TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

# ANEXO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

## 1. DA DEFINIÇÃO

**1.1. Este documento estabelece os critérios de avaliação da qualidade dos serviços prestados no âmbito da contratação de seguro total para os veículos oficiais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), indicando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento em caso de não atendimento das metas estabelecidas.**

**1.2. A CONTRATANTE utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR para avaliar a prestação do serviço de seguro veicular pela CONTRATADA.**

## 2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

**2.1. Os serviços da contratada serão avaliados pelos seguintes indicadores de qualidade:**

**2.1.1. Cumprimento dos prazos de emissão e entrega das apólices;**

**2.1.2. Eficiência no atendimento a sinistros (vistoria, liberação e pagamento de indenizações);**

**2.1.3. Qualidade e disponibilidade do serviço de assistência 24 horas;**

**2.1.4. Atendimento às especificações contratuais de cobertura e franquias;**

**2.1.5. Nível de satisfação dos usuários (magistrados e servidores atendidos).**

## 2.2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE

**2.2.1. Cumprimento dos prazos de emissão e entrega das apólices**

**Critério: Emissão e entrega das apólices no prazo de até 20 dias após a assinatura do contrato.**

**Finalidade: Garantir a regularidade e segurança jurídica da cobertura.**

**2.2.2. Eficiência no atendimento a sinistros**

**Critério: Realização de vistoria e autorização de reparo em até 5 dias úteis; pagamento da indenização em até 30 dias após apresentação da documentação.**

**Finalidade: Assegurar agilidade e efetividade na resposta às demandas de sinistros.**

**2.2.3. Qualidade da assistência 24 horas**

**Critério: Atendimento imediato com tempo de resposta de até 3 horas para reboque, socorro mecânico ou suporte emergencial.**

**Finalidade: Minimizar o tempo de inatividade dos veículos e garantir segurança aos usuários.**

**2.2.4. Atendimento às especificações de cobertura**

**Critério: Cumprimento integral das condições e limites de cobertura contratados, sem negativas indevidas.**

**Finalidade: Proteger o patrimônio público conforme pactuado.**

**2.2.5. Satisfação do usuário**

**Critério: Ausência de reclamações procedentes quanto ao serviço prestado.**

**Finalidade: Assegurar alto nível de satisfação institucional.**

**2.3. ITENS AVALIATIVOS**

**Os indicadores considerados para análise da medição dos serviços e as respectivas penalidades são os definidos na tabela abaixo:**

| ÁREA | PENALIDADE |
|---|---|
| Prazos de apólice | 02 pontos |
| Atendimento a sinistros | 03 pontos |
| Qualidade da assistência 24h | 02 pontos |
| Especificações de cobertura | 02 pontos |
| Satisfação do usuário | 01 ponto |

**3. AVALIAÇÃO DOS ITENS**

**3.1. A avaliação será realizada pela fiscalização contratual, mediante análise documental, relatórios de atendimento, registros em sistema e/ou manifestações dos usuários.**

**3.2. A pontuação global do serviço será a soma dos pontos obtidos em cada critério, em relação à pontuação total possível no mês.**

**4. METAS A CUMPRIR NOS ITENS**

**4.1. Cumprimento dos prazos de apólice: 100% das apólices entregues no prazo.**

**4.2. Atendimento a sinistros: 100% dos sinistros atendidos nos prazos estabelecidos.**

**4.3. Assistência 24h: 100% dos chamados atendidos dentro do tempo máximo de resposta.**

**4.4. Especificações de cobertura: 100% de aderência ao contrato.**

**4.5. Satisfação do usuário: 100% das manifestações resolvidas sem procedência de reclamações.**

**5. FORMA DE ACOMPANHAMENTO**

**5.1. A fiscalização do contrato manterá registros formais de ocorrências e notificações, por meio de formulários, sistemas informatizados ou relatórios próprios, para subsidiar a avaliação mensal do IMR.**

