



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/SETIC/DVITIC

Introdução

Mesmo no contexto do processo digital, cuja implantação se deu por completo no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) em meados de 2014, a necessidade de fornecimento e manutenção de impressoras nas unidades judiciais e administrativas do estado permanece latente. Ainda que o TJAM possua todo seu acervo de processos administrativos e judiciais tramitando em meio digital, a presença física de ao menos uma impressora em cada unidade se justifica pela rotina ordinária, em especial no contato com outros órgãos, os quais não possuem o mesmo grau de avanço na não-utilização do papel apresentado por esta Corte.

Nesse prisma, o modelo que atualmente é adotado na Capital do Estado, que culminou na contratação de empresa para o fornecimento de ativos de impressão, suprimentos (tonners) e manutenção, se mostrou viável economicamente, sendo um dos objetos do presente Estudo Técnico Preliminar a ampliação deste modelo para todas as comarcas do Estado.

1. Descrição da Necessidade da Contratação

- 1.1. Como já mencionado na introdução, independente do avanço demonstrado na virtualização do acervo processual de ordem administrativa e judicial, a necessidade da presença de impressoras nas unidades do TJAM ainda é imprescindível.
- 1.2. Ademais, o modelo de fornecimento de equipamentos por empresa terceirizada se mostrou viável no âmbito da capital e do interior do Estado, cabendo agora sua adaptação para o modelo de **serviço de outsourcing de impressão**.
- 1.3. O aspecto de produtividade das unidades também não pode ser afastado, já que o Conselho Nacional de Justiça possui diversos critérios de aferição da produção das unidades judiciais, em especial as Metas Nacionais, indicadores estes pelos quais todos os Tribunais são cobrados mensalmente.
- 1.4. Desta forma, qualquer fator que venha a prejudicar a mecânica de atuação das unidades judiciais e administrativas pode acabar implicando em queda na produtividade e ou no descumprimento de indicadores estabelecidos pelo CNJ.
- 1.5. As normas legais que servirão como subsídio ao processo de contratação desses serviços são:
 - 1.5.1. Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993;
 - 1.5.2. Lei nº10.520, de 17 de julho de 2002;
 - 1.5.3. Resolução nº 25/2019 - TJAM.
 - 1.5.4. Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela [LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010](#).

2. Referência a Outros Instrumentos de Planejamento do Órgão

- 2.1. A contratação pretendida foi prevista no Plano Contratações Anual (PCA) 2023 com o código PAC 2023-SETIC-49.
- 2.2. A contratação pretendida está alinhada ao objetivo estratégico do TJAM, que é de aumentar continuamente a disponibilidade dos seus serviços por meio da modernização de seus processos e da atuação das equipes de TI, garantindo uma maior satisfação para a população e demais usuários do Judiciário.

3. Requisitos da Contratação

- 3.1. O serviço objeto da contratação pretendida possui natureza continuada.
- 3.2. Caberá à pretensa CONTRATADA assegurar que o descarte dos toner/cartuchos substituídos ocorra em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela [LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010](#).
- 3.3. Considerando-se as recomendações do "**Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão**", do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a vigência da pretensa contratação será de 48 meses com possibilidade de prorrogação por mais 12 meses, de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página.
- 3.4. Previamente às primeiras instalações, e quando houver substituição de equipamento, com intuito de habilitar a equipe técnica do Contratante para o atendimento de primeiro e segundo níveis a seus usuários, a Contratada deverá providenciar a transferência de conhecimento, mediante treinamento a esta equipe nos seguintes aspectos:
 - 3.4.1. Utilização básica e operação dos equipamentos;
 - 3.4.2. Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
 - 3.4.3. Troca de suprimentos;
 - 3.4.4. Instalação e configuração;
 - 3.4.5. Manutenção básica dos equipamentos, incluindo substituição de cilindros, partes móveis e demais componentes removíveis dos equipamentos fornecidos conforme orientações e procedimentos do fabricante;
 - 3.4.6. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes;
 - 3.4.7. A transferência de conhecimento deverá ser realizada por técnico autorizado e/ou certificado pelo fabricante para esta finalidade; e
 - 3.4.8. Deverão ser fornecidos, material didático em mídia com abrangência de todo conteúdo programático, assim como todos os equipamentos necessários a transferência de conhecimento.
- 3.5. Conforme Manifestação ASCON (SEI nº 1059583), a natureza do atual Contrato Administrativo nº 034/2019-FUNJEAM consiste na locação de equipamentos (impressoras), cujo prazo de vigência consta no Ofício 128 (SEI nº 0981717), em conformidade com o que preconiza o Inciso IV do Artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

