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

Responsável pela elaboração: Wendell Martins do Nascimento
Categoria do Objeto: Serviços

INTRODUÇÃO

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) avalia a viabilidade e define os parâmetros para a contratação de serviços continuados de Tecnologia da Informação voltados ao licenciamento, manutenção e suporte técnico corretivo, evolutivo, adaptativo e preventivo de um Sistema Informatizado de Controle de Estoque e Patrimônio Permanente em ambiente web. O objetivo é atender todas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), garantindo a continuidade da gestão patrimonial, a regularidade contábil e a conformidade com os órgãos de controle, evitando riscos operacionais decorrentes da descontinuidade do contrato atual.

1 PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 A previsão desta contratação foi aprovada pela Resolução nº 30/2025, disponibilizada no diário oficial deste Poder em 11 de novembro de 2025, Caderno Extra, Edição: 4151, FL. 15.
1.2 O Plano de Contratações Anual (PCA/2026) do Poder Judiciário do Estado do Amazonas encontra-se publicado no link https://bit.ly/pca2026, no formato de painel BI (Business Intelligence).
1.3 O objeto desta contratação encontra-se definido sob o código **DVPM-2026-372**, demonstrando total alinhamento com o planejamento estratégico e a governança administrativa do órgão.

2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A necessidade decorre da imprescindibilidade de garantir a continuidade da gestão patrimonial e de materiais de consumo no âmbito do TJAM.
2.2 O Sistema Informatizado de Controle de Material e Patrimônio (atualmente operado via sistema AJURI/PRODAM) é ferramenta indispensável para registro, controle, inventário e rastreabilidade dos bens permanentes e de consumo, assegurando a conformidade exigida pelos órgãos de controle.
2.3 Ressalta-se que o referido sistema é, no momento, o único apto a realizar as integrações necessárias com as APIs da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM), por meio das quais gerencia todas as informações essenciais relativas ao patrimônio estadual.
2.4 Conforme o Processo Administrativo nº 2026/000006115-00, foi determinada a **improrrogabilidade do Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM**, o que impõe a realização de uma nova contratação para evitar a descontinuidade do serviço, o que poderá gerar graves riscos contábeis, fiscais e operacionais ao Tribunal.
2.5 Para suprir essa necessidade sob a perspectiva do interesse público e da eficiência, esta Secretaria sugere que a contratação seja realizada por **inexigibilidade de licitação**, com fulcro no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021. .
2.6 Tal enquadramento justifica-se pelo fato de que a PRODAM (Processamento de Dados Amazonas) configura-se, no atual cenário técnico, como a única empresa pública apta a fornecer o objeto em estrita conformidade com os requisitos da Administração.
2.6.1 O sistema sob sua governança é o único capaz de realizar as integrações automáticas e homologadas com as APIs da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM), por meio das quais são centralizadas e gerenciadas todas as informações e obrigações fiscais do patrimônio estadual, inviabilizando tecnicamente a busca de outros fornecedores no mercado privado sem que ocorra a perda dessa comunicação sistêmica vital.

3 UNIDADE DEMANDANTE

3.1 O acompanhamento desta demanda será realizada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC** em colaboração com a **Divisão de Patrimônio - DVPM**.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A solução deverá atender, de forma não exaustiva, os seguintes requisitos:

a) Disponibilização em ambiente web seguro, permitindo que o sistema seja acessado de forma remota por todas as unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM).

b) Índice mínimo mensal de 98% de disponibilidade do sistema, desconsiderando do cálculo as indisponibilidades programadas e previamente autorizadas pela fiscalização.

c) Elasticidade e capacidade técnica estrutural para suportar picos sazonais de utilização no último bimestre do exercício (novembro e dezembro), garantindo estabilidade e desempenho para um volume de até 28.000 (vinte e oito mil) transações mensais.

d) Mecanismos rígidos para controle de níveis de acesso, permitindo a criação, atribuição e alteração de perfis operacionais e administrativos conforme as necessidades das unidades.

e) Rastreabilidade total e registro de logs de auditoria de todas as operações e transações realizadas no sistema, incluindo movimentações de entrada, saída, transferências e atualizações patrimoniais.

f) Execução de rotinas periódicas de backup e garantia de consistência absoluta na restauração das informações sempre que solicitado pela fiscalização.

g) Migração integral e sem perdas da base de dados existente (se necessário) (proveniente do histórico do sistema anterior), assegurando a continuidade e a consistência das informações patrimoniais já registradas.

h) Apresentação de plano de transição estruturado (se necessário), seguido pela realização de testes de consistência e homologação técnica antes do início da operação definitiva.

i) Módulo completo para Gestão de Material de Consumo (Estoque), contemplando o recebimento e inserção de dados de Notas Fiscais, controle de almoxarifado, saídas de materiais e a inclusão de quantitativo geral nos relatórios.

j) Módulo completo para Gestão de Patrimônio Permanente, englobando procedimentos de tombamento de materiais (com validação de regras de depreciação), controle de empréstimos e devoluções, além de funcionalidades para alienação e baixa de bens em lote.

k) Módulo específico para a realização de Inventário, parametrizado para permitir a abertura, acompanhamento e encerramento de inventários anuais, com isolamento de dados de modo que a abertura de uma unidade administrativa não exponha indevidamente as demais dependências.

l) Capacidade de emissão de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, incluindo balanços patrimoniais, listagens de estoque e o fornecimento de um relatório mensal consolidado de chamados técnicos e evoluções executadas.

