

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Síntese do Tipo de Demanda:** aquisição de nova solução tecnológica de Folha de Pagamento, de serviço especializado para a implantação, treinamento e do respectivo suporte técnico para fins de substituição da solução atualmente utilizada.

**Código da Contratação:** TJCESETIN\_2025\_0045

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de aquisição de solução referente ao licenciamento de uso perpétuo da plataforma Sydle One c/c serviço de consultoria para a implementação dos processos de folha de pagamento, treinamento e respectivo suporte técnico, para substituição da solução atualmente utilizada.
- 1.2. nos termos e quantidades adiante detalhados.

Fonte	Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário do Ceará (FERMOJU)						
Programa	192 - Excelência do Desempenho da Prestação Jurisdicional						
Item	Produto / Serviços	Unidad	Qtd	Valor Unitário	Ação	Elemento	Valor Total
1	Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, incluindo camada de processo de Recursos Humanos, para usuários ilimitados.	Único	1	<b>R\$ 1.636.470,00</b>	11470	449040	<b>R\$ 1.636.470,00</b>

2	Serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One (item 1) para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, incluindo integrações com sistemas do TJ/CE e entes externos (e-Social, ISSEC, SUPSEC e banco conveniado).	Único	1	R\$ 757.791,85	11470	449040	R\$ 757.791,85
3	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, <b>sob demanda, presencial.</b>	Hora Aula	240	R\$ 293,94	20511	339040	R\$ 47.618,28
					20512		R\$ 22.927,32
4	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, <b>sob demanda, remoto.</b>	Hora Aula	240	R\$ 142,97	20511	339040	R\$ 23.161,14
					20512		R\$ 11.151,66
5	Serviço de suporte técnico da solução tecnológica (item 1).	Mês	24	R\$ 36.435,60	11470	449040	R\$ 590.256,72
					11473		R\$ 284.197,68

6	Serviços, sob demanda, voltados para a automação de novos processos e a implantação de melhorias/evoluções de processos existentes, visando integrar e aperfeiçoar os serviços digitais associados a área de Recursos Humanos.	USTA	1000 0	R\$ 177,97	11470	449040	R\$ 1.201.297,50
					11473		R\$ 578.402,50
7	Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas, bases de dados e soluções tecnológicas já existentes.	UST	3000	R\$ 133,71	11470	449040	R\$ 270.762,75
					11473		R\$ 130.367,25
8	Serviço de suporte técnico para manutenção corretiva dos processos implementados na plataforma e para motor da folha de pagamentos.	Mês	24	R\$ 126.380,44	11470	449040	R\$ 2.047.363,13
					11473		R\$ 985.767,43

<b>Total</b>	<b>R\$ 8.587.535,21</b>
--------------	-------------------------

- 1.3. Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.
- 1.4. O cálculo dos valores está disponibilizados no Anexo VI – Mapa Comparativo de Preços.
- 1.5. Os bens/serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva - por padrões usuais do mercado - conforme justificativa constante do ETP - Estudo Técnico Preliminar.
- 1.6. Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus Anexos ou no sistema eletrônico no qual ocorrerá a licitação, prevalecerá o descritivo constante neste Termo de Referência.
- 1.7. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que os serviços de suporte técnico e manutenção da plataforma devem estar sempre disponíveis para assegurar o adequado funcionamento da solução, sanando dúvidas e resolvendo problemas dos usuários, assim como atuando na evolução da plataforma, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.
  - 1.7.1. Riscos Associados à Descontinuidade da Solução
    - 1.7.1.1. Impacto na Atividade Fim do TJCE: A solução é crucial para a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) e a operacionalização da Folha de Pagamento. A descontinuidade afetaria diretamente a prestação de um serviço fundamental de gestão de colaboradores e repasse da contraprestação salarial, o que se relaciona indiretamente com a atividade fim do Tribunal, mas é essencial para a prestação dos serviços jurisdicionais aos cidadãos.
    - 1.7.1.2. Inobservância de Requisitos Estratégicos e Legais: A prorrogação da solução atual não representaria avanço tecnológico nem aderência à abordagem moderna de gestão por processos. Adicionalmente, a não substituição da solução implicaria a perpetuação de falhas de segurança, integração e conformidade com normativos legais como o eSocial e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
    - 1.7.1.3. Perda de Eficiência Operacional e Aumento de Custos: A nova solução busca a otimização e eficiência operacional, com a redução de intervenções manuais, minimização de erros e maior velocidade no processamento da folha. A não aquisição

impediria esses ganhos, podendo inclusive gerar mais custos para o TJCE a longo prazo.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

