



**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
COMANDO MILITAR DO NORTE  
BASE DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO DA 8ª REGIÃO MILITAR  
“Base General Hilário Maximiano Antunes Gurjão”  
RUA JOÃO DIOGO, Nr 458 – Belém (PA) – CEP 66.015-175**

**ANEXO V**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

(Avaliação da qualidade dos serviços)

| <b>Exemplo de Indicador</b>                         |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).</b> |                                                                                                     |
| <b>Item</b>                                         | <b>Descrição</b>                                                                                    |
| <b>Finalidade</b>                                   | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.                                                |
| <b>Meta a cumprir</b>                               | 24h                                                                                                 |
| <b>Instrumento de medição</b>                       | Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.                |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                      | Pelo sistema.                                                                                       |
| <b>Periodicidade</b>                                | A cada Serviço                                                                                      |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                         | Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X              |
| <b>Início de Vigência</b>                           | Data da assinatura do contrato.                                                                     |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>                | X até 1 - 100% do valor da OS<br>De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS<br>De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS |
| <b>Sanções</b>                                      | 20% das OS acima de 2 - multa de 5%<br>30% das OS acima de 2 - multa de 10% + rescisão contratual   |
| <b>Observações</b>                                  |                                                                                                     |