



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

Estudo Técnico Preliminar - DVCOP nº 026/2025

Responsável pela elaboração: Thais Senra Velloso Zacaron e Thiago Lima dos Santos

Objeto da contratação: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de agente de portaria e supervisor de portaria, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento das necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJAM.

Categoria do Objeto: Os serviços são considerados “comuns” pois enquadram-se na classificação prevista no do art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/21, art. 6º, Inciso XIII, “ aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.”

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1. A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual 2025, aprovado pela Resolução nº 43, de 22 de outubro de 2024., sob o código **DVCOP-2025-22**. Podendo ser consultado através do link: https://bit.ly/pca_2025

1.2. O valor previsto no PCA é de R\$ 1.840.932,48 (Um milhão, oitocentos e quarenta mil, novecentos e trinta e dois reais e quarenta e oito centavos).

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade e o adequado dimensionamento dos serviços de controle de acesso físico nas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas situadas na capital, mediante a alocação de 31 (trinta e um) Agentes de Portaria e 01 (um) Supervisor, nos moldes propostos no Documento de Formalização de Demanda – DFD (SEI nº 2217582), elaborado pela Assistência Militar da Presidência e no despacho de autorização da presidência (SEI nº 2173702)..

2.2. A atividade desempenhada por esses profissionais é de natureza essencial e continuada, e compreende a triagem e identificação de visitantes, a operação de equipamentos de detecção (pórticos, scanner de raio-x, bastões, raquetes), o controle de fluxo de pessoas e objetos, bem como a comunicação de ocorrências à Assistência Militar. Trata-se da primeira malha de proteção nas unidades do TJAM, sendo o primeiro filtro físico e humano de segurança institucional.

2.3. Atualmente, os serviços são executados por empresa contratada por meio do Contrato nº 036/2021 – FUNJEAM, que, em razão de alterações contratuais ao longo da execução, contempla 39 (trinta e nove) Agentes de Portaria e 01 (um) Supervisor. No entanto, após reavaliação da estrutura operacional e análise crítica dos postos existentes, a Assistência Militar propôs o reequilíbrio da força de trabalho, sugerindo a redução de um posto, fixando o novo quantitativo em 31 agentes e 01 Supervisor, como medida de racionalização e compatibilização orçamentária, sem prejuízo da cobertura funcional.

2.4. A contratação de empresa especializada para a execução desses serviços mostra-se necessária diante da inexistência de quadro efetivo específico no âmbito do TJAM, bem como pela complexidade das atividades envolvidas, que demandam capacitação contínua, disciplina funcional e dedicação exclusiva. Ressalte-se que a terceirização do controle de acesso permite à Administração concentrar seus recursos humanos em atividades estratégicas, além de garantir maior flexibilidade gerencial e eficiência operacional.

2.5. A proposta da nova contratação observa o encerramento iminente do contrato vigente (24/10/2025), sendo, portanto, medida preventiva e planejada para assegurar a transição contratual sem descontinuidade da prestação dos serviços.

2.6. A estrutura ora proposta foi embasada em diagnóstico técnico-operacional e segue os parâmetros institucionais definidos na Resolução CNJ nº 435/2021, na Resolução TJAM nº 10/2011 e na Portaria TJAM nº 1632/2017, que tratam das diretrizes de segurança no Poder Judiciário.

2.7. A presente contratação deverá obedecer ao disposto nas seguintes normas, no que couber:

- a) Lei 14.133/21 e suas alterações;
- b) Resolução nº 64/2023 TJ-AM, de 05 de dezembro de 2023;
- c) Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM – 2022;
- d) Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2025 – Registro MTE nº AM000578/2024, (Asseio e Conservação)

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1. Assistência Militar - TJAM

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Consistem em requisitos necessários à escolha da solução para atender à necessidade especificada:

4.1.1. A prestação dos serviços de controle de acesso deverá atender às unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas localizadas na capital, por meio da atuação presencial de Agentes de Portaria e de 01 (um) Supervisor, conforme descrito no DFD.

4.1.2. A empresa contratada deverá fornecer mão de obra qualificada, com comprovação de ensino médio completo e conhecimentos elementares em informática, conforme exigido no DFD e nos termos da Classificação Brasileira de Ocupações nº 5174.

4.2. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, o objeto a ser contratado é considerado comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência.

4.3. A natureza do objeto é **continuada**, com necessidade de prestação regular e ininterrupta durante toda a vigência contratual, em razão do caráter essencial das atividades de controle de acesso.

4.4. A vigência inicial da contratação será de **12 (doze) meses**, admitindo-se prorrogações sucessivas, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o art. 106 da Lei nº 14.133/2021. A eventual prorrogação deverá estar devidamente justificada, nos termos do art. 107 da mesma norma, mediante demonstração de que a manutenção do contrato é mais vantajosa para a Administração, sobretudo por tratar-se de serviço de natureza continuada com predominância de mão de obra.