4. Estimativa das Quantidades

4.1. A estimativa das quantidades, levaremos em consideração o CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 034/2019-FUNJEAM (CT Nº 034/2019-FUNJEAM), atualmente vigente no TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS (TJAM), cujo objeto é "prestação de serviços de solução de terceirização de impressão, compreendendo a locação de impressoras multifuncionais e plotter, em regime de comodato dos equipamentos, incluindo a manutenção preventiva e corretiva, com a substituição de peças e fornecimento de suprimentos, exceto papel, para atender às necessidades setoriais do Contratante".:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Locação com manutenção preventiva e corretiva de Multifuncional Laser monocromática, formato A4, com velocidade de impressão de até 40 ppm, com franquia compartilhada entre os equipamentos de 3.000 páginas mensais.	Und	538
03	Locação com manutenção preventiva e corretiva de Multifuncional Laser Colorida, formato A4, com franquia compartilhada entre os equipamentos de 1.000 páginas mensais.	Und	3

4.2. Dado o ambiente dinâmico do TJAM, em que mudanças relacionadas a configuração dos setores ocorrem frequentemente, faz-se necessário estabelecer margens de flexibilidade nas quantidades de equipamentos para a nova contratação.

4.3. Além da flexibilização do quantitativo, precisamos também atender à demanda de viabilizar impressões policromáticas A3.

4.4. O quadro abaixo sintetiza as demandas de flexibilização de quantitativo de equipamento e de impressão policromática A3.

Item	Descrição	Quantidade de Equipamentos
1	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Franquia	538 +/- 134
2	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Excedente	
3	Impressão/Cópia Policromática A3 - Franquia	4 +/- 1
4	Impressão/Cópia Policromática A3 - Excedente	

5. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha do Tipo de Solução a Contratar

5.1. O manual de “Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão”, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, recomenda aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), no que tange ao atendimento às demandas de serviços de impressão e digitalização, a contratação preferencial de serviços de outsourcing de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização.

5.2. Nesse sentido, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC do TJAM considera oportuno e conveniente alinhar as contratações de Tecnologia da Informação - TI às boas práticas implementadas na Administração Pública Federal, que tradicionalmente possui maior nível de maturidade e sofisticação.

5.3. Portanto, o tipo de solução que contrataremos consiste em outsourcing de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente.

6. Estimativa de Preços

6.1. Nas contratações do tipo outsourcing de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, a amortização do custo da página impressa ocorre dentro da franquia, de sorte que não há justificativa para que o custo da página excedente à franquia seja igual ou superior ao praticado dentro da franquia.

6.2. Geralmente este valor do excedente tem variado entre 33% a 80% do valor cobrado pela página impressa dentro da franquia, nas contratações de outsourcing com a Administração Pública.

