MARINHA DO BRASIL

LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DA MARINHA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Objeto: prestação de serviços continuados de manutenção corretiva, manutenção preventiva e suporte técnico em Central Telefônica IP Intelbras modelo CIP 92200, com suporte a até 150 ramais IP, fornecimento de peças e suporte aos aparelhos TIP 125i (Termo de Referência nº 47/2026 – Processo nº 63071001065/2026-04).

Este Instrumento define os indicadores, as metas e os critérios de ajuste do pagamento aplicáveis à execução do contrato, nos termos do item 8 do Termo de Referência. Os indicadores 1 (IAP) e 2 a 4 (por pontuação) são apurados mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato.

INDICADOR 1	
ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO (IAP)	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos máximos de início de atendimento e de solução de problema estabelecidos no item 4.9 do Termo de Referência, conforme o nível de criticidade do chamado (N1 a N4).
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90% no mês de referência.
Instrumento de medição	Sistema eletrônico de gestão de chamados da Contratada (data e hora de abertura, de início do atendimento e de encerramento) e Relatório Técnico Mensal, podendo ser complementado por amostragem ou inspeção do Fiscal Técnico.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico do Contrato, que confronta a quantidade de chamados atendidos dentro dos prazos com o total de chamados com previsão de encerramento no mês.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	IAP = 100 × (ΣQtap ÷ ΣQtr), onde: ΣQtap = quantidade de chamados com início de atendimento e solução dentro dos prazos do item 4.9 do TR; ΣQtr = quantidade total de chamados com previsão de encerramento no mês de referência. O chamado que descumprir qualquer um dos dois prazos (início ou solução) será considerado fora do prazo. No mês sem chamados, o IAP será considerado 100%.

Início da Vigência	A partir do início da execução do objeto (item 6.1.1 do TR).
Faixa de Ajuste do pagamento (penalidade)	IAP ≥ 90%: sem desconto; 80% ≤ IAP < 90%: desconto de 2% sobre a fatura mensal; 70% ≤ IAP < 80%: desconto de 4% sobre a fatura mensal; IAP < 70%: desconto de 6% sobre a fatura mensal.
Sanções (penalidades acumulativas)	IAP inferior a 70% em 2 (dois) meses consecutivos ou em 3 (três) meses alternados durante a vigência: multa compensatória de 2% (dois por cento) do valor do contrato, nos termos do item 9.4.4.6 do TR.
Observações	Para chamados N1 – Crítico, os prazos são contados em horas corridas, inclusive em finais de semana e feriados. Para os níveis N2, N3 e N4, os prazos são contados em horas do horário comercial (segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h00), conforme item 4.9.1 do TR. Não serão computados como fora do prazo os atrasos decorrentes de causa imputável ao Contratante (por exemplo, impedimento de acesso às instalações), desde que registrados no chamado e aceitos pelo Fiscal Técnico.

INDICADOR 2	
REALIZAÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a execução das manutenções preventivas, pelo menos quadrimestralmente, conforme o cronograma acordado, com todos os procedimentos previstos no item 6.1.2, alínea "a", do TR.
Meta a cumprir	100% das manutenções preventivas realizadas no mês previsto no cronograma, com entrega do respectivo relatório técnico.
Instrumento de medição	Cronograma de preventivas acordado com o Fiscal Técnico e relatório técnico de cada visita, atestado pelo Fiscal.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico do Contrato, que confere a realização da visita e o conteúdo do relatório.
Periodicidade	Quadrimestral (no mínimo uma visita a cada 4 meses).
Mecanismo de cálculo	A cada manutenção preventiva não realizada no prazo agendado, sem justificativa aceita pelo Fiscal Técnico, e a cada relatório de preventiva não entregue ou incompleto.
Início da Vigência	A partir do início da execução do objeto (item 6.1.1 do TR).
Faixa de Ajuste do pagamento (penalidade)	Preventiva não realizada no prazo agendado: 3 pontos por ocorrência, acrescidos de 1 ponto a cada 5 (cinco) dias corridos adicionais de atraso; Relatório técnico da preventiva não entregue ou incompleto: 1 ponto por ocorrência.
Sanções (penalidades acumulativas)	Conforme regra de pontuação acumulada prevista nas Disposições Gerais deste Instrumento.
Observações	O reagendamento solicitado pelo Contratante, ou acordado previamente com o Fiscal Técnico com antecedência mínima

	de 5 (cinco) dias úteis (item 6.1.4 do TR), não gera pontuação.

INDICADOR 3	
ENTREGA DO RELATÓRIO TÉCNICO MENSAL	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva e completa do Relatório Técnico Mensal, que subsidia a apuração dos indicadores e o recebimento dos serviços (itens 6.1.3, 6.3.1 "e" e 8.4.2 do TR).
Meta a cumprir	Entrega até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contendo todas as OS abertas e encerradas no período, os indicadores de disponibilidade da central e as recomendações técnicas.
Instrumento de medição	Data de recebimento do relatório pelo Fiscal Técnico e conferência do seu conteúdo.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico do Contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Contagem dos dias úteis de atraso na entrega e verificação dos elementos mínimos do relatório.
Início da Vigência	A partir do primeiro mês completo de execução do objeto.
Faixa de Ajuste do pagamento (penalidade)	1 ponto por dia útil de atraso, limitado a 5 pontos por relatório; Relatório incompleto: 1 ponto.
Sanções (penalidades acumulativas)	Conforme regra de pontuação acumulada prevista nas Disposições Gerais deste Instrumento.
Observações	O atraso na entrega do relatório poderá postergar a apuração dos indicadores e, consequentemente, o recebimento provisório e o pagamento, sem ônus para o Contratante.

