



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-F - INFORMAÇÕES 155 - LIGMINAS/SEPLAG/DCGSITIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0301392/2026-68

As informações relacionadas aos serviços 155 (LigMinas), constituem instrumento auxiliar destinado exclusivamente à definição dos requisitos aplicáveis a esses serviços, não compondo o padrão corporativo da solução.

1. PERFIL DE TRÁFEGO 155

1.1. O serviço destina-se ao atendimento das centrais de relacionamento da CONTRATANTE, bem como outros serviços que venham a ser incorporados durante a vigência contratual.

1.2. O perfil de tráfego possui caráter exclusivamente estimativo e destina-se ao dimensionamento técnico da solução e ao planejamento da capacidade necessária à adequada prestação dos serviços, não constituindo garantia ou compromisso de consumo mínimo ou máximo por parte da CONTRATANTE.

1.3. O dimensionamento da solução foi elaborado com base no histórico de utilização do atendimento telefônico da Central de Relacionamento com o Cidadão (LigMinas - 155), abrangendo o período de setembro/2022 a abril/2026.

PERFIL DE TRÁFEGO - CHAMADAS ATENDIDAS							
PERÍODOS	DETRAN	IPSEMG	SEF	SEPLAG	SISEMA	SES	TOTAL POR MÊS
set/22	25.941	39.376	8.126	6.523	1.936	1.221	83.123
out/22	25.065	52.914	10.836	10.379	1.659	2.136	102.989
nov/22	28.329	54.444	10.880	10.289	1.425	3.856	109.223
dez/22	28.449	48.528	11.205	11.654	1.219	4.590	105.645
jan/23	29.241	62.361	13.368	19.045	1.626	3.770	129.411
fev/23	22.444	48.633	8.653	15.425	1.629	3.022	99.806
mar/23	31.040	69.137	11.299	26.828	2.092	4.221	144.617
abr/23	27.344	53.573	9.998	25.829	1.469	3.477	121.690
mai/23	35.699	64.684	13.044	40.412	1.800	4.264	159.903
jun/23	33.350	51.602	13.487	40.814	1.642	4.340	145.235
jul/23	35.957	51.637	17.417	46.000	1.655	3.837	156.503
ago/23	38.491	65.845	14.663	49.717	2.026	4.951	175.693
set/23	32.608	49.874	12.269	40.215	1.866	6.881	143.713
out/23	31.128	52.122	10.471	51.063	1.720	5.740	152.244

nov/23	34.026	49.082	11.088	52.401	1.741	5.000	153.338
dez/23	43.077	44.607	10.864	51.424	1.387	4.746	156.105
jan/24	56.175	61.053	16.598	75.724	2.107	8.755	220.412
fev/24	37.371	51.108	12.173	58.987	2.010	8.477	170.126
mar/24	35.499	56.391	12.878	58.808	1.876	8.492	173.944
abr/24	40.879	62.917	15.706	64.274	1.999	7.923	193.698
mai/24	36.583	55.883	13.810	59.293	1.782	7.645	174.996
jun/24	32.475	48.419	11.117	51.097	1.459	6.079	150.646
jul/24	36.379	55.373	12.147	66.179	1.727	9.604	181.409
ago/24	32.302	52.077	9.706	55.516	2.091	7.674	159.366
set/24	30.591	49.672	9.941	55.892	2.084	6.588	154.768
out/24	32.253	54.641	11.362	58.806	1.848	7.469	166.379
nov/24	27.906	46.750	9.250	49.865	1.143	7.745	142.659
dez/24	27.807	38.628	8.383	43.122	1.160	7.102	126.202
jan/25	46.892	53.738	13.271	64.115	1.674	8.750	188.440
fev/25	38.085	44.664	10.935	46.805	1.603	7.779	149.871
mar/25	30.903	48.416	9.204	43.356	1.731	7.414	141.024
abr/25	32.230	53.525	9.575	33.804	1.566	8.651	139.351
mai/25	29.966	58.897	11.623	30.994	1.493	7.918	140.891
jun/25	28.277	49.526	12.826	27.536	1.503	7.819	127.487
jul/25	33.203	54.525	15.386	33.021	1.782	9.203	147.120
ago/25	32.017	50.923	14.313	28.775	1.745	7.193	134.966
set/25	30.776	55.359	15.200	29.877	1.960	8.539	141.711
out/25	28.353	54.915	14.355	25.264	1.812	7.866	132.565
nov/25	25.895	44.266	11.753	19.221	1.325	8.311	110.771
dez/25	38.128	37.769	12.257	24.389	1.318	9.158	123.019
jan/26	47.798	49.951	16.940	34.262	1.293	8.321	158.565
fev/26	49.658	39.704	12.765	21.475	1.153	7.036	131.791
mar/26	49.387	55.077	14.486	24.968	1.384	10.328	155.630
abr/26	44.373	52.856	11.856	23.144	1.481	9.119	142.829
TOTAL CHAMADAS POR ÓRGÃO	1.514.350	2.295.442	537.484	1.706.587	3.001	293.010	
TOTAL CHAMADAS TODO PERÍODO							6.419.874

1.4. Quanto ao Tempo Médio de Atendimento (TMA), o período considerado para apuração compreende janeiro de 2025 a junho de 2026.