4.2 O solução deverá ser contratado inicialmente por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, nos termos dos Arts. 105 e seguintes da Lei n.° 14.133/21, condicionada à vantajosidade econômica e técnica.

4.3 Todas as atualizações e novas versões do software/aplicativo deverão estar disponíveis durante a vigência do contrato.

4.4 A contratada deverá fornecer Suporte Técnico, em formato remoto, no idioma português do Brasil através de contato telefônico, e-mail ou o que melhor se adequar, conforme necessidade da contratante.

4.5 Sugere-se que a contratação seja realizada por inexigibilidade de licitação, com fulcro no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

4.5.1 Tal enquadramento justifica-se pela flagrante inviabilidade de competição, uma vez que a PRODAM (Processamento de Dados Amazonas) configura-se como fornecedora exclusiva da única plataforma tecnológica homologada e apta a realizar as integrações automatizadas em tempo real com as APIs (Application Programming Interface) da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM).

4.5.2 Como a referida Secretaria centraliza e gerencia todas as diretrizes obrigatórias e informações necessárias ao patrimônio estadual, a busca por outros fornecedores no mercado privado torna-se técnica e juridicamente inviável, dado que qualquer outra solução resultaria na perda dessa comunicação sistêmica vital, impossibilitando o cumprimento das obrigações fiscais e patrimoniais do TJAM perante o Estado.

4.6 O objeto deste estudo possui natureza contínua, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, por se vincular a atividades permanentes que não admitem interrupção.

4.7 O acompanhamento e a avaliação da execução contratual serão realizados de forma contínua com base no ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultados (IMR), pautando-se em indicadores objetivamente mensuráveis de desempenho e na imediata formalização de infrações pela fiscalização. Eventuais descumprimentos dos prazos estabelecidos para o atendimento ou a solução de chamados críticos e de média criticidade ensejarão a aplicação de glosas percentuais diretas sobre o valor mensal do contrato, na proporção de 5% (cinco por cento) a cada bloco de 2 (duas) notificações formais acumuladas no mês decorrentes da mesma atividade, nos termos do regulamento constante nos anexos deste documento.

4.8 Todo o suporte técnico operacional, como o atendimento a chamados de usuários, esclarecimento de dúvidas conceituais, orientações de uso e resoluções de problemas na utilização da solução web (Sistema AJURI) deverão ser fornecidos integralmente sem qualquer ônus adicional ou custos sobressalentes ao Tribunal de Justiça.
4.9 É vedada a utilização de **horas** ou a emissão de Ordens de Serviço sob demanda para a cobertura de atividades ordinárias de atendimento ao usuário final - tais como:
a) esclarecimento de dúvidas operacionais e conceituais do sistema
b) atendimento via helpdesk/suporte remoto
c) orientações de uso, correção de bugs ou inconsistências nativas
d) disponibilização de manuais.
4.9.1 Tais serviços compõem o escopo fixo da contratação e já estão inclusos nos valores mensais do faturamento do módulo web.
4.9.2 A utilização do **saldo de horas** destinar-se-á, exclusivamente, ao atendimento de serviços de sustentação especializada, manutenções evolutivas, adaptativas ou melhorias estruturais devidamente homologadas pela fiscalização, conforme discriminado no ANEXO IV deste documento.
4.10 Não será permitida a subcontratação total ou parcial, ficando a CONTRATADA inteiramente responsável pelo cumprimento das obrigações, bem como dos requisitos técnicos e legais para esta finalidade.

5 LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 Embora o mercado de Tecnologia da Informação disponha de diversos sistemas privados voltados para a gestão patrimonial, a análise de mercado para o presente cenário restringe-se às condicionantes técnicas e fiscais específicas do Estado do Amazonas.
5.2 Conforme detalhado e motivado no item 2 deste documento, a PRODAM (Processamento de Dados Amazonas) configura-se como a única empresa capaz de fornecer a solução em estrita conformidade com os requisitos da Administração.
5.3 Essa exclusividade prática e mercadológica se dá pelo fato de o sistema AJURI/PRODAM ser a única plataforma homologada e apta a operar as integrações automatizadas em tempo real com as APIs da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM).
5.3.1 Como a referida Secretaria centraliza todas as informações e diretrizes necessárias ao patrimônio Estadual, a contratação de qualquer outro fornecedor privado resultaria na perda dessa comunicação sistêmica vital, gerando severos riscos de integridade de dados e desconformidade fiscal.
5.3.2 Diante da manifesta inviabilidade de competição provocada por essa dependência tecnológica e fiscal integrada, conclui-se que a única solução viável e segura é a contratação direta da PRODAM por Inexigibilidade de Licitação, com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 A solução escolhida consiste na contratação direta, por inexigibilidade de licitação, da empresa pública PRODAM para a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação.
6.2 O objeto engloba a disponibilização, o licenciamento e o suporte especializado do Sistema Informatizado de Controle de Estoque e Patrimônio Permanente (atualmente operado via plataforma AJURI/PRODAM), configurado integralmente em ambiente web seguro.
6.3 A escolha desta solução específica fundamenta-se nos seguintes macrorequisitos técnicos e operacionais, com especial destaque para a cobertura integral dos serviços de suporte e assistência:
6.3.1 Licenciamento e Acesso Web
Disponibilização de acessos simultâneos para todas as unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), na capital e no interior, garantindo mobilidade e descentralização operacional através de navegadores web padrão.
6.3.2 Integração Exclusiva e Homologada (API SEFAZ/AM)
A solução destaca-se por ser a única capaz de operar a comunicação automatizada de dados em tempo real com as APIs da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM). Essa integração é mandatória para o gerenciamento, consolidação e envio regular das informações e obrigações fiscais relativas ao patrimônio estadual.
6.3.3 Suporte Técnico e Manutenção Integral
Como elemento central da solução, a contratada deverá fornecer suporte técnico especializado cobrindo obrigatoriamente as seguintes modalidades:
a) Suporte Corretivo: Diagnóstico e correção imediata de falhas, bugs, erros sistêmicos ou inconsistências que prejudiquem a operação regular do software.

