

<b>Objeto da Contratação</b>	<b>Consultoria Técnica Especializada no Âmbito da Gestão de Licitações e Contratações Públicas</b>
<b>Item do P.A.</b>	<b>4.8</b>
<b>Componente</b>	<b>Componente 2 - Transformação digital para fortalecer a governança e a gestão</b>
<b>Produto</b>	<b>2.2 - Gestão orçamentária e financeira modernizada</b>
<b>Projeto</b>	<b>2.2.1 - Aprimoramento dos processos de aquisição e contratação</b>
<b>Unidade Cogestora</b>	<b>Secretaria de Gestão de Pessoas</b>
<b>Unidade Orçamentária</b>	<b>Presidência</b>

### **TR- TERMOS DE REFERÊNCIA**

#### **Consultoria Técnica Especializada no Âmbito da Gestão de Licitações e Contratações Públicas**

#### **Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD**

**GN- 2350-15- Método Seleção Baseada na Qualificação do Consultor (SQC)**

**EMPRÉSTIMO N °: 5248/OC- BR**  
**BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO – BID**

Dezembro/2022

## TERMO DE REFERÊNCIA

### Contratação de consultoria para atender as entregas do projeto “Aprimoramento dos Processos de Contratações e Aquisições”

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. **Contratação de empresa para prestação de serviços de consultoria técnica especializada no âmbito de Gestão de Licitações e Contratações Públicas, visando ao aprimoramento dos processos de contratações e aquisições do Tribunal de Justiça do Ceará, na forma de serviços de consultoria presenciais e/ou não presenciais**, de acordo com especificações, métricas e padrões estabelecidos, mediante Ordens de Serviço.
- 1.2. As atividades relacionadas à consultoria técnica especializada contemplam a análise e diagnóstico da situação atual dos processos de aquisição e contratação do Poder Judiciário do Ceará, a definição de propostas de aprimoramento dos processos de trabalho, incluindo a proposição e implementação de melhorias de rotinas, procedimentos, normativos internos e nas ferramentas de apoio à gestão de aquisições e contratações.
- 1.3. Os processos de negócio e subprocessos contemplados no escopo de trabalho estão descritos na cadeia de valor da Instituição, fazem parte da Arquitetura de Processos e estão associados ao tema de realização de contratações e aquisições no âmbito do TJCE.
- 1.4. São objetivos do projeto a adequação e o aprimoramento das atividades de aquisição e contratação do TJCE, provendo uma visão holística e integrada sobre os fluxos de informação ao longo da cadeia de valor da Instituição e áreas envolvidas.

#### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. **Motivação**
  - 2.1.1. A contratação de serviços especializados, para atender as entregas do projeto “Aprimoramento dos Processos de Contratações e Aquisições”, está alinhada ao Plano Estratégico Institucional e às demandas do Programa PROMOJUD. O Programa PROMOJUD estabeleceu o projeto APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES visando à otimização de procedimentos de gestão administrativa, sendo necessária a realização de contratação específica para alcançar a visão estabelecida.
  - 2.1.2. No dia 1º de abril de 2021 foi sancionada a nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021). Ela revogará a Lei Geral das Licitações (Lei nº 8.666/1993), a Lei do Pregão (Lei nº 10.520/2002) e o Regime Diferenciado de Contratações – RDC (Lei nº 12.462/11). E um dos grandes destaques dessa nova norma é a modernização do processo licitatório.
  - 2.1.3. Em diversos trechos da nova Lei de Licitações podemos observar a preocupação não apenas com a transparência e eficiência na contratação pública, mas também com a migração para o formato eletrônico. Inclusive, a nova lei traz a utilização do processo eletrônico preferencialmente – que é muito mais transparente e eficiente que a licitação presencial, exigindo dos entes públicos uma verdadeira **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** na área de contratações públicas.
  - 2.1.4. A nova legislação que busca aumentar transparência e eficiência traz grande enfoque no potencial do ambiente digital, abraçando a modernização dos processos e tornou a contratação eletrônica a regra para todos os procedimentos de contratação.
  - 2.1.5. Esta contratação prevê a identificação de oportunidades de otimização dos processos de trabalho, de aprimoramento dos procedimentos e rotinas administrativas, de melhoria nos normativos internos, em ferramentas informatizadas de apoio, na estrutura administrativa e no perfil da equipe de gestão de contratações, bem como a melhoria dos processos inter-relacionados a esta agenda. Planeja-se, desta forma:
    - 2.1.5.1. Estabelecimento de melhorias nos processos de contratação ao longo de todo o ciclo de vida das contratações e dos fluxos de informação operacional e gerencial.
    - 2.1.5.2. Desenvolvimento de matriz de competências para execução dos processos e a capacitação das equipes envolvidas.
    - 2.1.5.3. Estabelecimento de indicadores de desempenho das contratações que

assegurem maior transparência e controle do desempenho institucional neste tema.

- 2.1.5.4. Integração e o alinhamento dos instrumentos de governança de contratação, incluindo PDTI, PAC, Plano de Obras, Plano de Logística Sustentável, Plano Anual de Capacitações, Plano de Gerenciamento de Riscos e outros instrumentos de controle. Esta ação visa também atender à Resolução 347/2020 do CNJ.

