APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA

Instrumento de Medição de Resultado - IMR

Telefonia Fixa Comutada
Processo nº 10384.000024/2026-01

1 Finalidade e aplicação

1.1. Avaliar mensalmente os serviços de telefonia da SRA/PI, SPU/PI e SRTb/PI e suas unidades abrangidas pelo TR, para verificar a qualidade e definir o valor devido à contratada.

1.2. A medição será individualizada: G1 — tráfego de longa distância por item e linha de origem; G2 — cada uma das 26 linhas analógicas; G3 — Feixe E1 com 30 canais e faixa DDR de 250 números, separando as respectivas assinaturas.

2 Indicadores de acompanhamento

Indicador	Meta ou condição a verificar
I01 Disponibilidade das linhas	Pelo menos 99,40% ao mês, por linha analógica (G2).
I02 Disponibilidade do E1	Pelo menos 99,40% ao mês (G3).
I03 Canais e DDR	Manutenção dos 30 canais e dos 250 números DDR contratados.
I04 Restabelecimento	Solução de falhas totais ou parciais em até 8 horas corridas.
I05 Qualidade das chamadas	Ausência de falhas recorrentes comprovadas de áudio ou completamento.
I06 Suporte técnico	Canal de atendimento contínuo e registro dos chamados por protocolo.
I07 Faturamento	100% de conformidade com os preços e os serviços aceitos.
I08 Detalhamento do consumo	Informações suficientes para conferir chamadas e demais cobranças.
I09 Preservação da numeração	Manutenção dos números institucionais, quando aplicável.
I10 Portabilidade e transição	Cumprimento dos prazos e continuidade, quando aplicável.

2.1. A fiscalização utilizará protocolos, testes, registros técnicos e faturas. Os indicadores serão consolidados mensalmente; falhas serão acompanhadas por ocorrência, e implantação/portabilidade, quando realizadas. Para I03 e I05 a I10, registrar conforme, não conforme ou não aplicável, com justificativa.

2.2. Disponibilidade: $D = [(T - I) \div T] \times 100$, sendo T os minutos reais do período de execução no mês e I os minutos de indisponibilidade imputável à contratada, sem contar intervalos sobrepostos duas vezes. Não usar média entre linhas para compensar falhas. Para falhas parciais do G3, I será convertido em minutos equivalentes pelo item 3.2; nas interrupções totais, corresponde ao tempo integral da falha.

2.3. As 8 horas contam da abertura do chamado ou da detecção pela contratada, o que ocorrer primeiro e estiver documentado, até o efetivo restabelecimento. Trocas de protocolo ou encaminhamentos entre prestadoras não reiniciam automaticamente o prazo. Falhas resolvidas em até 8 horas também contam para a disponibilidade.

3 Ajustes no pagamento

3.1. G2 e G3: primeiro excluir cobranças indevidas e valores dos períodos ou componentes não disponibilizados. Depois aplicar ao saldo aceito da parcela fixa afetada a redução correspondente à disponibilidade:

Disponibilidade mensal	Redução sobre o saldo aceito
Igual ou superior a 99,40%	0%
De 99,00% a menos de 99,40%	2%
De 98,00% a menos de 99,00%	5%
Superior a 0% e inferior a 98,00%	10%
0% durante todo o período	Sem pagamento do componente integralmente indisponível

3.2. As falhas parciais do G3 serão apuradas separadamente nas assinaturas do E1 e da faixa DDR, pela duração e proporção comprovada dos canais ou números indisponíveis. Para o cálculo financeiro da disponibilidade, serão utilizados minutos equivalentes de indisponibilidade, conforme os subitens a seguir.

Metodologia de cálculo das falhas parciais do G3

3.2.1. Unidades de cálculo. A assinatura do E1 será avaliada pela capacidade de 30 canais simultâneos; a assinatura DDR, pela disponibilidade dos 250 números. O rateio é uniforme dentro de cada assinatura, exclusivamente para medição: não cria novos preços unitários e não equipara canais a números.

3.2.2. Quantidade afetada. Considerar indisponível o canal ou número cuja funcionalidade contratada de originação ou recepção esteja impedida por falha imputável à contratada. Canais ocupados por chamadas regulares não são indisponíveis. Redução de qualidade sem impedimento comprovado será registrada no indicador I05, sem atribuição arbitrária de quantidade.

3.2.3. Registro. Dividir o mês em intervalos nos quais a quantidade afetada permaneça constante. Registrar início, fim, duração em minutos, quantidade afetada, causa, testes e protocolos. Usar somente a quantidade comprovada e exigir esclarecimentos quando houver divergência; a fiscalização validará as evidências. Cada canal ou número será contado uma única vez em intervalos sobrepostos.

3.2.4. Cálculo. Para cada assinatura, somar os minutos equivalentes de todos os intervalos: I = soma de [t × (n ÷ N)]. N = 30 para o E1 ou 250 para o DDR; n = quantidade indisponível no intervalo; t = duração do intervalo em minutos. Nas falhas totais, n = N. Considerar apenas os minutos pertencentes à competência e as falhas imputáveis à contratada.

3.2.5. Exclusão por ausência de prestação. E = B × (I ÷ T), sendo B o valor da assinatura correspondente ao período medido e T o total real de minutos desse período. Em mês completo, B é a assinatura mensal contratada. Se houver período inicial ou final incompleto, utilizar o valor proporcional devido e os minutos do mesmo período. Apurar E separadamente para E1 e DDR.

3.2.6. Disponibilidade para adequação do pagamento. D = [(T − I) ÷ T] × 100. Após excluir E e outras cobranças indevidas sem duplicidade, aplicar ao saldo aceito a faixa do item 3.1. O mesmo I será usado na exclusão e na disponibilidade: a primeira retira a prestação não entregue; a segunda determina o ajuste de desempenho. D será zero somente quando todo o componente estiver indisponível durante todo o período. Manter também o registro da duração real das falhas.

