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 100 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 (≥ 90% e < 97,5%)	Serviço com ressalvas	Registro de ocorrência contratual e advertência formal.
Menos de 360 até 320 pontos (≥ 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 (≥ 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.