INDICADOR 4	
FORNECIMENTO DE PEÇAS E COMPONENTES	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o fornecimento tempestivo de peças e componentes originais Intelbras ou tecnicamente compatíveis, sem ônus adicional, conforme item 6.1.2, alínea "d", do TR.
Meta a cumprir	100% das peças fornecidas e instaladas dentro do prazo de solução do chamado ou do prazo fixado na Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço, registro do chamado e relatório técnico de atendimento.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico do Contrato.
Periodicidade	A cada ocorrência, consolidada mensalmente.
Mecanismo de cálculo	Contagem dos dias corridos de atraso no fornecimento, por Ordem de Serviço.
Início da Vigência	A partir do início da execução do objeto (item 6.1.1 do TR).
Faixa de Ajuste do pagamento (penalidade)	1 ponto por dia corrido de atraso, por Ordem de Serviço; Substituição de peça sem comunicação prévia ao Fiscal

	Técnico ou por peça não compatível: 2 pontos por ocorrência.
Sanções (penalidades acumulativas)	Conforme regra de pontuação acumulada prevista nas Disposições Gerais deste Instrumento.
Observações	Não gera pontuação o atraso decorrente de indisponibilidade comprovada da peça junto ao fabricante, desde que a Contratada comunique o fato ao Fiscal Técnico e adote solução de contorno que restabeleça o serviço.

DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Níveis de criticidade dos chamados. Para fins de aplicação dos prazos do item 4.9 do TR e do indicador 1, os chamados serão classificados pelo Contratante, no momento da abertura, conforme o quadro abaixo:

Nível	Situação
N1 – Crítico	Paralisação total da central; perda de todas as ligações externas (troncos); ou mais de 30% dos ramais inoperantes.
N2 – Alto	Falha parcial que afete entre 10% e 30% dos ramais, ou setores essenciais do LFM; falha em tronco que reduza a capacidade de ligações externas.
N3 – Médio	Falha em ramais isolados (menos de 10% do total) ou em funcionalidades da central sem interrupção da comunicação.
N4 – Baixo	Alterações de configuração ou programação, inclusão ou remanejamento de ramais, dúvidas e demais solicitações sem impacto no funcionamento.

2. Ajuste do pagamento por pontuação. Os pontos dos indicadores 2 a 4 serão somados ao final de cada mês e resultarão no seguinte ajuste sobre o valor da fatura mensal:

Total de pontos no mês	Ajuste sobre a fatura mensal
0 a 2 pontos	Sem desconto
3 a 4 pontos	Desconto de 2%
5 a 6 pontos	Desconto de 4%
7 a 8 pontos	Desconto de 6%
9 a 10 pontos	Desconto de 8%
Acima de 10 pontos	Desconto de 10%

3. Limite dos descontos. A soma dos descontos do indicador 1 (IAP) e da pontuação dos indicadores 2 a 4 fica limitada a 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal.

4. Pontuação acumulada. Ao atingir ou ultrapassar 20 (vinte) pontos acumulados durante a vigência contratual, será aplicada multa compensatória de 2% (dois por cento) do valor do contrato, nos termos do item 9.4.4.6 do TR. Ao atingir ou ultrapassar 30 (trinta) pontos acumulados, o Contratante poderá instaurar processo para apuração de inexecução parcial do contrato, nos termos do item 9.3 do TR.

5. Natureza dos descontos. Os descontos deste Instrumento constituem ajuste do pagamento à qualidade do serviço efetivamente prestado e não têm natureza de

sanção. A sua aplicação não anula nem inviabiliza a aplicação das penalidades previstas no contrato e no item 9 do TR. A mesma ocorrência não será objeto de desconto neste Instrumento e de multa na tabela do item 9.1 do TR. As demais obrigações contratuais, inclusive a identificação dos técnicos, o cumprimento das normas de segurança e de acesso e o atendimento às solicitações da fiscalização, são acompanhadas pela fiscalização e sujeitam a Contratada às sanções da tabela do item 9.1 do TR.

6. Procedimento de apuração. O Fiscal Técnico encaminhará à Contratada, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, o resultado da apuração dos indicadores. A Contratada poderá apresentar justificativa em até 5 (cinco) dias úteis, cabendo ao Fiscal Técnico acatá-la ou não, de forma motivada, antes do recebimento definitivo e da liquidação da despesa.

7. Exemplo de cálculo. Considerando o valor mensal estimado de R$ 4.200,00: um mês com IAP de 85% (desconto de 2% = R$ 84,00) e 4 pontos nos demais indicadores (desconto de 2% = R$ 84,00) resulta em desconto total de R$ 168,00 e pagamento de R$ 4.032,00.

Rio de Janeiro, RJ, na data de assinatura.

EDUARDO CORLETT DE MEDEIROS
Servidor Civil
Assessoria TI

Assinatura Digital Institucional
Eduardo C. de Medeiros
796.***.***-00
26/10/2026 11:22:42 -03 CPF