



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC

Anexo nº I-C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)/SEPLAG/DCGSITIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0301392/2026-68

1. OBJETIVO

- 1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade aferir objetivamente a qualidade da execução contratual dos serviços de comunicação unificada baseada em tecnologia IP (VoIP), utilizando critérios mensuráveis, verificáveis e auditáveis
- 1.2. Os resultados apurados servirão de base para avaliação do desempenho contratual e para aplicação dos ajustes de pagamento previstos neste instrumento.
- 1.3. A aplicação do IMR não substitui as sanções administrativas previstas no contrato, no Termo de Referência e na legislação vigente.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Este IMR aplica-se a todos os serviços contratados relacionados à solução de comunicação unificada baseada em tecnologia IP (VoIP):
 - 2.1.1. Centrais Telefônicas IP
 - 2.1.2. Controladoras
 - 2.1.3. Servidores da solução
 - 2.1.4. Session Border Controllers (SBC)
 - 2.1.5. Troncos SIP
 - 2.1.6. Telefones IP
 - 2.1.7. Softphones
 - 2.1.8. Gateways de voz
 - 2.1.9. Serviços DDG, números tridígitos e demais serviços de telefonia previstos no contrato
 - 2.1.10. Plataforma de URA
 - 2.1.11. Sistema de bilhetagem
 - 2.1.12. Plataforma de gerenciamento
 - 2.1.13. Serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e atualização tecnológica.

3. DEFINIÇÕES

- 3.1. Para fins deste IMR, adotam-se as seguintes definições:
 - 3.1.1. **Incidente:** evento não planejado que provoque interrupção ou degradação dos serviços contratados.
 - 3.1.2. **Resposta Inicial:** manifestação da CONTRATADA confirmando o recebimento do chamado e iniciando o atendimento técnico.

3.1.3. **Tempo de Resposta:** intervalo compreendido entre a abertura do chamado e a Resposta Inicial.

3.1.4. **Solução:** restabelecimento do serviço afetado ou implementação de solução definitiva aceita pela fiscalização.

4. **EVIDÊNCIA PARA APURAÇÃO DO IMR**

4.1. A aferição será realizada com base em:

- 4.1.1. Plataforma de gerenciamento da solução
- 4.1.2. Sistema de abertura e gestão de chamados
- 4.1.3. Registros de eventos (logs)
- 4.1.4. Relatórios de disponibilidade
- 4.1.5. Relatórios de desempenho
- 4.1.6. Registros CDR (Call Detail Records)
- 4.1.7. Registros da fiscalização do contrato
- 4.1.8. Demais evidências técnicas aceitas pela CONTRATANTE.

4.2. Não serão admitidas medições baseadas exclusivamente em declarações da CONTRATADA sem a correspondente comprovação documental ou técnica.

5. **ATENDIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES**

5.1. **Classificação dos Incidentes**

5.1.1. Os incidentes serão considerados para fins de avaliação conforme a classificação e os prazos definidos no Termo de Referência.
incidentes serão classificados pela CONTRATANTE conforme a severidade do impacto causado à disponibilidade, continuidade e qualidade dos serviços de telefonia, observando os critérios estabelecidos na tabela I.

TABELA I - CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES	
Nível	Descrição
Baixa	Incidentes com impacto restrito, afetando apenas um usuário, equipamento, ramal, número telefônico ou configuração específica, sem prejuízo relevante à continuidade dos serviços.
Média	Incidentes que afetem parcialmente os serviços de telefonia, atingindo grupo de usuários, setor ou funcionalidade da solução, sem ocasionar indisponibilidade significativa da unidade administrativa.
Alta	Incidentes que provoquem indisponibilidade relevante dos serviços de telefonia, afetem uma unidade administrativa, serviços institucionais (DDG, 0800, números tridígitos), troncos SIP ou componentes essenciais da solução, comprometendo a continuidade operacional.
Crítico	Incidentes que provoquem indisponibilidade total da solução de

TABELA I - CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES	
Nível	Descrição
	telefonema, comprometam serviços públicos essenciais, atinjam múltiplas unidades administrativas ou representem risco elevado à continuidade dos serviços.

5.2. Prazos de Atendimento

5.2.1. Estabelecer os prazos máximos para resposta inicial e solução definitiva dos incidentes, conforme o nível de severidade definido na Tabela I. de Avaliação do IMR.

