



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 apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços prestados no âmbito da locação de 2 (dois) veículos tipo picape, cabine dupla, grande porte 4X4, para a frota de serviço do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A CONTRATANTE utilizará o modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

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

2.1. Os serviços da contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade, sendo eles:

2.1.1. Disponibilidade dos veículos locados;

2.1.2. Cumprimento das especificações contratuais e manutenção preventiva;

2.1.3. Atendimento e suporte técnico prestado;

2.1.4. Qualidade e segurança da frota locada;

2.1.5. Cumprimento dos prazos de substituição e reposição de veículos.

2.2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE

2.2.1. Disponibilidade dos veículos locados

Critérios: Todos os veículos locados devem estar operacionais e disponíveis para uso conforme cronograma estabelecido.

Finalidade: Garantir que os veículos estejam prontos para atender às demandas institucionais sem interrupção.

2.2.2. Cumprimento das especificações contratuais e manutenção preventiva

Critérios: A frota deve atender integralmente os requisitos contratuais, incluindo blindagem e manutenção periódica preventiva conforme o plano estabelecido.

Finalidade: Garantir a conformidade dos veículos com as normas de segurança e operacionais.

2.2.3. Atendimento e suporte técnico prestado

Critérios: A CONTRATADA deve atender solicitações dentro do prazo máximo de 24 horas, incluindo emergências com os veículos.

Finalidade: Garantir um suporte rápido e eficiente para manutenção e substituição de veículos.

2.2.4. Qualidade e segurança da frota locada

Critérios: Os veículos devem estar em perfeitas condições de uso, apresentando documentação regular, equipamentos de segurança e blindagem em conformidade com as normas vigentes.

Finalidade: Assegurar a segurança dos magistrados, servidores e materiais transportados.

2.2.5. Cumprimento dos prazos de substituição e reposição de veículos

Critérios: A reposição dos veículos em caso de falha deve ocorrer no prazo máximo de 48 horas.

Finalidade: Minimizar impactos operacionais e garantir a continuidade do serviço.

2.3. ITENS AVALIATIVOS

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

ÁREA	PENALIDADE
Disponibilidade dos Veículos	02 PONTOS
Cumprimento das especificações e manutenção	02 PONTOS
Atendimento e suporte técnico	01 PONTO
Qualidade e segurança da frota	02 PONTOS
Cumprimento dos prazos de substituição	01 PONTO

3. AVALIAÇÃO DOS ITENS

3.1. A avaliação dos serviços será realizada por meio de fiscalização in loco ou remota, utilizando formulários, sistemas informatizados ou registros formais da fiscalização contratual.

3.2. A avaliação global dos serviços é determinada pela relação entre a pontuação total obtida e a pontuação total possível.

4. METAS A CUMPRIR NOS ITENS

4.1. Disponibilidade dos veículos: 100% da frota operacional.

4.2. Cumprimento das especificações técnicas: 100% de aderência ao contrato.

4.3. Atendimento e suporte técnico: 100% das solicitações atendidas dentro do prazo.

4.4. Qualidade e segurança da frota: Nenhuma ocorrência de não conformidade nos veículos.

4.5. Cumprimento dos prazos de substituição: 100% das reposições realizadas dentro de 48 horas.

5. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

5.1. Registros de ocorrências feitos pelo fiscal do contrato por meio de formulários, sistema informatizado ou anotação em livro de ocorrências.

6. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

6.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência.

6.2. O faturamento mensal será ajustado conforme a qualidade do serviço prestado, de acordo com a perda de pontos, conforme tabela:

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. A fiscalização manterá registros formais das ocorrências e notificações enviadas à contratada para embasar a avaliação e aplicação do IMR.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 22/10/2025, às 11:05, 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 **2524309** e o código CRC **A93799DC**.



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 Serviços de locação de veículos automotores tipo picape de grande porte, cabine dupla, tração 4x4 , visando atender as necessidades de transporte de carga e pessoal em áreas urbanas e rurais no âmbito das atividades operacionais e logísticas do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:	<p>A presente contratação visa aprimorar a eficiência logística e o transporte de bens e pessoas em áreas de difícil acesso, garantindo que as demandas operacionais do Tribunal de Justiça do Amazonas sejam atendidas de forma segura, contínua e eficiente.</p> <p>Garante-se a integridade operacional através do emprego de veículos adequados a percursos com condições adversas de acesso.</p> <p>Visa à redução de despesas operacionais, uma vez que a utilização de veículos locados e adequados às necessidades institucionais contribui para minimizar os custos com manutenção corretiva, preventiva e sinistros decorrentes do uso inadequado da frota, assegurando maior eficiência e durabilidade dos recursos veiculares.</p> <p>Adicionalmente, busca-se aumentar a eficácia e eficiência dos serviços prestados pelo TJAM. A locação permitirá a renovação constante da frota, mantendo os veículos atualizados e tecnologicamente adequados para as demandas institucionais, atendimento a requisitos de sustentabilidade, com veículos mais novos e menos poluentes, além de garantir maior previsibilidade e planejamento financeiro, já que os custos estarão detalhados no contrato de locação.</p> <p>A locação contribuirá para a redução de encargos administrativos relacionados à gestão da frota, permitindo que o tribunal concentre esforços em suas atividades finalísticas e estratégicas. Essa solução reforça o compromisso do TJAM com a qualidade e a segurança no transporte de seus magistrados e servidores, e carga de material, promovendo ao mesmo tempo, uma gestão pública eficiente e alinhada aos princípios constitucionais de economicidade, eficiência e eficácia.</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 expressa quanto	Administração solicita as devidas justificativas e indica alterações no edital, se necessário

								à necessidade de agrupamento de itens	
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.

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

Baixo Menor e/ou igual a 5.

Moderado Entre 6 e 9.

Alto Maior que 9.



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 **2524311** e o código CRC **07B7AF2D**.