



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 execução contratual referente a prestação de serviços continuados de operação técnica e manutenção (preventiva e corretiva), com eventual fornecimento de peças de reposição para os sistemas de áudio e vídeo dos plenários e auditórios do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

1.2. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR será utilizado como ferramenta de gestão contratual, com o objetivo de assegurar a conformidade da prestação dos serviços com os padrões estabelecidos, permitindo o monitoramento da execução, a aferição da qualidade e a aplicação de ajustes de pagamento, caso necessário.

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. Disponibilidade dos sistemas de áudio e vídeo;
- 2.1.2. Cumprimento dos prazos de atendimento e resposta técnica;
- 2.1.3. Execução das manutenções preventivas conforme cronograma aprovado;
- 2.1.4. Eficiência na execução das manutenções corretivas;
- 2.1.5. Continuidade da prestação dos serviços durante sessões e eventos;
- 2.1.6. Qualidade técnica dos serviços executados;
- 2.1.7. Atendimento às especificações contratuais e normas técnicas aplicáveis.

2.2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE

2.2.1. Disponibilidade dos sistemas de áudio e vídeo

Critério: Realização das sessões plenárias, julgamentos e eventos institucionais sem interrupções por falhas técnicas não sanadas.

Finalidade: Garantir a continuidade da prestação jurisdicional e das atividades institucionais do Tribunal.

2.2.2. Cumprimento dos prazos de atendimento e resposta técnica

Critério: Atendimento imediato aos chamados e emissão de parecer técnico no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, bem como resposta do responsável técnico em até 2 (duas) horas, quando acionado.

Finalidade: Assegurar rapidez na identificação e solução de falhas nos sistemas.

2.2.3. Execução da manutenção preventiva

Critério: Cumprimento integral do cronograma mensal de manutenção preventiva previamente aprovado pelo TJAM.

Finalidade: Prevenir falhas, prolongar a vida útil dos equipamentos e preservar o patrimônio público.

2.2.4. Eficiência na execução da manutenção corretiva

Critério: Execução imediata das manutenções corretivas autorizadas e restabelecimento do funcionamento dos sistemas no menor prazo possível.

Finalidade: Evitar paralisações de sessões e eventos institucionais.

2.2.5. Continuidade da prestação dos serviços

Critério: Disponibilização de equipamento substituto compatível sempre que não for possível o reparo imediato, sem ônus para o TJAM.

Finalidade: Manter a continuidade das atividades do Tribunal.

2.2.6. Qualidade técnica dos serviços executados

Critério: Execução dos serviços em conformidade com as recomendações dos fabricantes, normas da ABNT e demais especificações contratuais.

Finalidade: Garantir a confiabilidade, segurança e desempenho dos sistemas de áudio e vídeo.

2.2.7. Atendimento às especificações contratuais

Critério: Cumprimento integral das obrigações previstas no DFD, Termo de Referência e contrato, sem registros de não conformidades pela fiscalização.

Finalidade: Assegurar a conformidade contratual e a adequada fiscalização do

3. AVALIAÇÃO DOS ITENS

3.1. A fiscalização do contrato realizará a avaliação com base em registros documentais, comunicações formais, vistorias in loco e manifestação da unidade requisitante, considerando a ocorrência de falhas e o tempo de resposta para correções.

4. METAS A CUMPRIR

4.1. A execução contratual será considerada satisfatória quando a contratada atender integralmente às obrigações previstas no edital, no Termo de Referência e no contrato, observando as seguintes metas de desempenho:

4.1.1. Cumprimento de prazos referentes ao fornecimento do objeto: todas as entregas deverão ocorrer dentro do prazo estabelecido, conforme cronograma definido pela Administração, sem registros de atrasos ou solicitações de prorrogação injustificadas.

4.1.2. Gestão de ocorrências e sinistros: a contratada deverá adotar medidas preventivas e corretivas que evitem a ocorrência de sinistros ou falhas operacionais, comunicando imediatamente qualquer intercorrência que gere a necessidade de abertura de solicitação de esclarecimentos e providências.

4.1.3. Respeito aos prazos fixados pelas SEPs Fiscal do Contrato: todas as respostas e providências determinadas pelos setores responsáveis pela fiscalização deverão ser cumpridas dentro do prazo fixado, sob pena de registro de não conformidade.

4.1.4. Atendimento tempestivo às notificações do Fiscal ou Gestor do Contrato: as notificações expedidas deverão ser respondidas de forma completa e no prazo assinalado, com apresentação de comprovação das medidas adotadas.

4.1.5. Comunicação de anormalidades: qualquer anormalidade identificada na execução contratual deverá ser comunicada ao Fiscal do Contrato imediatamente após sua constatação, de modo a possibilitar a pronta adoção de medidas corretivas pela Administração.

4.1.6. Cumprimento integral das obrigações contratuais: a contratada deverá atender a todas as obrigações previstas no edital, no contrato e em seus anexos, ainda que não especificadas na tabela de indicadores, mantendo conduta colaborativa e diligente no relacionamento com a Administração.

4.2. O não atendimento às metas acima implicará a aplicação dos pontos de penalidade correspondentes, conforme estabelecido na Tabela de Indicadores e Penalidades deste IMR.

5. ITENS AVALIATIVOS E PENALIDADES

Item	Indicador	Penalidade
1	Descumprimento de prazos referente ao fornecimento do objeto	02 pontos por pedido
2	Qualquer sinistro que tenha sido objeto de abertura de solicitação de esclarecimentos e providências	02 pontos por processo
3	Descumprimento de prazos às SEPs Fiscal do Contrato	02 pontos por processo
4	Descumprimento de prazos às notificações do Fiscal/Gestor do Contrato	02 pontos
5	Deixar de comunicar qualquer anormalidade em tempo hábil	01 ponto
6	Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificados nesta tabela	01 ponto

6. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

6.1. A fiscalização do contrato manterá controle sistemático dos serviços por meio de registros mensais, comunicações formais e verificação da conformidade das entregas, emitindo relatórios que subsidiarão a avaliação e o ajuste do valor a ser pago.

7. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

Pontuação Final Mensal	Percentual do Valor a Faturar
≥ 95 pontos	100%
≥ 90 e < 95 pontos	95%
≥ 85 e < 90 pontos	90%

≥ 80 e < 85 pontos	85%
≥ 75 e < 80 pontos	80%
≥ 70 e < 75 pontos	75%
< 70 pontos	70%

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. Os registros de avaliação e ocorrências ficarão sob a guarda da fiscalização do contrato, podendo fundamentar advertências, glosas ou aplicação de sanções administrativas previstas em contrato.

8.2. O IMR poderá ser revisado a qualquer tempo pela Administração, mediante justificativa técnica formalizada em processo próprio, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 13/02/2026, às 10:25, 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 **2719614** e o código CRC **D9F481F7**.