2.1. Conforme detalhado nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), o fornecimento da solução pretendida é essencial e garante a manutenção das atividades do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE). Esta solução é crucial para a atividade fim do Poder Judiciário, que necessita de um software para atender às necessidades da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), assegurando a continuidade dos serviços de gestão de colaboradores do TJCE e a operacionalização da Folha de Pagamento. A necessidade da contratação surge dos problemas e inconsistências enfrentados com a atual solução integrada de Recursos Humanos e Folha de Pagamento, o sistema ADMRH, que não atende às exigências e expectativas do TJCE e não garante a perfeita operação das atividades relacionadas à gestão da folha. O TJCE busca um serviço de folha de pagamento mais seguro, integrado e automatizado.

2.2. A contratação do objeto deste Termo de Referência permitirá a aquisição de licenciamento perpétuo de uma solução de automação de processos por meio de tecnologia low-code. O objetivo é manter a continuidade dos processos da Secretaria de Gestão de Pessoas e desenvolver processos de pagamento de colaboradores para a substituição da atual solução de folha de pagamento. Esta contratação tem correlação de complementaridade com os serviços de automação de processos já em andamento pelo Contrato nº 85/2024, no qual o TJCE contratou um serviço especializado para a automação de processos de negócios nas áreas de gestão de pessoas, financeira, contratações e patrimônio. A solução de low-code atualmente contratada, Sydle One, consiste em uma Plataforma de Aplicação low-Code (LCAP) que permite a criação ágil de aplicações de software, telas ou formulários sem a necessidade de codificação manual extensiva, facilitando o desenvolvimento rápido e flexível da solução, ajustes e melhorias contínuas. A aquisição deste licenciamento perpétuo para o "motor da folha" na plataforma Sydle One é apta a resolver a necessidade de substituição, garantindo:

2.2.1. A integração nativa com o novo sistema de gestão de pessoas já em implementação no TJCE, uma vez que a plataforma Sydle One já possui o banco de dados das informações da unidade de gestão de pessoas, o que minimiza o risco de integração.

2.2.2. O desenvolvimento e aprimoramento dos recursos humanos, minimizando erros e intervenções, e operando com precisão, velocidade e segurança.

2.2.3. A automação e hiperautomação total dos processos de folha de pagamento.

- 2.2.4. A conformidade legal, especialmente com o eSocial (Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas) e outros sistemas regulatórios governamentais, garantindo o cumprimento de todas as normas e exigências dos demais órgãos de fiscalização da Administração Pública.
- 2.2.5. A capacidade de parametrização, configuração e personalização dos artefatos produzidos.
- 2.2.6. A agilidade na manutenção e evolução do sistema pelos próprios colaboradores do TJCE, a serem capacitados.
- 2.2.7. A modernização tecnológica real, aproveitando o investimento já realizado e a infraestrutura implantada com o Sydle One.
- 2.3. **Bens e serviços que compõem a solução:** a solução escolhida para o atendimento da necessidade, conforme o Estudo Técnico Preliminar, envolve a aquisição de uma solução integrada de folha de pagamento, contemplando os seguintes componentes:
- 2.4. **Licenciamento Perpétuo da Plataforma de Desenvolvimento Low-Code (Sydle One):** a aquisição é de 01 (um) licenciamento da plataforma Sydle One, com uso ilimitado de usuários e perpétuo, o que é suficiente para atender às demandas de folha de pagamento para todos os envolvidos (desembargadores, magistrados, servidores, estagiários, inativos, pensionistas e terceirizados), como também para o uso dos processos já automatizados e para o desenvolvimento de futuras automações. (Item 1 da tabela do item 1.2)
- 2.5. **Serviços Técnicos de Implantação e Automação:** serviços especializados na implantação da solução de motor de folha de pagamento de acordo com as funcionalidades estabelecidas no Anexo IV. (Item 2 da tabela do item 1.2)
- 2.6. **Serviço de Suporte Técnico da plataforma:** engloba serviços de atualização do software da **plataforma SaaS**, garantia de disponibilidade da solução e serviço de suporte técnico. (Item 5 da tabela do item 1.2)
- 2.7. **Serviço de suporte técnico para automações:** engloba os serviços de manutenções corretivas para as automações já disponibilizadas em produção, bem como orientação técnica sobre a plataforma, funcionamento dos processos automatizados e suas parametrizações.
- 2.8. **Treinamento**, sendo composto por 240 horas. Sendo 10 horas para a equipe técnica e 230 horas para treinamento de aproximadamente 40 pessoas da área da secretaria de gestão de pessoas, preferencialmente de forma presencial. Restando ainda a possibilidade de uso de 240 horas de treinamento de forma remota para o mesmo propósito.

