



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

**ANEXO**  
**ANEXO I**  
**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 Biblioteca Jurídica Virtual 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 da biblioteca virtual;

2.1.2. Precisão e atualização do conteúdo;

2.1.3. Cumprimento das especificações contratuais;

2.1.4. Atendimento e suporte técnico prestado;

2.1.5. Qualidade da interface e usabilidade da plataforma.

**2.2 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FINALIDADE**

2.2.1. Disponibilidade da biblioteca virtual Critérios: A plataforma deve estar disponível no mínimo 99,5% do tempo. Finalidade: Garantir que os usuários tenham acesso ininterrupto ao acervo digital.

2.2.2. Precisão e atualização do conteúdo Critérios: Atualização constante de jurisprudências, legislação e doutrina, sem divergências significativas entre fontes reconhecidas. Finalidade: Assegurar informações corretas e atualizadas para os usuários.

2.2.3. Cumprimento das especificações contratuais Critérios: Todas as diretrizes estabelecidas no contrato devem ser rigorosamente seguidas. Finalidade: Garantir que o serviço seja prestado conforme os termos pactuados.

2.2.4. Atendimento e suporte técnico prestado Critérios: Resolução de solicitações dentro do prazo máximo de 24 horas. Finalidade: Assegurar um suporte eficiente para eventuais dúvidas e correções.

2.2.5. Qualidade da interface e usabilidade da plataforma Critérios: A plataforma deve ser intuitiva, acessível e estar em conformidade com padrões de usabilidade e acessibilidade digital. Finalidade: Proporcionar uma experiência eficiente e satisfatória aos usuários.

**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 da biblioteca virtual	02 PONTOS
Precisão e atualização do conteúdo	02 PONTOS
Cumprimento das especificações	01 PONTO
Atendimento e suporte	02 PONTOS
Qualidade da interface e	01 PONTO

ÁREA	PENALIDADE
------	------------

usabilidade

### 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 da biblioteca virtual: mínimo de 99,5% de uptime.

4.2. Precisão e atualização do conteúdo: revisão e inclusão de novos materiais conforme publicações oficiais.

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

4.4. Atendimento e suporte técnico: 100% das solicitações atendidas dentro do prazo. 4.5. Qualidade da interface e usabilidade: atendimento aos padrões de acessibilidade e resposta ágil.

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



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 25/02/2025, às 12:47, 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](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2057971** e o código CRC **BBC17AE8**.