b) Suporte Evolutivo: Desenvolvimento, homologação e implementação de novas funcionalidades e ferramentas que otimizem as rotinas de inventário e emissão de relatórios sob demanda da DVPM.
c) Suporte Adaptativo: Adequações e modificações estruturais necessárias no sistema para alinhá-lo a novas legislações, normas estaduais ou mudanças procedimentais internas do Poder Judiciário.
d) Suporte Preventivo: Monitoramento contínuas da infraestrutura, otimização de banco de dados e auditorias técnicas regulares para antecipar potenciais falhas e garantir a alta disponibilidade do sistema.
e) Níveis de Serviço (SLA) Vinculados ao IMR: Toda a prestação de suporte técnico (corretivo, evolutivo, adaptativo e preventivo) terá seus tempos de resposta e de solução regulados rigidamente pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR), assegurando a estabilidade necessária para as rotinas cotidianas e o suporte elástico indispensável durante os picos do inventário anual.
f) Segurança da Informação e Custódia de Dados: Manutenção da infraestrutura tecnológica em servidores que assegurem rotinas automáticas de backup, trilhas de auditoria (logs de acesso) e criptografia de dados confidenciais.
6.4 A presente contratação deverá ter início imediatamente após o encerramento da vigência do Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM.
6.5 Fornecimento obrigatório pela Contratada, sempre que necessário ou requisitado pela fiscalização, dos manuais de operação e guias de utilização da solução em formato digital, com o objetivo de instruir, orientar e auxiliar os usuários do Tribunal na plena e correta execução das rotinas do sistema.
6.6 A vistoria técnica não se aplica ao objeto desta contratação.
6.7 A solução deverá ser disponibilizada ao Tribunal imediatamente após o encerramento da vigência do Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM.
6.8 Do Acompanhamento e da Fiscalização Volumétrica
6.8.1 A mensuração do volume de transações mensais efetivamente executadas no Módulo Web AJURI, bem como o consumo das **horas** deferidas sob demanda, serão objeto de acompanhamento rigoroso e contínuo por parte do Fiscal Técnico do Contrato designado pela Administração.
6.8.2 Para fins de liquidação e autorização de faturamento, o Fiscal do Contrato confrontará os relatórios mensais de volumetria e as ordens de serviço executadas emitidas pela CONTRATADA com as demandas registradas no catálogo de serviços do órgão, aferindo a exatidão dos consumos nas seguintes conformidades:
a) Módulo Web (Transações):
Verificação das faixas de faturamento (franquia fixa até 3.000 transações; faixa regular entre 3.001 e 10.000 registros; e faixa sazonal de pico acima de 10.000), garantindo o pagamento estrito do bloco consumido no respectivo mês de apuração.
b) Horas de desenvolvimento (sob demanda):
Validação das ordens de serviço concluídas com base no limite mensal estimado de até 40 horas.
6.8.3 A aferição pontual e a respectiva validação pelo Fiscal Técnico constituem requisitos indispensáveis para a emissão do atesto da nota fiscal, assegurando o controle preventivo contra faturamentos excedentes e resguardando a eficiência orçamentária do Tribunal.

7 DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 O contrato terá vigência mínima de 12 (doze) meses, iniciando-se imediatamente após o encerramento da vigência do Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM, podendo ser prorrogado, nos termos dos Arts. 105 e seguintes da Lei n.° 14.133/21.

