



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

Documento de Oficialização de Demanda - DOD

1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título

Contratação de serviços terceirizados de apoio administrativo, de forma contínua, com dedicação exclusiva de mão de obra na área de recepção.

1.2 Unidade Demandante

Assessoria de Cerimonial

1.3 Responsável pela Unidade Demandante

Nome: Érika Ferreira Ribeiro

Matrícula: 87629B

Telefone: (92) 99982-1916

E-mail: cerimonial@tjam.jus.br

2. CONTEXTO DO NEGÓCIO

2.1 Situação Atual

Atualmente existe um Contrato com o objeto desta demanda, porém, conforme PA nº 2022/000042131-00, não há interesse deste setor em renovar o CT vigente com a empresa em razão de entender que a EMPRESA não está cumprindo de forma correspondente com a prestação do serviço proposta, inclusive sendo notificada acerca de situações como qualidade de fardamento, atraso, etc., prejudicando, portanto, o próprio Tribunal de Justiça, uma vez que a recepção é seu cartão de entrada.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema

Portanto, diante deste cenário, como o prazo do referido CT está próximo de encerrar, observou-se a oportunidade de não renovação e de iniciar um novo processo licitatório para atender o objeto desta demanda de melhor forma. Ressaltamos, também, a oportunidade de se alterar algumas questões do Termo de Referência, uma vez que há algumas brechas que poderiam ser evitadas e melhorias que podem ser implementadas antes da contratação.

2.3 Motivação da Demanda

Busca pela melhoria na entrega do serviço demandado.

2.4 Resultados Pretendidos

Melhor atuação da empresa vencedora do processo, melhores relações entre empresa-empregador-Tribunal.

2.5 Alinhamento Estratégico

A demanda de recepção é o cartão de entrada do Tribunal de Justiça, tanto ao jurisdicionado, quanto aos servidores, autoridades, etc, portanto, prezar pela boa qualidade deste serviço é prezar pela manutenção da boa imagem e prestação de serviço do Tribunal de Justiça.

3. CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

- Menos de 1 ano
 De 1 a 3 anos
 Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

Definitivo.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiários?

Todos os envolvidos no Tribunal de Justiça (Desembargadores, servidores, visitantes, jurisdicionados, etc.)

3.2.1 Demanda de âmbito interno ao TJAM

- Até 1 Unidade
 2 ou 3 Unidades
 4 ou mais Unidades do TJAM

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TJ

- Até 1 Tribunal
 2 ou 3 Tribunais
 4 ou mais Tribunais

3.3 Expectativa de entrega da solução

O mais breve possível, visto que o Contrato vigente está próximo de se encerrar.



Documento assinado eletronicamente por **ERIKA FERREIRA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 24/01/2023, às 08:38, 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 **0872784** e o código CRC **F5CFEA7E**.