TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL
R. Desembargador Leão Neto do Carmo, 23 - Bairro Parque dos Poderes - CEP 79037-100 - Campo Grande - MS

FORMULÁRIO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Os serviços serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as infrações na “Relação de Ocorrências”, conforme o modelo abaixo.

Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.

Seguir-se-á a tabela constante deste IMR quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função das ocorrências verificadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

Relação de Ocorrências:

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS
OCORRÊNCIA 1: Tipo de Chamado: Incidentes.
Prazo de contato/primeiro atendimento: **2 horas** Prazo de resolução: **16 horas** Janelas de Atendimento: 08:00 às 18:00 segunda à sábado.
AFERIÇÃO: Condicionada ao relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos
Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS
OCORRÊNCIA 2: Tipo de Chamado: Bugs/erros no sistema que não comprometam a utilização ordinária do software.
Prazo de contato/primeiro atendimento: **8 horas** Prazo de resolução: **48 horas.** Janelas de Atendimento: 08:00 às 18:00 segunda à sexta.
AFERIÇÃO: Condicionada ao relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos
Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	

OCORRÊNCIA 3: Tipo de Chamado: Requisições - Suporte operacional e esclarecimento de dúvidas de utilização do GLPI; - Suporte à parametrização de todos os recursos nativos da plataforma; - Suporte, instalação e configuração de plugins da comunidade e da editora oficial (Teclib), garantidos pela subscrição GLPI-Network Advanced; - Suporte operacional e dúvidas de utilização da API (Application Programming Interface) do GLPI;

Prazo de contato/primeiro atendimento: **4 horas** Prazo de resolução: **16 horas** Janelas de Atendimento: 08:00 às 18:00 segunda à sexta.	
AFERIÇÃO: Condicionada ao relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	

Fator Percentual de Recebimento e Remuneração dos Serviços

Diante dos dados e das ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação destes conforme a tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação):

OCORRÊNCIA	**1**	**2**	**3**
Total de Ocorrências			
Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios			

Instruções para aplicação da tabela:

As listas com as indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela

acima, de modo que o fiscal preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 3 (três) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários.

Todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL DE OCORRÊNCIAS por tipo de infração, correspondendo a cada uma das 3 (três) colunas.

Ao final, será somada as quantidades de todas as ocorrências, obtendo-se um número derradeiro chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO FINAL PARA EFEITOS REMUNERATÓRIOS, que será o fator considerado para o cálculo do pagamento.

Efeitos Remuneratórios Relativos aos Serviços:

Faixa 01 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios igual a 0: **100% de avaliação dos serviços.**

Faixa 02 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 1 a 25: **99% de avaliação dos serviços.**

Faixa 03 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 26 a 50: **97% de avaliação dos serviços.**

Faixa 04 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 51 a 75: **95% de avaliação dos serviços.**

Faixa 05 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios acima de 75: **90% de avaliação dos serviços.**

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das 6 (seis) faixas, conforme o Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios calculado de acordo com as faixas acima.

Obrigações e Prazos de Comunicação

A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico atualizado para correspondência via e-mail.

O fiscal do contrato deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, bem como o valor final a ser pago pelos serviços executados, conforme a faixa de efeito remuneratório aplicada, encaminhando o relatório à empresa contratada, no prazo fixado em contrato, para emissão da Nota Fiscal.

A empresa emitirá a Nota Fiscal com valor que esteja em conformidade com o relatório encaminhado pela fiscalização, com base na tabela disposta no item 3 deste IMR – Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação).

Documento assinado eletronicamente por **THALLES DE SOUZA TORCHI**, **Chefe de Seção**, em 14/10/2026, às 16:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO HEITOR DOS SANTOS**, **Técnico Judiciário**, em 14/10/2026, às 16:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2146190** e o código CRC **A1FF4D01**.