8 ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

8.1 A estimativa das quantidades necessárias para o pleno atendimento do objeto foi dimensionada com base no histórico de movimentações volumétricas da Divisão de Patrimônio e Material (DVPM) e na capacidade operacional demandada para assegurar a continuidade dos serviços, conforme detalhado na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL
1	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Faturamento mínimo)	transações/mês	3000
2	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média mensal de consumo regular entre Janeiro e Outubro)	transações/mês	10.000

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL
3	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média sazonal de pico no bimestre de inventário entre Novembro e Dezembro)	transações/mês	28.000
4	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	Horas	40

Tabela 1 - Estimativa de quantidades

8.2 A volumetria regular de 10.000 transações mensais reflete o fluxo ordinário de entradas, saídas e transferências de materiais do Tribunal.
8.3 A variação sazonada de 28.000 registros no último bimestre justifica-se pela alta carga operacional decorrente dos trabalhos da Comissão de Inventário Anual e fechamento de balanço, exigindo elasticidade da solução tecnológica contratada.
8.4 O quantitativo de 40 (quarenta) horas destina-se a cobrir as demandas de suporte especializado e manutenções evolutivas de pequena complexidade.
8.5 Destaca-se que as licenças de software e a respectiva autorização de volumetria terão validade inicial de 12 (doze) meses.

9 ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

9.1 A estimativa de preços foi obtida diretamente a partir da proposta comercial oficial da Provedora de Tecnologia do Estado (PRODAM), conforme apresentado no 4º Termo aditivo, processo administrativo SEI nº 2025/000025124-00, considerando o modelo de faturamento por faixas de transações executadas e o valor da hora para demandas de desenvolvimento e suporte sob demanda, conforme consolidado na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO / FAIXA DE FATURAMENTO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (Mês)	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR MENSAL ESTIMADO (R$)
1	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Faturamento mínimo)	Faturamento Mínimo/mês	3000	-	R$ 2.687,00
2	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média mensal de consumo regular entre Janeiro e Outubro) até 10.000 transações	Transação/mês	10.000	R$ 0,93	R$ 9.300,00
3	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média sazonal de pico no bimestre de inventário entre Novembro e Dezembro) acima de 10.000 transações	Transação/mês	28.000	R$ 0,81	R$ 22.680,00
3	**Suporte Técnico Especializado (sob demanda)**	Horas	40	R$ 296,85	R$ 11.874,00

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO / FAIXA DE FATURAMENTO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (Mês)	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR MENSAL ESTIMADO (R$)
	*Demanda Mensal Estimada				

Tabela 2 - Estimativa de preços

9.2 Define-se como transação uma unidade lógica e indivisível de trabalho composta por uma sequência de operações que devem ser tratadas como um único bloco, garantindo que ou todas as etapas sejam concluídas com sucesso (commit) ou nenhuma alteração seja aplicada no sistema (rollback). Para manter a integridade e a confiabilidade dos dados, toda transação deve obedecer às propriedades ACID: Atomicidade (princípio do "tudo ou nada"), Consistência (preservação das regras e restrições do banco), Isolamento (execução independente, sem interferência de outras transações simultâneas) e Durabilidade (garantia de que as mudanças confirmadas permaneçam salvas mesmo diante de falhas no sistema), sendo fundamental em operações críticas como transferências de dados.

9.3 MEMÓRIA DE CÁLCULO DETALHADA

9.3.1 Meses Regulares (Janeiro a Outubro):

a) Para cada um dos 10 meses regulares, a demanda estimada no DFD é de 10.000 transações/mês:

- Custo Variável Excedente (de 3001 até 10.000 transações):
- Estimado total de transações = 10.000 (dez mil)
- Valor por transação = R$ 0,93 (noventa e três centavos)
- Valor estimado total ao mês = R$ 9.300,00 (Nove mil e trezentos reais)
- Valor estimado total (10 meses) = R$ 93.000,00 (Noventa e três mil reais)
- Suporte Técnico/Desenvolvimento **sob demanda** (40 Horas R$ 296,85) = R$ 11.874,00 (Onze mil oitocentos e setenta e quatro reais)
- Subtotal Mensal Regular: R$ 9.300,00 + R$ 11.874,00 = R$ 21.174,00

b) Total estimado do período regular (10 meses): 10 x R$ 21.174,00 = **R$ 211.740,00**

9.3.2 Meses de Pico / Sazonalidade (Novembro e Dezembro — 2 meses por ano)

a) Para o bimestre de inventário anual, a demanda estimada no DFD eleva-se para 28.000 (vinte e oito mil) transações/mês:

- Custo Variável Excedente (Acima de 10.000 transações):
- Estimado total de transações = 28.000 (vinte e oito mil)
- Valor por transação = R$ 0,81 (oitenta e um centavos)
- Valor estimado total = R$ 22.680,00 (Vinte e dois mil seiscentos e oitenta reais)
- Valor estimado total (2 meses) = R$ 45.360,00 (Quarenta e cinco mil trezentos e sessenta reais)
- Suporte Técnico/Desenvolvimento **sob demanda** (40 Horas/Mês R$ 296,85): R$ 11.874,00
- Subtotal Mensal Regular: R$ 22.680,00 + R$ 11.874,00 = R$ 34.554,00

b) Total estimado do período de pico (2 meses): 2 x R$ 34.554,00 = **R$ 69.108,00**

9.4 Cronograma de previsão de desembolso

9.4.1 Abaixo estrutura-se a projeção orçamentária anualizados e o somatório regulamentar para a vigência pretendida de 12 (doze) meses:

9.4.2 Cronograma de Desembolso Anual (Período de 12 meses)

a) Desembolso com Execução do Módulo Web (Transações):

