | Desconto de 12% sobre o valor total da fatura. |
| 07 pontos | Desconto de 15% sobre o valor total da fatura. |
| 08 pontos | Desconto de 18% sobre o valor total da fatura. |
| 09 pontos | Desconto de 20% sobre o valor total da fatura. |

Assinatura do Fiscal

Assinatura do Preposto (podendo ser substituído pelo cliente via email)