TABELA II - PRAZOS DE ATENDIMENTO			
Nível de Incidente	Prazo de resposta Inicial	Prazo para Solução (Capital/RMBH)	Prazo para Solução (Demais localidades)
Baixa	Até 4 horas úteis	3 dias úteis	5 dias úteis
Média	Até 1 hora e 30 minutos úteis	8 horas úteis	12 horas úteis
Alta	Até 30 minutos	4 horas corridas	8 horas corridas
Crítico	Até 15 minutos	2 horas corridas	6 horas corridas

5.2.2. O descumprimento dos prazos máximos de resposta inicial ou solução estabelecidos na Tabela II será considerado para fins de apuração das ocorrências 4, 5, 17 e 18, da Tabela III.

5.2.3. A contagem dos prazos inicia-se com o registro do chamado.

5.2.4. Considera-se resposta inicial a confirmação do recebimento do chamado pela CONTRATADA e o início do atendimento técnico.

5.3. Reabertura de chamados:

5.3.1. Caso o mesmo incidente volte a ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias, será considerado reincidência, podendo a CONTRATANTE:

- 5.3.1.1. reabrir o chamado original;
- 5.3.1.2. considerar que o incidente permaneceu sem solução definitiva;
- 5.3.1.3. computar o tempo transcorrido para fins de apuração do IMR.

5.3.2. A reincidência poderá ser considerada agravante para fins de aplicação das sanções previstas no contrato.

6. REGISTRO DOS CHAMADOS

6.1. Todos os chamados deverão possuir, no mínimo:

- 6.1.1. número único de identificação;
- 6.1.2. data e hora da abertura;

- 6.1.3. solicitante;
- 6.1.4. unidade afetada;
- 6.1.5. classificação do incidente;
- 6.1.6. descrição detalhada;
- 6.1.7. registros cronológicos das ações executadas;
- 6.1.8. horário da resposta inicial;
- 6.1.9. horário da solução;
- 6.1.10. identificação do técnico responsável;
- 6.1.11. evidências da solução adotada.

7. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A avaliação da execução do objeto será realizada por meio deste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), com a finalidade de aferir objetivamente a qualidade da prestação dos serviços executados pela CONTRATADA durante a vigência contratual.

7.2. A qualidade da prestação dos serviços será aferida por meio da Nota Mensal de Avaliação (NMA), obtida a partir das ocorrências verificadas no período de referência.

7.3. A Nota Mensal de Avaliação (NMA) terá valor inicial correspondente a 10 (dez) pontos, sendo reduzida conforme as ocorrências registradas pela fiscalização do contrato.

7.4. A CONTRATADA deverá manter Nota Mensal de Avaliação (NMA) igual ou superior a 9,0 (nove) pontos, considerada a meta mínima de desempenho contratual.

7.5. As ocorrências somente serão consideradas para fins de apuração quando devidamente registradas pelo fiscal do contrato e acompanhadas das respectivas evidências.

7.6. Não serão consideradas, para fins de pontuação negativa, as ocorrências decorrentes de caso fortuito, força maior ou de responsabilidade comprovadamente atribuível à CONTRATANTE.

8. TABELA DE OCORRÊNCIAS

8.1. A avaliação da execução contratual será realizada mediante a verificação das ocorrências descritas na tabela a seguir.

TABELA III - OCORRÊNCIAS					
Código	Ocorrência	Descrição da ocorrência	Relação com a análise de risco	Criticidade	Peso
1	Falha ou indisponibilidade dos componentes da plataforma de comunicação	Indisponibilidade, degradação ou funcionamento inadequado de qualquer componente essencial da solução, incluindo controladoras, servidores, Session Border Controllers (SBC), gateways de voz, plataforma de URA, plataforma de administração, monitoramento e gerenciamento da solução, softphones e	Inexecução parcial ou total do contrato.	Crítica	10