- 10 meses ordinários: R$ 93.000,00
-
- 2 meses de pico sazonal: R$ 45.360,00
-

- Subtotal do Sistema: R$ 138.360,00

b) Desembolso com Desenvolvimento e Suporte (480 Horas):

- 12 meses acumulados: R$ 142.488,00

c) Valor anual estimado da contratação: R$ 280.848,00

9.5 Do dimensionamento financeiro

9.5.1 *Destaca-se que o dimensionamento financeiro nos itens 9.2.1 e 9.2.2, relativo ao Suporte Técnico Especializado (sob demanda) , tomou como premissa o limite máximo estimado de 40 (quarenta) horas mensais. Por tratar-se de uma prestação remunerada sob demanda, a não execução integral das atividades solicitadas importará na redução proporcional do faturamento mensal, desonerando os custos finais a serem suportados pela Administração Pública.*

9.6 O valor total estimado para contratação, com vigência inicial de 12 (doze) meses, é de **R$ 280.848,00 (Duzentos e oitenta mil oitocentos e quarenta e oito reais).**

10 JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Com fulcro no Art. 47, II, da Lei nº 14.133/2021, conclui-se que o parcelamento é tecnicamente inviável e economicamente desfavorável, visto tratar-se de solução unitária e indivisível. A divisão do objeto em itens ou lotes distintos não ampliaria a competitividade de forma eficiente, mas sim traria riscos à padronização e à eficiência administrativa.

11 CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1 A presente contratação possui interdependência e correlação direta com o Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM.

11.2 Tendo em vista a determinação de improrrogabilidade do referido contrato, faz-se indispensável que o início da execução da nova avença ocorra imediatamente após o encerramento do vínculo vigente , resguardando a estrita continuidade do serviço público essencial e mitigando riscos de solução de continuidade operacional, fiscal ou patrimonial no âmbito deste Poder.

12 RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1 Com a execução da presente contratação, a Administração busca alcançar os seguintes resultados estratégicos, operacionais e finalísticos:

a) Garantia de Continuidade Operacional Absoluta: Assegurar a manutenção ininterrupta das atividades de gestão de material de consumo (estoque) e patrimônio permanente desenvolvidas pela Divisão de Patrimônio e Material (DVPM), eliminando o risco de paralisia operacional decorrente da iminente extinção do vínculo contratual anterior.

b) Eficiência Logística e Mitigação de Riscos no Inventário Anual: Fornecer à Comissão de Inventário Anual a sustentação tecnológica necessária para suportar o pico sazonal de movimentações estimadas (até 28.000 transações/mês no último bimestre), garantindo celeridade e precisão no fechamento do balanço patrimonial e contábil do Tribunal.

c) Preservação da Integridade e do Histórico de Dados: Evitar a necessidade de migração complexa de dados para plataformas terceiras, mitigando os riscos críticos de perda de informações históricas, inconsistências de inventário e falhas na rastreabilidade de bens distribuídos por todas as unidades administrativas e judiciais.

d) Conformidade Legal e Transparência na Gestão Pública: Garantir o atendimento pleno às exigências dos órgãos de controle interno e externo no que tange à regularidade fiscal, contábil e patrimonial, consolidando uma governança administrativa baseada na transparência e no controle rigoroso dos bens públicos.

e) Atualização Sistêmica Conforme Demandas Institucionais: Promover, por meio do consumo planejado das *horas*, a evolução contínua da ferramenta tecnológica frente a novas exigências normativas e dinâmicas internas de trabalho, otimizando o fluxo de entradas, saídas e transferências de bens permanentes e de consumo.

13 PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Não serão necessárias adequações neste Tribunal para o objeto apresentado neste estudo.

14 IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 A presente contratação enquadra-se como de baixo impacto ambiental direto, visto que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de software em ambiente web (modelo SaaS - Software as a Service), dispensando intervenções de engenharia, obras civis ou aquisição massiva de novos equipamentos de hardware.

14.2 Alinhado às diretrizes de sustentabilidade do Poder Judiciário e aos critérios de contratações públicas sustentáveis, o objeto promove impactos ambientais positivos e adota salvaguardas tecnológicas conforme discriminado a seguir:
a) Redução drástica do consumo de papel e insumos de impressão: A centralização e a virtualização da gestão de materiais de consumo e bens permanentes por meio do Sistema AJURI eliminam a necessidade de relatórios, fichas de transferência e inventários em formato físico (papel). Todo o fluxo de conferência, trâmite e arquivamento passa a ser realizado eletronicamente, gerando economia de recursos naturais e reduzindo resíduos sólidos.
b) Eficiência energética e mitigação da pegada de carbono: Sendo uma solução executada em plataforma web, há uma otimização no uso da infraestrutura física do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM). A utilização de servidores centralizados e otimizados da CONTRATADA (PRODAM) reduz a necessidade de expansão de Data Centers locais no órgão, diminuindo expressamente o consumo de energia elétrica para climatização e alimentação de novos ativos de rede.
c) Mitigação de resíduos tecnológicos (E-waste): O modelo de licenciamento e suporte sob demanda estende a vida útil dos computadores e estações de trabalho existentes no Tribunal, uma vez que o processamento da aplicação ocorre em ambiente de nuvem (cloud), não exigindo a substituição precoce ou obsolescência programada de hardware local para a execução do sistema.
d) Otimização logística e redução de deslocamentos: A possibilidade de acompanhamento, auditoria e fiscalização dos bens de forma remota e em tempo real por todas as comarcas e unidades judiciais minimiza a necessidade de deslocamentos físicos de servidores e equipes técnicas para vistorias locais ordinárias, cooperando diretamente para a redução da queima de combustíveis fósseis e emissão de gases de efeito estufa.
14.3 Fica sob a responsabilidade da CONTRATADA assegurar que a infraestrutura tecnológica utilizada para a sustentação e hospedagem da plataforma AJURI observe os padrões vigentes de eficiência energética e descarte correto de componentes eletroeletrônicos substitutivos decorrentes de manutenções, em estrita observância à Legislação Ambiental e à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).
14.4 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

