

**Programa de Modernização do Judiciário Cearense**  
**TERMOS DE REFERÊNCIA**

**Processo 8502007-84.2024.8.06.0000**

<b>Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD</b>	
<b>Empréstimo nº 5248/OC-BR entre Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e Estado do Ceará</b> <b>Executor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará</b>	
<b>GN- 2350-15 - Método SQC – Modalidade de revisão Ex ante</b>	
<b>Objeto da Contratação</b>	<b>Consultoria para definição de solução que promova um método efetivo de resolução consensual de conflitos, utilizando o modelo de “Online Dispute Resolution – ODR”</b>
<b>Item do P.A.</b>	<b>4,12 (Ex ante)</b>
<b>Item do PAC</b>	<b>TJCESETIN_UGP_2024_0008</b>
<b>Componente</b>	<b>Transformação Digital no aprimoramento dos serviços à população</b>
<b>Produto</b>	<b>Processo Judicial Célere e Cognitivo</b>
<b>Projeto</b>	<b>Fortalecimento das soluções consensuais de conflito</b>
<b>Unidade Cogestora</b>	<b>Cogestor: Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão (Secretário-Geral Judiciário)</b>
<b>Unidade Orçamentária</b>	<b>Presidência</b>

- 1 - TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS**
- 2 – FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**
- 3 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO**
- 4 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 5 – INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS/ESTUDOS EXISTENTES E LEGISLAÇÃO**
- 6 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (TREINAMENTO) E TECNOLOGIA**
- 7 – RELATÓRIOS E PRODUTOS A SEREM ENTREGUES**
- 8 - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO SUGERIDO**
- 9 – QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA NECESSÁRIA**
- 10 – LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 11 – GESTÃO DO CONTRATO**
- 12 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**
- 13 – COORDENADOR DO CONTRATANTE**

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

### 14 – ANEXOS



## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

efetividade e celeridade à prestação jurisdicional, o fomento à cultura das soluções consensuais de disputas e da pacificação social e o avanço da transformação digital nos componentes que atuam nesta seara.

Contextualizando o projeto, observa-se que o avanço na promoção das soluções autocompositivas no âmbito do Poder Judiciário teve impulso a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, por meio da qual foi instituída a “Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses”, com enfoque no acesso à justiça e na pacificação de conflitos, através da utilização dos métodos consensuais, a exemplo da mediação e da conciliação.

O Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015) e a Lei da Mediação (Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015) complementaram o marco legal da gestão consensual de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro, instituindo o dever de promoção das soluções consensuais de conflitos.

Nesse contexto, o Poder Judiciário deve adotar todas as medidas possíveis para oferecer o melhor serviço ao jurisdicionado. Atualmente, o Poder Judiciário do Estado do Ceará já dispõe de processos de trabalho que permitem a realização de audiências de mediação e conciliação definidas nos processos. No entanto, apesar de ser realizado no âmbito de sistemas judiciais eletrônicos, o serviço ainda é predominantemente manual, com baixo nível de automação, limitado em informações gerenciais e com pouca variedade de opções disponíveis.

Assim, ainda que já se trabalhe na consecução dessa política há mais de dez anos, os resultados ainda são tímidos. Verifica-se que os números extraídos do relatório Justiça em Números apontam uma variação positiva, mas muito discreta, bem inferior até do que as estimativas mais conservadoras feitas em 2015, momento em que se celebrava a aprovação do marco legal da mediação no Brasil.

Por exemplo, o “índice de conciliação” era de 11,1%, em 2015 e passou para 12,3%, em 2022, uma variação que aponta mais para um quadro de estabilidade do que para o de incremento; ainda é consideravelmente tímida e traduz um contexto de estagnação. Mesmo quando se verifica a questão por outro ângulo, focando no volume de sentenças homologatórias de acordos, o resultado é praticamente o mesmo. Tomando como base o ano de 2015, foram registradas 2.987.623 decisões dessa natureza, passando para 3.508.705 em 2022. Esse pequeno incremento ocorre em um contexto em que também se verificou o crescimento da demanda geral, o que reforça a tendência de

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

estabilidade no período comparado.

Diante desse cenário, constatou-se que a abordagem tradicional que vem sendo adotada no tribunal não se mostra suficientemente eficaz para promover uma maior adesão às vias autocompositivas. Diversas foram as medidas adotadas pelo Tribunal para alavancar as vias consensuais, o que trouxe avanços importantes, mas em passos muito lentos e com abrangência limitada. Nesse sentido, impõe-se procurar caminhos novos.

Diante das possibilidades advindas da substituição da tramitação de autos processuais em meio físico pelo meio eletrônico, tem-se como premissa que a solução a ser desenvolvida deve passar necessariamente pela via tecnológica. No entanto, não pode ser uma simples transferência das rotinas físicas para o meio eletrônico. É preciso ir além, superando a postura autocentrada, de isolamento institucional, de soluções tradicionais e posturas conservadoras. É imperativo modernizar e inovar na abordagem, criando caminhos até então inexplorados para conquistar uma adesão mais significativa para as autocomposições.

O processo de ideação precisa contemplar uma revisão da atividade em todos os níveis e deve proporcionar, sempre que possível, a simplificação de procedimentos, a automação e a inteligência artificial.

A experiência tem demonstrado que a fragmentação de sistemas e soluções pode ser um fator de inefetividade. Por isso, deve-se evitar soluções isoladas que gerem lacunas ou dificuldade de comunicação entre as etapas do processo. Daí a indicação de desenvolvimento de um sistema completo para tratar, do início ao fim, todo o procedimento relacionado à promoção da autocomposição no âmbito judicial.

Nessa mesma linha, sobreveio a Resolução nº 358 de 02/12/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que estabeleceu parâmetros e diretrizes para a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário, por meio da conciliação e mediação. Esta norma é uma das referências fundamentais para o desenvolvimento ora pretendido.

Como dito, a solução deve ser completa, de modo que substitua e unifique soluções internas já existentes e avance para novas funcionalidades. Isso não significa que o sistema irá trabalhar de forma

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

isolada, ele deve se integrar com o sistema processual utilizado pelo tribunal e com outras plataformas nacionais existentes como, por exemplo, o [conciliajud.cnj.jus.br](http://conciliajud.cnj.jus.br), que contém o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ, e o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) que está estabelecida como um “serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet”.

É cediço que os sistemas processuais atuais, o PJe (atualmente nos Juizados Especiais, Fazenda Pública e Execução Fiscal, mas em expansão) e o SAJPG (competências residuais), já possuem, em nível básico, fluxos para a tramitação de demandas que se sujeitam a mediação e a conciliação, mas de forma rudimentar, não atendendo ao propósito diante da quase total ausência de mecanismos de inteligência e automação direcionados ao estímulo autocompositivo. Destaque-se que todo o desenvolvimento deve ser pensando com a capacidade de interação com o sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe de forma a manter a contínua comunicabilidade, uma vez que esse sistema, em médio prazo, concentrará a quase totalidade dos processos judiciais em tramitação.

