



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-DTI)

ANEXO Nº 6054086

ANEXO — INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. FINALIDADE E NATUREZA

1.1. Este IMR define 4 (quatro) metas mensais objetivas e 1 (uma) verificação amostral que vinculam o pagamento mensal dos técnicos (itens 1 e 2 da Seção 2.1 do ETP) ao desempenho medido, em cumprimento à Súmula TCU nº 269/2012 e ao desenho da modalidade híbrida.

1.2. O ajuste não constitui sanção: é a expressão contratual do pagamento pelo resultado entregue. A Contratada suporta integralmente a folha do mês independentemente do volume demandado; por isso, o ajuste limita-se à ordem de grandeza da margem contratual (Seção 5) e somente incide ante impacto relevante no serviço — desempenho regular, ainda que imperfeito, remunera-se por inteiro. As sanções administrativas seguem regime próprio (Seção 8).

1.3. A medição é integral e automaticamente extraída do **GLPI** (ferramenta da Contratante), por relatório padronizado gerado de consulta salva, com memória de cálculo reproduzível.

2. REGRAS GERAIS DE MEDIÇÃO

2.1. Janela

2.1.1. Prazos contados em horas úteis da janela de atendimento (dias úteis, das 8h às 18h);

2.1.2. chamados abertos fora da janela contam a partir das 8h do dia útil seguinte.

2.1.3. Nos acionamentos de sobreaviso, os prazos contam-se na janela de sobreaviso (sábados, domingos e feriados, das 8h às 16h).

2.2. Suspensão

2.2.1. A contagem do prazo será suspensa durante a pendência efetiva de manifestação do usuário, de peça ou insumo a cargo da Contratante, ou de providência de terceiro ou área gestora, desde que sejam registrados e justificados no GLPI o motivo, as datas e horas de início e término da suspensão e as evidências correspondentes.

2.2.2. Suspensão sem justificativa não suspende o prazo e compõe a verificação amostral.

2.3. Exclusões

2.3.1. Não são computados contra a Contratada os chamados com causa-raiz registrada em: indisponibilidade de sistemas nacionais ou de infraestrutura sob responsabilidade da Contratante ou de terceiros; força maior ou caso fortuito reconhecidos; demanda estranha ao Catálogo de Serviços (Anexo II, SEI nº 6054082), formalmente recusada ou redirecionada.

2.4. Classificação

2.4.1. Severidade (Seção 3) e categoria do Catálogo atribuídas no registro constituem obrigação contratual aferível;

2.4.2. A fiscalização pode reclassificar mediante registro motivado, prevalecendo sua classificação

para fins de medição.

2.5. Volume nunca reduz pagamento

2.5.1. Menor demanda com a mesma qualidade cumpre todas as metas — o pagamento remunera a capacidade (técnico). Meta com base mensal inferior a **20** eventos válidos apura-se por média móvel trimestral; persistindo base inferior, considera-se **cumprida** — salvo a meta M2, que possui regra própria de base reduzida.

3. SEVERIDADES E PRAZOS

Severidade	Caracterização (exemplos não exaustivos)	Início de atendimento	Solução
Crítica	Indisponibilidade de serviço essencial para grupo de usuários; apoio a audiência, sessão ou evento em curso; usuário VIP impedido (definição do item 1.4.1, alínea ‘s’, do ETP)	10 min	2 h úteis
Alta	Usuário individualmente impedido de trabalhar, sem alternativa	20 min	3 h úteis
Média	Degradação com alternativa disponível; requisições com prazo próprio no Catálogo	1 h útil	4 h úteis
Baixa	Requisições programáveis (movimentações, instalações agendadas, orientações)	4 h úteis	3 dias úteis ou prazo do Catálogo

3.1. Início de atendimento

3.1.1. O início de atendimento nos prazos da tabela constitui **obrigação contratual**, verificável na trilha do GLPI e na verificação amostral. Não compõe meta própria porque, na prática histórica de registro concomitante (Anexo IV, item 5.2, SEI nº 6057868), a medição automática desse marco é ruidosa — o controle será realizado pela verificação da qualidade do registro (Seção 4, “V”).

4. METAS MENSAIS

#	Meta	Regra de apuração	Alvo
M1	Solução no prazo	Percentual de chamados válidos solucionados no prazo da respectiva severidade ou do Catálogo de Serviços. O numerador corresponderá aos chamados válidos solucionados dentro do prazo no mês de referência. O denominador corresponderá ao total de chamados válidos solucionados nesse mês, acrescido dos chamados válidos que permanecerem abertos ao final do mês há mais de 5 (cinco) dias úteis, sem pendência justificada, computados como fora do prazo. Cada chamado será contado uma única vez na apuração do mês, observadas as regras de contagem, suspensão, exclusão e base reduzida da Seção 2.	$\geq 95\%$