15 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

15.1 Os serviços de assistência técnica, suporte e manutenção do Sistema de Controle de Material e Patrimônio (AJURI) serão prestados de forma continuada pela CONTRATADA, compreendendo modalidades corretivas, evolutivas e suporte operacional ao usuário, dimensionados sob a métrica de ***horas*** e/ou balizados por Acordos de Nível de Serviço (SLA).

15.2 Das Modalidades de Manutenção e Suporte:

a) Manutenção Corretiva: Destinada a identificar, diagnosticar e corrigir eventuais falhas, bugs, incorreções ou indisponibilidades na plataforma web, restabelecendo o perfeito funcionamento do sistema sem custos adicionais à Administração, salvo quando decorrentes de customizações específicas demandadas.
b) Manutenção Evolutiva e Adaptativa: Demandada sob o regime de ordens de serviço (regime sob demanda), visa à implementação de novas funcionalidades, melhorias na interface, geração de relatórios customizados ou adequações em decorrência de novas exigências normativas e contábeis exaradas pelos órgãos de controle.
c) Assistência Técnica e Suporte ao Usuário: Apoio operacional remoto para esclarecimento de dúvidas e orientação aos servidores e gestores da Divisão de Patrimônio e Material (DVPM) e demais unidades do Tribunal quanto ao manuseio, parametrização e extração de dados do sistema.
15.3 A contratada deverá disponibilizar canais formais para a abertura de chamados de manutenção e assistência técnica, priorizando o uso de sistema de helpdesk ou correio eletrônico.
15.3.1 O meio escolhido deve, obrigatoriamente, garantir o registro histórico, a rastreabilidade e a consulta imediata das solicitações por parte deste Tribunal a qualquer tempo.

16 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Os estudos preliminares evidenciaram que a solução apresentada é possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se a viabilidade da contratação.

17 OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A Contratada deverá observar e cumprir rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e as diretrizes da Resolução nº 363/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como as demais normas correlatas à segurança da informação e privacidade.
17.2 Obriga-se, neste ato, a adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, abstendo-se de qualquer conduta que configure violação aos preceitos legais vigentes.

18 MAPA DE RISCOS

18.1 Risco 1 - Perda de integração automática com as APIs da SEFAZ/AM

Impacto	( ) Baixo	( ) Médio	(x) Alto

Causa

1. Alterações unilaterais nas estruturas, protocolos ou chaves de acesso das APIs por parte da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM).

Dano

1.Interrupção imediata do envio de informações essenciais relativas ao patrimônio.

2. Desconformidade fiscal e contábil do TJAM perante os órgãos de controle devido à perda da comunicação sistêmica vital.

Ação Preventiva	Responsável
1. Estabelecer canal de comunicação técnica direta entre a SETIC, a DVPM, a PRODAM e a SEFAZ/AM para avisos prévios de atualizações de sistema.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Divisão de Patrimônio - DVPM
Ação de Contingência	**Responsável**
1. Acionamento do Suporte Adaptativo/Corretivo em regime de urgência com aplicação de SLA restrito para reestabelecimento da comunicação.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

18.2 Risco 2 - Instabilidade ou indisponibilidade sistêmica nos picos sazonais de inventário

Impacto	( ) Baixo	( ) Médio	(x) Alto

Causa

1. Incapacidade técnica ou falta de elasticidade da infraestrutura de servidores da Contratada para suportar o volume concentrado de acessos.

2. Concentração de acessos simultâneos de todas as unidades do TJAM no último bimestre do exercício (novembro e dezembro)

Dano

1. Travamentos, lentidão severa e perda de dados durante os lançamentos da Comissão de Inventário Anual.

2. Atraso no fechamento do balanço patrimonial e no cumprimento de prazos legais do Tribunal.

Ação Preventiva	Responsável
1. Exigência contratual de testes de estresse e homologação técnica de elasticidade estrutural para até 28.000 transações mensais antes do período crítico.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Divisão de Patrimônio - DVPM

Ação de Contingência	Responsável
1. Alocação temporária e imediata de recursos de processamento (escalonamento vertical de hardware/nuvem) e suporte preventivo em plantão.	1. Contratada

18.3 Risco 3 - Falhas na migração de dados ou perda do histórico patrimonial

Impacto	( ) Baixo	( ) Médio	(x) Alto

Causa

1. Incompatibilidade de tabelas ou corrupção de arquivos durante a transferência da base de dados existente para a nova versão/ambiente web.

