



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
1º REGIMENTO DE CARROS DE COMBATE
(6º Esquadrão de Cavalaria Mecanizado)**

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR

Indicador 1	
ATENDIMENTO AO CLIENTE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de corte
Meta a cumprir	20 minutos
Instrumento de medição	Tempo de corte.
Forma de acompanhamento	Pesquisa de satisfação dos usuários
Periodicidade	Conforme contatos e serviços realizados pelo cessionário
Mecanismo de Cálculo	Relatório do Fiscal de contrato
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme previsto no Termo de referência
Sanções	De acordo com o Termo de Referência

Indicador 2	
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (MILITARES)	
Item	Descrição
Finalidade	Satisfação do serviço de corte de cabelo prestado
Meta a cumprir	Período mensal (30 dias)
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação
Forma de acompanhamento	Controle físico
Periodicidade	Mensal ou a critério do Fiscal de contrato
Mecanismo de Cálculo	Relatório do Fiscal de contrato
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme previsto no Termo de referência
Sanções	De acordo com Termo de Referência

Indicador 3	
CONDIÇÕES DE USO DAS INSTALAÇÕES	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar o estado geral das instalações
Meta a cumprir	Mensal
Instrumento de medição	Reclamações dos usuários das linhas telefônicas e pontos de ramais.
Forma de acompanhamento	Físico – visual –vídeo
Periodicidade	mensal
Mecanismo de Cálculo	Relatório do Fiscal de contrato
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de multa a ser aplicada	Conforme tabelas abaixo
Sanções	Conforme Termo de referência
Observações	-

TABELA DE INDICADORES

INDICADORES	G R A U
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços previstos no termo de concessão.) Por dia.	05
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Utilizar as dependências da CESSIONÁRIA para fins diversos do objeto do Termo de Cessão de Uso.) Por vez.	04
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Deixar de cumprir horário de funcionamento, determinado pela CEDENTE.) Por vez.	04
CONDIÇÕES DE USO DAS INSTALAÇÕES/Deixar de remover o lixo. Por dia	04
Cobrar preços maiores do que os limites fixados. Por vez.	03
CONDIÇÕES DE USO DAS INSTALAÇÕES/Deixar de providenciar a limpeza, higienização, desinfecção e imunização das áreas e instalações utilizadas, após a notificação da CEDENTE e no prazo que foi fixado. Por vez.	03
ATENDIMENTO AO CLIENTE (Cobrar ou permitir que seja cobrada gorjeta pelos serviços realizados, não sendo autorizada a tal cobrança.) Por vez.	02
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Deixar de cumprir o serviço obrigatório, sem prévia autorização da CEDENTE.) Por vez.	02
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Deixar de responder, no prazo fixado, a solicitação ou requisição da CEDENTE.) Por vez.	02
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da CEDENTE.) Por dia	02
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Permitir a presença de empregado desuniformizado, mal apresentado ou sem sapato fechado.) Por empregado e por dia.	01
CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO (Deixar de recolher o valor da taxa mensal de cessão de uso). Por dia.	01
ATENDIMENTO AO CLIENTE (Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com as atribuições.) Por empregado e por dia.	01
ATENDIMENTO AO CLIENTE (Deixar de manter empregado qualificado para responder perante a CEDENTE.) Por vez.	01
ATENDIMENTO AO CLIENTE (Deixar de manter lista de preços em lugar visível. Por dia.)	01

Tabela 2 - MULTAS

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	R\$ 10,00
02	R\$ 20,00
03	R\$ 30,00
04	R\$ 50,00
05	R\$ 100,00