TMA (Tempo Médio de Atendimento)	
Mês	Tempo (TMA)
jan/25	00:04:15
fev/25	00:04:18
mar/25	00:04:20
abr/25	00:04:24
mai/25	00:04:25
jun/25	00:04:39
jul/25	00:04:36
ago/25	00:04:31
set/25	00:04:27
out/25	00:04:26
nov/25	00:04:31
dez/25	00:04:22
jan/26	00:04:36
fev/26	00:04:51
mar/26	00:04:35
abr/26	00:04:32
mai/26	00:04:33
jun/26	00:04:28

1.5. As estimativas contemplam informações históricas de quantidade de chamadas, canais simultâneos e demais indicadores operacionais disponíveis, servindo apenas como referência para o dimensionamento da solução ofertada.

2. VOLUMETRIA DE TRÁFEGO (FIXO E MÓVEL)

2.1. A planilha de volumetria do tráfego de chamadas de entrada (origem fixa e móvel) está disponibilizada no Anexo G - VOLUMETRIA DE TRÁFEGO - FIXO E MÓVEL (144444754)

2.2. Em relação ao tráfego de saída (origem fixa e móvel) e às operações de Call Center ativo, registra-se que o serviço de chamadas ativas por telefonia foi descontinuado em 09/04/2024, sendo substituído pelo atendimento ativo realizado por meio de mensageiro eletrônico, utilizando a plataforma omnichannel de atendimento e comunicação com cliente. Dessa forma, os dados de volumetria apresentados contemplam apenas os serviços atualmente prestados.

3. SIMULTANEIDADE

3.1. No período de janeiro a junho de 2026, foi registrada simultaneidade máxima de **170 chamadas**, representando o maior volume de utilização simultânea observado na operação.

Mês	Simultaneidade dia	Intervalo de maior simultaneidade
jan/26	170	12/01/2026 15:53:51
fev/26	144	02/02/2026 15:33:59
mar/26	138	02/03/2026 10:30:03
abr/26	132	06/04/2026 09:50:59

mai/26	142	04/05/2026 10:49:03
jun/26	134	01/06/2026 09:50:39

3.2. Esse valor constitui a estimativa mínima para o dimensionamento da capacidade operacional da solução durante a execução contratual.

3.3. O volume estimado considera o agrupamento de diversos sistemas e centrais de atendimento, com diferentes perfis de utilização e perspectivas de crescimento. Assim, a demanda efetiva poderá variar durante a vigência contratual em decorrência da ampliação dos serviços, da implantação de novos sistemas, da inclusão de novos órgãos ou unidades, da alteração dos canais de atendimento ou de outras necessidades da CONTRATANTE.

3.4. A CONTRATADA deverá dimensionar sua solução de forma a suportar as variações de demanda, observada a capacidade mínima de canais simultâneos estabelecida no item **1.6.15.6.3** do Termo de Referência, sem limitação de franquia mensal e sem cobrança adicional em razão do volume de chamadas, da minutagem ou do tráfego efetivamente utilizado.

4. **PRAZO DE IMPLANTAÇÃO**

4.1. A configuração da rede e o correto direcionamento das chamadas deverão ser concluídos em até 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato.

5. **ENDEREÇOS DE INSTALAÇÃO**

5.1. **Endereço atual dos links do serviço 155 definidos no item 16.1.15.:** Rua Tenente Garro, 118, 14º andar, Santa Efigênia, Belo Horizonte/MG, CEP 30240-360.

5.2. Os endereços dos demais órgãos participantes serão informados no momento da assinatura dos respectivos contratos, estando todos localizados no Estado de Minas Gerais.

5.3. Os endereços estimados poderão ser alterados durante a vigência contratual, por necessidade ou conveniência da CONTRATANTE, desde que as novas localidades estejam situadas no Estado de Minas Gerais.

5.4. A CONTRATADA deverá realizar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a mudança do local de instalação dos serviços, incluindo remanejamento, transferência, ativação e reconfiguração da infraestrutura necessária, sem que isso implique direito à cobrança de valores adicionais, indenizações, reequilíbrio econômico-financeiro ou qualquer outro acréscimo contratual decorrente exclusivamente da mudança de local de instalação.