



MARINHA DO BRASIL
COMANDO DO 1º DISTRITO NAVAL

CENTRO LOCAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Apêndice B- Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

(Processo Administrativo n.º 62002.010835/2025-71)

Nº 01- Indisponibilidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – não realiza ou não recebe chamadas locais.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o usuário do STFC possa realizar ou receber chamadas do tipo Local.
Meta a cumprir	Menor do que 1 apontamentos/reclamações, por mês
Instrumento de medição	Contagem do número de protocolos registrados junto a contratada, por mês.
Forma de acompanhamento	Controle por parte do fiscal técnico acerca dos apontamentos e reclamações.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de calculo	Somatório
Início da vigência	Data da Ativação do Serviço
Faixas de ajuste do pagamento	Até 1 apontamentos/reclamações = 60 pontos De 1 a 2 apontamentos/reclamações = 50 pontos De 3 a 4 apontamentos/reclamações = 40 pontos Acima de 4 apontamentos/reclamações = 30 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	Será contabilizado apenas a quantidade de números de protocolos abertos pelo fiscal técnico, independentemente do número de reclamações de usuários do sistema. Caso indisponibilidade ocorrida afete ligações locais e interurbanas ou afete completamente o Serviço Telefônico Fixo Comutado, o apontamento será contabilizado como de maior peso (“Nº 01- Indisponibilidade total do Serviço Telefônico Fixo Comutado – não realiza ou não recebe chamadas locais.”).

Nº 02- Indisponibilidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – não realiza ou não recebe chamadas interurbanas.	
Item	Descrição

Finalidade	Garantir que o usuário do STFC possa realizar ou receber chamadas do tipo Longa Distância Nacional, para qualquer localidade do país.
Meta a cumprir	Menor do que 1 apontamentos/reclamações, por mês
Instrumento de medição	Contagem do número de protocolos registrados junto a contratada, por mês.
Forma de acompanhamento	Controle por parte do fiscal acerca dos apontamentos e reclamações
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de calculo	Somatório
Início da vigência	Data da Ativação do Serviço
Faixas de ajuste do pagamento	Até 1 apontamentos/reclamações = 40 pontos De 1 a 2 apontamentos/reclamações = 35 pontos Acima de 2 apontamentos/reclamações = 30 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	Será contabilizado apenas a quantidade de números de protocolos abertos pelo fiscal técnico, independentemente do número de reclamações de usuários do sistema. Caso indisponibilidade ocorrida afete ligações locais e interurbanas ou afete completamente o Serviço Telefônico Fixo Comutado, o apontamento será contabilizado como de maior peso (“Nº 01- Indisponibilidade total do Serviço Telefônico Fixo Comutado – não realiza ou não recebe chamadas locais.”).

TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO

FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 70 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____.

Assinatura do fiscal do contrato