4.5. A empresa contratada deverá observar, no que couber, as diretrizes do Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM – 2022, sempre que aplicáveis à prestação de serviços de apoio operacional e controle de acesso. Dentre as práticas recomendadas para contratações com fornecimento de mão de obra, destacam-se:

4.5.1. Adoção de uniforme funcional com maior durabilidade e resistência, priorizando tecidos recicláveis ou de fácil reaproveitamento, com redução de impactos ambientais no descarte;

4.5.2. Garantia de condições dignas de trabalho aos empregados alocados, incluindo fornecimento de local adequado para refeições, sanitários e bebedouros, quando não disponibilizados pela contratante;

4.5.3. Comprometimento com a redução do uso de papel e materiais descartáveis, por meio do uso de registros eletrônicos de controle de acesso, em sistemas próprios ou integrados ao ambiente do contratante.

4.6. A contratada deverá manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações obtidas durante a execução dos serviços, especialmente dados pessoais e sensíveis, conforme a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1. Como soluções de mercado para o objeto a ser contratado temos:

5.1.1. Solução 1: Contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços de Controle de Acesso (Agentes de Portaria e Supervisor): Esta é a solução que melhor se adequa às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), conforme descrito no DFD (SEI nº 2217582). A prestação de serviços por empresa terceirizada garante cobertura funcional contínua nas unidades do TJAM na capital, com profissionais treinados para atuação em segurança não armada, triagem de visitantes e operação de equipamentos como scanners de raio-x, pórticos e detectores portáteis. Trata-se de solução consolidada na Administração Pública, com ampla aceitação em outros tribunais e órgãos federais e estaduais. A empresa contratada assume obrigações trabalhistas e logísticas, como recrutamento, uniformização, supervisão e controle de frequência, desonerando a Administração dessas atividades. Do ponto de vista econômico, evita-se a criação de cargos efetivos e seus encargos permanentes, sendo uma opção mais flexível e financeiramente eficiente. Do ponto de vista técnico, a contratação é plenamente viável, considerando a existência de diversas empresas no mercado local com expertise na execução deste tipo de serviço, conforme atestado no contrato atualmente vigente (nº 036/2021 – FUNJEAM).

5.1.2. Solução 2: Realização de Concurso Público para Provimento de Cargos de Agente de Portaria: Embora seja legalmente possível, esta alternativa apresenta baixa aderência à realidade do TJAM. A função de controle de acesso possui natureza operacional, com atividades rotineiras e de baixa complexidade técnica, não sendo típica das atribuições essenciais do corpo funcional permanente do Poder Judiciário. A inexistência de plano de cargos e carreiras para esse perfil funcional, somada à rigidez orçamentária e à morosidade dos concursos públicos, comprometeria a efetividade da solução. Além disso, os custos com seleção, posse, capacitação, benefícios permanentes e encargos previdenciários tornariam essa opção economicamente mais onerosa, sem ganhos proporcionais de eficiência ou especialização.

5.2. Solução Escolhida: Diante da natureza do serviço, da inexistência de quadro próprio para a função e da comprovação de viabilidade técnica e econômica, a **solução mais adequada é a contratação de empresa especializada**, por meio de licitação, para a prestação contínua dos serviços de controle de acesso com alocação de Agentes de Portaria e Supervisor. A terceirização da atividade permite a continuidade dos serviços sem solução de continuidade, maior flexibilidade contratual, melhor gestão de pessoal e redução de encargos administrativos. Ademais, a solução se mostra compatível com a Resolução CNJ nº 435/2021 e com a Resolução TJAM nº 10/2011, que tratam da política nacional de segurança institucional no Poder Judiciário.

5.3. Segue abaixo a relação de contratações similares feitas por outros órgãos:

Órgão	LINK	Contrato	Nº do Edital
Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Do Amazonas	https://pncp.gov.br/app/editais/10792928000100/2025/38	Valor Total Estimado da Compra R\$ 497.150,81	Edital Nº 90003/2025
Tribunal Regional Eleitoral Do Rio G.Do Norte	https://pncp.gov.br/app/editais/00509018000113/2025/805	Valor Total Estimado da Compra R\$ 48.484,36	Edital nº 90013/2025
Assembleia Legislativa do Estado De Roraima	https://pncp.gov.br/app/editais/34808220000168/2024/36	Valor Total Homologado da Compra R\$ 495.690,72	Edital nº 8/2024
Fundação Universidade do Amazonas/Am	https://pncp.gov.br/app/editais/04378626000197/2025/5	Valor Total Homologado da Compra R\$ 6.622.518,00	Edital nº 90250/2025

5.4. No que tange aos itens previstos na Resolução nº 64/2023 relacionados à avaliação comparativa entre compra, locação ou acesso a bens e serviços considerando o ciclo de vida (art. 3º, V, "c"), à necessidade de realização de audiência pública (art. 3º, V, "d") e às exigências de manutenção e assistência técnica (art. 3º, VI), esclarece-se que tais aspectos não se aplicam ao objeto em questão. Trata-se de serviço de natureza simples e específica, sem aquisição de bens permanentes ou equipamentos, tampouco demanda de manutenção técnica ou justificativa de relevância que enseje audiência pública, conforme critérios legais e técnicos da contratação.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1. Da Finalidade

6.1.1. A presente contratação visa à prestação, de forma contínua, dos serviços de controle de acesso nas dependências das unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) localizadas na capital, por meio da alocação de 31 (trinta e um) Agentes de Portaria e 01 (um) Supervisor, conforme detalhamento constante no DFD (id. 2217582).