6.3. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

6.4. Franquia de páginas por equipamento.

6.4.1. Dentre todas as modelagens experimentadas, as equações melhor atenderam às definições da franquia e do excedente por equipamento monocromático foram:

$$\text{Franq} = (\text{Media} + (2 * \text{DP})) * 0,7$$

$$\text{Exc} = \text{Franq} / 2$$

Em que:

Franq: franquia por equipamento

Media: média de impressões por equipamento

DP: desvio padrão dos quantitativos de impressões por equipamento

PERÍODO		MONOCROMÁTICA			
MÊS	ANO	Impressões	Impressoras	Impressões por impressora	Atende?
6	2022	213.264	309	690	SIM
7	2022	214.272	316	678	SIM
8	2022	259.616	320	811	SIM
9	2022	250.392	338	741	SIM
10	2022	243.516	332	733	SIM
11	2022	261.470	343	762	SIM
12	2022	154.976	346	448	SIM
1	2023	249.716	392	637	SIM
2	2023	290.728	403	721	SIM
3	2023	423.899	405	1.047	SIM
4	2023	338.886	406	835	SIM
5	2023	414.458	403	1.028	SIM
6	2023	346.272	402	861	SIM
			Média	769	
			Desvio Padrão	158	
			Franquia	759	
			Excedente	379	

6.4.2. Dentre todas as modelagens experimentadas, as equações melhor atenderam às definições da franquia e do excedente por equipamento de impressão colorida foram:

$$\text{Franq} = (\text{Media} + (3 * \text{DP})) * 0,6$$

$$\text{Exc} = \text{Franq} / 2$$

Em que:

Franq: franquia por equipamento

Media: média de impressões por equipamento

DP: desvio padrão dos quantitativos de impressões por equipamento

PERÍODO		POLICROMÁTICA			
MÊS	ANO	Impressões	Impressoras	Impressões por impressora	Atende?
6	2022	853	1	853	SIM
7	2022	180	1	180	SIM
8	2022	871	1	871	SIM
9	2022	357	1	357	SIM
10	2022	311	1	311	SIM
11	2022	1511	2	756	SIM
12	2022	9422	2	4.711	SIM
1	2023	4288	2	2.144	SIM
2	2023	3953	2	1.977	SIM
3	2023	7387	2	3.694	SIM
4	2023	5307	3	1.769	SIM
5	2023	4316	3	1.439	SIM
6	2023	3708	3	1.236	SIM
			Média	1.561	
			Desvio Padrão	1.344	
			Franquia	3.357	
			Excedente	1.678	

6.4.3. O quadro abaixo sintetiza os valores mensais de franquia e excedente por equipamento que iremos considerar para as impressões monocromáticas e coloridas:

Impressão	Franquia por equipamento	Excedente por equipamento
Monocromática	800	400
Policromática	3600	1800

6.4.4. O quadro abaixo sintetiza os valores totais de franquia e excedente mensais, considerando-se os 538 equipamentos de impressão monocromática e os 3 de impressão colorida:

Impressão	Franquia	Excedente
Monocromática	430.400	215.200

Policromática	10.800	5.400
---------------	--------	-------

6.5. O quadro abaixo sintetiza a média dos valores pagos por impressão/cópia na administração pública:

Cópia/Impressão	Franquia	Excedente
Monocromática	R\$ 0,15	R\$ 0,04
Policromática	R\$ 0,51	R\$ 0,24

6.6. Mantendo-se as franquias e os preços estabelecidos neste ETP, assim como os quantitativos dos equipamentos de impressão no atual contrato, temos as seguintes estimativas de preço:

Item	Descrição	Quantidade de Equipamentos	Unidade de Fornecimento	Quantidade	Preço Unitário	Preço Mensal
1	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Franquia	538 +/- 134	Página/Mês	430.400	R\$ 0,15	R\$ 64.560,00
2	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Excedente		Página/Mês	215.200	R\$ 0,04	R\$ 8.608,00
3	Impressão/Cópia Policromática A3 - Franquia	4 +/- 1	Página/Mês	10.800	R\$ 0,51	R\$ 5.508,00
4	Impressão/Cópia Policromática A3 - Excedente		Página/Mês	5.400	R\$ 0,24	R\$ 1.296,00
Preço Total Mensal						R\$ 79.972,00
Preço Total Anual						R\$ 959.664,00
Preço Total Global (48 meses)						R\$ 3.838.656,00

6.6.1. Dado o ambiente dinâmico do TJAM, em que mudanças relacionadas a configuração dos setores ocorrem frequentemente, faz-se necessário estabelecer margens de flexibilidade nas quantidades de equipamentos.