## 2.2. Da Justificativa para necessidade da Contratação

- 2.2.1. É atribuição difusa de diversas áreas administrativas do TJCE: assegurar a realização de aquisições e gerenciar as diversas contratações existentes no órgão, apoiando o TJCE no cumprimento do seu papel institucional.
- 2.2.2. De modo geral, toda estratégia corporativa está vinculada à execução de um orçamento e de um portfólio de iniciativas que envolvem, na maioria das vezes, a realização de aquisições para viabilizar as entregas previstas em tais iniciativas. Assegurar um processo de gestão de contratações e aquisições adequados é, portanto, de grande relevância para qualquer instituição que deseje aumentar a efetividade da sua execução estratégica. Os processos de aquisição devem ser eficientes, assegurando mecanismos adequados para a gestão do ciclo de vida das contratações, desde o seu planejamento orçamentário até a gestão da execução contratual.
- 2.2.3. É entendimento do TJCE a necessidade de maior celeridade nos processos de contratação existentes, adequando rotinas de trabalho e sistemas para viabilizar tais melhorias e para se ter uma visão holística dos fluxos de informação. Apesar de todo o esforço empregado nos últimos anos, incluindo iniciativas como normatização, mapeamento de fluxos, estabelecimento de papéis e eventos de melhoria de qualidade, padronização de procedimentos e afins, observa-se que maior maturidade e maiores avanços na gestão por processos são necessários.
- 2.2.4. É fato também que a Instituição utiliza soluções verticalizadas de software, não integradas, e incapazes de prover a execução de processos de contratação de ponta a ponta, dificultando as atividades gerenciais do órgão, sendo necessário repensar as soluções que habilitam tais processos. Além disso, a ausência de integração com sistemas externos ao TJCE e as alterações constantes de normativos com impacto sobre rotinas de trabalho e sistemas de informação também prejudicam o trabalho das equipes.
- 2.2.5. Assim, torna-se cada vez mais necessária a otimização da utilização dos recursos públicos e a melhoria dos processos de negócio em razão dos recursos orçamentários e humanos cada vez mais escassos e da demanda cada vez crescente. Ratifica-se a essencialidade do objeto desta contratação quanto à busca por maior eficiência nos processos de trabalho da Instituição.
- 2.2.6. A contratação de serviços especializados em no âmbito de Gestão de Licitações e Contratações Públicas permitirá uma avaliação externa útil na identificação de dificuldades do desenho atual dos processos e na proposição de eventuais melhorias, superando dificuldades históricas intrínsecas à organização.
- 2.2.7. Como resultado desta agenda, busca-se a otimização e racionalização dos processos permitindo a redução de tempo e custo de administração, aumento da transparência e melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, internos ou externos.
- 2.2.8. Além disso, o estabelecimento de novos regulatórios externos aplicados ao TJCE e a nova Lei de Licitações (Lei 14.133/2021) traz a necessidade de ajustes nos normativos, procedimentos e resoluções internas da Instituição. A implementação de novos procedimentos e a adequação aos normativos vigentes só será viável a partir de resultados eficazes na identificação de problemas e oportunidades de melhoria.

## 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. O objeto da contratação contempla a prestação de serviços de consultoria técnica especializada no âmbito de Gestão de Licitações e Contratações Públicas, visando ao aprimoramento dos processos de contratações e aquisições do Tribunal de Justiça do Ceará, na forma de serviços de consultoria presenciais e/ou não presenciais, de acordo com especificações, métricas e padrões estabelecidos, mediante Ordens de Serviço.

### 3.2. Serviços que Compõem a Solução

LOTE	ITEM	SERVIÇO A SER CONTRATADO (OBJETO)
1	1	Prestação de serviços de consultoria técnica especializada no âmbito de Gestão de Licitações e Contratações Públicas

- 3.3. Este Termo de Referência buscou adotar padrões metodológicos comuns no mercado, sendo utilizados como norteador para um melhor processo de construção e definição do seu objeto. Considerando a diversidade de empresas atuando em segmentos distintos ou complementares, entende-se que se pode aplicar diversas metodologias e técnicas para execução das atividades acima listadas e alcance dos resultados previstos.
- 3.4. As estimativas previstas nestes Termos de Referência devem ser observadas a título de referência para o dimensionamento dos esforços de atividades, **pois as medições, na fase de execução contratual, serão realizadas em função das entregas realizadas no projeto.** Assim, nenhum pagamento será realizado/devido sem a respectiva entrega que o vincula, com base no **cronograma de execução contratual** imposto à CONTRATADA.
- 3.5. As estimativas de itens previstos para os serviços de consultoria foram baseadas no dimensionamento dos esforços associados a estas atividades.

