MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração no Estado do Mato Grosso do Sul
Planejamento e Licitação

ANEXO 9 EDITAL - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR constitui mecanismo de gestão contratual, anexo ao contrato celebrado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, destinado a definir, de forma objetiva, mensurável e verificável, os níveis esperados de qualidade na prestação dos serviços.

1.2. O IMR estabelece critérios para avaliação contínua do desempenho da CONTRATADA, permitindo a vinculação do pagamento à qualidade efetivamente entregue, mediante aplicação de ajustes proporcionais, quando verificado o não atendimento aos níveis mínimos estabelecidos.

1.3. A Fiscalização Técnica do contrato deverá acompanhar sistematicamente a execução dos serviços, avaliando o desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores definidos neste instrumento, podendo, quando for o caso, promover o redimensionamento dos valores a serem pagos, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais cabíveis.

1.4. O presente instrumento aplica-se à prestação de serviços de telecomunicações, abrangendo aspectos relacionados à disponibilidade, qualidade, continuidade e conformidade dos serviços contratados.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. O IMR tem por objetivo assegurar que a prestação dos serviços de telecomunicações ocorra de forma contínua, eficiente e com elevados padrões de qualidade, em conformidade com as especificações contratuais.

2.2. Adicionalmente, busca-se:

- garantir a adequada execução dos serviços contratados;
- identificar falhas ou desvios na prestação dos serviços;
- subsidiar a atuação da fiscalização contratual;
- promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- assegurar que o pagamento reflita o desempenho efetivamente obtido pela CONTRATADA.

2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação de outros mecanismos de avaliação e controle previstos no contrato.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. A avaliação da prestação dos serviços será realizada com base na verificação do cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos neste instrumento.

3.2. Durante a execução contratual, especialmente na fase de recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar continuamente a qualidade dos serviços de telecomunicações prestados, registrando eventuais falhas, irregularidades ou não conformidades identificadas.

3.3. Os resultados da avaliação deverão ser apresentados à CONTRATADA, por intermédio de seu preposto, que deverá tomar ciência formal dos apontamentos realizados.

3.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para eventual desempenho inferior ao esperado, a qual será analisada pela fiscalização, podendo ser aceita quando devidamente comprovada a ocorrência de fatores excepcionais, imprevisíveis e alheios ao controle da contratada.

3.5. A avaliação poderá ser realizada em periodicidade diária, semanal ou mensal, conforme a natureza do indicador, sendo consolidada mensalmente para fins de apuração do desempenho global e eventual redimensionamento do pagamento.

4. SANÇÕES

4.1. A aplicação de ajustes no pagamento decorrentes do IMR não se confunde com a aplicação de sanções administrativas, constituindo instrumento de gestão contratual voltado à aferição da qualidade dos serviços prestados.

4.2. Todavia, o desempenho insatisfatório reiterado, caracterizado pelo descumprimento dos níveis mínimos de qualidade estabelecidos, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação vigente.

4.3. Na hipótese de ocorrência de falhas que ultrapassem os limites toleráveis definidos nos indicadores, além dos ajustes financeiros aplicáveis, a CONTRATANTE poderá adotar as medidas administrativas cabíveis.

4.4. O somatório dos ajustes aplicados no período de medição deverá observar o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal contratado, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas no instrumento contratual.

4.5. O IMR deverá ser compreendido pela CONTRATADA como compromisso de desempenho e qualidade, sendo condição para o recebimento integral dos valores contratados o atendimento aos níveis mínimos estabelecidos neste instrumento.

5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
Processo 11597.000058/2026-54 - Pregão Eletrônico SRP nº 90004/2026 - Telefonia	
INDICADORES	
1	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO
2	PRAZO DE ATENDIMENTO (SLA)
3	REINCIDÊNCIA DE FALHAS
4	QUALIDADE DO SERVIÇO
INDICADOR Nº 01: DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
Finalidade	Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de telecomunicações.
Meta a Cumprir	Manter disponibilidade mensal mínima de 98% dos acessos, linhas, ramais ou canais contratados, ressalvadas interrupções programadas previamente comunicadas e aceitas pela Contratante. O percentual estabelecido considera a natureza contínua do serviço, o histórico de contratações similares no âmbito da Administração Pública e parâmetros usualmente adotados para serviços de telecomunicações, assegurando equilíbrio entre nível de serviço exigido e viabilidade operacional.
Instrumento de Medição	Apuração da quantidade e duração das indisponibilidades registradas no período de avaliação, com base em registros de chamados, relatórios da contratada, relatórios de monitoramento e constatações da fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Por meio do fiscal técnico do contrato, mediante análise de registros de indisponibilidade, protocolos de atendimento, relatórios operacionais da contratada e comunicações formais dos usuários/setores demandantes.

Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências / Pontuação	indisponibilidade superior a 2 horas consecutivas	1 ponto por ocorrência;
	indisponibilidade superior a 8 horas consecutivas	3 pontos por ocorrência;
	indisponibilidade superior a 24 horas consecutivas	5 pontos por ocorrência.
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 02 –PRAZO DE ATENDIMENTO (SLA)		
Finalidade	Garantir o atendimento tempestivo dos chamados técnicos relacionados à instalação, configuração, reparo, restabelecimento ou suporte dos serviços contratados.	
Meta a Cumprir	Início do atendimento: até 4 horas a partir da abertura do chamado; Solução da ocorrência: até 24 horas, salvo situações de maior complexidade devidamente justificadas.	
Instrumento de Medição	Verificação do intervalo entre a abertura do chamado e o início do atendimento, bem como entre a abertura do chamado e a efetiva solução da demanda.	
Forma de Acompanhamento	Por meio do fiscal técnico do contrato, com base em protocolos, registros de chamados, relatórios da contratada e comunicações eletrônicas formalmente registradas.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	atendimento ou solução fora do prazo de 24 horas	1 ponto por ocorrência;
	atraso superior a 24 horas adicionais ao prazo estabelecido:	3 pontos por ocorrência;
	atraso superior a 48 horas adicionais ao prazo estabelecido:	5 pontos por ocorrência.
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03 - REINCIDÊNCIA DE FALHAS		
Finalidade	Avaliar a efetividade das soluções adotadas pela contratada, evitando a repetição de falhas já supostamente corrigidas.	
Meta a Cumprir	Solucionar definitivamente os problemas identificados, sem reincidência da mesma falha em prazo reduzido após o atendimento.	
Instrumento de Medição	Apuração de reabertura de chamado ou novo registro da mesma falha em mesma linha, ramal, tronco, canal ou serviço dentro do período de referência definido.	
Forma de Acompanhamento	Por meio do fiscal técnico do contrato, mediante análise do histórico de chamados, relatórios técnicos e registros de falhas repetidas comunicadas pelos usuários ou unidades atendidas.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	reincidência da mesma falha em até 5 dias úteis após a solução informada	2 pontos por ocorrência;
	duas reincidências da mesma falha no mesmo mês	4 pontos
	três ou mais reincidências da mesma falha no mesmo mês	5 pontos.
Faixas de ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 04 - QUALIDADE DO SERVIÇO		
Finalidade	Assegurar padrão mínimo de qualidade na realização das comunicações telefônicas, evitando falhas que comprometam o uso regular do serviço.	
Meta a Cumprir	Garantir a adequada funcionalidade das comunicações telefônicas, com níveis aceitáveis de qualidade, considerando a ausência de falhas recorrentes devidamente registradas e comprovadas.	
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências relacionadas à baixa qualidade das ligações, falhas de completamento, quedas, interferências ou outros problemas operacionais devidamente constatados.	
Forma de Acompanhamento	Por meio do fiscal técnico do contrato, com base em relatos formalizados pelos usuários, testes realizados, registros de chamados e relatórios operacionais apresentados pela contratada.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	rRegistro de falha de comunicação formalizada por usuário e confirmada pela fiscalização:	1 ponto por ocorrência;

	Ocorrência repetida da mesma falha em mesma unidade, linha ou ramal, com no mínimo 2 registros formais:	3 pontos por ocorrência;
	Ocorrência com impacto coletivo, caracterizada por 3 ou mais usuários afetados ou interrupção relevante do serviço:	5 pontos por ocorrência.
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

DESCONTOS	
Pontos	**Desconto**
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
1.	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
3.	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR 1 - DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**

INDICADOR 2 - PRAZO DE ATENDIMENTO (SLA)	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
INDICADOR 3 - REINCIDÊNCIA DE FALHAS	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
INDICADOR 4 - QUALIDADE DO SERVIÇO	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
NOTA FINAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	
PONTUAÇÃO FINAL	
Observações:	

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a Contratante, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/MS e a Contratada, a empresa [razão social]_____, CNPJ n°_____, com sede à _____, por meio de seu representante legal abaixo assinado, e é parte integrante do contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº 90004/2026, celebrado para a Contratação, por meio do sistema de registro de preços de pessoa jurídica para a prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada para chamadas local (STFC-LO) e de Serviço de Telefonia para chamadas longa distância nacional internacional, na modalidade Discagem Direta a Ramal (DDR), originadas de Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, para atender a Superintendência Regional de Administração do MGI no Mato Grosso do Sul

7.2. Ademais, este instrumento tem por finalidade esclarecer e consolidar os compromissos firmados entre as partes, promovendo a atuação conjunta na prestação de serviços com qualidade e eficiência, em atendimento ao interesse público.

7.3. As assinaturas deste instrumento atestam que as partes procederam à sua revisão e que, quanto às necessidades envolvidas, foram estabelecidos objetivos factíveis e passíveis de mensuração durante a execução dos serviços.

(Local), ____ de _____ de _____.

_____

(Assinatura do representante da empresa contratada)

Nome: .....

Cargo: .....

CPF: .....

Carimbo da empresa ou Assinatura digital

_____

(Assinatura do representante do órgão contratante)

Nome: .....

Cargo/Função: .....

ALFREDO LANZA CHAVES

Engenheiro

MGI-SRA/MS-EPCON

Documento assinado eletronicamente por **Alfredo Lanza Chaves**, **Engenheiro(a)**, em 06/11/2026, às 13:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **65125226** e o código CRC **A20FE877**.

Referência: Processo nº 11597.000259/2026-51. SEI nº 65125226