6.6.2. Essa margem de flexibilidade no quantitativo de equipamentos deve ser levada em consideração pelos licitantes para a precificação e elaboração das suas propostas.

7. Descrição da Solução como um todo

7.1. A CONTRATADA deverá fornecer um portal que permita ao CONTRATANTE realizar auditoria, controle de bilhetagem e tarifação de páginas, abertura de chamados técnicos e controle de cotas de impressão para os usuários.

7.2. Funcionalidades básicas dos equipamentos:

Especificação	Categoria I: Impressora Multifuncional Monocromática A4	Categoria II: Impressora Multifuncional Policromática A3
Descrição, Tecnologia e Velocidade de Impressão	Impressora multifuncional monocromática (laser, led) de 40ppm (páginas por minuto) em A4, no modo simplex.	Impressora multifuncional policromática (laser, led) de 40ppm (trinta páginas por minuto em cores) em A4, no modo simplex.
Ciclo Mensal Suportado	Ciclo mensal mínimo de 45.000 (quarenta e cinco mil) impressões/páginas.	Ciclo mensal mínimo de 75.000 (setenta e cinco mil) impressões/páginas.
Economia de Energia	Modo de economia de energia.	Modo de economia de energia.
Qualidade de impressão mínima	Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 600 x 600 dpi.	Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 1200 x 1200 dpi.
Tela	Tela de toque LCD ou LED com, no mínimo, 4".	Tela de toque LCD ou LED com no mínimo 5".
Conectividade	Interface de comunicação padrão Ethernet 10/100/1000 Base TX, ou superior, com conector RJ45.	Interface de comunicação padrão Ethernet 10/100/1000 Base TX, ou superior, com conector RJ45.
Funcionalidade	Porta de entrada USB 2.0 ou superior, para recursos de impressão e digitalização.	Porta de entrada USB 2.0 ou superior, para recursos de impressão e digitalização.
Protocolos de rede	Protocolos de rede IPv4.	Protocolos de rede IPv4.
Duplex	Impressão em frente e verso automático (duplex).	Impressão em frente e verso automático (duplex). A impressora deverá permitir que a capacidade de impressão frente e verso possa ser habilitada ou desabilitada, tanto no painel de controle da própria impressora, quanto através de configuração no software (driver), pelo computador do usuário.
Tamanhos de Papel	Suportar impressão nos formatos A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta.	Suportar impressão policromática e monocromática nos formatos A3, A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta.
Gramatura de Papéis	Suportar gramatura de papéis entre, pelo menos, 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m2.	Suportar gramatura de papéis entre, pelo menos, 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m2.
Tipo de Papel	Não deve haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados.	Não deve haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados.
Linguagem	Linguagem padrão de impressão PCL5, PCL6 ou superior e PostScript3.	Linguagem padrão de impressão PCL5, PCL6 ou superior e PostScript3.
Bandejas de Entrada de Papel	Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas.	Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 500 (quinhentas) folhas.
Bandejas de Saída de Papel	Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 100 (cem) folhas.	Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas.
Tipo de Scanner	Scanner de base plana / alimentador automático de documentos com passagem única.	Scanner de base plana / alimentador automático de documentos com passagem única.
Formatos dos Arquivos	Formato de arquivos digitalizados em PDF, PDF/A, PDF Pesquisável, JPEG e TIFF.	Formato de arquivos digitalizados em PDF, PDF/A, PDF Pesquisável, JPEG e TIFF.
Resolução de Digitalização	Resolução de digitalização de, no mínimo, 600 x 600 dpi.	Resolução de digitalização de, no mínimo, 600 x 600 dpi.
Tamanho da Digitalização	Tamanho da digitalização no scanner de mesa ou ADF: mínimo de 216mm x 297mm e ofício.	Tamanho da digitalização no scanner de mesa ou ADF: mínimo de 216mm x 297mm e ofício.
Tipo de Alimentação	Alimentador automático com capacidade mínima para 50 folhas A4.	Alimentador automático com capacidade mínima para 50 folhas A4.
Velocidade de Digitalização	Velocidade de digitalização de, no mínimo, 24ipm.	Velocidade de digitalização de, no mínimo, 45ipm.
Opções de digitalização	Digitalizar para e-mail, rede, USB e enviar para FTP.	Digitalizar para e-mail, rede, USB e enviar para FTP.
Velocidade de Cópia	Copiadora com velocidade de, no mínimo, 22 CPM, no formato A4 ou carta.	Copiadora com velocidade de, no mínimo, 22 CPM, no formato A4 ou carta.
Resolução de Cópia	Resolução de cópia de, no mínimo, 600 x 600 dpi.	Resolução de cópia de, no mínimo, 600 x 600 dpi.
Redução / Ampliação	Função de redução / ampliação.	Função de redução / ampliação.
Uso de Senhas	Uso de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos.	Uso de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos.
Compatível com os sistemas operacionais	Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Windows 10,	Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Windows 10, MAC-OS e Linux.