### 3.6. APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

#### 3.6.1. Requisitos Gerais do Serviço

- 3.6.1.1. A contratação abrange a prestação de serviços técnicos, por meio de consultoria especializada, no tema Licitações e Contratações Públicas, de forma a apoiar a melhoria e a evolução de diversos processos administrativos do órgão.
- 3.6.1.2. Esta contratação prevê que os especialistas no tema Licitações e Contratações Públicas possam contribuir, com conhecimento e experiência, com a melhoria da gestão de aquisições e contratações do TJCE.
- 3.6.1.3. As atividades relacionadas à melhoria dos processos deverão ser realizadas por meio de oficinas temáticas e reuniões junto aos colaboradores do TJCE e a especialistas no tema pela CONTRATADA.
- 3.6.1.4. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o planejamento do projeto, que deverá ser aprovado e validado pelo CONTRATANTE.
- 3.6.1.4.1. A CONTRATADA deverá identificar as premissas, restrições, peculiaridades, ameaças, riscos e oportunidades, bem como tomar conhecimento da legislação federal e estadual, procedimentos, normas e notas técnicas adotados pelo CONTRATANTE, bem como, se porventura houver, resoluções emitidas internamente pelo CONTRATANTE, envolvendo o tema desta contratação.
- 3.6.1.4.2. A CONTRATADA deverá detalhar cronograma e atividades do projeto, observando os prazos máximos estabelecidos e identificando os requisitos necessários à operacionalização dos serviços, bem como observando a qualidade técnica, segurança e eficiência dos serviços objeto deste instrumento.
- 3.6.1.5. É objetivo do projeto aprimorar as atividades de aquisição e contratação do TJCE de forma ampla, assegurando uma análise holística das atividades diretamente e indiretamente associadas ao tema de Aquisições e Contratações do TJCE.
- 3.6.1.6. O conjunto de entregas do projeto e da presente contratação contribuirá, sobremaneira, para **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL do Tribunal de Justiça**. Isso implica em uma visão integrada sobre os fluxos de informação ao longo dos processos e áreas envolvidas, propondo-se melhorias nos fluxos de trabalho, rotinas, normativos, modelos e demais elementos envolvidos na execução de tais atividades.
- 3.6.1.7. O planejamento das atividades de melhoria dos processos deverá se basear nas seguintes etapas e no dimensionamento definido abaixo.

#### QUADRO 1 – DAS ETAPAS, ATIVIDADES E ENTREGAS

LOTE	#	ETAPAS E ATIVIDADES	ENTREGAS
1	1	<b>ETAPA: DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES</b>	
	1.1	<b>Atividade: Mapeamento</b>	<b>Ordem cronológica das entregas</b>
	1.1.1	Diagnóstico e aprimoramento de fluxos para a macro cadeia de aquisições e contratações	1. Fluxos aprimorados
	1.1.2	Elaboração de manuais de contratação e aquisição (desde a fase de planejamento)	3. Manual





especialista em Licitações e Compras Públicas, visando a identificação de eventuais falhas processuais, identificação e qualificação dos riscos operacionais associados aos processos e oportunidades de melhoria na qualidade das atividades realizadas.

3.7.4.6. A CONTRATADA deverá realizar análise qualitativa e quantitativa dos resultados do processo e serviço entregues ao usuário, bem como uma análise de tendências nacionais e internacionais de inovações nos processos e serviços no âmbito da gestão por processos no contexto do aprimoramento dos processos de aquisições e contratações.

3.7.4.7. Os seguintes produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA:

**3.7.4.7.1.1.** Relatório de diagnóstico da situação atual dos processos e da Gestão de Aquisições e Contratações do TJCE, com as devidas propostas de aprimoramento, em função das avaliações técnicas por especialista em gestão de licitações e contratações, contemplando todos os requisitos identificados na etapa de mapeamento. **(Quadro 1/Entrega: Fluxos aprimorados).**

**3.7.4.7.1.2.** Manuais de contratação e aquisição (desde a fase de planejamento) e Manual de fiscalização de acordo com o tipo de objeto contratual. **(Quadro 1/Entrega: Manual).**

### 3.7.5. ATIVIDADE: PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS

3.7.5.1. A etapa de redesenho e otimização de procedimentos e proposição de melhorias deve ser entendida como a busca e a proposição de otimizações a serem realizadas por meio da racionalização de fluxos de trabalho, recursos e estruturas organizacionais do TJCE.

3.7.5.2. A CONTRATADA deverá realizar oficinas e reuniões para identificar os pontos de melhoria nos procedimentos de Gestão de Aquisições e Contratações.

3.7.5.3. A CONTRATADA deverá atuar junto ao Escritório de Processos do TJCE, no contexto da agenda de melhoria dos processos institucionais.

3.7.5.4. A CONTRATADA deverá apresentar propostas para melhoria dos processos de aquisição e de contratação, regularização e racionalização do fluxo de informações entre os setores para pleno atendimento as disposições legais, incluindo a definição de rotinas complementares tais como checklists, planilhas e outros documentos.

3.7.5.5. A CONTRATADA deverá apresentar propostas para adequação dos procedimentos internos à Lei 14.113/2021 e modelos de documentos, visando à sua aplicação nas contratações realizadas pelo TJCE, desde a elaboração de estudos técnicos preliminares, termos de referência e projetos básicos, editais de licitação por modalidade e tipo, minutas contratuais, até a fase de gestão e execução contratual dos objetos. (Documentos padronizados (por modalidade/natureza)

3.7.5.6. A CONTRATADA deverá apoiar a identificação de indicadores relevantes no âmbito do tema em epígrafe, quando aplicável.

3.7.5.7. A CONTRATADA deverá elaborar proposta de ações de curto, médio e longo prazo para implementação de melhorias da Gestão de Aquisições e Contratações.

3.7.5.8. A CONTRATADA deverá realizar apresentação comparativa entre a situação atual e a proposta de melhoria da Gestão de Aquisições e Contratações e o plano de implementação das ações de curto, médio e longo prazo para validação.