2. Ausência de rotinas rigorosas de backup antes do início da transição.

Dano

1. Perda de consistência e integridade das informações históricas de tombamentos, depreciações e movimentações de bens já registradas.

2. Erros nos relatórios consolidados e balanços patrimoniais.

Ação Preventiva	Responsável
1. 1. Apresentação obrigatória de um plano de transição estruturado acompanhado de testes de consistência antes da virada definitiva do sistema.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Divisão de Patrimônio

Ação de Contingência	Responsável
1. Restauração integral da base de dados por meio do último backup válido realizado e execução de migração assistida item a item.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Contratada

18.4 Risco 4 - Descontinuidade por falta de suporte técnico especializado

Impacto	( ) Baixa	( ) Média	(x) Alta

Causa

1. Insuficiência de pessoal qualificado na equipe da Contratada para atender simultaneamente as demandas corretivas, evolutivas e adaptativas do TJAM.

2. Falhas nos canais remotos de atendimento disponibilizados (telefone, e-mail ou helpdesk).

Dano

1. Chamados críticos abertos sem resposta ou solução dentro do tempo limite, paralisando rotinas de almoxarifado e tombamento.

2. Perda de eficiência operativa nas unidades judiciais e administrativas do interior e capital.

Ação Preventiva	Responsável

1. Vinculação rígida de toda a prestação de suporte técnico a um Instrumento de Medição de Resultado (IMR) baseado em desempenho e penalidades.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP
Ação de Contingência	**Responsável**
1. Aplicação imediata de glosas e descontos diretos no faturamento mensal da empresa em decorrência de estouros de prazos de chamados críticos.	1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Divisão de Patrimônio - DVPM 3. Secretaria de Compras - SECOP

Manaus, data registrada no sistema.

Wendell Martins do Nascimento

Assistente de Aquisições e Contratos - SETIC/TJAM

ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Tipo de Serviço	Funcionalidades	Tipo de Incidente ou Tipo de Demanda	Prioridade e PRODAM SAC	Início de Atendimento	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual
Sustentação & Manutenção corretiva	**Todas** Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	**Incidente de Nível 1** O sistema está completamente inoperante.	**Alta**	**Imediato**, caso este registro ocorra no período de atendimento ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará em até 04(quatro) horas úteis após a abertura do registro.	**08 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Não poderá** haver prorrogação
Sustentação & Manutenção corretiva	**Área Usuários** Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final.	**Incidente de Nível 2** Uma dessas funcionalidades está completamente inoperante restringindo o uso do SISTEMA para todos os usuários.	**Média**	**Imediato**, caso este registro ocorra em horário ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento iniciará em no máximo 08 (oito) horas após a abertura do registro.	**16 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela contratada e aceito pela contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	**Área Administrativa** Trata-se de todas	**Incidente de Nível 3** Uma dessas	**Média**	Até 04 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário	**48 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04

	as funcionalidades utilizadas pela parte administrativa do sistema.	funcionalidades não funciona corretamente provocando erros e não conformidades no processamento de dados.		ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.		horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pela contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	**Todas** Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	**Correção de Falha de Ambiente** Prestar informações e auxiliar as áreas de Suporte e Produção (na identificação e resolução de falha do SISTEMA)	**Imediata** **Alta** **Média** **Baixa**	Até 04 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.	**04 Dias úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pela contratante.
Manutenção Evolutiva & Implementação	**Novas**	**Análise da Demanda** Analisar a demanda registrada no SAC PRODAM elaborar o plano de trabalho, cronograma e orçamento.	**Imediata** **Alta** **Média** **Baixa**	Até 07 dias úteis após o registro.	**20 dias úteis**	**Na indisponibilidade** do gestor ou em consequência do tamanho da demanda, será informado ao contratante um novo prazo de atendimento e, as razões serão devidamente justificadas.
Sustentação / Gestão Operacional	Gestão de Pessoas / Equipe Alocada	Não substituir o profissional que apresente conduta inconveniente ou inadequada após solicitação	**Alta**	**Imediato** (após notificação formal)	**24 Horas Úteis** (para efetuar a troca)	Aplicação de penalidade por dia de atraso, limitada à incidência de 05 (cinco) dias.

		formal da Administração.

ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

1 Dinâmica de Acompanhamento e Aplicação de Descontos

a) A tabela a seguir consolida as regras operacionais de contagem de infrações, vigência, impacto financeiro sobre o faturamento mensal e a relação com o regime sancionatório do contrato:

Parâmetro de Controle	Regra Contratual de Execução
Gatilho de Penalização	O descumprimento de qualquer prazo do ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço (SLA) gera a lavratura imediata de **1 (uma) Notificação Formal** por ocorrência pelo fiscal. A cada bloco de 2 (duas) Notificações formais mensais acumuladas, incidirá um desconto conforma apresentado no **ANEXO III, item 3**
Cálculo da Glosa	A cada bloco de 2 (duas) Notificações Formais mensais acumuladas decorrentes de descumprimento de SLA, configurar-se-á a infração prevista no **ANEXO II, item 3, alínea 'S3'**. (Descumprimento de determinação formal...), ensejando a aplicação de glosa correspondente a 0,5% do Valor Mensal por bloco acumulado, sem prejuízo das demais sanções específicas aplicáveis de S1 a S8.

b) A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação, para apresentar sua manifestação prévia, cabendo à Administração avaliar os argumentos apresentados antes de proceder à consolidação da penalidade.