6.2. Das Atividades dos Agentes de Portaria

6.2.1. As atribuições dos Agentes de Portaria estão fundamentadas na CBO 5174 e compreendem, entre outras:

6.2.1.1. Comunicar imediatamente à Assistência Militar do Tribunal de Justiça do Amazonas qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional.

6.2.1.2. Observar a movimentação de indivíduos suspeitos ou sem identificação e adotar as medidas cabíveis.

6.2.1.3. Permitir o ingresso nas instalações apenas de pessoas previamente identificadas e autorizadas.

6.2.1.4. Comunicar à Assessoria Militar qualquer irregularidade com potencial risco ao patrimônio.

6.2.1.5. Colaborar com autoridades policiais em eventuais ocorrências no âmbito do TJAM.

6.2.1.6. Impedir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados sem autorização prévia.

6.2.1.7. Proibir o uso do posto para guarda de objetos pessoais ou alheios às atividades institucionais.

6.2.1.8. Assumir o posto devidamente uniformizado, barbeado, com aparência compatível com a função.

- 6.2.1.9. Permanecer no posto durante todo o turno, salvo autorização formal.
- 6.2.1.10. Atender ao público com cortesia, assegurando a segurança e a ordem institucional.
- 6.2.1.11. Abster-se da execução de atividades alheias às suas atribuições contratuais.
- 6.2.1.12. Adotar medidas legais para prevenção de furtos, com atenção especial a objetos de pequeno porte.
- 6.2.1.13. Impedir o acesso de pessoas com trajas inadequados, conforme normas do TJAM.
- 6.2.1.14. Impedir o ingresso de animais sem autorização, salvo exceções legais.
- 6.2.1.15. Comunicar à segurança qualquer indício de embriaguez ou uso de substâncias entorpecentes.
- 6.2.1.16. Solicitar autorização para entrada de materiais tóxicos ou perigosos, informando ao fiscal.
- 6.2.1.17. Impedir o ingresso de menores desacompanhados sem prévia identificação.
- 6.2.1.18. Observar e respeitar normas de acesso prioritário.
- 6.2.1.19. Comunicar à fiscalização o uso de instrumentos que possam causar poluição sonora ou visual.
- 6.2.1.20. Impedir a saída de bens do TJAM sem autorização formal.
- 6.2.1.21. Recusar o acesso de pessoas que se neguem à identificação obrigatória.
- 6.2.1.22. Coibir a aglomeração de pessoas nos postos e comunicar a fiscalização em caso de resistência.
- 6.2.1.23. Receber e repassar orientações ao iniciar e finalizar o turno.
- 6.2.1.24. Não abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos pessoais.
- 6.2.1.25. Registrar e repassar ao substituto a guarda de objetos sob sua responsabilidade.
- 6.2.1.26. Manter atualizados os registros no livro de ocorrências e disponibilizá-lo à fiscalização.
- 6.2.1.27. Recolher e encaminhar à Assistência Militar quaisquer objetos encontrados, com registro.
- 6.2.1.28. Conhecer a localização dos setores da unidade para orientar o público.

6.3. Das Atribuições do Supervisor

- 6.3.1. A prestação de serviço do Supervisor consiste na coordenação das atividades dos Agentes de Portaria, conforme instruções da Assistência Militar, compreendendo:
 - 6.3.1.1. Verificar se todos os agentes assumiram seus postos conforme orientação da fiscalização.
 - 6.3.1.2. Manter disciplina e respeito, orientando continuamente os subordinados.
 - 6.3.1.3. Impedir que subordinados tratem de assuntos institucionais diretamente com autoridades.
 - 6.3.1.4. Zelar pela normalidade da prestação do serviço, conforme as normas do TJAM.
 - 6.3.1.5. Receber e dar encaminhamento às solicitações de magistrados e servidores.
 - 6.3.1.6. Fiscalizar o uso correto dos uniformes e providenciar substituições quando necessário.

