MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS GERAIS

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Objeto: Serviço contínuo de Telefonia Fixa Comutada – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas nos modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI).

1. Da definição

1.1. Nos termos da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, fica instituído o Instrumento de Medição do Resultado (IMR).

1.2. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.3. A aplicação dos ajustes no pagamento decorrentes do IMR não substitui nem elimina as sanções e penalidades previstas em contrato ou na Lei nº 14.133/2021.

INDICADOR: 01 - Disponibilidade do Serviço de Telefonia	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a disponibilidade mensal do serviço de telefonia.
Meta a cumprir	99,5% de disponibilidade mensal.
Instrumento de medição	Constatação de ocorrência de indisponibilidade, com registro das datas e dos horários.
Forma de acompanhamento	Mediante constatação de indisponibilidade pelo próprio fiscal ou por qualquer outro usário.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da disponibilidade do serviço durante o mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	**Faixa 1:** sem indisponibilidades identificadas ou disponibilidades superiores a 99,5% da meta = recebimento de 100% da fatura; **Faixa 2:** disponibilidades inferiores 99,5% da meta = desconto proporcional ao percentual de falha no valor mensal do serviço
Sanção	Ajuste no pagamento dos serviços prestados

INDICADOR: 02 - Tempo de Resolução de Problemas	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a efetividade na resolução de problemas/ocorrências
Meta a cumprir	100% das ocorrências resolvidas em até 08 (oito) horas
Instrumento de medição	Constatação e registro de ocorrência, com data, horário e formas de contato utilizadas.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o prazo de solução de eventuais ocorrências registradas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação do prazo para solução de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de ajuste no pagamento	**Faixa 1:** sem ocorrências registradas ou até 100% das ocorrências registradas resolvidas em até 08 horas = recebimento de 100% da fatura; **Faixa 2:** tempo de solução de ocorrências registradas superior a 08 horas = desconto de 0,1% por hora excedida até o limite de 25% de desconto do valor mensal do serviço.
Sanção	Ajuste no pagamento dos serviços prestados

TABELA I – FATORES DE AVALIAÇÃO

Indicador	Critérios	% de desconto	Avaliação	Justificativa
01 - Disponibilidade do Serviço de Telefonia	Sem indisponibilidades identificadas ou disponibilidades superiores a 99,5% da meta	0%		
	Disponibilidades inferiores 99,5% da meta	Desconto proporcional ao percentual de falha no valor mensal do serviço		
02 - Tempo de Resolução de Problemas	Sem ocorrências registradas ou até 100% das ocorrências registradas resolvidas em até 08 horas	0%		
	Tempo de solução de ocorrências registradas superior a 08 horas	Desconto de 0,1% por hora excedida até o limite de 25% de desconto do valor mensal do serviço		
Soma do percentual a ser descontado:				

TABELA II – AJUSTES NO PAGAMENTO

DATA OU PERÍODO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:	
PERCENTUAL DE AJUSTE:	

Assinatura Digital do Fiscal Técnico

Emitido em 16/04/2026

FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº 114/2026 - JFADAP (11.03.07)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 17/04/2026 11:50)
ALEXANDRE LOPES RODRIGUES
DIRETOR
JFADAP (11.03.07)
Matrícula: ###465#6

Visualize o documento original em https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/ informando seu número: **114**, ano: **2026**, tipo: **FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**, data de emissão: **17/04/2026** e o código de verificação: **f121b36233**