

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. Objetivo

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade dos serviços de acesso à internet por fibra óptica, visando aferir o desempenho da contratada durante a execução contratual e subsidiar eventual aplicação de glosas ou outras medidas previstas no contrato.

2. Objeto Avaliado

Prestação de serviço de acesso à internet por fibra óptica, com velocidade mínima de 300 Mbps para download, incluindo instalação, suporte técnico, manutenção e demais serviços necessários ao funcionamento da solução.

3. Metodologia de Avaliação

A avaliação será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato, com base nos registros de indisponibilidade do serviço, chamados técnicos abertos, tempos de atendimento e tempos de solução das ocorrências.

A contratada deverá disponibilizar meios para registro e acompanhamento dos chamados técnicos.

4. Indicadores de Desempenho

Indicador 1 - Disponibilidade do Serviço

Objetivo: medir a continuidade do serviço contratado.

Faixa de resultado

Critério de disponibilidade	Resultado	Nota
Não houve indisponibilidade no mês	Atendido	100
Indisponibilidade de até 1 hora no mês	Atendido	95
Entre 1 e 5 horas de indisponibilidade	Advertência	90
Entre 5 e 10 horas de indisponibilidade	Advertência	85
Mais de 10 horas de indisponibilidade	Não atendido	80

Meta: Sem episódios de indisponibilidade no mês, Nota 100.

Forma de aferição:

- Registros de incidentes;
- Relatórios da contratada;
- Verificações realizadas pela fiscalização.

Indicador 2 - Tempo de Atendimento Inicial

Objetivo: verificar a rapidez do suporte técnico.

Meta: Atendimento inicial em até 4 horas após abertura do chamado.

Forma de aferição:

Diferença entre o horário de abertura do chamado e o primeiro atendimento registrado.

Faixa de Resultado

Critério de Atendimento	Resultado	Nota
Até 4 horas	Atendido	100
Entre 4 a 8 horas	Não atendido, advertência	90
Mais de 8 horas	Não atendido	80

Indicador 3 - Tempo de Restabelecimento do Serviço

Objetivo: medir a capacidade de resolução de falhas.

Meta: Restabelecimento do serviço em até 24 horas após abertura do chamado.

Forma de aferição:

Diferença entre a abertura do chamado e o efetivo restabelecimento da conexão.

Faixa de Resultado

Prazo de Solução	Resultado	Nota
Até 24 horas	Atendido	100
24 a 48 horas	Parcialmente atendido, advertência	90
Superior a 48 horas	Não atendido	80

Indicador 4 - Velocidade Contratada

Objetivo: verificar a manutenção da capacidade do serviço contratado.

Meta: Disponibilização da velocidade contratada conforme parâmetros estabelecidos no contrato.

Forma de aferição:

- Testes realizados pela fiscalização;
- Relatórios disponibilizados pela contratada;
- Ferramentas públicas de medição.

Faixa de Resultado

Critério de Desempenho	Resultado	Nota
Download compatível com a velocidade contratada	Atendido	100
Download em 80% compatível com a velocidade contratada	Parcialmente atendido	90
Inferior a 80% do contratado de forma recorrente	Não atendido, advertência	80

5. Critério de Avaliação Mensal

Indicador	Nota do fiscal
Disponibilidade do serviço	
Atendimento inicial	
Restabelecimento do serviço	
Velocidade contratada	

6. Resultado da Avaliação

Faixa de Desempenho	Situação	Consequências
390 a 400 pontos (≥ 97,5%)	Serviço adequado	Sem consequências

Menos de 390 até 360 pontos ($\geq 90\%$ e $< 97,5\%$)	Serviço com ressalvas	Registro de ocorrência contratual e advertência formal.
Menos de 360 até 320 pontos ($\geq 80\%$ e $< 90\%$)	Serviço insatisfatório	Registro de ocorrência contratual, advertência formal e desconto de 10% sobre o valor da fatura mensal.
Menos de 320 até 280 pontos ($\geq 70\%$ e $< 80\%$)	Serviço deficiente	Registro de ocorrência contratual, advertência formal e desconto de 20% sobre o valor da fatura mensal.
Menos de 280 pontos ($< 70\%$)	Serviço crítico	Registro de ocorrência contratual, advertência formal, desconto de 30% sobre o valor da fatura mensal e avaliação para aplicação das demais sanções previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

7. Consequências do Descumprimento

Quando constatado o descumprimento dos níveis mínimos estabelecidos neste IMR, poderão ser adotadas as medidas previstas no contrato, observados o contraditório e a ampla defesa, incluindo:

- registro de ocorrência contratual;
- advertência;
- glosa proporcional na fatura;
- aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.