3.2.7. Componentes e funcionalidades. Falha total que impeça o uso de E1 e DDR repercute em ambas as assinaturas. Perda de canais não implica automaticamente perda de números DDR: demonstrar o efeito em cada componente. Para falha de funcionalidade, identificar quantos canais ou números ficaram impedidos de operar; se todos, usar N. Não aplicar desconto em assinatura não afetada nem repetir exclusões de um mesmo valor.

3.2.8. Restabelecimento. A conversão em minutos equivalentes não altera o prazo de 8 horas corridas. O tempo real da ocorrência será usado para o ajuste de restabelecimento, observadas as bases, os limites e a não acumulação dos itens 3.3 a 3.6. Esta metodologia não se aplica ao tráfego do G1 nem altera seus critérios próprios.

3.2.9. Precisão. Calcular com os valores completos, sem arredondar a disponibilidade antes de selecionar a faixa. Arredondar os valores monetários finais para duas casas decimais e guardar a memória de cálculo.

Exemplo de aplicação

Assinatura E1 de R$ 1.200,00; mês de 30 dias (43.200 minutos); 6 canais indisponíveis por 6 horas (360 minutos), sem outras falhas: I = 360 × 6/30 = 72 minutos; E = 1.200 × 72/43.200 = R$ 2,00; D = 99,833333…%. Saldo: R$ 1.198,00. Não há redução adicional por disponibilidade nem por restabelecimento. Se a faixa DDR permaneceu funcional, sua assinatura não sofre ajuste.

3.3. Quando o restabelecimento ultrapassar 8 horas corridas, aplicar:

Tempo total para restabelecimento	Redução
Até 8 horas	0%
Mais de 8 até 12 horas	2%
Mais de 12 até 24 horas	5%
Mais de 24 horas	10%

3.4. Nos grupos G2 e G3, o ajuste por descumprimento do prazo de restabelecimento incidirá sobre a parcela fixa mensal do acesso ou componente afetado. No G1, incidirá sobre o valor mensal do tráfego efetivamente medido e aceito dos itens e acessos afetados, após a correção das cobranças indevidas, sem incluir valores estimados de consumo, instalações ou assinaturas dos demais grupos. Serão observados os limites e a regra de não acumulação previstos no ETP. Sem tráfego faturável no G1, o ajuste será zero, mas a falha deverá ser registrada.

3.5. Para a mesma ocorrência e base, aplicar somente o maior ajuste entre disponibilidade e restabelecimento. Ocorrências independentes serão apuradas separadamente; a soma dos ajustes de restabelecimento limita-se a 10% da respectiva base mensal. Esse limite não impede excluir serviços não prestados ou cobranças indevidas.

3.6. Falha contínua será uma única ocorrência. Se atravessar meses, manter o início original e considerar, em cada competência, o tempo acumulado até a solução ou o encerramento do mês, sem recalcular meses já medidos.

3.7. Os demais indicadores não geram percentual automático de desconto. Excluir os valores indevidos e aplicar os ajustes acima somente quando configurados seus pressupostos. A tabela de disponibilidade não se aplica ao G1, ao tráfego de G2/G3 ou às instalações. O ajuste não constitui multa nem substitui eventual apuração de responsabilidade.

4 Procedimento de fiscalização

4.1. Registrar cada ocorrência, com protocolo, início, fim, serviço afetado, causa e evidências. Apurar a responsabilidade nos pontos de entrega do TR, especialmente na interface G1/G2. Ausência de resposta, número inválido ou destino ocupado não comprovam, isoladamente, falha da prestadora.

4.2. Admitir exclusões de responsabilidade apenas quando justificadas e comprovadas. Interrupções programadas observarão comunicação prévia de três dias úteis e aprovação, sem exclusão automática da medição. A utilização de rede de terceiros não afasta, por si só, a responsabilidade da contratada.

4.3. Calcular os valores por acesso/componente, comunicar o resultado preliminar à contratada e analisar sua manifestação antes de consolidar a medição. Encaminhar relatório ao gestor, observando os prazos de recebimento e pagamento do TR e preservando o sigilo das informações.

5 Ficha mensal de avaliação

Contrato: _____ Contratada: _____

Competência: _____ Grupo/órgão/unidade: _____

Fatura: _____ Fiscal: _____

Indicador	Resultado	Evidência ou ocorrência
I01 Linhas analógicas		
I02 Feixe E1		
I03 Canais e DDR		
I04 Restabelecimento		
I05 Qualidade		
I06 Suporte		
I07 Faturamento		
I08 Detalhamento		
I09 Numeração		
I10 Portabilidade		

Registrar percentuais para I01/I02; tempos e protocolos para I04; conforme, não conforme ou não aplicável para os demais. Anexar resultados por acesso e evidências das falhas.

MEMÓRIA POR BASE AFETADA — repetir quando necessário

Item/acesso/componente: _____

Ocorrências, duração e quantidade afetada: _____

Minutos do período (T): _____ Minutos equivalentes (I): _____ D (%): _____

Valor original: R$ _____ Exclusões: R$ _____

Saldo aceito: R$ _____ Base do restabelecimento (item 3.4): R$ _____

Ajuste de disponibilidade: R$ _____ Restabelecimento: R$ _____

Ajuste final sem duplicidade: R$ _____ Valor devido da base: R$ _____

CONSOLIDAÇÃO

Valor total devido no mês, incluindo parcelas não afetadas: R$ _____

Manifestação da contratada e decisão: _____

_____

Providências corretivas: _____

Fiscal responsável e data: _____

Encaminhamento ao gestor: _____