TABELA III - OCORRÊNCIAS					
Código	Ocorrência	Descrição da ocorrência	Relação com a análise de risco	Criticidade	Peso
		demais recursos contratados, desde que não caracterize a indisponibilidade total da solução.			
2	Reincidência ou não solução definitiva de incidentes	Repetição de falhas anteriormente registradas ou não resolução definitiva dos incidentes, demonstrando ausência de medidas corretivas eficazes.	Demonstra incapacidade técnica da CONTRATADA e elevado risco de inexecução contratual.	Crítica	10
3	Indisponibilidade da solução de telefonia	Indisponibilidade total ou parcial da solução acima dos níveis mínimos de disponibilidade estabelecidos.	Materialização do principal risco da contratação.	Crítica	10
4	Descumprimento dos prazos de resposta inicial ou de solução de incidentes classificados como Crítico.	Não cumprimento dos prazos máximos de resposta inicial aos incidentes críticos estabelecidos na tabela II.	Compromete a continuidade total dos serviços, afeta serviços públicos essenciais ou múltiplas unidades administrativas e evidencia grave incapacidade operacional da CONTRATADA para restabelecer a solução em tempo adequado.	Crítica	10
5	Descumprimento dos prazos de resposta inicial ou de solução de incidentes classificados como Alta.	Não cumprimento dos prazos máximos de resposta inicial aos incidentes altos estabelecidos na tabela II.	Compromete a continuidade parcial dos serviços de telefonia, afeta serviços institucionais ou unidades administrativas e evidencia incapacidade operacional para atender incidentes de elevado impacto.	Alta	8
6	Atraso na implantação da solução	Não cumprimento dos prazos para implantação, fornecimento,	Atrasa o início da execução contratual.	Alta	8

TABELA III - OCORRÊNCIAS					
Código	Ocorrência	Descrição da ocorrência	Relação com a análise de risco	Criticidade	Peso
		instalação, configuração, ativação e disponibilização da solução.			
7	Falhas na portabilidade numérica	Realização da portabilidade fora do prazo, de forma incompleta, incorreta ou com indisponibilidade dos números envolvidos.	Compromete a continuidade dos serviços de telefonia.	Alta	8
8	Falha nos serviços de telefonia institucional (DDG, 0800 e números tridígitos)	Indisponibilidade ou funcionamento inadequado dos serviços DDG, 0800 ou números tridígitos previstos no contrato.	Afeta diretamente os canais institucionais de atendimento.	Alta	8
9	Falha nos troncos SIP	Configuração inadequada, indisponibilidade ou funcionamento incorreto dos troncos SIP.	Compromete as comunicações internas e externas.	Alta	8
10	Falha em backup, recuperação ou segurança da solução	Não execução dos mecanismos de backup, recuperação ou descumprimento dos requisitos de segurança previstos contratualmente.	Compromete a disponibilidade, integridade, confidencialidade e recuperação da solução.	Alta	8
11	Descumprimento das obrigações de fornecimento de equipamentos	Atraso na entrega ou entrega de equipamentos em desacordo com as especificações técnicas do Termo de Referência.	Compromete a implantação e a qualidade da solução contratada.	Média	5
12	Descumprimento das obrigações de garantia e substituição de equipamentos	Não substituição de equipamentos defeituosos ou descumprimento das condições de garantia e manutenção previstas contratualmente.	Afeta a continuidade operacional da solução.	Média	5
13	Não fornecimento de Relatório de	Ausência de apresentação do RCA quando exigido ou	Reduz a capacidade de tratamento definitivo das falhas.	Média	5

TABELA III - OCORRÊNCIAS					
Código	Ocorrência	Descrição da ocorrência	Relação com a análise de risco	Criticidade	Peso
	Análise de Causa Raiz (RCA)	apresentação fora do prazo estabelecido.			
14	Mudança sem autorização da CONTRATANTE	Execução de alterações, configurações ou mudanças sem autorização prévia da CONTRATANTE.	Compromete a governança e o controle da solução.	Média	5
15	Não realização de atualização tecnológica prevista	Ausência de aplicação das atualizações, correções ou evoluções tecnológicas previstas contratualmente.	Favorece a obsolescência tecnológica e aumenta o risco operacional.	Média	5
16	Falha no sistema de bilhetagem ou ausência de registros de chamadas	Ausência, inconsistência ou indisponibilidade dos registros de chamadas, tarifação ou relatórios necessários à auditoria.	Compromete a auditoria, a rastreabilidade e a fiscalização contratual.	Média	5
17	Descumprimento dos prazos de resposta inicial ou de solução de incidentes classificados como médio.	Não cumprimento dos prazos máximos de resposta inicial aos incidentes médios estabelecidos na tabela II.	Prejudica a qualidade e a continuidade parcial dos serviços, afetando grupos de usuários ou funcionalidades da solução e evidenciando deficiência na gestão e na execução dos atendimentos.	Média	5
18	Descumprimento dos prazos de resposta inicial ou de solução de incidentes classificados como baixo.	Não cumprimento dos prazos máximos de resposta inicial aos incidentes baixos estabelecidos na tabela II.	Compromete a qualidade do atendimento e a eficiência operacional, afetando usuários ou recursos específicos e evidenciando falhas pontuais na prestação dos serviços.	Baixa	2
19	Não disponibilização de informações para fiscalização	Não disponibilização de relatórios operacionais, informações de monitoramento ou demais evidências necessárias à	Compromete a gestão, a fiscalização e a apuração do IMR.	Baixa	2