3.7.5.9. A CONTRATADA deverá elaborar proposta de integração e alinhamento dos instrumentos de governança de contratação utilizados pelo TJCE, incluindo Plano Diretor de TI (PDTI), Plano de Obras, Plano de Logística Sustentável, Plano Anual de Contratações, Plano Anual de Capacitações, Plano de Gerenciamento de Riscos, Mecanismos de pesquisa de Preços, Políticas de Controle nos Processos de Aquisições e outros instrumentos de controle, visando atender à Resolução nº 347/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Para esta atividade, prevê-se o **esforço de até 160 horas** visando à sua avaliação, proposição e implementação. **(Modelo de documentos institucionais).**

- 3.7.5.10. Os seguintes produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA:
- 3.7.5.10.1. Documento contendo proposta das melhorias contidas no Quadro 1, além da proposição de indicadores e metas e planos de implementação das melhorias, com pleno atendimento a todos os requisitos identificados. Eventuais ajustes poderão ocorrer neste documento, sob demanda, durante a vigência do Contrato. **(Quadro 1/Entrega: Documento proposta).**
- 3.7.5.10.2. Plano integrado de instrumentos de governança de contratação e aquisição, com modelo a ser proposto pela CONTRATADA, incluídos mecanismos de liderança, estratégia e controle de aquisições. **(Quadro 1/Entrega: Modelo Plano de Governança).**

### 3.8. ETAPA: IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS NA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

- 3.8.1. A etapa de implantação de melhorias deverá contemplar o apoio ao uso efetivo dos novos processos de trabalho dentro do TJCE, incluindo o estabelecimento de uma rotina de monitoramento, dentro do contexto de infraestruturas, sistemas e recursos disponíveis e em operação na Instituição.
- 3.8.2. Deverá ser estabelecido quais processos redesenhados são passíveis de implantação sem a dependência de nova solução de sistema de informação.

#### 3.8.3. ATIVIDADE: IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS

- 3.8.3.1. A CONTRATADA deverá elaborar plano de implantação das melhorias propostas, incluindo também os aspectos de comunicação e sensibilização dos usuários envolvidos. Ficará a cargo da CONTRATADA os meios para interação com o público, devendo recorrer à Assessoria de Comunicação Social do TJCE quando houver necessidade de autorização ou de auxílio para estabelecer a comunicação com o público interno do TJCE. O contato será facilitado pelo fiscal do Contrato.
- 3.8.3.2. A CONTRATADA deverá identificar os itens necessários para gerir as mudanças propostas no redesenho dos procedimentos.
- 3.8.3.3. A CONTRATADA deverá acompanhar e conduzir junto às lideranças do TJCE a implementação das melhorias propostas visando verificar a efetividade dos benefícios obtidos com a sua implementação, incluindo papéis, atividades, artefatos e resultados previstos.
- 3.8.3.4. A CONTRATADA deverá atuar na padronização e elaboração de modelos e minutas, adequadas à Lei 14.133/2021 (nova Lei de Licitações), dos artefatos da fase de planejamento, editais e termos de contratos relativos aos principais objetos licitados pela instituição.
- 3.8.3.5. A CONTRATADA deverá assegurar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do TJCE sobre os novos procedimentos e rotinas a serem implantadas, quando cabível.
- 3.8.3.6. A CONTRATADA deverá realizar oficinas de capacitação dos colaboradores envolvidos nos processos, incluindo rotinas e atividades dos processos redesenhados em geral. (Capacitação)
- 3.8.3.7. A CONTRATADA deverá preparar todo o material didático necessário para realização das oficinas de capacitação previstas, inclusive com a certificação dos participantes dos treinamentos.
- 3.8.3.7.1. Os treinamentos serão realizados em instalações disponibilizadas pelo TJCE quando no formato presencial, onde serão oferecidas estruturas de salas, computadores, projetores.
- 3.8.3.7.2. O material didático será fornecido pela CONTRATADA, seja em meio físico ou digital. A proposta da contratada deve ser apresentada contemplando os custos desses materiais.
- 3.8.3.7.3. Disponibilizar um repositório de artefatos, dados e informações, em plataforma digital, compartilhado com a Assessoria em Processo Licitatório do TJCE.
- 3.8.3.8. Os seguintes produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA:
- 3.8.3.8.1. Plano de implantação de melhorias, incluindo todas as atividades e requisitos necessários à implantação das melhorias previstas, comunicação e sensibilização dos colaboradores, contramedidas para as eventuais ações em atraso.
- 3.8.3.8.2. Modelos e minutas de editais e outros documentos referentes às padronizações e atualizações documentais em virtude da Lei 14.133/2021.
- 3.8.3.8.3. Trilha e planos de capacitação dos colaboradores, incluindo metodologias, princípios e comportamentos, pessoas e competências, relacionamento com





BENEFÍCIOS	DESCRIÇÃO
03	Aprimoramento da celeridade nas contratações, com menor tempo em atendimento às demandas das áreas.
04	Maior transparência nas contratações, possibilitando melhor governança das atividades e do orçamento.
05	Maior eficiência nos processos de contratação, assegurando a contratação de produtos certos no valor adequado.

#### 4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1. Para os serviços de consultoria, considerando o escopo delimitado de atividades específicas previstas neste Termo de Referência, planejou-se a contratação com estimativas baseadas em horas, contudo, a aferição e a medição da produtividade e qualidade dos serviços prestados, bem como respectivos pagamentos, consideram as entregas previstas no **QUADRO 1 – DAS ETAPAS E ATIVIDADES e no CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO, deste Termo de Referência.**

4.1.1.1.1. O planejamento das atividades de melhoria dos processos baseou-se no dimensionamento definido abaixo, apenas para fins de delimitação do objeto.