2.9. **Serviços Técnicos de Implantação e Automação:** inclui Unidades de Serviços Técnicos de (UST), estimadas em valor mínimo de 3000 USTs, para serviços de migração, parametrização e integração de sistemas sob demanda, com a finalidade de expansão das funcionalidades.

2.10. **Serviços Técnicos de Implantação e Automação:** inclui Unidades de Serviços Técnicos de Automação (USTA), estimadas em 10000 USTAs, para o desenvolvimento, implantação, adequação, parametrização de automações sob demanda.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação do objeto deste Termo de Referência atende à necessidade de substituição da atual solução tecnológica de Folha de Pagamento e do respectivo suporte técnico do TJCE, devidamente exposta nos Estudos Técnicos Preliminares que antecederam este Termo de Referência. A necessidade urgente surge dos problemas e inconsistências enfrentados com o sistema ADMRH, que não atende às exigências e expectativas do Tribunal de Justiça, nem garante a perfeita operação das atividades relacionadas à gestão da folha de pagamento.

3.1.1. Contextualização e justificativa da contratação

3.1.2. A Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) do TJCE tem enfrentado inúmeros problemas e inconsistências com a atual solução integrada de Recursos Humanos e Folha de Pagamento, o sistema ADMRH, utilizado desde abril de 2021. Antes do ADMRH, o Tribunal utilizava sistemas de RH e folha de pagamento distintos, sem integração, o que tornava o trabalho lento e prejudicava o gerenciamento de riscos, apesar da contratação do ADMRH ter buscado essa integração. No entanto, o ADMRH demonstrou falhas como a ausência de funcionalidades robustas, a não migração de contas ao mudar a matrícula do servidor, telas inoperantes, e erros no cálculo proporcional em exonerações. O Atual sistema de folha de pagamentos está regido sob o Contrato n. 42/2024 que possui data de encerramento em 10 de junho de 2026.

3.1.3. Diante disso, a SGP necessita de uma nova solução que confira segurança aos procedimentos, proporcione clareza das causas de falhas, permita a total automatização ou hiperautomatização dos processos de folha de pagamento e possua total integração com o sistema de RH já adotado. O objetivo é obter uma solução tecnológica de Folha de Pagamento que garanta precisão, velocidade e segurança, minimizando erros e intervenções. A solução ideal deve facilitar a automação e possibilitar que a folha seja essencialmente uma aplicação de cálculos, eliminando a inserção manual de informações e

garantindo segurança e integridade por meio de processos e fluxos digitais. Essa necessidade é permanente, demandando a aquisição de licença de uso perpétuo

### 3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.2.1. A Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais (SETIN) A contratação pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos do TJCE, conforme o Portfólio de Projetos para o biênio 2025/2027, que prevê o projeto de "Ferramenta de Gestão de Pessoas", considerado imprescindível para o funcionamento do TJCE no desempenho de suas atividades institucionais. A iniciativa está alinhada à política de planejamento assegurada no Plano de Contratações de STIC, no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), e no Planejamento Estratégico Institucional, além de estar alinhada com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário e a Estratégia Nacional de TIC (ENTIC-JUD).

