



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
GABINETE DO COMANDANTE
(GABINETE DO MINISTRO DA GUERRA)**

ANEXO I do Termo de Referência

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)**

| Indicador | | | |
|---|--|----------------------------------|------------------------------|
| Quantidade de reclamações, falhas no serviço de limpeza e copeiragem | | | |
| Item | Descrição | | |
| Finalidade | Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão. | | |
| Meta a cumprir | Zero falhas ou reclamações, sendo permitido no máximo 01 falha/reclamação | | |
| Instrumento de medição | Formulário de Registro de Fato | | |
| Forma de acompanhamento | Relatório de registros de fatos | | |
| Periodicidade | Mensal | | |
| Mecanismo de Cálculo | Cada Registro de Fato considerado não justificado pelo Gestor /Fiscal do contrato valerá um ponto de demérito Cada registro não justificado = 1 Registro com justificativa aceitável= 0 | | |
| Início de Vigência | Data da assinatura do contrato. | | |
| Faixas de ajuste no pagamento | | Qnt de registro não justificados | % do valor a ser pago no mês |
| | | 0 a 1 | 100 |
| | | 2 a 3 | 95 |
| | | 4 a 5 | 90 |
| | | 6 a 7 | 85 |
| | | 8 a 9 | 80 |
| Sanções | a. de 10 a 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 10%; b. Acima de 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 15%+ rescisão contratual; | | |

| | |
|--------------------|---|
| Observações | <p>-Qualquer integrante do Gab Cmt Exército poderá realizar uma reclamação do serviço por meio do Formulário de Registro de Fato (modelo anexo).</p> <p>-A contratada por meio do Encarregado ou preposto, realizará a exposição de justificativas no mesmo Formulário.</p> <p>- O Gestor ou Fiscal Técnico/Administrativo do contrato é o responsável por decidir se a falha/ reclamação apresenta justificativa que possa desconsiderar o registro.</p> |
|--------------------|---|