#	ETAPAS E ATIVIDADES	ESFORÇO PREVISTO (EM HORAS)
1	ETAPA: DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	
1.1	Atividade: Mapeamento	160
1.2	Atividade: Proposição de Melhorias	320
2	ETAPA: IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS NA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	
2.1	Atividade: Implantação de Melhorias	160
2.2	Atividade: Capacitação dos Colaboradores	160
<b>DIMENSIONAMENTO ESFORÇO PREVISTO</b>		<b>800 horas</b>

4.1.2. A remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos e de acordo com o cronograma físico-financeiro. **Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será remunerada pelo número de horas empenhadas em determinado escopo.** A remuneração será realizada, exclusivamente, por meio das entregas previstas neste documento em estrita observância ao cronograma supracitado.

4.1.3. Ressalte-se ainda que, como pontos de controle, o projeto prevê um conjunto de atividades e entregas especificamente definidas, cujos resultados poderão ser mensurados ao longo da execução do contrato.

4.1.4. O modelo de precificação adotado permite o controle da execução dos serviços previstos neste Termo de Referência por meio da gestão dos produtos gerados. Neste contexto, viabiliza-se a também a priorização das ações, ajuste de escopo e foco e a realização de mudanças eventualmente requeridas em face da natureza desta contratação.

4.1.5. Em termos de economicidade, a presente contratação busca o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. O serviço objeto deste documento será demandado, por meio de ordem de serviço, com prazos de entrega já previamente estipulados, devendo o produto da demanda atender ao formato previamente pactuado.

4.1.6. O atendimento ao prazo fixado para entrega do produto, bem como o formato e a qualidade pactuada por meio de requisitos serão utilizados como instrumento de controle das etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento.

4.1.7. O pagamento correspondente às entregas de cada Ordem de Serviço (OS) emitida será efetuado, mensalmente, no valor correspondente aos itens finalizados (entregas efetivas), após o recebimento provisório pelo Representante Administrativo do TJCE, aprovação dos produtos pelo Coordenador do Projeto de Aprimoramento dos Processos de Contratações e Aquisições do TJCE e posterior recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato, que será o Ordenador de Despesa da contratação.

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

4.1.9. O valor de cada pagamento estará condicionado às entregas previstas no cronograma físico-financeiro, sob atesto do Coordenador do Projeto de Aprimoramento dos Processos de Contratações



- 5.4.3. Os pagamentos pelas Ordens de Serviço serão realizados de forma mensal, de acordo com o quantitativo de produtos entregues. Desta forma, ao final de cada mês será emitido pela CONTRATADA um relatório que conste o trabalho realizado de forma detalhada.
- 5.4.4. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais, Técnico e Requisitante, do Contrato irão proceder com a homologação do fornecimento/serviço executado de acordo com os critérios definidos neste Termo de Referência, emitindo o devido Parecer Técnico;
- 5.4.5. Realizada a análise prevista no subitem anterior, o Fiscal Administrativo do contrato procederá com a verificação de aderência aos termos contratuais, emitindo o devido Parecer Técnico;
- 5.4.6. Após as devidas análises, caso seja identificado alguma discordância, a(s) CONTRATADA(s) será(ão) notificada(s) pelo Gestor do Contrato. Realizada a notificação, a(s) CONTRATADA deverá(ão) sanar as divergências encontradas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos do seu recebimento;
- 5.4.6.1. Caso a CONTRATADA não solucione os vícios encontrados no prazo acima citado, o Gestor do Contrato poderá efetivar os parâmetros deste documento e proceder com a indicação de eventuais sanções à Autoridade Administrativa para posterior encaminhamento à área jurídica.
- 5.4.6.2. Caso as análises efetuadas estejam de acordo com o especificado neste Termo de Referência, o Gestor do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Definitivo, em até 15 (quinze) dias a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório, que será encaminhado ao preposto da CONTRATADA para manter o referido controle;
- 5.4.7. Caberá ao Gestor do Contrato manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, onde deverá constar cópia todos os documentos. Elementos de Gestão de Contrato, em ordem cronológica, e demais ocorrências que venham acontecer durante a execução contratual, para fins de registro e controle do Contrato.
- 5.5. Encerramento Contratual
- 5.5.1. Compete ao Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gerenciamento do Contrato, avaliar, com base nos princípios da economicidade e da oportunidade, as eventuais necessidades de aditivos contratuais. Para tal, o Gestor do Contrato deverá solicitar, mediante justificativa técnica, os citados aditivos à Autoridade Administrativa.
- 5.5.2. Caberá ao Fiscal Requisitante subsidiar o Gestor do Contrato, quando da necessidade de aditivos e/ou renovação contratual, devendo ser verificado a necessidade, economicidade e oportunidade da renovação da contratação.
- 5.5.3. Ao final do período de vigência contratual ou nos casos de inexecução do objeto, o Gestor do Contrato encaminhará o Histórico de Gerenciamento do Contrato, relatando as razões de seu encerramento, acompanhado também do Termo de Encerramento do Contrato para ser assinado pela Autoridade Administrativa e, posteriormente, devolvido ao Gestor do Contrato.
- 5.5.4. O Termo de Encerramento do Contrato assinado será encaminhado ao preposto da CONTRATADA pelo Gestor do Contrato para formalizar o processo de encerramento contratual.
- 5.5.5. Após confirmação de recebimento do Termo de Encerramento do Contrato, por parte do preposto da CONTRATADA, o Gestor do Contrato irá finalizar o Histórico de Gerenciamento do Contrato e arquivá-lo.
- 5.6. Papeis envolvidos na Execução do Contrato
- 5.6.1. A equipe de gestão e fiscalização do contrato, composta por servidores vinculados aos projetos do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (Promojud), será formalizada, mediante publicação de portaria do TJCE no Diário da Justiça eletrônico (DJe).
- 5.6.2. A gestão do contrato será realizada pelo Cogestor do Projeto de aprimoramento das aquisições e contratações do TJCE.
- 5.6.3. A fiscalização do contrato será realizada pelo Líder Técnico Operacional do Projeto de aprimoramento das aquisições e contratações do TJCE, Renato Araújo Duarte.