- 6.3.1.7. Controlar e atualizar as folhas de frequência dos funcionários sob sua coordenação.
- 6.3.1.8. Realizar conferência mensal das frequências e encaminhá-las à fiscalização.
- 6.3.1.9. Ter pleno conhecimento das atribuições dos postos sob sua supervisão.
- 6.3.1.10. Evitar que funcionários compartilhem informações com pessoas alheias ao serviço.
- 6.3.1.11. Impedir ausências imotivadas dos postos de trabalho.
- 6.3.1.12. Acessar áreas restritas somente em emergências ou com autorização.
- 6.3.1.13. Adotar providências imediatas em casos de irregularidade ou emergência.
- 6.3.1.14. Manter sob sua guarda a documentação de responsabilidade do posto.
- 6.3.1.15. Utilizar e fiscalizar o uso visível do crachá por todos os funcionários da contratada.
- 6.3.1.16. Conhecer a estrutura da unidade para melhor orientação ao público.
- 6.3.1.17. Evitar conflitos com servidores, visitantes ou terceiros.
- 6.3.1.18. Impedir entradas/saídas fora dos acessos autorizados.
- 6.3.1.19. Cumprir rigorosamente os horários de trabalho.
- 6.3.1.20. Reforçar aos subordinados a proibição da guarda de objetos estranhos à função.
- 6.3.1.21. Executar todas as atividades relacionadas à sua área conforme determinações da fiscalização.
- 6.3.1.22. Fornecer instruções contínuas aos agentes, reforçando o conhecimento das responsabilidades.

6.4. Da Carga Horária

- 6.4.1. A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, cumprida de segunda a sexta, com intervalo de 01 (uma) hora intrajornada (almoço), com início 07:00 da manhã e término às 16h 48min, devendo haver revezamento no horário do almoço, a fim de não ficar desguarnecido o posto de trabalho.
- 6.4.2. A jornada será de 44 horas semanais, 5 (cinco) dias por semana (segunda a sexta-feira), o que ensejará 48 minutos de compensação diária, além das 8 (oito) horas normais da jornada de trabalho convencional. As 4 (quatro) horas normalmente trabalhadas ao sábado se converterão em compensação de 48 minutos diários, totalizando jornada diária de trabalho de 8h 48 min.
- 6.4.3. O horário do intervalo intrajornada (almoço), preferencialmente, será das 12:00 às 13:00h, diariamente.

6.5. Da Execução do Serviço

- 6.5.1. Os serviços serão executados presencialmente nas seguintes unidades do TJAM na capital: Edifício Desembargador Arnaldo Péres (Sede) (6), Centro Administrativo Desembargador José Jesus Ferreira Lopes (Anexo) (2), Fórum Ministro Henoch Reis (12), Fórum Desembargador Mário Verçosa (3), Fórum Lúcio Fontes (2), Fórum Azarias Menescal (2), Fórum Euza Maria Naice de Vasconcellos (3), e Juizado da Infância (1).
- 6.5.2. A contratada deverá garantir a imediata reposição de profissionais em caso de ausências, sob pena de aplicação das penalidades contratuais.
- 6.5.3. A execução será supervisionada por fiscais designados pela Administração, que registrarão ocorrências e determinarão as correções quando necessárias.
- 6.5.4. É vedada a subcontratação, total ou parcial, dos serviços objeto deste contrato.
- 6.5.5. A vencedora deverá comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela fiscalização;

6.6. Da Qualificação Mínima Exigida

6.6.1. Todos os profissionais deverão comprovar escolaridade mínima de ensino médio completo e conhecimentos elementares de informática, mediante apresentação de diploma ou certificado reconhecido pelo MEC.

6.7. Dos Uniformes

6.7.1. A contratada fornecerá, a cada seis meses, dois conjuntos completos de uniformes por trabalhador, com os itens definidos no quadro abaixo, observando as especificações conforme o sexo.

UNIFORME MASCULINO

DETALHAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ANUAL
Camisa social Estilo Social, manga longa com botões no punho, gola com entretela na cor azul claro	UND	4
Calça Social Estilo Social, em tecido Oxford ou similar na cor preta	UND	4
Cinto de Couro Masculino em couro, fivela em metal com garra regulável, na cor preta	UND	2
Gravata lisa. Leve e prática, com excelente caimento na cor azul marinho	UND	4
Sapato Tipo esporte fino em couro, solado de borracha, cor preta	PAR	2
Meias Estilo Social, cor preta	PAR	4

UNIFORME FEMININO

DETALHAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ANUAL
Camisa social Estilo Social, manga longa com botões no punho, gola com entretela, na cor azul claro	UND	4
Calça social e/ou Saia Social Saia: Estilo Social, em tecido oxford ou similar, dois dedos abaixo do joelho, na cor preta Calça: Estilo Social, em tecido Oxford ou similar, na cor preta	UND	4
Blazer Estilo social, tecido Oxford ou similar, forrado internamente com cetim ou acetanol na cor preta	UND	4
Sapato Tipo scarpin ou boneca em couro, cor preto	PAR	2
Meias Estilo Social, Fio 15, efeito transparente. Cor preta ou bege.	PAR	4

6.7.2. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo individualizado por empregado (relação nominal dos empregados, contendo a especificação de cada peça recebida, com os respectivos quantitativos, assinado e datado por cada profissional na efetiva data de entrega de todas as peças que formam o conjunto de uniforme), cujas cópias, devidamente acompanhadas dos originais para conferência, deverão ser enviadas para a fiscalização e controle do fiscal do Contrato;

