



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS

ANÁLISE

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO – IMR

(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

Definição: o Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,3% a 3,5% do valor mensal que houver solicitação pela contratante dos serviços contratados.

Apuração: ao final de cada período de apuração mensal, em que ocorrer solicitação pela contratante, o fiscal preencherá a planilha de cálculo do índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada na Nota Fiscal, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

Sanções: o percentual de glosas – definidos por meio de avaliações ao final do período de apuração, tendo como base os indicadores e parâmetros apresentados no quadro a seguir – serão incididos sobre cada Nota Fiscal apresentada pela Contratada.

INDICADORES

Indicador	Descrição do Indicador / Situações	Instrumento para verificação	Grau de Relevância	Percentual a ser glosado
1. Tempo de execução dos serviços	Descumprimento de prazos estipulados pelo contrato.	Verificação online	5	3,5%
2. Avaliação dos profissionais responsáveis pela execução do serviço	Emprego de funcionário desqualificado para execução dos serviços.	Verificação online	4	2,8%
	Verificar a ocorrência de realização de atos ilegais ou imorais por funcionários.	Verificação online	2	0,8%
3. Execução do serviço	Execução incompleta de serviços.	Verificação online	2	0,8%
4. Satisfação dos Usuários	Registro de uma ou mais reclamações da prestação de serviços por usuários.	Verificação online	1	0,3%

Atenciosamente,

Wellington de Andrada e Silva
Supervisor de Compras



Documento assinado eletronicamente por **Wellington de Andrada e Silva**, Supervisor(a) de Seção, em 13/03/2024, às 14:41 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **20164831** e o código CRC **CB050769**.

Rua 19, nº 244 - Bairro Setor Central - CEP 74030-090 - Goiânia - GO - www.trf1.jus.br/sjgo/

0009304-90.2023.4.01.8006

20164831v1