7.2.1. Não haverá restrições para as propostas de fornecedores, que poderão ofertar equipamentos com velocidades acima das faixas estabelecidas, garantindo-se a ampla concorrência. Entretanto, não deverão ser aceitas repactuações posteriores cuja justificativa seja de fornecimento de equipamentos com especificação superior ao que foi demandado pelo CONTRATANTE;

8. Do Parcelamento

8.1 Não será admitido parcelamento da solução, pois os itens, descritos nas **Estimativas das Quantidades**, são fortemente relacionados entre si, o que exige um nível de coesão no fornecimento que seria dificultado pela presença de mais de uma CONTRATADA.

9. Resultados Pretendidos

- 9.1. Garantir a continuidade da prestação de serviços de impressão aos usuários de TIC do TJAM;
- 9.2. Aumentar e melhorar a qualidade dos serviços de impressão aos usuários finais;
- 9.4. Manter o parque tecnológico atualizado, com ferramentas e recursos avançados;
- 9.5. Eliminar o controle direto referente à substituição, temporária ou em definitivo, de equipamentos reserva e manutenção de técnico residente, transferido esse controle para a CONTRATADA, mantendo a gestão da qualidade do serviço prestado por meio de Acordos de Nível de Serviço (ANS) rigorosos e eficazes;
- 9.6. Reduzir as interrupções do serviço de impressão, cópia e digitalização, devido à implantação e aplicação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), contemplando, entre outros fatores, tempo máximo de atendimento, prazo de atendimento, glosas, advertências;
- 9.7. Eliminar a gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis, exceto papel, que passarão a ser de responsabilidade da CONTRATADA;
- 9.8. Reduzir o uso de papel no ambiente de trabalho;
- 9.9. Reduzir os custos com os insumos/consumíveis em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades pelo prestador do serviço;
- 9.10. Eliminar os investimentos com a aquisição ou reaquisição direta de equipamentos de impressão e digitalização;
- 9.11. Registrar e monitorar o volume de uso por unidade, perfil ou atividade, quando da contabilização das impressões realizadas por departamento, por estação de impressão, por usuário, ou similar, viabilizando identificação, controle e racionalização de custos e de materiais e a otimização dos serviços.

10. Providências para Adequação do Ambiente do Órgão

- 10.1. Considerando as características do objeto, não identificamos adequações necessárias no ambiente do TJAM para a execução dos serviços especificados no presente estudo.
- 10.2. Eventuais mudanças que se fizerem necessárias, em função dos serviços, serão realizadas pelo próprio TJAM, quanto ao espaço físico, lógico, elétrico ou mobiliário levando em consideração que para a execução dos serviços contratados será utilizada a infraestrutura existente nas unidades do TJAM a serem atendidas.
- 10.3. Além disso, serão suportados pelo TJAM o esforço logístico necessário para viabilidade dos serviços, inclusive quanto a disponibilidade de computadores, cadeiras e ramais telefônicos, quando necessário.
- 10.4. Análise de Risco
 - 10.4.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.
 - 10.4.2 O Mapa de Gerenciamento de Riscos contém a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.
 - 10.4.3 Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.
 - 10.4.4 Como exemplo, parâmetros escalares são utilizados para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de risco, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