6.7.3. O conjunto de uniformes deverá ser composto por peças e especificações conforme a categoria e sexo do profissional, observando-se o quadro do item 6.7.1., devendo a empresa submeter, previamente, amostra do modelo, cor e qualidade de cada peça para aprovação do demandante;

6.7.4. Todos os modelos de uniforme deverão ter corte adequado a cada profissional, masculino ou feminino, seguindo os padrões de boa qualidade e de apresentação exigidos pelo TJAM, devendo a vencedora providenciar as devidas adaptações quando necessárias, inclusive quanto às profissionais gestantes, que deverão ter seus uniformes substituídos sempre que estiverem apertados;

6.7.5. A distribuição dos uniformes será feita em dia único para todos os empregados, não podendo a vencedora, em hipótese alguma, substituir a entrega de qualquer das peças que compõem o conjunto de uniforme por pecúnia;

6.7.6. Todos os uniformes deverão possuir a logomarca da empresa;

6.7.7. A empresa deverá proceder à substituição dos uniformes, sem custo adicional para o TJAM, sempre que houver necessidade, prezando pela boa apresentação dos profissionais nos postos de trabalho;

6.8. Forma de Fornecimento

6.8.1. O fornecimento será de natureza integral, com execução contínua durante toda a vigência contratual.

6.8.2. Os endereços para a prestação dos serviços, bem como o quantitativo de Agentes a serem alocados, serão os seguintes:

6.8.3. Edifício Desembargador Arnaldo Péres (Prédio Sede). Av. André Araújo, s/nº, Aleixo, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 06 (seis) agentes;

6.8.4. Edifício Des. José Jesus Ferreira Lopes (Prédio Anexo I) Av. André Araújo, s/nº, Aleixo, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 02 (dois) agentes;

6.8.5. Fórum Ministro Henocho Reis Av. Humberto Calderaro Filho, s/nº, São Francisco, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 12 (doze) agentes;

6.8.6. Fórum Desembargador Mário Verçosa Rua Alexandre Amorim, nº 285, Aparecida, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 03 (três) agentes;

6.8.7. Fórum Desembargador Lúcio Fontes de Rezende Av. Noel Nutels, s/nº, Cidade Nova, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 02 (dois) agentes;

6.8.8. Fórum Desembargador Azarias Menescal de Vasconcelos Av. Autaz Mirim, nº 8812, Jorge Teixeira, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 02 (dois) agentes;

6.8.9. Fórum Desembargadora Euza Maria Naice de Vasconcellos, Rua Valério Botelho de Andrade, s/nº, São Francisco, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 03 (três) agentes;

6.8.10. Juizado da Infância e Juventude, Antiga Estrada dos Franceses, ao lado do balneário do Fast Clube Rua Desembargador João Machado, s/nº Alvorada I, Manaus/AM. Quantidade de agentes de portaria: 01 (um) agente.

6.10. Da garantia

6.10.1. A contratada deverá apresentar à contratante, no ato de assinatura do contrato, comprovante de garantia, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia prevista no art. 96, § 1º da Lei nº 14.133/2021.

6.10.2. A garantia deverá ser prestada com vigência de 03 (três) meses após o término da vigência do Contrato e será restituída automaticamente, ou por solicitação, no prazo de até 60 (sessenta) dias contados do final da vigência do contrato ou da rescisão, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei, somente após comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

6.10.3. Caso a contratada não efetive o cumprimento das obrigações previstas no subitem anterior, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo contratante.

6.10.4. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

6.10.5. Quando a opção da garantia for a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusulas específicas, oferecendo cobertura para despesas com obrigações contratuais e riscos trabalhistas, bem como multas que tenham caráter punitivo.

6.10.6. Aditado o Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, fica a contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes deste item. Nesses casos, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura do termo aditivo ao Contrato.

6.10.7. Nas hipóteses em que a garantia for utilizada total ou parcialmente – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da contratada, de seu preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a contratada deverá, no prazo de 03 (três) dias, recompor o valor total dessa garantia, sob pena de aplicação de penalidades previstas em Contrato.

6.11. Da vistoria Técnica

6.11.1. O modelo da *Declaração de Vistoria Técnica* consta no Anexo II deste DFD. No caso da licitante conhecer o local de execução do objeto da contratação,

e não achar necessário tal vistoria, deverá apresentar documento declarando tal afirmação, com a identificação da empresa;

6.11.2. As empresas interessadas em participar da licitação poderão proceder à rigorosa vistoria nos locais onde serão executados os serviços – ocasião na qual será firmada a declaração, conforme modelo disponível no Anexo II (Modelo de Declaração de Vistoria), examinando as áreas e tomando ciência das características e peculiaridades dos serviços, posto que, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento de situações existentes;

6.11.3. A vistoria deverá ser agendada e realizada de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30, por meio da Assistência Militar da Presidência, pelo telefone (92) 2129-6648/6759, devendo ser efetivada até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a sessão pública;

6.11.4. As dúvidas e esclarecimentos decorrentes da vistoria nos locais onde serão executados os serviços deverão ser formulados à Assistência Militar da Presidência do TJAM

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

7.1. A estimativa das quantidades foi realizada com base na análise técnica da estrutura física e funcional das unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas situadas na capital, bem como na experiência consolidada da execução do Contrato nº 036/2021 – FUNJEAM, atualmente vigente.