É preciso atender igualmente às definições da Resolução CNJ nº 335/2020 do Conselho Nacional de Justiça que disciplina a política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico e cria a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, estabelecendo regras de arquitetura, requisitos e padrões de desenvolvimento para o Poder Judiciário.

Exatamente por isso, já há uma vasta documentação técnica elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça, com padrões de integração entre as bases, irrefutáveis, que funcionam como balizadores do novo sistema a ser construído, todos eles declinados no portal eletrônico: <https://docs.pdpj.jus.br/>

Para desenvolver novos módulos para a PDPJ-Br, tendo em mãos as especificações mínimas do sistema, o TJCE firmará Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o CNJ, definido o escopo geral da aplicação a ser desenvolvida. Fonte: <https://docs.pdpj.jus.br/desenvolvendo-para-a-pdpj/acordo-com-o-cnj/>.

2.2 Para fins de seleção e contratação de serviços de consultoria deverão ser cumpridas as condições estabelecidas na GN-2350-15, conforme acordado no Contrato de Empréstimo 5248/OC-BR, Cláusula 4.04:

**CLÁUSULA 4.04.** Seleção e contratação de serviços de consultoria.

(a) Para efeitos do disposto no Artigo 2.01(63) das Normas Gerais, as Partes fazem constar que as Políticas de Consultores são as datadas de

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

maio de 2019, reunidas no documento GN-2350-15, aprovado pelo Banco em 2 de julho de 2019. Se as Políticas de Consultores forem modificadas pelo Banco, a seleção e contratação de serviços de consultoria serão realizadas de acordo com as disposições das Políticas de Consultores modificadas, uma vez que estas sejam levadas ao conhecimento do Mutuário e o Mutuário aceite por escrito sua aplicação.

(b) Para a seleção e contratação de serviços de consultoria, poderá ser utilizado qualquer um dos métodos descritos nas Políticas de Consultores, desde que tal método tenha sido identificado para a respectiva contratação no Plano de Aquisições aprovado pelo Banco. A utilização das normas, procedimentos e sistemas de aquisições do Mutuário ou de uma entidade do Mutuário estará sujeita ao disposto no parágrafo 3.2 das Políticas de Consultores e no Artigo 6.04(b) das Normas Gerais.

(c) O limite que determina a composição da lista curta com consultores internacionais será de US\$1.000.000,00 (um milhão de Dólares). Abaixo desse limite, a lista curta poderá ser composta integralmente por consultores nacionais do país do Mutuário.

### 2.3 Enquadramento da contratação

A contratação fundamenta-se no Contrato de Empréstimo 5248/OC-BR, na GN 2350-15 e no item 4,12 do Plano de Aquisições do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD (BR-L1560), Contrato de Empréstimo: N° 5248/OC-BR, PLANO DE AQUISIÇÕES (PA) - 60 MESES, Atualizado em: 30/11/2023, Atualização N°: 07, Atualizado por: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

## 3 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contratação de serviços de consultoria para Definição de Solução de ODR - Online Dispute Resolution, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

## 4 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Neste projeto, estipula-se que seja necessário avançar com a ideiação de funcionalidades que possam solucionar desafios que hoje permeiam o Judiciário na complexa missão de promover a solução consensual de conflitos no âmbito judicial.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

A empresa de consultoria contratada deverá desenvolver uma proposta de solução específica para a demanda, uma vez que não foi identificado no mercado uma ferramenta padronizada para comercialização/customização, motivo pelo qual ficou prejudicada uma definição prévia de todas as especificações técnicas da solução tecnológica pretendida que contemple a resolução consensual de conflito ODR (Online Dispute Resolution).

A solução a ser buscada por este Tribunal, por envolver dados dos jurisdicionados, terá de ser aderente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), que estabeleceu diretrizes para todos os órgãos públicos e empresas privadas. Assim, a gestão e armazenamento de dados dos cidadãos terá guarida no Poder Judiciário com atuação em conformidade com as regras do Conselho Nacional de Justiça (CNJ): Recomendação n. 73/2020 e a Resolução n.363/2021.

Logicamente, essas são apenas sugestões de caminhos possíveis, extraídos da atual visão interna desses processos, mas que não excluem outros que possam e devam ser expandidos pela iniciativa de inovação que se pretende nesse Projeto.

Para nortear o processo de ideação de soluções tecnológicas para a resolução consensual de conflito ODR (Online Dispute Resolution) seguem, de forma exemplificativa, alguns questionamentos que guiarão o diagnóstico a ser elaborado:

- Como as melhores e mais efetivas corporações estão lidando com conflitos de seus clientes e trabalhando para uma resolução consensual?
- Quais são as abordagens mais eficientes para resolver conflitos de forma consensual e virtual?
- Como as corporações estão utilizando a tecnologia para facilitar a resolução consensual de conflitos com seus clientes?
- Como as corporações estão promovendo a colaboração e a comunicação efetiva entre as partes envolvidas em um conflito, inclusive de forma assíncrona?
- Quais são as principais tendências ou inovações na resolução consensual de conflitos no meio virtual?
- Qual nível de tratamento e proteção de dados está sendo aplicado nessas plataformas?
- Como as corporações estão avaliando a eficácia de seus processos de resolução consensual de conflitos?
- Como melhor gerir os recursos humanos e físicos postos à disposição dos Núcleos e Centros de Resolução Consensual de Conflitos?
- Como ampliar a utilização simplificada para acessar e manusear as ferramentas, dispensando orientações técnicas específicas, especialmente para o público de baixa escolaridade ou que não possua familiaridade com o ambiente virtual?
- Como reter o engajamento do usuário para continuar o procedimento sem abandoná-lo, por que a ferramenta o mantém interessado em prosseguir na tentativa de solução do conflito?
- Como o Poder Judiciário dos países que tem alcançado mais índice de acordos tem atuado no ambiente virtual para estimular a solução consensual dos conflitos?
- Quais as pesquisas acadêmicas com tema das soluções de resoluções de conflitos de forma consensual e virtual?

Desse modo, apesar de aberto o escopo para ideação, necessário que seu produto se materialize na construção de protótipos que possam agregar valor ao Tribunal de Justiça, ampliando objetivamente sua capacidade de efetivar soluções consensuais para os conflitos.