## 6. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

6.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência.
6.2. O valor a ser faturado mensalmente será ajustado de acordo com a pontuação alcançada no IMR, conforme tabela abaixo:

| Total de pontos no fechamento da fatura | Percentual do valor a ser faturado no mês de referência |
|---|---|
| ≥ 95 pontos | 100% |
| ≥ 90 pontos e < 95 pontos | 95% |
| ≥ 85 pontos e < 95 pontos | 90% |
| ≥ 80 pontos e < 85 pontos | 85% |
| ≥ 75 pontos e < 80 pontos | 80% |
| ≥ 70 pontos e < 75 pontos | 75% |
| < 70 pontos | 70% |

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

**7.1. Todos os registros de avaliação, ocorrências e notificações serão arquivados pela fiscalização do contrato para fins de transparência, controle e eventual aplicação de penalidades.**

---

Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos**, **Servidor**, em 05/05/2025, às 10:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2175987** e o código CRC **C600D8B1**.

---

2025/000001854-00 2175987v1

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

# ANEXO

## MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

| | |
|---|---|
| **CONTRATAÇÃO:** | Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de seguro total para veículos oficiais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas |
| **OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:** | Proteção do patrimônio público, resguardando o erário contra prejuízos decorrentes de sinistros, com recomposição rápida dos bens em caso de ocorrência.<br>Garantia da continuidade das atividades jurisdicionais e administrativas, com manutenção da frota em condições de uso e assistência 24 horas em todo o Estado.<br>Otimização de custos e previsibilidade orçamentária, transferindo à seguradora os riscos inerentes à operação da frota.<br>Atendimento à legislação vigente, às melhores práticas de gestão pública e aos critérios de sustentabilidade institucional. |
| **FASE:** | **Termo de Referência** |