7.2. Considerando a necessidade de garantir o controle adequado de acesso nas diversas unidades, e com fundamento na análise realizada pela Assistência Militar do TJAM, foi definido o quantitativo total de **31 (trinta e um) Agentes de Portaria e 01 (um) Supervisor**, distribuídos de forma a assegurar a cobertura integral dos postos de vigilância física e triagem de visitantes, conforme discriminado abaixo:

Unidade	Quantidade de Agentes
Edifício Desembargador Arnaldo Péres (Sede)	6
Edifício Des. José Jesus Ferreira Lopes (Anexo)	2
Fórum Ministro Henoch Reis	12
Fórum Desembargador Mário Verçosa	3
Fórum Desembargador Lúcio Fontes de Rezende	2
Fórum Desembargador Azarias Menescal de Vasconcelos	2
Fórum Desembargadora Euza Maria Naice de Vasconcelos	3
Juizado da Infância e Juventude	1
Total de Agentes de Portaria	31
Supervisor de Portaria (cobertura global)	1

7.3. O dimensionamento considerou, ainda, as particularidades operacionais de cada prédio, o volume de público atendido e a quantidade de acessos independentes a serem controlados, garantindo a alocação proporcional e estratégica da força de trabalho.

7.4. A proposta ora apresentada representa uma atualização em relação ao quantitativo originalmente contratado no instrumento vigente, sendo fruto de revisão técnica promovida pela Assistência Militar, com vistas à racionalização dos recursos e à adequação da força de trabalho às atuais condições operacionais do TJAM.

8. ESTIMATIVA OU PREÇOS REFERENCIAIS

8.1. O valor estimado da contratação será apurado pela Divisão de Compras e Operações (DVCOP), integrando o Mapa de Preços a ser elaborado após a fase de cotação junto ao mercado, em estrita observância ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.2. Para definição dos preços referenciais, utiliza-se como parâmetro a contratação atualmente vigente, consubstanciada no **Contrato Administrativo nº 036/2021 – FUNJEAM**, firmado com a empresa JF TECNOLOGIA EIRELI, o qual se encontra vigente por força de seus aditivos, sendo o último deles o **11º Termo Aditivo**, datado de 2025. O inteiro teor do aditivo, que trata da repactuação com base na CCT 2025, pode ser consultado por meio do seguinte link institucional:

<https://www.tjam.jus.br/index.php/compras-publicas/contratos/2021-3/contratos-3/contratos/ct-036-2021/11-termo-aditivo-objeto-repactuacao-cct-2025-reajuste-4-2376>

8.3. A seguir, apresenta-se a síntese da composição da estimativa de custos, com base nos valores praticados atualmente pelo TJAM:

Cargo	Quantidade de postos	Valor mensal unitário (R\$)	Valor mensal total (R\$)	Valor anual total (R\$)
Agente de Portaria	31	3.851,64	119.400,84	1.432.810,08
Supervisor de Portaria	1	6.353,28	6.353,28	76.239,36

TOTAL	39	—	125.754,12	1.509.049,44
-------	----	---	------------	---------------------

8.4. Este será, portanto, o valor estimado de referência para a presente contratação: **1.509.049,44 (um milhão, quinhentos e nove mil, quarenta e nove reais e quarenta e quatro centavos)**, ressalvando-se que o valor final será definido a partir de levantamento de mercado atualizado, considerando as variáveis econômicas vigentes à época da licitação.

9. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

9.1. A presente contratação refere-se à prestação contínua de serviços de controle de acesso, por meio da alocação de Agentes de Portaria e Supervisor, nas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas localizadas na capital. Após análise técnica e considerando os critérios estabelecidos no art. 40 da Lei nº 14.133/2021, opta-se pela não adoção do parcelamento, pelos fundamentos a seguir:

9.1.1. Aspecto técnico: A divisão da execução do objeto entre diferentes empresas comprometeria a padronização dos procedimentos de segurança institucional, dificultando a coordenação entre postos e a atuação do Supervisor. Como se trata de serviço de natureza sensível, relacionado à integridade física de magistrados, servidores e jurisdicionados, a uniformidade de protocolos e a centralização do gerenciamento operacional são indispensáveis para garantir resposta rápida, comunicação eficaz e aplicação homogênea das diretrizes da Assistência Militar do TJAM.