De forma complementar, como mera exemplificação de funcionalidades pretendidas, é possível citar caminhos já extraídos de estudos internos com as equipes locais da área de negócio:



## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

- unificação da plataforma inicial, seja ela site, aplicativo móvel, para integrar todas as iniciativas de autocomposição atualmente inexistentes no Tribunal de Justiça do Ceará;
- a plataforma inicial deve ser atrativa para todos os tipos de persona que representam o Jurisdicionado;
- Aplicação para mediações e conciliações processuais e pré processuais;
- dispor de cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes, com dados suficientes;
- Controlar a movimentação do processo entre a vara e o Cejusc recebimento e devolução do processo (possibilitação integração com o sistema judicial - PJe) via MNI;
- Agendamento e sincronização de sala física, virtual ou híbrida, conforme o caso, permitindo configurá-la por temática semelhante, a fim de que se apliquem técnicas específicas para cada assunto de direito material;
- Integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD);
- Alocação de mediador ou conciliador (interno ou externo) para a sessão, conforme estudo especializado de competência;
- Expedientes de comunicação das partes e advogados (citação ou intimação inicial, alerta de proximidade, confirmação de presença);
- Geração de minuta de atas e termos de acordo de forma automatizada;
- Cadastro de casos extrajudiciais;
- Possibilitar a negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas;
- Possibilidade de propostas para aceite e assinatura;
- Controle de propostas e contrapropostas de acordo, conforme os assuntos versados no litígio pré-processual ou processual;
- Acompanhamento e gerenciamento de processos judicializados e alocados em pautas de audiências dos CEJUSCs, diretamente por advogados, defensores públicos, procuradores, promotores e partes;
- Controle de prazos e tentativas de conciliação entre as partes, sugerindo modelos já pactuados em casos similares anteriores, considerando que cada pessoa possui “um tempo” próprio para a reflexão e ponderação do que está sendo proposto pela parte contrária e assim poder optar pela solução que melhor atenda aos seus interesses.
- Gestão das estatísticas e produtividade dos Centros Judiciários pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJCE em tempo real, permitindo agilidade no monitoramento e diagnóstico de cada uma das unidades;
- Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, sendo a titularidade desses Relatórios dos Tribunais, que poderão, desde que devidamente observada a LGPD (Lei nº 13.709/2018), disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes; e
- APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes.
- Utilizar tecnologia LLM (large language model) para, a partir das manifestações das partes, auxiliar ou substituir a atuação de mediadores e conciliadores no desenvolvimento de técnicas de negociação como “Resumo”, “recontextualização”, “paráfrase”, “formulação de perguntas”, identificação de pontos de convergência”, etc.

A Consultoria deverá elaborar o detalhamento do desafio em termos da mudança que se pretende gerar e de requisitos de desempenho mínimos essenciais, procurando abstrair inicialmente referências a possíveis soluções. Para tanto deverá levantar o cenário atual e o desejado sob diferentes pontos de vista, descrever os grupos de usuários e segmentos da população afetados pelo problema, realizar uma

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

análise prévia do mercado, mapear atores direta ou indiretamente envolvidos, definir os resultados esperados, construir o mapeamento inicial de riscos. Além disso deverá fazer uma identificação prévia de soluções internas e externas existentes, a capacidade interna de desenvolvimento das soluções necessárias, as soluções disponíveis na administração pública, as soluções disponíveis no mercado nacional ou internacional.

O serviço deverá utilizar, dentre outras, as metodologias como Design Thinking, Design de Serviços, Jornada de Serviços, Design Sprints, metodologias similares e customizadas para a realização de oficinas junto aos usuários visando à construção de propostas de produtos eficazes.

A Consultoria deverá realizar as oficinas temáticas junto aos usuários, sugerindo-se um mínimo de 12 (doze) pessoas e um máximo de 24 (vinte e quatro) pessoas, e áreas da Instituição: Secretaria Geral Judiciária, NUPEMEC, Cejuscs, magistrados, membros da Advocacia privada e pública. Adicionalmente a consultoria deverá identificar quais são as principais pesquisas acadêmicas sobre o tema inclusive com participação de professores doutores nas oficinas e construção das propostas de solução.

O serviço contemplará a utilização de metodologias para detalhamento do desafio de inovação proposto, considerando a elaboração de artefatos como o Canvas do problema, a análise PESTLEE, a matriz de definição do problema, a matriz CSD, a árvore do problema, os objetivos SMART, o mapa de atores e a jornada do usuário.

A consultoria deverá propor a composição e detalhar as atividades de um grupo técnico que será responsável por avaliar as propostas de solução a serem apresentadas para resolver o desafio, incluindo os critérios de seleção da melhor solução.

Após detalhamento do desafio, a consultoria deverá propor as alternativas viáveis com apresentação de protótipos, métodos e demais recursos que permitam a avaliar o impacto das soluções na consecução dos objetivos mapeados, incluindo o uso de inteligência artificial. Os protótipos servirão de norte para avaliação sobre sua aplicabilidade ou não, e em que tempo, será possível sua implementação.

O processo de trabalho decorrente da solução escolhida deverá ser mapeado, considerando as integrações com os diversos sistemas judiciais e demais componentes do ecossistema da justiça.

A solução tecnológica escolhida deverá ser detalhada, observado a entrega dos artefatos que permitam estruturar o desenvolvimento da solução em módulos, funcionalidades e sprints. A documentação produzida deve conter os prazos, custos e requisitos necessários. O detalhamento da solução deverá considerar as funcionalidades que poderão ser absorvidas de outros órgãos públicos, desenvolvidas pelo TJCE ou desenvolvidas através de contratação de empresa especializada. Caso seja decidido pela contratação da solução (total ou parcial), a consultoria deverá elaborar e entregar a documentação necessária ao processo de contratação, incluindo o DOD, ETP, Mapa de Riscos, Pesquisa de Mercado e Termos de Referência, bem como acompanhar o procedimento de contratação até a homologação do certame. A documentação de contratação deverá observar em sua elaboração as normas emanadas pelo TJCE, CNJ, legislação nacional e modelos de contratação específicos do BID.

Deverão ser estipulados os métodos de gestão do contrato, que estabeleçam rotinas, periodicidade mínima, com a participação dos coordenadores do TJCE e da empresa a ser CONTRATADA, a fim de garantir o fiel cumprimento da finalidade do Projeto.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

A consultoria poderá realizar o acompanhamento do desenvolvimento e implantação da solução tecnológica escolhida.

### 5 – INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS E ESTUDOS EXISTENTES E LEGISLAÇÃO

#### 5.1 Dados Básicos e Estudos Disponíveis

O CONTRATANTE colocará à disposição da Consultora Contratada todas as informações/ estudos existentes e legislação pertinente ao tema.

Os requisitos tecnológicos definidos pela consultoria deverão atender:

I. Os padrões definidos no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário e do Ministério Público, instituído pela Resolução Conjunta nº 3/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

II. Os requisitos da Portaria Nº 253, de 18 de novembro de 2020, que institui os critérios e diretrizes técnicas para o processo de desenvolvimento de módulos e serviços na Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br.

