



**MARINHA DO BRASIL**

**ESTADO-MAIOR DA ARMADA**

(Processo Administrativo nº 61074.001645/2026-38)

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

(Avaliação da qualidade dos serviços)

<b>INDICADOR Nº 1 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA (IDS)</b>		
<b>Finalidade</b>	Garantir a disponibilidade contínua do Sistema de Controle de Acesso Biométrico Facial, assegurando o funcionamento ininterrupto do controle de acesso às áreas sensíveis da Organização Militar.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IDS ≥ 99% no período de apuração</b>	
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos do sistema de gerenciamento e registros da fiscalização contratual quanto à indisponibilidade total ou parcial do sistema.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Acompanhamento realizado pela fiscalização do contrato, mediante: - Verificação dos logs do sistema; - Registro de ocorrências de indisponibilidade; - Controle dos chamados técnicos abertos.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<b>IDS = <math>\frac{\text{Horas de sistema disponível}}{\text{Total de horas do período}} \times 100</math></b>	
	Serão desconsideradas do cálculo: - Manutenções programadas previamente autorizadas; - Interrupções decorrentes de falhas na infraestrutura do CONTRATANTE, desde que comprovadas	
<b>Início da vigência</b>	A partir da data de início da implantação total da solução.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Pontuação atingida</b>	<b>Glosa na fatura mensal</b>
	<b>IDS ≥ 99%</b>	Pagamento integral
	<b>97% ≤ IDS &lt; 99%</b>	Glosa de 5%
	<b>95% ≤ IDS &lt; 97%</b>	Glosa de 10%
	<b>IDS &lt; 95%</b>	Glosa de 20%
<b>Observação</b>	A glosa aplicada neste indicador poderá ser cumulativa com as glosas dos demais indicadores, quando houver.	

INDICADOR Nº 2 – INDICADOR DE ATENDIMENTO AO SLA (IAS)		
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento tempestivo aos chamados técnicos, conforme prazos de resposta e solução estabelecidos no SLA contratual.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAS ≥ 95% no período de apuração.</b>	
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de registro de chamados ou controle formal da fiscalização.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação: - Do tempo de resposta inicial; - Do tempo de solução; - Do cumprimento da classificação de criticidade.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$\text{IAS} = \frac{\text{Chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{Total de chamados registrados}} \times 100$	
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Pontuação atingida</b>	<b>Glosa na fatura mensal</b>
	<b>IAS ≥ 95%</b>	Pagamento integral
	<b>90% ≤ IAS &lt; 95%</b>	Glosa de 5%
	<b>IAS &lt; 90%</b>	Glosa de 10%
<b>Observação</b>	Chamados cujo atraso decorra de impedimento formal do CONTRATANTE não serão considerados. A glosa aplicada neste indicador poderá ser cumulativa com as glosas dos demais indicadores, quando houver.	

INDICADOR Nº 3 - INDICADOR DE EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA (IMP)		
<b>Finalidade</b>	Assegurar a realização das manutenções preventivas trimestrais previstas, com verificação do estado físico, elétrico e lógico dos componentes da solução.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IMP = 100% das manutenções previstas executadas no período</b>	
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios técnicos emitidos pela CONTRATADA e validados pela fiscalização.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência: - Da execução dentro do prazo; - Do checklist técnico; - Da assinatura do fiscal.	
<b>Periodicidade</b>	Trimestral	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Avaliação objetiva: - Manutenção satisfatória e realizada no prazo → <b>Conforme</b> - Manutenção não realizada ou incompleta → <b>Não Conforme</b>	
<b>Início da vigência</b>	A partir da data de início da implantação total da solução.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Pontuação atingida</b>	<b>Glosa na fatura mensal</b>
	<b>Execução integral</b>	Pagamento integral
	<b>Atraso de até 10 dias úteis</b>	Glosa de 5%
	<b>Não execução no período</b>	Glosa de 10%
<b>Observação</b>	A glosa aplicada neste indicador poderá ser cumulativa com as glosas dos demais indicadores, quando houver.	

INDICADOR Nº 4 - INDICADOR DE INTEGRIDADE DA BASE DE DADOS E REGISTROS (IIBR)		
Finalidade	Garantir a integridade, consistência e disponibilidade dos registros de acesso e da base biométrica.	
Meta a cumprir	IIBR = 100% de conformidade no período.	
Instrumento de medição	Auditoria por amostragem realizada pela fiscalização.	
Forma de acompanhamento	- Verificação de registros de acesso; - Teste de exportação da base; - Verificação de backups.	
Periodicidade	Semestral	
Mecanismo de cálculo	Avaliação qualitativa: - Conformidade integral → <b>Conforme</b> - Falha sanável sem perda de dados → <b>Advertência formal</b> - Perda de dados ou impossibilidade de exportação → <b>Não conforme</b>	
Início da vigência	A partir da data de início da implantação total da solução.	
Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação atingida	Glosa na fatura mensal
	Conforme	Pagamento integral
	Falha sanável	Glosa de 5%
	Perda de dados ou falha grave	Glosa de 20%
Observação	A glosa aplicada neste indicador poderá ser cumulativa com as glosas dos demais indicadores, quando houver.	

#### Observação Geral do IMR

As glosas poderão ser cumulativas entre os indicadores, observado o limite máximo de 30% do valor mensal da fatura, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas contratualmente.

Local e data de assinatura.

SÍLVIO DO NASCIMENTO CAMPELO  
Auxiliar de Contraineligência  
Fiscal Técnico do Contrato

NOME e ASSINATURA  
Preposto da Contratada