9.1.2. Aspecto econômico: A unificação do objeto em um único contrato permite o aproveitamento de economias de escala, reduzindo os custos administrativos e operacionais da Administração. O fracionamento implicaria na celebração de múltiplos instrumentos contratuais, com aumento da complexidade da fiscalização e da gestão contratual, sem ganhos proporcionais de eficiência. A centralização favorece também a negociação de condições comerciais mais vantajosas, além de promover maior controle e previsibilidade de custos.

9.2. O art. 40, §1º da Lei nº 14.133/2021 dispõe que o parcelamento não será adotado quando a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor. No caso em tela, estão presentes todos esses elementos, justificando a contratação por lote único.

9.3. Diante disso, a centralização da execução dos serviços de controle de acesso sob responsabilidade de uma única empresa especializada é a alternativa mais eficiente, segura e econômica para o TJAM, garantindo a continuidade, a uniformidade e a qualidade na prestação dos serviços essenciais à segurança institucional do Poder Judiciário do Amazonas.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1. Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes que possam contribuir para a viabilidade e execução desta demanda.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1. A contratação visa assegurar a continuidade, a regularidade e a eficiência na execução dos serviços de controle de acesso físico nas unidades do TJAM, promovendo a proteção dos magistrados, servidores, colaboradores e do público em geral.

11.2. Dentre os principais resultados esperados, destacam-se:

11.2.1. Reforço à segurança institucional, por meio da triagem qualificada de visitantes e operação de equipamentos de detecção;

11.2.2. Organização e padronização no controle de fluxo de pessoas e materiais nas dependências do Judiciário;

11.2.3. Apoio efetivo à Assistência Militar, com atuação coordenada dos postos de trabalho sob supervisão direta e contínua;

11.2.4. Valorização da imagem institucional do TJAM, com atendimento cortês, apresentação compatível dos agentes e maior controle do ambiente físico;

11.2.5. Prevenção de ocorrências adversas nas áreas comuns dos fóruns e sedes administrativas, contribuindo para a estabilidade das atividades jurisdicionais.

12. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

12.1. Não se vislumbra necessidade de tomada de providências de adequações para a solução a ser contratada e o serviço prestado.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS

13.1. A prestação continuada de serviços de controle de acesso, ainda que de natureza administrativa, pode ensejar impactos ambientais indiretos, especialmente relacionados à geração de resíduos, ao consumo de recursos naturais e às emissões associadas à mobilidade dos trabalhadores alocados.

13.2. Em conformidade com o art. 225 da Constituição Federal de 1988 e com o art. 5º da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação observará os princípios do desenvolvimento nacional sustentável, devendo ser acompanhada de ações que mitiguem eventuais impactos ambientais decorrentes da execução

contratual.

13.3. Dentre os principais impactos potenciais, destacam-se:

13.3.1. Geração de resíduos sólidos, sobretudo papel, embalagens e insumos de uso cotidiano;

13.3.2. Consumo intensivo de água, energia e materiais de expediente;

13.3.3. Emissões de carbono oriundas do deslocamento diário dos profissionais contratados.

13.4. Para fins de mitigação, recomenda-se que a contratada adote as seguintes práticas

13.4.1. Implantação de programa interno de gerenciamento de resíduos, com incentivo à coleta seletiva, à reciclagem e à redução do uso de materiais descartáveis nos postos de trabalho

13.4.2. Racionalização do consumo de energia e água, com incentivo ao uso consciente desses recursos e à utilização de equipamentos eficientes

13.4.3. Promoção de boas práticas de mobilidade urbana, como incentivo ao transporte coletivo, caronas organizadas e uso de modais não motorizados sempre que possível.

13.5. A adoção dessas medidas contribui para a conformidade com o Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM – 2022, reforçando o compromisso institucional com a responsabilidade socioambiental e com a sustentabilidade da gestão pública.

14. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

14.1. Faz-se necessária a formalização de Contrato Administrativo, conforme estabelece o Art. 95. da Lei 14.133/2021;

14.2. Não há necessidade de transição contratual ou transferência de conhecimento/técnica.

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

15.1. Para a presente contratação, não se aplica a previsão de serviços de manutenção e assistência técnica, tendo em vista que o objeto consiste exclusivamente na prestação de serviços contínuos de controle de acesso, mediante alocação de mão de obra especializada.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

16.1. Após análise técnica deste Estudo Técnico Preliminar, constata-se que a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de controle de acesso, mediante alocação de Agentes de Portaria e Supervisor, é plenamente viável, necessária e coerente com as diretrizes institucionais de segurança e gestão estratégica do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM).

16.2. Trata-se de solução tecnicamente exequível, amplamente praticada no âmbito da Administração Pública, com histórico consolidado de contratações similares no próprio TJAM e em outros tribunais, o que atesta sua efetividade operacional e jurídica.

16.3. A contratação está alinhada aos objetivos estratégicos do TJAM, especialmente no tocante à proteção física de magistrados, servidores e usuários, à garantia da segurança institucional e à continuidade dos serviços judiciais, com observância aos princípios da economicidade, eficiência e sustentabilidade.

