



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Superintendência do Ministério da Saúde em Santa Catarina
Serviço de Logística Administrativa

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 25024.000841/2025-36

ANEXO DOTERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos abaixo.

Indicador	Critério de Medição	Periodicidade	Faixa de Ajuste (Glosa)
Disponibilidade do Serviço	Tempo em que o Tronco E1 e os ramais ficaram operacionais no mês.	Mensal	100% a 99,5%: Sem glosa. 99,4% a 98%: Desconto de 5% na fatura. Abaixo de 98%: Desconto de 10% + advertência.
Qualidade da Voz (QoS)	Avaliação técnica de latência e perda de pacotes (jitter) nas chamadas VoIP.	Trimestral	Dentro dos padrões Anatel: Sem glosa. Fora dos padrões: Desconto de 2% até a regularização técnica.
Tempo de Resposta (SLA)	Prazo para atendimento de chamados de suporte técnico (críticos).	Por Ocorrência	Até 4 horas: Sem glosa. De 4h a 8h: Desconto de 1% por chamado. Acima de 8h: Desconto de 3% por chamado.
Substituição de Equipamento	Prazo para troca de aparelhos VoIP em comodato com defeito.	Por Ocorrência	Até 24h úteis: Sem glosa. Acima de 24h úteis: Desconto de 0,5% do valor mensal por dia de atraso.
Relatórios de Tráfego	Entrega dos relatórios mensais detalhando o uso da franquia ilimitada.	Mensal	Entregue no prazo: Sem glosa. Atraso superior a 5 dias: Advertência e retenção do pagamento até a entrega.