3.2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual – PDTIC 2025, especificamente sob o Código da Contratação **TJCESETIN\_2025\_0045**. A aquisição de licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One se mostra como uma alternativa técnica e economicamente vantajosa, pois preserva o investimento já realizado através do Contrato nº 85/2024, que já vem sendo utilizado para automação de processos de gestão de pessoas e outras áreas, e garante a continuidade na automação de processos fundamentais para o melhor funcionamento do Tribunal.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa da demanda para a nova solução tecnológica de Folha de Pagamento foi dimensionada para atender à totalidade de colaboradores do TJCE. Será adquirido um licenciamento de uso perpétuo da plataforma de desenvolvimento Low-Code com recurso de automação de processos, sendo necessário 01 (um) licenciamento por se tratar de uma aquisição definitiva para uso ilimitado e perpétuo pelo TJCE.

3.3.2. Além do licenciamento, a demanda envolve:

3.3.2.1. Unidades de Serviços Técnicos de Implantação (UST): estimadas em 3.000 (três mil) USTs. Essa quantidade foi calculada com base em um levantamento preliminar do esforço para desenvolver e implantar o novo sistema de folha de pagamento, considerando rotinas, funcionalidades, integrações e especificidades apresentadas pela área responsável. O uso desse serviço será "sob demanda".

- 3.3.2.2. Unidades de Serviços Técnicos de Automação (USTA): proposta a quantidade de 10.000 (dez mil) USTAs, baseada nas expectativas de evoluções e melhorias futuras para a SGP e outras áreas do Tribunal. O uso da plataforma Sydle One é visto como uma oportunidade para implantar novos serviços e automatizar processos em larga escala de forma ágil e integrativa. O uso desse serviço também será "sob demanda".
- 3.3.2.3. Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia: previstas 480 (quatrocentos e oitenta) horas de treinamento, capacitação e repasse tecnológico, norteados pelo número de colaboradores envolvidos em cada atividade. O uso desse serviço será "sob demanda".
- 3.3.2.4. Suporte técnico: definido para 12 (doze) meses, visando o acesso ininterrupto a serviços de atualizações e melhorias da plataforma, bem como serviços de manutenção operacional, incluindo adequações automáticas a mudanças legislatórias.
- 3.3.2.5. Suporte técnico voltado para manutenção corretiva dos macroprocessos automatizados. Serviço com execução de acordo com os acordos de nível de serviço estabelecidos para cada tipo de criticidade.
- 3.3.2.6. A solução deve ser suficiente para atender às demandas de folha de pagamento de todo o quadro de pessoal do TJCE, sendo a média atual de aproximadamente 53 desembargadores, 430 magistrados, 4.718 servidores (efetivos e comissionados), 56 servidores cedidos, 1.448 estagiários, 799 inativos, 381 pensionistas de alimento e 1.129 terceirizados, conforme informações do sistema ADMRH. Tais números podem variar ao longo do tempo.

#### 3.4. Parcelamento da solução de TIC

- 3.4.1. A presente contratação **não** será parcelada em lotes, pois a natureza do objeto e a busca pela eficiência e pelo melhor resultado para a Administração justificam essa abordagem. A solução de Folha de Pagamento deve ser adquirida de forma integrada, contemplando a licença de uso perpétuo, os serviços de desenvolvimento, automação e melhoria de processos, o treinamento dos usuários e o suporte técnico.
- 3.4.2. O não fracionamento do objeto inviabilizaria a execução técnica da solução, considerando que a licença de uso, o desenvolvimento e a automação dependem de um mesmo ambiente tecnológico e metodologia de implantação. O treinamento, por sua vez, deve ocorrer sobre a versão final do sistema customizado. Além disso, a contratação conjunta favorece a responsabilização integral do fornecedor, garantindo maior segurança jurídica e qualidade na entrega. Essa decisão encontra fundamento no inciso II do §3º do art. 40 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 3.4.3. Avaliando a possibilidade e a pertinência do parcelamento do objeto para atendimento da necessidade, considerou-se o tipo do objeto pretendido, assim como os aspectos técnicos,

operacionais e econômicos, sobretudo de economia de escala e respectiva amortização, de modo que resultou na identificação de melhor opção em licitar lote único, pois importa em:

- 3.4.3.1. menor preço do objeto;
- 3.4.3.2. pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;
- 3.4.3.3. dificuldade e oneração excessiva para administrar mais de um contrato;
- 3.4.3.4. padronização da solução e imagem do TJCE;
- 3.4.3.5. aceno de perda significativa na economia de escala.