10.4.5. Escala de Classificação

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

10.4.6. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

Probabilidade (P)	15	75	150	225
	10	50	100	150
	5	25	50	75
		5	10	15
		Impacto (I)		

10.4.7. Exemplo de diretrizes de tratamento de riscos: O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz probabilidade x impacto. Caso o risco enquadre-se na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto.

10.4.8. RISCOS DE NEGÓCIO: Identifica-se que os principais riscos de negócio inerentes a Solução de TI, no que tange ao não atendimento da demanda, estão listados abaixo:

Risco 01	Problemas no processo de licitação para contratação de serviço de TI
Probabilidade	Alta
Id.	Dano
1.	Atraso no processo de contratação.
Id.	Ação Preventiva
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.
Id.	Ação de Contingência
1.	Dedicação exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.

Risco 02 Falha na caracterização do objeto

Probabilidade Baixa

Id. Dano

1.	Não atendimento das necessidades da contratação.
2.	Rescisão contratual
3.	Descontinuidade dos Serviços
Id.	Ação Preventiva
1.	Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.
2.	Revisar os artefatos de planejamento da contratação para avaliar se atendem às necessidades e aos objetivos propostos.
Id.	Ação de Contingência
1.	Corrigir os artefatos de planejamento da contratação para resolver as falhas identificadas.
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.

Risco 03	Falha na justificativa para escolha da solução
Probabilidade	Baixa
Id.	Dano
1.	Não atendimento ao princípio da motivação dos atos administrativos.
2.	Impossibilidade de contratação.
Id.	Ação Preventiva
1.	Justificar a necessidade dos requisitos técnicos exigidos, alinhando-se às necessidades da contratação, principalmente quando implicarem em redução da competitividade do processo seleção do fornecedor.
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.
Id.	Ação de Contingência
1.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação promover uma nova contratação.
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.

Risco 04	Restrição à competitividade
Probabilidade	Baixa
Id.	Dano
1.	Elevação do preço da contratação.
2.	Suspensão da contratação.
3.	Direcionamento indevido do objeto.
Id.	Ação Preventiva
1.	Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos estritamente necessários para atender o objetivo da contratação
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.
Id.	Ação de Contingência
1.	Supressão dos critérios restritivos.
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.

Risco 05	Falha na pesquisa de preços	
Probabilidade	Médio	
Id.	Dano	Impacto
1.	Elevação dos preços ou inexecutabilidade das propostas.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Respon
1.	Seguir os procedimentos para a realização de pesquisa de preços.	SECOP
2.	Ampliar a pesquisa de preços.	SECOP
3.	Avaliar se os procedimentos adotados estão de acordo com os requisitos normativos.	SECOP
4.	Levar em consideração os questionamentos das empresas concorrentes.	SECOP
Id.	Ação de Contingência	Respon
1.	Refazer a pesquisa de preços de acordo com os requisitos normativos.	SECOP

Risco 06	Impugnações ou interposição de recurso
Probabilidade	Alta
Id.	Dano
1.	Atraso no processo de contratação.
2.	Suspensão da contratação.
3.	Impossibilidade de contratação.
Id.	Ação Preventiva
1.	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.
2.	Avaliar e realizar os ajustes recomendados pela AJAP para sanar inconformidades dos documentos de planejamento da contratação com a legislação vigente.
Id.	Ação de Contingência
1.	Empenhar-se no atendimento aos pedidos de esclarecimento buscando nos repositórios legais e jurisprudenciais os elementos de sustentação das opções adotadas para a contratação.
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.