FUNÇÃO	ATRIBUIÇÕES
Gestor do contrato	Representante com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão, incluindo o suporte à contratação, gestão, fiscalização e avaliação da contratação, bem como o controle de ordens de serviço, pagamentos, orçamento e prazos.
Fiscal Demandante do Contrato	Representante da Área Demandante, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do serviço;







- 5.7.1. Nomear Gestor e Fiscais da contratação para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 5.7.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.
- 5.7.3. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.7.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais
- 5.7.5. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) fornecimento(s) e serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 5.7.6. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- 5.7.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados.
- 5.7.8. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados.
- 5.7.9. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa realizar os fornecimentos e executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato, incluindo os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e software básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) essenciais à prestação dos serviços, quando executados nas dependências do TJCE.
- 5.7.10. Revogar e eliminar autorizações de acesso concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao TJCE.
- 5.7.11. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

## **5.8. Deveres e Responsabilidades da Contratada**

- 5.8.1. Prestar os serviços contratados conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste documento e respectivo Contrato.
- 5.8.2. São de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas diretas e indiretas, incidentes sobre o serviço contratado, inclusive a resolução de problemas de inconformidade, para os quais tenha concorrido direta ou indiretamente.
- 5.8.3. Responsabilizar-se pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos a seu cargo.
- 5.8.4. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os requisitos e padrões estabelecidos.
- 5.8.5. Utilizar, na prestação dos serviços, pessoal devidamente capacitado e habilitado para a execução dos serviços contratados que atenda às exigências profissionais estabelecidas pelo TJCE.
- 5.8.6. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao TJCE, sempre que solicitada.
- 5.8.7. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Termo de Contrato.
- 5.8.8. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do TJCE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo TJCE.
- 5.8.9. Responsabilizar-se pela execução do objeto do presente documento, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TJCE.
- 5.8.10. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.
- 5.8.11. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste documento sem prévia autorização do TJCE.
- 5.8.12. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.
- 5.8.13. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TJCE sobre os serviços





- 5.8.30. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.
- 5.8.31. Reportar ao TJCE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.8.32. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da PSTI/TJCE e das demais normas disponibilizadas pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como zelar pela observância de tais normas.
- 5.8.33. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.8.34. Apresentar mensalmente ao TJCE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 5.8.35. Devolver os crachás fornecidos pelo TJCE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o Poder Judiciário do Estado do Ceará ressarcido por eventuais extravios ou danos.
- 5.8.36. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.
- 5.8.37. Assumir a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais de suas instalações para as instalações do TJCE, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 5.8.38. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido construídos ou mantidos pela CONTRATADA, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.
- 5.8.39. Fornecer informações e esclarecimentos sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar do envio da solicitação feita pelo TJCE.
- 5.8.40. Para os serviços realizados nas dependências do TJCE, os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e software básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) serão fornecidos pelo TJCE. Quaisquer outros softwares necessários para prestação dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.8.41. A CONTRATADA deverá fornecer os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e software básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) e softwares utilizados pela equipe técnica que executar os serviços de forma remota, bem como providenciar a comunicação remota entre sua sede e seus colaboradores em regime de teletrabalho e as instalações (*datacenter*) do TJCE.
- 5.8.42. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a Contratada.
- 5.8.43. Repassar, quando do período de transição inicial e/ou final do contrato, ou quando solicitado pelo TJCE, aos profissionais indicados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços prestados na vigência do contrato.

## 5.9. Forma de Acompanhamento do Contrato

ID	EVENTO	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
1	Reunião de alinhamento inicial do Contrato	Plano de Projeto, Cronograma de realização das atividades, Termo de Compromisso, Termo de Ciência e Plano de Inserção
2	Consultoria técnica especializada no âmbito de Gestão de Licitações e Contratações Públicas	Demandas registradas através de Ordens de Serviço e acompanhadas através das entregas planejadas. Acompanhamento através de reuniões periódicas de avaliação do desempenho do projeto e evolução do cronograma.