III. As normas e os padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

IV. A acessibilidade a pessoas com limitação ou deficiência (visual, motora, cognitiva), naquilo que afetar a interface com usuário e a interação humano-sistema; o Art. 47 do Decreto Federal nº 5.296 de 2004, do Acesso à Informação e à Comunicação; e as diretrizes e padrões de acessibilidade definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal, e pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA), do World Wide Web Consortium (W3C).

V. Diretrizes definidas pelos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal.

VI. Os padrões definidos no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).

VII. Normativos referentes ao processo de contratação de soluções de TIC estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça, TJCE, Banco Interamericano de Desenvolvimento, bem como a legislação nacional.

### 6 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

A CONTRATADA deverá transferir de forma documentada, durante a vigência do contrato, os conhecimentos relativos aos princípios, técnicas, processos, procedimentos e instrumentos inerentes à execução do Contrato.

A transferência se dará por meio de fornecimento de documentação técnica que abranja todos os componentes do projeto, bem como das informações adicionais produzidas para uso no interesse do projeto.

A CONTRATADA não poderá fazer publicação ou utilizar informações, de forma integral ou parcial, oriundas de seu trabalho, salvo com autorização expressa e por escrito da Coordenação do Promojud.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

BID.

A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 93, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 14.133/21, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, fluxos de trabalho, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, código fonte de IDE (Ambiente de Desenvolvimento Integrado), ferramentas que auxiliam na engenharia de software (ferramenta CASE), software e respectivos componentes, frameworks de desenvolvimento, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em repositório eletrônico definido pelo TJCE, entregues conforme versões e fabricantes indicados pelo TJCE, sendo vedado à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros.

Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente aos serviços e documentos exigidos nestes Termos de Referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

### 7 – RELATÓRIOS E PRODUTOS A SEREM ENTREGUES

A consultoria terá como entrega, no mínimo, os seguintes produtos:

#### 7. Gerenciamento do Projeto

7.1 Elaboração do Plano de Trabalho inicial com o planejamento das atividades.

7.2 Elaboração dos artefatos de gerenciamento do projeto contemplando a aplicação de melhores práticas de gerenciamento de projetos de inovação, internacionalmente reconhecidas, em todas as fases do ciclo de vida (iniciação, planejamento, execução, monitoramento e avaliação e encerramento) e nas áreas do conhecimento, a saber:

7.2.1 Integração: desenvolver o termo de abertura e o plano de gerenciamento de projeto; orientar e gerenciar sua execução; monitorar e controlar todo o trabalho; realizar o controle integrado de mudanças; realizar o encerramento do mesmo. Garantir o andamento e o controle de cada uma das etapas delineadas no planejamento do projeto. Realizar o acompanhamento integral e o prazo para efetuar as correções necessárias diante de cada ponto identificado como melhoria. Utilizar técnicas para conduzir a equipe no passo a passo das atividades pré-estabelecidas.

7.2.2 Escopo: controle e monitoramento, a fim de verificar se o escopo está sendo cumprido conforme foi definido nos processos de planejamento; coleta de requisitos; definição do escopo; criação da EAP (Estrutura Analítica do Projeto); verificação e controle do escopo; ações para o norteamto do projeto e permitem que ele não fuja aos seus propósitos e objetivos.

7.2.3 Tempo: Planejar atividades que vão para o cronograma, a ordem de precedência das atividades, o tipo e a quantidade de recursos necessários, o tempo para concluir as atividades, além de incluir a verificação do andamento do trabalho.

7.2.4 Custo: Planejamento, estimativa, orçamentação e controle de custos, de modo que o projeto termine dentro do orçamento aprovado.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

7.2.5 Qualidade: Determinar padrões ou normas de qualidade que devem ser seguidos durante o projeto, envolvendo a verificação, se o trabalho está sendo seguido conforme foi planejado e se será entregue de acordo com os padrões e normas pré-definidos.

7.2.6 Recursos Humanos: gerenciar a equipe do projeto, atribuições e responsabilidades para os membros que integram o projeto.

7.2.7 Comunicações: Determinar quem está envolvido no projeto, definir como as comunicações irão ocorrer, quando o projeto iniciar e determinar os tipos de informações geradas, quem é o responsável, qual o meio, quem vai recebê-las e qual a periodicidade.

7.2.8 Riscos: Determinar como os riscos serão identificados, analisados e como as respostas serão planejadas e como os riscos serão tratados.

7.2.9 Aquisições: Determinar o que se quer adquirir/contratar, de quem se quer adquirir, elaborar a documentação técnica da contratação.

### 7.3 Diagnóstico e delimitação do desafio

7.3.1 O detalhamento do desafio pretendido com a solução de ODR deverá prever a mudança que se pretende gerar e de requisitos de desempenho mínimos essenciais, procurando abstrair inicialmente referências a possíveis soluções através do levantamento do cenário atual e o desejado sob diferentes pontos de vista, submetendo a construção a um processo exploratório amplo. A prospecção do desafio deve passar pelas ideias do Judiciário nacional, mas não se limitando a elas. É preciso buscar na academia, na experiência de outros países, em corporações alheias ao Poder Judiciário, como as fintechs, marketplaces, grandes corporações de vendas online, por exemplo.

7.3.2 Descrever os grupos de usuários e segmentos da população afetados pelo problema reconhecer e mapear os atores envolvidos com o desafio. Com o Mapa de Atores, será possível identificar e classificar os atores, a fim de facilitar a comunicação e integrar as partes interessadas para a resolução do desafio.

7.3.3 Elaborar a matriz de definição do problema visando dissecar o problema, examinando-o sob vários ângulos, com objetivo de definir o contexto mais amplo e as questões associadas.

7.3.4 Elaborar a Matriz CSD descrevendo as Certezas, Suposições e Dúvidas para compreender o ponto de partida e desenvolvê-las nas etapas posteriores, visando identificar o que já se sabe e o que ainda não se sabe sobre o desafio a enfrentar, a fim de integrar a visão dos atores envolvidos e orientar decisões.

7.3.5 Elaborar análise PESTLEE para auxiliar na análise do ambiente em que o desafio se situa ou mesmo o contexto externo ao ambiente do TJCE. PESTLEE é um acrônimo que une as palavras Política (P), Economia (E), Social (S) e Tecnologia (T), Legal (L), Ambiental (E – Environmental), Ética (E).

7.3.6 Construir a árvore do problema contendo a representação gráfica de uma situação-problema (tronco), suas principais causas (raízes) e os efeitos negativos que ela provoca na população-alvo (galhos e folhas).

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

7.3.7 Elaborar o Canvas de Problema para estruturar o problema previamente identificado. O Canvas de Problema deverá definir suas causas e consequências, assim como, compreender a relevância do problema levantado.