TABELA III - OCORRÊNCIAS					
Código	Ocorrência	Descrição da ocorrência	Relação com a análise de risco	Criticidade	Peso
		fiscalização da execução contratual.			
20	Descumprimento de outras obrigações previstas no IMR	Descumprimento de obrigação prevista neste IMR que não possua ocorrência específica e que possa ser objetivamente comprovada pela fiscalização.	Garante cobertura para obrigações residuais do instrumento.	Baixa	2

8.2. Regras para aplicação de penalidades

8.2.1. As ocorrências registradas durante o período de apuração serão classificadas conforme a Tabela de Ocorrências deste IMR e consideradas para o cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA), observados os respectivos pesos.

8.2.2. Cada fato gerador será contabilizado uma única vez, sendo vedada a dupla pontuação. Quando um mesmo fato puder ser enquadrado em mais de uma ocorrência, será considerada exclusivamente aquela de maior criticidade.

8.2.3. As ocorrências não solucionadas até o encerramento do período de apuração poderão ser novamente contabilizadas nos períodos subsequentes enquanto persistir o descumprimento contratual.

8.2.4. Ao final de cada período de apuração será calculada a Nota Mensal de Avaliação (NMA), que servirá de base para a classificação do desempenho da CONTRATADA e para a aplicação das glosas previstas neste IMR.

8.2.5. As glosas incidirão sobre o valor mensal dos serviços, observado o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao período de apuração.

8.2.6. A CONTRATADA será previamente notificada do resultado da apuração, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa.

8.2.7. A aplicação das glosas previstas neste IMR não afasta a aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, na forma da Lei nº 14.133/2021, quando caracterizado descumprimento contratual de maior gravidade.

9. REGRAS DE APURAÇÃO

9.1. As regras de apuração complementam os critérios estabelecidos neste IMR para análise das ocorrências e das respectivas evidências.

9.2. Sempre que solicitado pela fiscalização ou quando ocorrer incidente classificado como Crítico ou Alto, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Análise de Causa Raiz (RCA), contendo, no mínimo:

- 9.2.1. descrição do incidente
- 9.2.2. data e horário da ocorrência
- 9.2.3. impacto operacional
- 9.2.4. causa raiz identificada
- 9.2.5. evidências técnicas
- 9.2.6. ações corretivas implementadas

9.2.7. ações preventivas propostas

9.2.8. identificação dos responsáveis técnicos

9.3. Salvo disposição diversa da fiscalização, o RCA deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis.

10. CÁLCULO DA NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO

10.1. Nota Mensal de Avaliação (NMA) será calculada pela seguinte fórmula:

$$PP = \frac{\sum(P \times QO)}{100}$$

Onde:

PP = Pontuação de Penalidade

P = Peso da ocorrência previsto na Tabela de Ocorrências

QO = Quantidade de ocorrências registradas no período de apuração

Σ = Somatório das ocorrências apuradas

A Nota Mensal de Avaliação será obtida pela seguinte expressão:

$$NMA = 10 - PP$$

10.2. Caso o resultado seja inferior a zero, a Nota Mensal de Avaliação será considerada igual a 0 (zero).

10.3. Ao final de cada período de apuração, a Nota Mensal de Avaliação servirá de base para o enquadramento da CONTRATADA nas faixas de desempenho e para a aplicação das glosas previstas neste IMR.

10.4. A planilha para o registro das ocorrências e apoio à apuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA), consta no Anexo D - PLANILHA CÁLCULO IMR.

11. FAIXAS DE GLOSA

11.1. O percentual de glosa aplicável à fatura mensal será definido exclusivamente com base na Nota Mensal de Avaliação (NMA), conforme a tabela IV.