M2	Sobreaviso	Todos os acionamentos do mês respondidos no prazo (remoto ≤ 30 min; presencial ≤ 2 h quando exigido — Anexo I (6054075), item 2.3), observadas as exclusões da Seção 2. Sem acionamentos no mês, meta cumprida.	100% dos acionamentos
M3	Escala e cobertura	Percentual de dias conformes da equipe, calculado pela divisão do número de dias conformes pelo número de dias avaliáveis no período de medição, multiplicada por 100. Consideram-se avaliáveis os dias em que houver obrigação de atendimento presencial ou de sobreaviso. Cada data corresponderá a um único dia da equipe, independentemente do número de profissionais alocados. Será considerado conforme o dia em que forem cumpridas as jornadas e escalas previstas para todos os postos ativados, admitidas as reposições realizadas no prazo contratual, e assegurada a cobertura do sobreaviso, quando aplicável. Serão excluídos do numerador e do denominador os dias em que houver desconto por indisponibilidade de profissional nos termos do item 5.4. Aplica-se a regra de base reduzida do item 2.5.1.	$\geq 98\%$
M4	Satisfação do usuário	% de avaliações ≥ 4 (escala 1–5) na pesquisa pós-atendimento do GLPI, sobre as respondidas no mês — a pesquisa capta também a urbanidade e a conduta no atendimento (Anexo I (6054075), item 4.5.2).	$\geq 85\%$
V	Verificação de registro (única etapa manual)	Amostra mensal dirigida por risco — soluções quase instantâneas, reclassificações, reabertos, acionamentos de sobreaviso, VIP — de no mínimo 15 chamados: tempestividade do registro (abertura no ato do atendimento; sobreaviso até o 2º dia útil — Anexo I (6054075), item 2.4), severidade e categoria corretas, histórico/laudo preenchidos.	$\geq 90\%$ de conformes

5. AJUSTE DE PAGAMENTO

5.1. Ao fim do mês, conta-se quantas das cinco linhas da Seção 4 (M1 a M4 e V) foram **descumpridas**:

Metas descumpridas no mês	Pagamento do valor mensal
0	100%
1	98%
2	95%

3 ou mais, ou falha grave (5.2)	90% — teto de ajuste de 10% (item 2.8 do ETP), preservada a cobertura integral da folha, com indício de inexecução parcial (Seção 8)

5.2. Falha grave — rol taxativo:

- a) M1 inferior a 80% no mês;
- b) cobertura de escala inferior a 90% no mês;
- c) acionamento de sobreaviso sem qualquer resposta (não mero atraso), sem justificativa acolhida, com comprometimento de ato do plantão.

5.2.1. Condutas graves de profissionais — violação de sigilo, assédio, acesso indevido — não compõem este rol de desempenho: são tratadas por afastamento cautelar e substituição (Anexo I (6054075), itens 4.4 e 4.3) e pelo regime sancionatório (Seção 8), independentemente do ajuste mensal.

5.3. O ajuste não incide sobre as horas extraordinárias autorizadas e efetivamente prestadas (item 3 do objeto).

5.4. Indisponibilidade de técnico (fora do IMR)

5.4.1. Dia não coberto e não reposto na forma contratual é objeto de **desconto *pro rata die*** do valor mensal do técnico correspondente — simples não pagamento do que não foi fornecido, sem natureza de ajuste de desempenho nem de sanção, e sem dupla contagem na meta M3.

6. CICLO MENSAL DE FISCALIZAÇÃO

6.1. O painel do GLPI gera o relatório padronizado do mês e o **preposto confere e subscreve** até o 5º dia útil.

6.2. O **fiscal técnico valida por exceção** — consistência global e amostra da verificação V — em até 5 dias úteis; sem divergência apontada no prazo, o relatório considera-se **validado por decurso**, ressalvada a revisão retroativa em até 90 dias.

6.3. Divergências: manifestação da Contratada em 5 dias úteis, decisão motivada da fiscalização; erros reconhecidos após o faturamento compensam-se na fatura seguinte.

6.4. O **atesto** sai de modelo pré-instruído pelo resultado do mês ("N metas descumpridas — pagamento a X%"); relatório, ata e ateste foram lizados no **SEI**.

6.5. Reunião mensal com pauta fixa (30 minutos): resultado, exceções, pendências, escala do mês seguinte.

6.6. A **escala de sobreaviso** do mês seguinte, apresentada até o dia 21, considera-se **aprovada por decurso** sem objeção da fiscalização em 5 dias úteis; alterações pontuais comunicam-se pelo canal oficial.

6.7. Horas extraordinárias: autorização prévia da fiscalização, operacionalizada por **workflow no GLPI** — sem ato formal avulso a cada ocorrência.

7. ESTABILIZAÇÃO

7.1. Durante o período de implantação e estabilização (item 2.7 do ETP), metas e verificação são apuradas e reportadas **sem efeito financeiro** — bancada de calibragem do painel, do relatório automático e do checklist; o efeito financeiro inicia-se no primeiro mês civil completo após o término da estabilização.

8. REVISÃO E RELAÇÃO COM O REGIME SANCIONATÓRIO

8.1. Metas, alvos, amostras e faixas de ajuste poderão ser revistos mediante justificativa técnica e concordância das partes, especialmente após os 12 primeiros meses de medição, observados os requisitos e limites legais. As revisões que alterem obrigações ou condições de pagamento serão formalizadas por termo aditivo, admitido apostilamento apenas nas hipóteses do art. 136 da Lei nº 14.133/2021. Em qualquer caso, deverão ser preservados o objeto, o equilíbrio econômico-financeiro e a vinculação do pagamento aos resultados.

8.2. Reiteração — 3 (três) ou mais metas descumpridas, ou falha grave, em **2 (dois) meses consecutivos ou em 3 (três) meses em 12 (doze)** — caracteriza indício de inexecução parcial, com instauração do devido processo para as sanções dos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, garantidos o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo dos ajustes de pagamento já aplicados.



Documento assinado eletronicamente por **HUGO ANDRADE CORREIA LIMA FILHO, DIRETOR DE DIVISÃO**, em 07/10/2026, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE ARAÚJO VALENÇA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 07/10/2026, às 16:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNNA DE SOUZA ALBUQUERQUE, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 07/10/2026, às 16:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER CAVALCANTI DE AZEVEDO JUNIOR, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 08/10/2026, às 08:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6054086** e o código CRC **75477105**.