16.4. Diante do exposto, declara-se plenamente viável a contratação pretendida, nos termos da fundamentação técnica, legal e orçamentária apresentada neste Estudo Técnico Preliminar.

ANEXO I

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

CONTRATAÇÃO:	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de agente de portaria e supervisor de portaria , com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento das necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJAM, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar e demais documentos que integrarão o procedimento licitatório.
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:	Contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de controle de acesso nas unidades do TJAM situadas na capital, mediante alocação de 31 agentes de portaria e 01 supervisor, com a finalidade de garantir a segurança institucional, o ordenamento do fluxo de pessoas e a proteção dos servidores, magistrados, usuários e instalações físicas do Tribunal.
FASE:	Estudo Técnico Preliminar

FASE: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR									
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	Elaborar os estudos técnicos preliminares, de plano de trabalho e referência ou projeto básico	Alta Administração determina obrigação de observância dos mesmos requisitos necessários para as contratações por meio de licitação (ETP,

							pertinentes sobre a dispensa/inexigibilidade	para todas as contratações	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 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	Illegalidade	1	3	Baixo	Observar a Lei n. Complementar 123/2006	Equipe de planejamento da contratação indica expressamente os motivos para não aplicar os	Retificação dos artefatos de planejamento

								privilégios para ME/ EPP	
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	de 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	de 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.	<table border="1"> <tr> <td>I</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>T</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>O</td> <td colspan="3">PROBABILIDADE</td> </tr> </table>	I	5	15	25	M	3	9	15	P	1	3	5	A				C				T				O	PROBABILIDADE		
I		5	15	25																									
M		3	9	15																									
P		1	3	5																									
A																													
C																													
T																													
O	PROBABILIDADE																												
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.																													
<table border="1"> <tr> <td>Baixo</td> <td>Menor e/ou igual a 5.</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>Entre 6 e 9.</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>Maior que 9.</td> </tr> </table>	Baixo	Menor e/ou igual a 5.	Moderado	Entre 6 e 9.	Alto	Maior que 9.																							
Baixo	Menor e/ou igual a 5.																												
Moderado	Entre 6 e 9.																												
Alto	Maior que 9.																												

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 empresa especializada para a prestação de serviços de controle de acesso ao Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), por meio da atuação de agentes de portaria e supervisor,

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. Assiduidade dos profissionais alocados nos postos de trabalho;

2.1.2. Apresentação pessoal e uso correto dos uniformes;

2.1.3. Reposição tempestiva de pessoal em casos de falta ou afastamento;

2.1.4. Cumprimento das atribuições previstas no Termo de Referência e no DFD;

2.1.5. Satisfação da fiscalização e inexistência de reclamações formais quanto à conduta, disciplina e atendimento.

2.2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE

2.2.1. Assiduidade

Critério: 100% de presença dos profissionais nos postos conforme escala definida.

Finalidade: Assegurar a continuidade e cobertura plena dos serviços.

2.2.2. Apresentação e Uniformização

Critério: Todos os profissionais uniformizados de acordo com os padrões estabelecidos no DFD e com aparência compatível.

Finalidade: Garantir padrão institucional e profissionalismo na execução dos serviços.

2.2.3. Reposição de Pessoal

Critério: Substituição em até 2 horas úteis após comunicação formal de ausência.

Finalidade: Evitar descontinuidade e riscos à segurança institucional.

2.2.4. Cumprimento das Atribuições Contratuais

Critério: Execução regular das atividades previstas, sem desvios de função, conforme verificação da fiscalização.

Finalidade: Assegurar a aderência da prestação ao escopo contratado.

2.2.5. Satisfação Institucional

Critério: Ausência de reclamações procedentes registradas pela fiscalização no período de medição.

Finalidade: Avaliar a percepção da qualidade dos serviços prestados.

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
Assiduidade	03 pontos
Apresentação/Uniformização	02 pontos
Reposição de pessoal	03 pontos
Cumprimento de atribuições	02 pontos
Satisfação da fiscalização	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. Assiduidade: 100% de cobertura dos postos conforme escala.

4.2. Uniformização: 100% de conformidade visual e de vestimenta.

4.3. Reposição: Substituição em até 2 horas após notificação.

4.4. Atribuições: 100% de aderência contratual.

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

5. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

5.1. A fiscalização do contrato manterá registros mensais por meio de relatórios de ocorrência, verificação in loco, comunicações formais e registros em sistema, subsidiando a avaliação e pontuação mensal.

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.

Manaus, *data do sistema*.

Thiago Lima dos Santos

Divisão de Compras e Operações

Thais Senra Velloso Zacaron

Assessor Técnico-Administrativo de Compras e Operações



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO LIMA DOS SANTOS, Servidor**, em 29/05/2025, às 10:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Senra Velloso Zacaron, Servidor**, em 29/05/2025, às 14:54, 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 **2221636** e o código CRC **EAE216DE**.