10.4.9. RISCOS TÉCNICOS: Do ponto de vista técnico, segue abaixo, os prováveis riscos que poderão comprometer a operação/execução das atividades da Solução:

Risco 01	Interrupção da execução ou rescisão do contrato	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto
1.	Descontinuidade dos serviços de suporte ao usuário de TI.	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados pelo TJAM.	Alto

Id.	Ação Preventiva	Respon
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.	Fiscal T Admini
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo às expectativas da contratação.	Fiscal T
3.	Garantir que o conhecimento seja repassado continuamente para a equipe de fiscalização técnica.	Fiscal T
Id.	Ação de Contingência	Respon
1.	Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização.	SETIC

Risco 02	Falta de pessoal técnico competente para fiscalização do contrato
Probabilidade	Alta
Id.	Dano
1.	Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço.
2.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.
3.	Não atendimento das expectativas da contratação.
4.	Atrasos no pagamento, pagamento indevido e sem o devido desconto das glosas.
5.	Inexecução parcial ou total do contrato.
Id.	Ação Preventiva
1.	Definir indicadores de fácil mensuração e que podem ser monitorados por meio da ferramenta de gestão de serviços de TIC.
2.	Disponibilizar cartilhas de apoio, modelos de planilhas de aferição e listas de verificação.
3.	Identificar se existem servidores com habilidades e competências em TIC adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.
Id.	Ação de Contingência
1.	Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente tecnológico.

10.4.10. RISCOS ADMINISTRATIVOS: Seguem abaixo os principais riscos administrativos inerentes a esse processo de contratação:

Risco 01	Contingenciamento orçamentário
Probabilidade	Alta
Id.	Dano
1.	Descontinuidade dos serviços.
2.	Redução da qualidade dos serviços entregues.
Id.	Ação Preventiva
1.	Verificar outras possibilidades de orçamento para realizar a contratação.
2.	Demonstrar a necessidade e a relevância da contratação dos serviços de TIC suportados e custodiados pelo TJAM.
Id.	Ação de Contingência
1.	Demonstrar claramente à alta gestão a importância da contratação.
2.	Caso seja extremamente necessário o contingenciamento no contrato, identificar os pontos que causarão menor impacto caso sejam suprimidos.

Risco 02	Descumprimento de cláusulas contratuais pela Contratada	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não entrega dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Alto
3.	Baixa qualidade dos serviços entregues.	Alto
4.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
5.	Falta de efetividade da contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo se os requisitos exigidos no contrato estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida.	Fiscal Técnico e Administrativo
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo às expectativas da contratação.	Fiscal Técnico
3.	Dimensionamento adequado do corpo de fiscalização e gestão contratual.	SECGAD
4.	Capacitação de equipe de fiscalização e gestão contratual.	EJUD
5.	Intensificação no processo de fiscalização e gestão contratual	SECGAD e SEC
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas.	Fiscal Administr Técnico do Cont
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal Administr Técnico do Cont
3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços do TJAM, em caso de dificuldade de resolução das inconformidades.	SECGAD

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1. Não há contratações correlatas e/ou interdependentes com o objeto do Termo de Referência.

12. Da Viabilidade de Contratação

12.1 Considerando todo o exposto acima, esta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação declara que é necessário e viável contratar empresa para prestação de serviços de impressões, digitalizações e reproduções de caráter local na modalidade COM FRANQUIA DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTES, incluindo a disponibilização de equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, prestação de serviços de manutenção preventiva corretiva, fornecimento de peças e suprimentos, exceto papel.

Manaus, data registrada no sistema.

Diogo Mendonça de Sousa

Diretor da Divisão de Infraestrutura de
TIC

SETIC/DVITIC

Breno Figueiredo Corado

Secretário de Tecnologia da Informação e
Comunicação

SETIC



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 25/10/2023, às 11:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONCA DE SOUSA, Diretor(a)**, em 25/10/2023, às 11:42, 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 **1280283** e o código CRC **9CABEFBB**.