TABELA V - FAIXA DE GLOSAS	
Nota do NMA	Glosa sobre a Fatura Mensal
NMA ≥ 9,0	Sem glosa

TABELA V - FAIXA DE GLOSAS	
Nota do NMA	Glosa sobre a Fatura Mensal
8,0 ≤ NMA < 9,0	2%
7,0 ≤ NMA < 8,0	3%
6,0 ≤ NMA < 7,0	4%
5,0 ≤ NMA < 6,0	6%
3,0 ≤ NMA < 5,0	8%
1,0 ≤ NMA < 3,0	10%
NMA < 1,0	Sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, inclusive a possibilidade de rescisão contratual, observados o contraditório e a ampla defesa.

11.2. O percentual de glosa será aplicado sobre o valor da fatura mensal correspondente ao período de apuração.

11.3. Para aplicação da glosa, o fiscal deverá:

- 11.3.1. calcular a Nota Mensal de Avaliação (NMA)
- 11.3.2. identificar a faixa correspondente na tabela de glosas
- 11.3.3. aplicar o percentual sobre o valor da fatura mensal.

12. **DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS PARA APURAÇÃO DO IMR**

12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização do contrato todas as informações necessárias à apuração das ocorrências e da Nota Mensal de Avaliação (NMA).

12.2. Os dados utilizados para apuração deverão ser íntegros, completos, rastreáveis, auditáveis e passíveis de conferência a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

12.3. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo:

- 12.3.1. relatórios de disponibilidade da solução;
- 12.3.2. registros de chamados técnicos;
- 12.3.3. histórico de atendimento dos incidentes;
- 12.3.4. registros de eventos (logs);
- 12.3.5. registros de chamadas (CDR);

- 12.3.6. relatórios de desempenho da solução;
- 12.3.7. relatórios de utilização dos serviços;
- 12.3.8. demais evidências técnicas relacionadas às ocorrências previstas neste IMR.

12.4. Os relatórios deverão ser disponibilizados em formato eletrônico aberto e editável, permitindo sua exportação, no mínimo, para os formatos CSV, XLSX ou PDF, sem prejuízo de outros formatos compatíveis.

12.5. Todos os registros deverão utilizar sincronização com a Hora Legal Brasileira e permanecer armazenados durante toda a vigência contratual e pelo prazo mínimo previsto na legislação aplicável ou no Contrato, prevalecendo o maior período.

12.6. A indisponibilidade dos registros, a inconsistência das informações ou a impossibilidade de comprovação da execução contratual poderão ser consideradas pela fiscalização para fins de apuração do IMR.

12.7. A CONTRATANTE poderá realizar auditorias, inspeções ou solicitar informações complementares sempre que entender necessário para verificar a correta execução dos serviços e a fidedignidade dos dados utilizados na apuração do IMR.

13. **PERÍODO DE APURAÇÃO**

13.1. O período de apuração do IMR será mensal, compreendendo todos os eventos ocorridos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

13.2. Os resultados apurados subsidiarão o Relatório Mensal de Desempenho da Contratação e servirão de base para a aplicação da Nota Mensal de Avaliação (NMA), aceitação dos serviços e pagamento.

14. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

14.1. As ocorrências, critérios de avaliação, pontuações e mecanismos de cálculo da Nota Mensal de Avaliação poderão ser revistos durante a execução contratual, desde que haja justificativa técnica, interesse da Administração e observância da legislação aplicável.

14.2. Os casos omissos serão decididos pela fiscalização do contrato, observadas as disposições do Contrato, do Termo de Referência e da Lei nº 14.133/2021.

14.3. A aplicação deste IMR não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução dos serviços nem limita a adoção das medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.

14.4. A CONTRATANTE poderá realizar a apuração dos indicadores, da pontuação das ocorrências, da Nota Mensal de Avaliação (NMA) e do valor devido à CONTRATADA mediante a utilização da planilha de apuração, constante do Anexo D - PLANILHA DE APURAÇÃO DO IMR (144371390), a qual constitui instrumento auxiliar destinado a padronizar a apuração dos indicadores, os cálculos e a conferência dos resultados, não substituindo as regras, os critérios de avaliação, os indicadores, as metas, as fórmulas de cálculo e as demais disposições estabelecidas neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), que prevalecerão em caso de divergência.

14.5. Este Instrumento de Medição de Resultados integra o Termo de Referência e será parte integrante do Contrato, vinculando a CONTRATANTE e a CONTRATADA durante toda a sua vigência.