**FASE: TERMO DE REFERÊNCIA**

| ID | CAUSA (DEVIDO A) | EVENTO (PODERÁ OCORRER) | CONSEQUÊNCIA (O QUE PODERÁ LEVAR A) | PROB. | IMPACTO | NÍVEL | RESPOSTA | MEDIDAS PREVENTIVAS (PARA EVITAR QUE OCORRA) | MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (SE OCORRER, O QUE DEVE SER FEITO) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **R1** | Ausência de planejamento da Administração | Demanda não incluída no PCA (continuada ou inédita) | Desperdício de recursos públicos | 1 | 5 | Baixo | Revisão constante do PCA | Divulgação a respeito da necessidade de inclusão das demandas no PCA | Unidade requisitante solicita inclusão da demanda no PCA (se ainda houver tempo para os procedimentos de contratação) |
| **R2** | Ausência de padronização de especificações para objetos rotineiros | Multiplicidade de esforços para realizar contratações semelhantes | Esforço desnecessário para elaborar especificações da contratação • Repetição de erros | 3 | 3 | Moderado | Revisão das especificações técnicas | Equipe de planejamento da contratação promove padronização das especificações para aquisições que são comuns e utiliza o catálogo eletrônico de padronização | Diálogo com as unidades técnicas para ajuste das especificações |
| **R3** | Contratação direta (dispensa que não seja em razão do baixo valor ou inexigibilidade) sem adequado planejamento da contratação | • Contratos inadequados, principalmente com relação à execução do objeto e à gestão do contrato | Ilegalidade na contratação direta pelo indevido afastamento do procedimento licitatório | 1 | 5 | Baixo | Submeter o processo de contratação obrigatoriamente à Assessoria Jurídica ou setor equivalente para que sejam promovidas às análises de regularidade e conformidade, necessárias e pertinentes sobre a dispensa/inexigibilidade | Elaborar os estudos técnicos preliminares, plano de trabalho e termo de referência ou projeto básico para todas as contratações | Alta Administração determina obrigação de observância dos mesmos requisitos necessários para as contratações por meio de licitação (ETP, pesquisa de preço, etc.) |
| **R4** | Executar o processo de planejamento de forma muito simplificada para contratações de maior risco (alto valor, alto impacto nas atividades da organização) | Contratação que não produz resultados capazes de atender a necessidade pública | Recebimento de objeto que não satisfaz a necessidade | 3 | 5 | Alto | Equipe de planejamento deve adequar a profundidade das atividades de planejamento de acordo com o risco e o vulto da contratação | Unidade competente cria listagem de contratações que envolvem grande risco para a Administração (terceirização, infraestrutura de TI, etc.) e determina elaboração de mapa de risco | Administração designa gerente de riscos para integrar a equipe de planejamento de contratações inéditas, complexas ou de grande vulto |
| **R5** | Não parcelar solução cujo parcelamento é viável | Diminuição da competitividade | Aumento indevido do custo da contratação | 1 | 5 | Baixo | Realizar o parcelamento do objeto quando cabível | Equipe de planejamento da contratação apresenta justificativa expressa quanto à necessidade de agrupamento de itens | Administração solicita as devidas justificativas e indica alterações no edital, se necessário |
| **R6** | Definição de requisitos de contratação indevidos | Limitação indevida da competição | Direcionamento indevido para determinados fornecedores | 1 | 3 | Baixo | Revisão constante dos requisitos | Revisão dos artefatos de planejamento para verificar suficiência e | Elaboração de ETP pela equipe de planejamento da contratação, com análise do mercado e verificação das |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | adequação dos requisitos. | empresas que cumprem os requisitos de contratação |
| **R7** | Quantitativo subestimado | Falta de produtos ou serviços para atender a necessidade da contração | Violação ao princípio da economicidade devido ao aumento no número de licitações para o mesmo objeto | 3 | 3 | Moderado | Equipe de planejamento apresenta justificativa para o quantitativo e encarta, se for o caso, planilhas e documentos comprobatórios dos levantamentos realizados que demonstrem o dimensionamento | Fiscal do contrato armazena dados da execução contratual de modo que a equipe de planejamento da contratação que elaborar os artefatos da próxima licitação da mesma solução ou de solução similar conte com informações de contratos anteriores | Realização de contratação emergencial se não houve tempo hábil para nova licitação |
| **R8** | Não observância do art. 48 da Lei Complementar n. 123/2006 | Afastamento indevido do tratamento diferenciado para ME/EPP | Ilegalidade | 1 | 3 | Baixo | Observar a Lei Complementar n. 123/2006 | Equipe de planejamento da contratação indica expressamente os motivos para não aplicar os privilégios para ME/ EPP | Retificação dos artefatos de planejamento |
| **R9** | Ausência de padronização do TR/PB ou Edital | Multiplicidade de esforços para realizar licitações de objetos correlatos | Divergências textuais entre o TR/PB, o edital, a minuta de contrato ou de ata | 1 | 3 | Baixo | Elaboração de documentos padronizados | Equipe de planejamento da contratação utiliza documentos padrão e indica eventuais alterações realizadas a fim de facilitar a conferência pela Assessoria Jurídico-Administrativa da Presidência | Conferência dos modelos padronizados pela alta administração |
| **R10** | Ausência de previsão de consequências para a contratada caso não mantenha as condições de habilitação exigidas na licitação | Não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação | Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio dos critérios de habilitação e qualificação da licitação | 3 | 3 | Moderado | Elaboração de documentos padronizados | Adoção de modelos de editais que estabeleçam a obrigação da contratada de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação | Administração elabora minutas de edital e de contrato padrão que contenham cláusulas de penalidades |

**NÍVEL DE RISCO**

**Alto**: Obrigatoriedade de tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle efetivo.

**Moderado:** Recomendável o tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle.

**Baixo:** Não há obrigatoriedade de tratamento do risco, cabendo uma reavaliação no ciclo posterior e/ou decisão da alta direção do TJAM quanto à emissão de ação, após a análise do tema em questão.

| IMPACTO | | |
|---|---|---|
| | 5 | 15 |
| | 3 | 9 |
| | 1 | 3 |
| | PROBABILIDA | |

| | |
|---|---|
| Baixo | Menor e/ou igual a 5. |
| Moderado | Entre 6 e 9. |
| Alto | Maior que 9. |

Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos**, **Servidor**, em 05/05/2025, às 10:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2175991** e o código CRC **BBD47F87**.

2025/000001854-00 2175991v1