



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 emergencial de empresa especializada para a prestação de serviços de fretamento de aeronaves destinados ao atendimento das necessidades de deslocamento da Presidência 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 como ferramenta de gestão contratual e de controle da prestação dos serviços executados pela CONTRATADA.

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

2.1. Os serviços da contratada serão avaliados com base nos seguintes indicadores de qualidade:

2.1.1. Disponibilidade das aeronaves e cumprimento dos prazos de acionamento estabelecidos (4h para voos programados e 2h para emergenciais);

2.1.2. Cumprimento integral das especificações técnicas e requisitos operacionais previstos no ETP e no TR;

2.1.3. Segurança operacional, compreendendo a regularidade documental, manutenção das aeronaves e habilitação da tripulação;

2.1.4. Comunicação tempestiva com a fiscalização acerca de voos, indisponibilidades, alterações e pernoites;

2.1.5. Satisfação da fiscalização, inexistência de incidentes ou reclamações formais procedentes.

2.2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE

2.2.1. Disponibilidade das Aeronaves

Critério: Atendimento integral às chamadas dentro do prazo máximo estabelecido (4h programados / 2h emergenciais).

Finalidade: Garantir eficiência logística e tempestividade nas demandas da Presidência.

2.2.2. Cumprimento das Especificações Técnicas

Critério: Adequação integral das aeronaves aos requisitos mínimos exigidos no contrato. Finalidade: Assegurar conformidade técnica e segurança operacional.

2.2.3. Segurança Operacional

Critério: 100% de conformidade documental e operacional (CETA, COA, CMA, registros de manutenção e inspeção).

Finalidade: Preservar a integridade dos passageiros e a confiabilidade das operações aéreas.

2.2.4. Comunicação e Transparência

Critério: Comunicação imediata de eventuais alterações de plano de voo, indisponibilidades ou substituições, em até 2h após o fato.

Finalidade: Garantir previsibilidade, evitar falhas e manter a fiscalização informada.

2.2.5. Satisfação Institucional

Critério: Ausência de reclamações procedentes da fiscalização ou de registros de incidentes.

Finalidade: Aferir a percepção da qualidade do serviço prestado.

2.3. ITENS AVALIATIVOS

ÁREA	PENALIDADE

Disponibilidade	03 pontos
Cumprimento de requisitos	03 pontos
Segurança Operacional	03 pontos
Comunicação e transparência	02 pontos
Satisfação da fiscalização	01 ponto

3. AVALIAÇÃO DOS ITENS

3.1. A avaliação será realizada pela fiscalização do contrato, por meio de análise de planos de voo, relatórios mensais, registros de manutenção, certificados da tripulação, incidentes reportados e manifestações formais.

3.2. A pontuação global será calculada a partir da soma dos pontos obtidos por critério no período de medição.

4. METAS A CUMPRIR NOS ITENS

4.1. Disponibilidade: 100% de atendimento às chamadas dentro dos prazos.

4.2. Cumprimento de Requisitos: 100% de aderência às especificações técnicas e operacionais.

4.3. Segurança Operacional: 100% de conformidade documental e de manutenção.

4.4. Comunicação: 100% das ocorrências comunicadas no prazo máximo de 2h.

4.5. Satisfação: 100% de manifestações solucionadas sem procedência formal.

5. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

5.1. A fiscalização manterá registros mensais por meio de relatórios de voos realizados, análises documentais, certificados atualizados, vistorias técnicas e registros de comunicação da contratada, subsidiando a aplicação objetiva da metodologia de avaliação.

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
≥ 95 pontos	100%
≥ 90 pontos e < 95 pontos	95%
≥ 85 pontos e < 90 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 deverão ser arquivados pela fiscalização do contrato, para fins de transparência, controle, elaboração de relatórios e eventual aplicação de penalidades administrativas previstas no contrato e na legislação vigente.

7.2. O IMR será revisado periodicamente para assegurar sua aderência às metas institucionais e à efetividade dos serviços prestados.



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 30/09/2025, às 14:42, 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 **2476513** e o código CRC **5AC1C9D5**.



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, em caráter emergencial, para prestação de serviços de frete de aeronaves para atendimento às necessidades de deslocamento da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:	<p>Redução Significativa do Tempo de Deslocamento: Viagens que levariam dias por via terrestre ou fluvial serão realizadas em poucas horas, aumentando a produtividade e eficiência das atividades do TJAM.</p> <p>Maior Alcance Territorial: Possibilidade de atendimento a todos os municípios do Amazonas, independentemente das condições de acesso por outros modais de transporte.</p> <p>Flexibilidade de Horários: Adequação dos horários de voo às necessidades específicas das atividades do Tribunal, sem dependência de malhas aéreas comerciais limitadas.</p> <p>Redução de custos indiretos: Diminuição significativa dos custos com hospedagem, alimentação e diárias, uma vez que muitos deslocamentos poderão ser realizados no mesmo dia.</p> <p>Otimização do Tempo dos Magistrados e Servidores: Maior aproveitamento do tempo de trabalho, com redução do tempo gasto em deslocamentos.</p> <p>Melhor Relação Custo-Benefício: Comparativamente aos custos de deslocamentos por outros modais, considerando tempo, conforto e produtividade.</p> <p>Maior Presença do Judiciário no Interior: Facilitação da realização de atividades jurisdicionais e administrativas em municípios remotos.</p> <p>Melhoria do Acesso à Justiça: Possibilidade de realização de mutirões, audiências especiais e atividades de conciliação em locais de difícil acesso.</p> <p>Fortalecimento da Gestão: Melhoria da supervisão e acompanhamento das atividades das unidades do interior.</p>
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	Administração solicita as devidas justificativas e indica alterações no

								expressa quanto à necessidade de agrupamento de itens	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 adequação dos requisitos.	Elaboração de ETP pela equipe de planejamento da contratação, com análise do mercado e verificação das empresas que cumprem os requisitos de contratação
R7	Quantitativo subestimado	Falta de produtos ou serviços para atender a necessidade da contratação	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.

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

I M P A C T O	5	15
	3	9
	1	3
		PROBABILIDADE



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 30/09/2025, às 14:42, 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 **2476514** e o código CRC **045C65EC**.