7.3.8 Realizar as oficinas temáticas junto aos atores previamente selecionados incluindo usuários e áreas da Instituição, prevendo-se também a participação de grupos do ecossistema do sistema de Justiça Estadual e de representantes da Sociedade. Avaliar e incorporar as principais pesquisas acadêmicas sobre o tema ODR inclusive com participação de professores doutores nas oficinas e construção das propostas de solução.

### 7.4 Levantamento das alternativas

7.4.1 Identificar previamente as soluções internas e externas existentes, a capacidade interna de desenvolvimento das soluções necessárias, as soluções disponíveis na administração pública, as soluções disponíveis no mercado nacional ou internacional.

7.4.2 Propor alternativas para resolução do desafio baseadas em tecnologias digitais, que podem contemplar parcerias com atores externos (empresas, startups, instituições de ensino, pesquisa e extensão e instituições de pesquisa, desenvolvimento e inovação, entre outras).

7.4.3 As alternativas devem ser apresentadas através de protótipos (com uso de Mockups) navegáveis, simulação de cenários, jornada do usuário, os métodos e demais recursos que permitam a avaliar o impacto das soluções na consecução dos objetivos mapeados, incluindo o uso de inteligência artificial. Os protótipos servirão de norte para avaliação sobre sua aplicabilidade ou não, e em que tempo, será possível sua implementação.

7.4.4 Propor a composição e detalhar as atividades de grupo um técnico que será responsável por avaliar as propostas de solução a serem apresentadas para resolver o desafio, incluindo os critérios de seleção da melhor solução.

7.4.5 Auxiliar na escolha das soluções viáveis.

7.4.6 Elaboração de Provas de Conceitos (PoC), Mínimo Produto Viável (MPV) e, apresentação para grupos focais.

### 7.5 Detalhamento da alternativa escolhida

7.5.1 A solução tecnológica escolhida deverá ser detalhada, observado a entrega dos artefatos que permitam estruturar o desenvolvimento da solução em módulos, funcionalidades e sprints. A documentação produzida deve conter os prazos, custos e requisitos necessários. O detalhamento da solução deverá considerar as funcionalidades que poderão ser absorvidas de outros órgãos públicos, desenvolvidas pelo TJCE ou desenvolvidas através de contratação de empresa especializada.

7.5.2 O detalhamento da solução deverá conter no mínimo os seguintes artefatos:

7.5.2.1 Documento de visão;

7.5.2.1.1 Descrição da história dos usuários

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

### 7.5.2.1.2 Trilha tecnológica com a arquitetura proposta

7.5.2.1.3 Elaborar e entregar a documentação necessária ao processo de contratação para desenvolvimento da solução, incluindo o DOD, ETP, Mapa de Riscos, Pesquisa de Mercado e Termos de Referência, bem como acompanhar o procedimento de contratação até a homologação do certame. A documentação de contratação deverá observar em sua elaboração as normas emanadas pelo TJCE, CNJ, legislação nacional e modelos de contratação específicos do BID.

7.5.2.1.4 A documentação de contratação deve prever que todos os artefatos produzidos sigam o PDS do TJCE e CNJ, no que couber.

7.5.2.1.5 A métrica utilizada para contratação dos serviços deverá contemplar a prestação de serviços vinculados a resultados com aferição de qualidade e desempenho.

7.5.2.1.6 Os quantitativos propostos devem ser justificados.

7.5.2.1.7 Todas as informações necessárias para instruir a documentação da contratação devem ser fornecidas, incluindo a pesquisa de mercado e o mapa de preços.

### 7.6 Relatório Final dos serviços executados

## 8 – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO SUGERIDO

Os trabalhos deverão ser desenvolvidos num prazo de 07 (sete) meses, contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo Contratante. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a fim de contemplar as atividades preparatórias e a transição contratual.

ATIVIDADES/PRODUTOS													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Plano de Trabalho	X											
2	Artefatos de gerenciamento do projeto		X	X	X	X	X	X					
3	Levantamento das alternativas		X	X	X								
4	Detalhamento da alternativa escolhida				X	X	X						
5	Documentação para Contratação						X	X					
6	Relatório Final (RF)							X					

Para fins de continuidade do serviço de acompanhamento do desenvolvimento e implementação da solução escolhida, o Contratante prevê a possibilidade da adoção do método de Seleção baseado nas qualificações da Consultora (SQC) prevista na GN-2350-15. A continuidade na abordagem técnica, a experiência adquirida e a continuidade da responsabilidade profissional do mesmo consultor podem tornar preferível a continuação dos serviços com a empresa de consultoria inicial, desde que

## **Programa de Modernização do Judiciário Cearense**

verificado o desempenho satisfatório na tarefa inicial. A possibilidade da adoção desse método será examinada pelo Contratante no contexto dos interesses do projeto, no cumprimento dos princípios estabelecidos na GN-2350-15 e mediante a não objeção do Banco.

### **8.1 – Forma de Apresentação dos Relatórios e Produtos**

Os relatórios e produtos devem ser entregues em formato editável e em PDF assinado eletronicamente nos prazos definidos nas respectivas Ordens de Serviço.

Mensalmente deverá ser entregue em conjunto com a solicitação de pagamento o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pela CONTRATANTE no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados, as atividades e metodologias utilizadas. Quando aplicável, evidências como fotos, atas de presença, material utilizado, a exemplo de apresentações, apostilas, entre outros, minutas dos documentos necessários à formalização da execução dos ciclos de desenvolvimento rápido de soluções, de inovação para a plataforma, pesquisa de satisfação, lições aprendidas e medição de horas utilizadas.

## **9 – QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA NECESSÁRIA**

### **9.1 Perfis dos consultores equipe chave**

#### **9.1.1 Coordenador do projeto**

9.1.1.1 Pós-graduação *lato sensu* com experiência mínima de 03 (três) anos em gestão de projetos de pesquisa, desenvolvimentos e inovação complexos. Desejável experiência prévia na área judicial.

9.1.1.2 Desenvolver atividades de gestão geral da equipe de inovação, compreendendo:

9.1.1.2.1 Fazer cumprir, sob sua responsabilidade funcional, todas as resoluções, normativos e dispositivos contratuais

9.1.1.2.2 Liderar a concepção, estruturação, implantação e avaliação de diretrizes que garantam os objetivos definidos no projeto/programa sob sua responsabilidade,

9.1.1.2.3 Manter relacionamento de alto nível com stakeholders.

#### **9.1.2 Gerente de projeto**

9.1.2.1 Pós-graduação *lato sensu* e/ou certificação PMP, com experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de projetos de pesquisa, desenvolvimentos e inovação complexos. Desejável experiência prévia na área judicial.