## 5.10. Metodologia de Avaliação de Qualidade

ETAPA/FASE/ITEM	MÉTODO DE AVALIAÇÃO
-----------------	---------------------







- 5.17.1. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pelo CONTRATANTE, que atestarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, além de atestar as faturas apresentadas pela CONTRATADA, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
- 5.17.2. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes.
- 5.17.3. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviço - NMS entre o CONTRATANTE e CONTRATADA. O CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, tais como manutenção da qualidade e dos prazos acordados.
- 5.17.4. Para fins de avaliação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no presente instrumento, a CONTRATADA entregará, no final de cada mês, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pelo CONTRATANTE no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.
- 5.17.5. A entrega de serviços com nível inferior ao mínimo estabelecido constitui inexecução parcial, ensejando glosa dos valores informados no Relatório Técnico Consolidado, que será refletida no faturamento das Ordens de Serviço glosadas.
- 5.17.6. O monitoramento e controle do Contrato serão realizados em reunião, nas dependências do CONTRATANTE, entre Fiscal Técnico e preposto da CONTRATADA. A reunião será realizada mensalmente para tratar de assuntos inerentes ao contrato, e poderá haver reuniões extra dependendo de necessidade(s) percebida(s) pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico e/ou Preposto. Todas as restrições, providências e resultados alcançados no projeto deverão ser registrados em ata de reunião;
- 5.17.7. A critério do CONTRATANTE as reuniões poderão ocorrer de forma remota através de ferramenta de videoconferência. A participação da CONTRATADA em reuniões de acompanhamento não resultará em remuneração adicional.
- 5.17.8. A ausência do Preposto designado pela CONTRATADA, ou seu substituto, em reunião formalmente agendada ensejará evento de glosa contratual conforme previsto nos Níveis Mínimos de Serviço.
- 5.17.9. A qualquer tempo, poderão ser realizadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.
- 5.17.10. Os primeiros 15 (quinze) dias, contados após a assinatura do contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.
- 5.17.11. O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato, conforme item 6.16.3.
- 5.17.12. Independente da aplicação de glosa correspondente à parcela inadimplida do serviço, os descumprimentos das condições contratuais serão aferidos por indicadores próprios, ensejando a aplicação de multa quando ultrapassados os limites estabelecidos.
- 1.1.1.1. Considerando a natureza e a importância do projeto, entregas incompletas ou tardias podem ser consideradas inexecuções parciais, pois resultam em produtos de valor agregado inferior ao demandado, ensejando aplicação de glosa de redução do valor da Ordem de Serviço que o originou.

## **5.18. Critérios Gerais de Nível de Serviço**

- 5.18.1. São definidos nesta subseção vários critérios de nível de serviço que são de aplicação direta, motivados por evento ou condição de caráter individualizado.

<b>CRITÉRIOS DE NÍVEL DE SERVIÇO COM EVENTOS DE APLICAÇÃO IMEDIATA</b>		
<b>COM INCIDÊNCIA GLOBAL (PERCENTUAL INCIDENTE NA FATURA EM SUA ÍNTEGRA)</b>		
<b>Item</b>	<b>Evento/condição</b>	<b>Redutor (% da fatura)</b>

<b>CRITÉRIOS DE NÍVEL DE SERVIÇO COM EVENTOS DE APLICAÇÃO IMEDIATA</b>		
<b>COM INCIDÊNCIA GLOBAL (PERCENTUAL INCIDENTE NA FATURA EM SUA ÍNTEGRA)</b>		
1	Manter profissional sem qualificação para a realização das atividades.	0,3% por dia útil decorrido após o prazo máximo estabelecido
2	Ausência de preposto ou substituto à reunião mensal de acompanhamento do contrato	0,5% por ocorrência
3	Deixar de cumprir requisitos de sigilo e confidencialidade provocando vazamento de quaisquer informações de caráter privado sem autorização expressa do CONTRATANTE	5,0% por ocorrência
4	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos e/ou revisados em comum acordo com o CONTRATANTE	0,5% por ocorrência
5	Deixar de realizar eventos, oficinas e workshops estabelecidos junto às equipes do CONTRATANTE sem que haja a devida justificativa	0,5% por ocorrência
6	Deixar de cumprir os requisitos estabelecidos nas atividades e produtos previstos para esta contratação.	0,5% por ocorrência

5.18.2. Para casos excepcionais e justificados, e desde que haja concordância do CONTRATANTE, eventos de aplicação de glosa de itens da tabela acima poderão ser reconsiderados.

#### **5.19. Critérios de Aceitação dos Serviços**

- 5.19.1. Em caso de descumprimento de qualquer entrega que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo CONTRATANTE, haverá glosa correspondente na fatura.
- 5.19.2. São passíveis de entrega e aceitação os serviços demandados por meio de Ordem de Serviço expedida na forma deste contrato e que tenham atendido aos requisitos previstos no edital.
- 5.19.3. Os serviços serão considerados entregues quando da comunicação, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, da disponibilidade dos artefatos produzidos por meio eletrônico a ser estabelecido. A entrega de todos os artefatos resultantes da execução de uma Ordem de Serviço interrompe a contagem de seu prazo de entrega.
- 5.19.4. A homologação dos produtos de uma Ordem de Serviço se dará em prazo correspondente a até 20 dias corridos da data de entrega dos respectivos serviços. As Ordens de Serviço não homologadas neste prazo sofrerão homologação tácita, sem prejuízo da garantia contratual.
- 5.19.5. Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma Ordem de Serviço, esta será retornada ao CONTRATANTE, ao estado em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa, a partir do que será retomada a contagem do prazo de entrega e computados eventuais multas e glosas.
- 5.19.6. Não serão considerados os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela CONTRATADA, desde que tais fatos sejam comunicados ao CONTRATANTE tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência. Cabe à CONTRATADA provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços da OS.
- 5.19.7. A aceitação dos serviços de uma Ordem de Serviço não impede a constatação, no prazo da garantia, da existência de vícios e não isenta a CONTRATADA de obrigações deles decorrentes.