2 Notas e Definição de Prazos Úteis

a) **Horas Úteis:** Para fins de contagem do SLA de suporte corretivo, consideram-se exclusivamente as horas compreendidas no período definido no **ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'**, excluindo-se feriados e pontos facultativos.
b) **Ampla Defesa:** A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação, para apresentar sua manifestação prévia, cabendo à Administração avaliar os argumentos apresentados antes de proceder à consolidação da penalidade.

3 Das sanções

Item	Base de Cálculo	Percentual / Valor	Hipótese / Infração	Aplicação / Limite
S1	Valor Mensal	0,1%	Não substituição de profissional que apresente conduta inconveniente.	Por profissional/dia (limitado a 5 dias)
S2	Valor Mensal	0,5%	Recusa em executar serviço determinado pela fiscalização.	Por ocorrência/dia (limitado a 5 dias)
S3	Valor Mensal	0,5%	Descumprimento de determinação formal ou instrução complementar da fiscalização.	Por ocorrência
S4	Valor Anual	2,0%	Suspensão ou interrupção dos serviços contratados (salvo força maior/caso fortuito).	Por dia (limitado a 5 dias)
S5	Valor Anual	0,5% ao dia	Atraso injustificado no atendimento aos prazos para apresentação de documentos.	Por dia (limitado a 5 dias)

Item	Base de Cálculo	Percentual / Valor	Hipótese / Infração	Aplicação / Limite
S6	Valor Total do Contrato	10,0%	Atraso injustificado superior a 60 dias no subitem "**S2**" (caracteriza inexecução total).	Cumulado com sanções gravíssimas
S7	Valor Anual	10,0%	Inexecução total da obrigação assumida.	Aplicação única

ANEXO III - PROCEDIMENTO DE REGISTRO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS

1.1 A contratante deverá efetuar o registro para atendimento de suas demandas conforme o procedimento a seguir:
a) O fiscal do contrato, ou alguém formalmente indicado pelo mesmo, será o responsável pelo registro e controle das demandas;
b) Todo pedido de demanda deverá ser registrado pelo gestor do serviço do cliente através dos canais de atendimento da PRODAM:
- Em casos de interurbano e chamadas de celulares, ligar para (92) 2121-6490
- E-mail: sacp@prodam.gov.br Formulário SAC-P: http://www.prodam.am.gov.br/atendimento/sacp/
- Acesso ao Módulo Externo do SGTI: http://sac.prodam.am.gov.br
c) A contratante receberá na abertura do chamado um número para acompanhamento sobre o andamento e resolução do chamado;
d) A contratante poderá acompanhar o atendimento do chamado através dos telefones listados nos canais de atendimento ou via sistema de chamados (Módulo Externo do SGTI);
e) O serviço de atendimento estará disponível a contratante durante a vigência do contrato;
f) Período da disponibilização de atendimento: *Os atendimentos serão realizados em regime 08 horas x 05 dias por semana, no período das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e pontos facultativos.*

ANEXO IV - Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

1.1 Do cálculo do custo da Ordem de Serviço (OS)
a) No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o TJAM confirmará ou retificará a estimativa.
b) O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato.
c) O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor_atividade = Valor_hora x Esforço_total_hora

onde:
Valor_atividade = Custo em reais do serviço;
Valor_hora = Corresponderá ao valor em reais da Hora;
Esforço_total_hora = Total de horas de serviço técnico;

2. Do esforço total em Horas
a) Para quantificar o **esforço total em h*oras*** serão considerados os seguintes critérios:

- Relevância do objeto;
- Dificuldade operacional;
- Quantidade de documentação decorrente;
- Características técnicas e tecnológicas.

b) O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

3. Antes do início de qualquer atividade de desenvolvimento, o escopo da demanda e a respectiva estimativa de horas devem ser obrigatoriamente definidos e aprovados pelo cliente por meio do aceite do Orçamento Proposta, sendo a posterior cobrança restrita apenas ao que for efetivamente entregue e homologado.
3.1 O pagamento decorrente do desenvolvimento de funcionalidades por hora não será faturado de forma antecipada ou por mera disponibilidade de horas, mas sim condicionado ao término de cada etapa e à emissão do ateste de homologação do serviço prestado.
3.2 As etapas de desenvolvimento e suas prioridades devem ser previamente planejadas e estruturadas em cronograma conjunto, servindo como base para que o faturamento por hora ocorra estritamente após a conclusão e homologação formal de cada uma dessas fases preestabelecidas.

Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO**, **Servidor**, em 17/09/2026, às 09:20, 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 **6966591** e o código CRC **66253BD8**.