9.1.2.2 Desenvolver atividades de gestão de projetos de inovação, compreendendo:

Gerenciamento de times

9.1.2.2.1 Gerenciamento de processos de produção de informações

9.1.2.2.2 Planejar, controlar e avaliar os resultados das atividades executadas pela equipe que gerencia

9.1.2.2.3 Gerenciar e analisar a construção de pareceres técnicos, relatórios e documentos emitidos pela equipe que gerencia

9.1.2.2.4 Manter relacionamento com stakeholders do projeto

#### **9.1.3 Pesquisador**

9.1.3.1 Pós-graduação *stricto sensu* com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de pesquisa, desenvolvimentos e inovação nos temas de tecnologia e/ou resolução consensual de



## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

conflito.

9.1.3.2 Desenvolver atividades de coordenação de pesquisas, compreendendo:

9.1.3.2.1 Pesquisas referentes à melhores práticas, novas tendências e inovações. A consultoria deverá apresentar pelo menos dois perfis de pesquisadores: dados secundários sobre tecnologias (área de tecnologia) e resolução consensual de conflito (área de negócio).

9.1.3.2.2 Pesquisa de desenvolvimento de novos produtos, processos ou serviços no contexto do projeto

9.1.3.2.3 Estudos de caso e de validação de hipóteses

9.1.3.2.4 Estudos de caso e experimentação

9.1.3.2.5 Estudos de aderência problema-solução

9.1.3.2.6 Estudos científicos de apoio à pareceres técnicos

9.1.3.2.7 Manter relacionamento com stakeholders do projeto.

9.1.4 Cientista de Dados

9.1.4.1 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à ciência de dados. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

9.1.4.2 Desenvolver atividades referentes à Inteligência Artificial (IA), compreendendo:

9.1.4.2.1 Modelagem de dados com proposição de modelos estatísticos para resolução dos desafios apresentados utilizando técnica de IA e Machine Learning.

9.1.4.2.2 Avaliação da integração dos dados, combinando fontes de dados diferentes visando obter a visão mais completa e precisa dos desafios propostos

9.1.4.2.3 Avaliar e propor as tecnologias necessárias para obter os resultados pretendidos.

9.1.4.3 Desenvolver atividades referentes à ciência de dados social, compreendendo:

9.1.4.3.1 Entender contexto de necessidade de negócios

9.1.4.3.2 Analisar perfis de comportamento social

9.1.4.3.3 Segmentar perfis de comportamento social

9.1.4.3.4 Identificar comportamento social

9.1.4.3.5 Desenvolver e propor modelos comportamentais

9.1.4.3.6 Definir usos dos modelos comportamentais

9.1.4.3.7 Definir critérios de sucesso da solução comportamental

9.1.5 Analista de Inovação

9.1.5.1 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas à projetos de pesquisa, desenvolvimentos e inovação. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

9.1.5.1.1 Desenvolver atividades referentes à área de inovação e projetos, compreendendo:

9.1.5.1.1.1 Desenvolver atividades de elaboração, planejamento, coordenação, execução, acompanhamento e avaliação de projetos finalísticos.

9.1.5.1.1.2 Organizar e desenvolver palestras, reuniões, técnicas de relacionamento com as empresas convidadas a participar da definição do desafio.

9.1.5.1.1.3 Desenvolver pesquisas e estudos técnicos, interpretação e disseminação de informações.

9.1.5.1.1.4 Realizar e coordenar processos de aquisição, contratação, relacionamento e avaliação de fornecedores.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

### 9.1.6 Arquiteto de Soluções

9.1.6.1 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas arquitetura de soluções. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

9.1.6.1.1 Desenvolver atividades referentes à arquitetura de soluções, compreendendo:

9.1.6.1.1.1 Investigar novas tecnologias e metodologias, avaliando seu potencial impacto nas soluções existentes ou futuras.

9.1.6.1.1.2 Colaborar com partes interessadas para entender e documentar requisitos de negócios e técnicos.

9.1.6.1.1.3 Desenvolver arquiteturas de software que atendam aos requisitos de negócios.

9.1.6.1.1.4 Avaliar e selecionar tecnologias apropriadas para atender aos objetivos da arquitetura.

9.1.6.1.1.5 Criar protótipos ou modelos para validar conceitos arquiteturais.

9.1.6.1.1.6 Avaliar e planejar a capacidade da solução proposta para garantir que a arquitetura suporte o crescimento futuro.

9.1.6.1.1.7 Incorporar práticas e medidas de segurança desde o início do design da arquitetura.

9.1.6.1.1.8 Identificar e avaliar riscos potenciais associados à arquitetura proposta e implementar estratégias para mitigá-los.

### 9.1.7 Analista de Design/UX

9.1.7.1 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas design de soluções. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

9.1.7.1.1 Desenvolver atividades referentes à arquitetura de soluções, compreendendo:

9.1.7.1.1.1 Conduzir pesquisas de design para entender as tendências do desafio, as preferências, comportamentos e expectativas do público-alvo.

9.1.7.1.1.2 Analisar dados para informar decisões de design

9.1.7.1.1.3 Desenvolver conceitos visuais e estilos gráficos para produtos.

9.1.7.1.1.4 Criar mockups e protótipos visuais para representar ideias de design

9.1.7.1.1.5 Desenvolver personas representativas dos diferentes tipos de usuários.

9.1.7.1.1.6 Usar essas personas como referência ao tomar decisões de design.

9.1.7.1.1.7 Projetar a estrutura de informações do produto, incluindo a organização de conteúdo e navegação.

9.1.7.1.1.8 Criar wireframes e protótipos para representar a estrutura proposta.

9.1.7.1.1.9 Criar fluxos de interação do usuário.

9.1.7.1.1.10 Garantir a consistência e a usabilidade em todos os pontos de contato do usuário.

9.1.7.1.1.11 Incorporar práticas e medidas de segurança desde o início do design da arquitetura.

9.1.7.1.1.12 Identificar e avaliar riscos potenciais associados à arquitetura proposta e implementar estratégias para mitigá-los.

9.1.8 A Consultoria deverá alocar um Coordenador e um Gerente do Projeto durante toda a prestação dos serviços. Para os demais serviços, a Consultoria poderá alocar mais de colaborador por perfil profissional da equipe chave, considerando as especificidades das atividades que serão executadas, considerando que medição dos serviços será por pessoa-hora e não posto de trabalho. Todos os perfis

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

definidos na equipe chave devem ser alocados na execução dos serviços.

### 9.2 Equipe Secundária - Serviço de Apoio

9.2.1 Dentro do contexto das atividades elencadas para levantar e propor a solução dos desafios, a CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade de profissionais com amplo conhecimento especialista e generalista, quando demandados pelo TJCE, capazes de apoiar a equipe principal na consecução das suas atividades devendo possuir com amplo domínio técnico em temas específicos associados às propostas de solução, incluindo tecnologias, infraestrutura de TI, boas práticas, padrões, visão holística sobre soluções e fornecedores, visão de futuro do mercado de TI, definições de infraestrutura/segurança e demais temas correlatos a natureza do projeto.