#### **5.20. Aceitabilidade dos Produtos por Meio de Acordos de Níveis de Serviço**

- 5.20.1. O pagamento pelos serviços estará vinculado à entrega dos produtos estabelecidos, assegurando o atendimento aos requisitos estabelecidos nas atividades. Caso o produto seja rejeitado por não atender aos requisitos previamente definidos, o mesmo será devolvido à CONTRATADA com as devidas indicações das inconformidades apontadas, que deverão ser sanadas para aprovação da referida medição.
- 5.20.2. Por serem os produtos contratuais compostos por um conjunto de atividades permanentes, sob demanda e programadas, a análise da aceitabilidade dos produtos previstos será procedida conforme lista de verificação abaixo:

### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS 1 – PRAZOS DE CONCLUSÃO DOS SERVIÇOS**





ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS 2 – QUALIDADE – FORMATAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	
	<p>Formatação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formatação adequada de artefatos: 25 pontos;</li> <li>- Textos, fluxogramas, gráficos e tabelas com pequenos desvios de formatação ou padronização, que não impeçam a apreensão do conteúdo: 15 pontos;</li> <li>- Textos, gráficos ou tabelas com defeitos de formatação que comprometam a apreensão do conteúdo: 0 pontos.</li> </ul> <p>As Faixas de Pontuação de cada indicador a ser mensurado no item “Finalidade” serão somados conforme a seguinte fórmula:</p> <p># Pontuação qualidade do serviço = pontos “conteúdo” + pontos “texto” + pontos “formatação”.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Considera-se para cada faixa de ajuste de pagamento o resultado da fórmula “pontuação qualidade do serviço”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De 90 a 100 pontos = 100% do valor correspondente ao produto na Fatura;</li> <li>De 80 a menos que 90 pontos = 90% do valor correspondente ao produto na Fatura;</li> <li>De 70 a menos que 80 pontos = 80% do valor correspondente ao produto na Fatura;</li> <li>Menos que 70 pontos = Produto inaceitável (0%)</li> </ul>
Observações	<p>Para efeitos de ajuste no pagamento será considerada a média dos valores do ANS1 e ANS 2 – “Prazo” e “Qualidade” - conforme a fórmula seguinte:</p> <p>(Faixa de ajuste no pagamento “Prazo” + “Faixa de ajuste no pagamento “Qualidade”)/2</p> <p>Este modelo de Acordo de Nível de Serviços se aplica a todos os produtos e atividades previstas.</p>

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS 3 – VALIDAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	Garantir que o produto seja entregue de acordo com os requisitos definidos, atendendo ao propósito do projeto.
Meta a cumprir	A contratada deverá assegurar que os produtos entregues estejam de acordo com os requisitos e especificações definidos pelo CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Verificação por responsável do CONTRATANTE e pelo Escritório de Processos, considerando as especificações do Termo de Referência. Não sendo validado o produto, ocorrerá a contagem para fins de ajuste de pagamento de dias de atraso até a entrega de produto que seja validado.
Forma de acompanhamento	A contratada deverá entregar os produtos no prazo contendo as validações prévias das áreas envolvidas no mapeamento e redesenho de processos, ou na viabilização de outro produto, e com a validação do responsável pela equipe do Escritório de Processos. Será efetuada a medição na entrega do produto com base na metodologia, notação e formatação exigidos para mapeamento e redesenho dos processos a serem informados na etapa de iniciação contratual.
Periodicidade	A cada recebimento de produtos por Ordem de Serviço específica.
Mecanismo de cálculo	Validação ou não do produto. Dias = Quantidade de dias de atraso
Início de vigência	A partir da emissão da ordem de serviço para início da execução de cada produto.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>VALIDAÇÃO = 100% da Fatura;</p> <p>NÃO-VALIDAÇÃO - Produto devidamente corrigido e entregue serão considerados dias de atraso de entrega afetando o valor a ser pago na fatura correspondente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de 1 a 5 dias de atraso após a correção=&gt; Será pago 90% do valor correspondente ao produto na Fatura;</li> <li>de 6 a 10 dias de atraso após a correção =&gt;Será pago 85% do valor correspondente ao produto na Fatura;</li> <li>Acima de 11 dias de atraso após a correção =&gt; Será pago 80% do valor correspondente ao produto na Fatura.</li> </ul>









**ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

Etapa	#	ETAPAS E ATIVIDADES	ENTREGAS	Meses															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
ETAPA 1: DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATACIONES	1.1.1	Diagnóstico e aprimoramento de fluxos para a macrocadeia de aquisições e contratações	Fluxos aprimorados	x															
	1.1.2	Elaboração de manuais de contratação e aquisição (desde a fase de planejamento)	Manual			x													
	1.1.3	Elaboração de manual de fiscalização	Manual				x												
	1.2.1	Elaboração de modelos padronizados dos artefatos inerentes à cadeia de contratação e aquisição (ref. Lei Nacional 14.133/2021 e normativos aplicáveis)	Documentos padronizados (por modalidade/natureza)		x														
	1.2.2	Elaborar proposta de integração e alinhamento dos instrumentos de governança de contratação utilizados pelo TJCE	Modelo de documentos institucionais					x											
	ETAPA 2: IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS NA GESTÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATACIONES	2.1	Atividade: Implantação de Melhorias	1. Plano de implantação de melhorias;							x								
2. Modelos e minutas de editais e outros documentos;												x							
3. Tíriha e planos de capacitação dos colaboradores;														x					
4. Relatório de realização de capacitações;																x			
5. Relatório de implantação das melhorias, inclusive, contemplando a definição das regras do negócio.																	x		
6. Realizar Oficinas de Capacitação dos Colaboradores																		x	
<b>Entregas por período</b>				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
<b>Percentual Estimado para Pagamento/Desembolso do Termo de Contrato (%)</b>				8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	

Obs.: Os percentuais mensais poderão variar de acordo com as entregas realizadas