



Anexo C – Instrumento de Medição de Resultados e Glosas

Processo Administrativo nº: 2024-06021291

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Instrumento de Medição de Resultados e Glosas

1. Indicadores e Fatores de Ajuste de Serviços (FAS)

O desempenho da contratada será avaliado com base nos seguintes Fatores de Ajuste de Serviços:

- AP: Atendimentos no Prazo
- QM: Qualidade da Manutenção
- FM: Fluxo de Manutenção

A apuração dos percentuais e aplicação dos fatores redutores ocorrerá mensalmente, de acordo com os parâmetros estabelecidos neste Anexo.

2. Indicador de Atraso no Atendimento

Atraso do atendimento	Peso
$x < 12$ horas	1
$12h \leq x < 24h$	2
$24h \leq x < 48h$	5
$48h \leq x < 72h$	7
$x \geq 72h$	10

O Tempo de Atendimento (TA) será apurado em todas as solicitações registradas no sistema oficial do PJERJ.

3. Classe de Atendimento

Classe de atendimento	Composição	Peso
1	Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais)	4



Anexo C – Instrumento de Medição de Resultados e Glosas

Processo Administrativo nº: 2024-06021291

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

	. Salas de audiência . Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada	
2	. Magistrados . Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juízes)	3
3	. Plantão judiciário . Sala de custódia . Presidência, 1ª, 2ª e 3ª Vice-Presidências e Gabinete do Corregedor Geral . Distribuição das Vice-Presidências . Secretarias do Órgão Especial, Tribunal Pleno, Conselho da Magistratura e Turmas Recursais	2
4	. Demais Unidades Organizacionais no âmbito do PJERJ	1

Cada atendimento fora do prazo será avaliado em relação à classe de atendimento a qual está associado e à faixa de atraso no atendimento.

4. Fator de Ajuste — Atendimentos no Prazo (AP)

O percentual será convertido em fator redutor conforme a tabela:

Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão
>90%	0,00%	0,00%	>79%	3,00%	0,50%	>69%	8,50%	1,00%
>89%	0,25%	0,25%	>78%	3,50%		>68%	9,50%	
>88%	0,50%		>77%	4,00%		>67%	10,50%	
>87%	0,75%		>76%	4,50%		>66%	11,50%	
>86%	1,00%		>75%	5,00%		>65%	12,50%	
>85%	1,25%		>74%	5,50%		>64%	13,50%	
>84%	1,50%		>73%	6,00%		>63%	14,50%	
>83%	1,75%		>72%	6,50%		>62%	15,50%	
>82%	2,00%		>71%	7,00%		>61%	16,50%	
>81%	2,25%		>70%	7,50%		>60%	20,00%	
>80%	2,50%							



Anexo C – Instrumento de Medição de Resultados e Glosas

Processo Administrativo nº: 2024-06021291

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

5. Fator de Ajuste — Qualidade da Manutenção (QM)

O percentual será convertido em fator redutor conforme a tabela:

Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão
>90%	0,00%	0,00%	>79%	2,30%	0,30%	>69%	5,50%	0,50%
>89%	0,20%	0,20%	>78%	2,60%		>68%	6,00%	
>88%	0,40%		>77%	2,90%		>67%	6,50%	
>87%	0,60%		>76%	3,20%		>66%	7,00%	
>86%	0,80%		>75%	3,50%		>65%	7,50%	
>85%	1,00%		>74%	3,80%		>64%	8,00%	
>84%	1,20%		>73%	4,10%		>63%	8,50%	
>83%	1,40%		>72%	4,40%		>62%	9,00%	
>82%	1,60%		>71%	4,60%		>61%	9,50%	
>81%	1,80%		>70%	5,00%		>60%	10,00%	
>80%	2,00%							

6. Fator de Ajuste — Fluxo de Manutenção (FM)

O percentual será convertido em fator redutor conforme a tabela:

Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão	Atendimentos no prazo	Fator Ajuste	Progressão
>90%	0,00%	0,00%	>79%	2,30%	0,30%	>69%	5,50%	0,50%
>89%	0,20%	0,20%	>78%	2,60%		>68%	6,00%	
>88%	0,40%		>77%	2,90%		>67%	6,50%	
>87%	0,60%		>76%	3,20%		>66%	7,00%	
>86%	0,80%		>75%	3,50%		>65%	7,50%	
>85%	1,00%		>74%	3,80%		>64%	8,00%	
>84%	1,20%		>73%	4,10%		>63%	8,50%	
>83%	1,40%		>72%	4,40%		>62%	9,00%	
>82%	1,60%		>71%	4,60%		>61%	9,50%	
>81%	1,80%		>70%	5,00%		>60%	10,00%	
>80%	2,00%							

7. Cálculo do Pagamento Mensal

O Pagamento Mensal (PM) será apurado conforme a fórmula:

$$PM = VM \times [1 - (AP + QM + FM)]$$



Anexo C – Instrumento de Medição de Resultados e Glosas

Processo Administrativo nº: 2024-06021291

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Onde:

- VM: Valor Mensal do Contrato
- AP: Fator de Ajuste referente aos Atendimentos no Prazo
- QM: Fator de Ajuste referente à Qualidade da Manutenção
- FM: Fator de Ajuste referente ao Fluxo de Manutenção
- PM: Pagamento Mensal devido à Contratada