9.2.1.1 Caso a CONTRATADA seja demandada a proceder com atividades para avaliação de tecnologias específicas, deverão ser disponibilizados profissionais com amplo conhecimento em transformação de processos de negócio, condução de jornadas de serviços e de usuário, levantamento de requisitos, design thinking e metodologias correlatas, além profissionais para o desenvolvimento das Provas de Conceitos (PoC) e Mínimo Produto Viável (MPV).

### 9.3 Quantitativo

9.3.1 Os quantitativos dos serviços e profissionais da equipe chave descritos neste documento foram estimados com base na previsão mensal de horas úteis trabalhadas necessárias para execução dos serviços durante o período de sete meses.

9.3.1.2 As atividades de Coordenação de Gerenciamento dos serviços deverão ocorrer durante toda a vigência do contrato. As demais atividades serão classificadas, conforme definição a ser apresentada no Plano de Trabalho, em Serviços Especializados, Serviços Técnicos e Serviços de Apoio, observando a complexidade da atividade, bem como a alocação dos perfis equipe principal e secundária.

9.3.2 O quantitativo previsto na tabela será executado sob demanda em razão de Ordens de Serviço que sejam emanadas pelo TJCE, considerando as atividades previstas no Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo TJCE.

9.3.3 As estimativas previstas devem ser observadas apenas a título de referência de dimensionamento dos esforços de atividades, podendo ser ajustadas em função das necessidades do projeto, portanto não haverá nenhuma obrigação da TJCE na utilização do quantitativo total indicado. Somente serão devidas e pagas as horas efetivamente prestadas.

Item	Perfil	Unidade	Quantidade Horas
1	Coordenador Geral	Pessoa-hora	400
2	Gerente de Projetos	Pessoa-hora	900
3	Serviços Especializados	Pessoa-hora	900
4	Serviços Técnicos	Pessoa-hora	2900
5	Serviços de Apoio	Pessoa-hora	900

## 10 – LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os serviços serão executados nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará, em Fortaleza (CE), e/ou de forma online (remota), de acordo com o Plano de Trabalho aprovado previamente pela CONTRATANTE.

10.1.1 Em caso de execução de trabalhos de forma presencial, a CONTRATADA deverá assegurar

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

que os perfis necessários à execução das atividades estejam disponíveis e compareçam às instalações da CONTRATADA, de acordo com cronograma de atividades a ser estabelecido.

10.1.2 As atividades que envolverem os gestores das áreas de negócio do TJCE, bem como órgãos/entidades externas ao Poder Judiciário, serão executadas prioritariamente de forma presencial. As atividades que envolverem exclusivamente a área de tecnologia da informação serão executadas de forma prioritariamente remota.

10.1.2.1 A CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá facultar à CONTRATADA, caso seja do interesse desta, a opção de executar serviços previstos para serem executados de forma presencial em suas próprias dependências.

10.2 A CONTRATADA será a única responsável pela gestão dos profissionais associados à execução dos serviços nos locais em que os serviços sejam prestados, não havendo, em qualquer hipótese, diferenciação pelo preço pago pela execução dos serviços.

10.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA os equipamentos e softwares utilizados pela equipe técnica que executar os serviços.

10.4 A CONTRATADA terá a exclusiva responsabilidade pelos deslocamentos, bem como quaisquer outras despesas diretas ou indiretas, para disponibilização dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços executados de forma presencial na cidade de Fortaleza (CE).

10.5 O horário de expediente convencional é das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira nos dias úteis.

## 11 – GESTÃO DO CONTRATO

### 11.1 Iniciação do Contrato

#### 11.1.1 Reunião de Iniciação Contratual

11.1.1.1 O Gestor do Contrato, após o recebimento do Termo Contratual, convocará a CONTRATADA em até 10 (dez) dias a partir da data de publicação do Contrato, para a Reunião de Iniciação Contratual visando o alinhamento das expectativas de ambas às partes.

11.1.1.2 A convocação será realizada através de e-mail, com a data proposta da reunião;

11.1.1.3 Presença do representante legal da CONTRATADA e do preposto responsável pelo acompanhamento do Contrato, dos Fiscais Técnico e Requisitante, do Gestor do Contrato e dos demais interessados no objeto contratado;

11.1.1.4 A pauta da reunião observará, ao menos, os seguintes critérios:

11.1.1.4.1 Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e Ciência;

11.1.1.4.2 Apresentação da CONTRATADA da metodologia que será utilizada para execução das

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

atividades;

11.1.1.4.3 Entrega, por parte da CONTRATADA, do Plano de Trabalho inicial para validação pelo TJCE;

11.1.1.4.4 Repasse à CONTRATADA das informações necessárias à execução dos serviços;

11.1.1.4.5 Esclarecer a CONTRATADA como será realizado os procedimentos operacionais, administrativos para execução e gerenciamento do Contrato, previstos no Plano de Inserção. Ao fim desta exposição, o Preposto da CONTRATADA assinará o Plano de Inserção.

11.1.2 Encaminhamento Formal da Ordem de Fornecimento/Serviço

11.1.2.1 Em até em até 10 (dez) dias após aprovação do Plano de Trabalho pelo TJCE, o Gestor do Contrato deverá notificar a empresa CONTRATADA através da(s) Ordem de Serviço/Fornecimento(s), pertinente ao objeto deste Termo de Referência, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

11.1.2.2 Identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da Solução.

11.1.2.3 A definição e a especificação do objeto a ser fornecido/executado;

11.1.2.4 O quantitativo do objeto a ser fornecido/executado segundo as métricas definidas neste termo de referência;

11.1.2.5 Os Itens deverão ser executados e entregues conforme proposta de calendário estabelecido entre as partes;

11.1.2.6 Data de início da prestação dos serviços.

11.2 Procedimento de Aceitação do Objeto

11.2.1 A CONTRATADA deverá executar o escopo previsto nestes Termos de referência de acordo com as ordens de serviço que forem emitidas;

11.2.2 Os pagamentos pelas Ordens de Serviço serão realizados de forma mensal, de acordo com os produtos entregues e o respectivo quantitativo de horas trabalhadas dos produtos entregues. Desta forma, ao final de cada mês será emitido pela CONTRATADA um relatório que conste o trabalho realizado de forma detalhada.

11.2.3 São passíveis de entrega e aceitação os serviços demandados por meio de Ordem de Serviço expedida na forma do contrato e que tenham atendido aos requisitos previstos na solicitação de propostas.

11.2.4 Os serviços serão considerados entregues quando da comunicação, pela CONTRATADA à 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.

11.2.5 Efetuada a entrega/execução da ordem de fornecimento/serviço, o Fiscal Técnico do Contrato

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

irá confeccionar o Termo de Recebimento Provisório, em até 10 (dez) dias a partir da data de recebimento do produto/serviços.

11.2.6 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 nestes Termos de Referência, emitindo o devido Parecer Técnico;

11.2.7 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 Administrativo;

11.2.8 Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma Ordem de Serviço, esta será retornada à 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.

11.2.9 Caso a CONTRATADA não solucione os vícios encontrados, o Gestor do Contrato poderá proceder com a indicação de eventuais sanções a Autoridade Administrativa para posterior encaminhamento à área jurídica.

11.2.9.1 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.

11.2.9.2 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.

### 11.3 Modelo de Gestão de Contrato

11.3.1 Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela CONTRATANTE, que atestarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, conforme prevê o art. 117 da Lei no 14.133/21, 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.

11.3.2 A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente à 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 da CONTRATANTE ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 120 da Lei no 14.133/21.

11.3.3 O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviço - NMS entre a CONTRATANTE e CONTRATADA. A 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.

### **Programa de Modernização do Judiciário Cearense**

11.3.4 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 pela CONTRATANTE no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados, bem como as demais documentações que serão utilizadas para efeitos de faturamento.

11.3.5 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.

11.3.6 O monitoramento e controle do Contrato serão realizados em reunião, nas dependências da 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;

11.3.7 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.

11.3.8 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.

11.3.9 A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato, procedendo com as a aplicação das sanções cabíveis.

11.3.10 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.

11.3.11 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.

## **12 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

12.1 O pagamento correspondente às entregas de cada Ordem de Serviço (OS) emitida será efetuado, mensalmente, no valor correspondente aos itens finalizados de cada OS, após o recebimento provisório pelo Representante Administrativo do TJCE, aprovação dos produtos pelo Representante Administrativo do TJCE e posterior recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato.

12.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar em conjunto com a solicitação de pagamento o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pela CONTRATANTE no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados, bem como as demais documentações que serão utilizadas para aferição do serviço e autorização do faturamento.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

12.2 O valor de cada ordem de serviço (OS) será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{VALOR\_OS} = \text{VALOR\_HH} * \text{QTD\_HT}$$

onde:

VALOR\_HH = Valor da hora trabalhada em reais, de acordo com o contrato a ser estabelecido.

QTD\_HT = Quantidade de horas trabalhadas em reais, de acordo com relatório de atividades.

VALOR\_OS = Valor a ser pago em reais, pelos serviços realizados.

12.3 Poderão ser estabelecidos, a critério da CONTRATANTE, pontos de controle semanais quanto à execução dos serviços descritos em uma Ordem de Serviço, visando a um melhor controle das atividades realizadas e da utilização dos recursos previstos.

### 12.4 Condições para Pagamento

12.4.1 Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

12.4.2 Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, definidos de acordo com cada serviço executado.

12.4.3 Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;

12.4.4 O prazo para pagamento será suspenso durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.

12.4.5 O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas.

12.4.6 As certidões apresentadas somente serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

12.4.7 Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

12.4.8 Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

12.4.9 O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da



## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

### Administração.

12.4.10 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.4.5 Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

12.4.6 Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.

12.4.7 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será recolhido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente em sua regularidade fiscal e trabalhista. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitações e qualificações exigidas na contratação.

12.4.7.1 Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório Técnico Consolidado, por parte da CONTRATANTE.

1.1.1.1.1.

12.4.7.2 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas.

12.4.7.3 Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

12.4.7.4 As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo de Especial de Reparcelamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47.

12.4.7.5 O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

12.4.7.6 Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

### 12.5 Critérios Gerais de Nível de Serviço

12.5.1 Durante a execução contratual, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade do serviço contratado, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

12.5.2 Deverá haver o redimensionamento no pagamento mensal, sempre que a CONTRATADA:

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

12.5.2.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADA; ou

12.5.2.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.5.2.3 Caso a CONTRATADA não mantenha o nível de qualidade dos serviços, o CONTRATANTE descontará do pagamento mensal os percentuais abaixo relacionados:

<b>CRITÉRIOS DE NÍVEL DE SERVIÇO COM EVENTOS DE APLICAÇÃO IMEDIATA</b>		
<b>COM INCIDÊNCIA GLOBAL (PERCENTUAL INCIDENTE NA FATURA EM SUA ÍNTEGRA)</b>		
Item	Evento/condição	Redutor (% da fatura)
1	Manter profissional sem qualificação para a realização das atividades.	0,3% por dia útil decorrido
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 da CONTRATANTE	5,0% por ocorrência
4	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos e/ou revisados em comum acordo com a CONTRATANTE	0,5% por ocorrência
5	Deixar de realizar eventos, oficinas e workshops estabelecidos junto às equipes da 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

12.5.2.4 À CONTRATADA será permitido apresentar justificativa para a prestação do serviço contratado com menor nível de conformidade, a qual poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

### 12.6 Exigências para assinatura de contrato

12.6.1 A CONTRATADA, para fins de assinatura de contrato, deve apresentar a seguinte documentação de comprovação de regularidade jurídica e fiscal:

12.6.1.1 Cartão de CNPJ.

12.6.1.2 Ato Constitutivo (contrato social, estatuto social)

12.6.1.3 Documentos do Representante Legal.

12.6.1.4 Inscrição estadual ou comprovante de isenção.



## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

- 12.6.1.5 Certidão de Regularidade do FGTS, atualizada.
- 12.6.1.6 Certidão Negativa de Débitos do INSS, atualizada.
- 12.6.1.7 Certidão Negativa da Fazenda Estadual, atualizada.
- 12.6.1.8 Certidão Negativa de Tributos Municipais, atualizada.
- 12.6.1.9 Certidão Negativa de Débitos Federais, atualizada.
- 12.6.1.10 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, atualizada.
- 12.6.1.11 Certidão de Falência.
- 12.6.1.12 Declaração que não emprega menor de dezoito anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (art. 7º, inciso XXXIII, da CF, c/c art. 68, inciso VI, da Lei nº 14.133/21).

### 13 - COORDENADOR DO CONTRATANTE

*Para acompanhar, a fiscalizar e o recebimento os trabalhos por parte do Tribunal de Justiça do Ceará, objeto dessa contratação, será formada a Comissão de Avaliação, multidisciplinar, formada por magistrados e servidores do Núcleo Permanente De Métodos Consensuais De Solução De Conflitos, da Secretaria Geral Judiciária e da Secretaria da Tecnologia da Informação, os quais poderão atuar em conjunto ou isoladamente, a critério da Presidência do Tribunal de Justiça do Ceará.*

### 14 – Equipe de Planejamento da Contratação

---

**Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão**  
Integrante Administrativo

---

**Carlos Olegário Cavalcante Pinheiro**  
Integrante Demandante

---

**Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior**  
Integrante Técnico

### 15 – APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se ao NULFEX para iniciação de procedimento de licitatório.

## Programa de Modernização do Judiciário Cearense

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2024.

---

**Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão**  
Área Demandante/Autoridade Administrativa