### 3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados

- 3.5.1. A contratação da nova solução tecnológica de Folha de Pagamento trará uma série de benefícios e resultados estratégicos, operacionais e de gestão para o Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar:
- 3.5.2. Substituição da Solução Atual: a nova solução visa substituir o sistema ADMRH, que atualmente apresenta problemas e inconsistências, não atendendo às exigências e expectativas do Tribunal e comprometendo a gestão da folha de pagamento.

### 3.6. Otimização e Eficiência Operacional:

- 3.7. Garantirá a perfeita operação das atividades relacionadas à folha de pagamento, minimizando erros e intervenções e operando com precisão, velocidade e segurança.
- 3.8. Assegurará a conformidade legal e simplificará o tratamento dos dados, aumentando a eficiência e a precisão.
- 3.9. Facilitará a automação e a realização de cálculos, eliminando a inserção manual de informações e garantindo segurança e integridade.
- 3.10. Maximizará a capacidade operacional, garantindo maior eficiência, conformidade e qualidade na execução dos trabalhos.
- 3.11. Permitirá a tomada de decisões mais precisas e embasadas em dados fidedignos por meio de ferramentas de Business Intelligence.

- 3.12. Modernização e Integração Tecnológica:
- 3.13. Proporcionará um serviço de folha de pagamento mais seguro, integrado e automatizado.
- 3.14. Atenderá a requisitos funcionais, de segurança e usabilidade, e integrar-se-á com as demais soluções de gestão de pessoas.
- 3.15. Alavancará a infraestrutura de low-code já implantada com o Contrato nº 85/2024 (Sydle One), respeitando o investimento já feito pelo Tribunal.
- 3.16. Garantirá uma modernização tecnológica real, com integração nativa, agilidade, segurança, governança e escalabilidade.
- 3.17. Autonomia e Customização:
- 3.18. Permitirá que a equipe do próprio Tribunal assimile a expertise necessária para adequar e desenvolver novos processos automatizados de acordo com as regras de negócio da instituição, superando as dificuldades de customização da solução atual.
- 3.19. Fomentará um modelo de desenvolvimento colaborativo interno, ampliando a independência tecnológica da instituição.
- 3.20. Conformidade Regulatória: assegurará o atendimento pleno e automatizado às exigências do e-Social e outros sistemas regulatórios governamentais, garantindo o cumprimento de todas as normas e exigências dos órgãos de fiscalização da Administração Pública.
- 3.21. Ganhos Econômicos e Retorno sobre o Investimento (ROI):
- 3.22. Resultará em economia e otimização de recursos na operacionalização das atividades.
- 3.23. Proporcionará ganhos financeiros no médio e longo prazo, ao centralizar soluções em uma plataforma única, reduzir custos com múltiplos sistemas e possibilitar o desenvolvimento interno de novas funcionalidades.
- 3.24. Aproveitará uma condição comercial vantajosa que prevê o abatimento de valores já pagos.

- 3.25. Eliminará o custo das licenças de uso previstas no CT-85/2024.
- 3.26. Agilidade e Qualidade:
- 3.27. Permitirá um menor tempo de execução e entrega dos produtos devido ao uso de tecnologias low-code associadas à automação de processos.
- 3.28. Facilitará a agilidade na manutenção e evolução do sistema pelos próprios colaboradores do TJCE.
- 3.29. Melhorará a qualidade na prestação dos serviços e na execução dos processos.
- 3.30. Aumentará a transparência no desenvolvimento, o engajamento das equipes e a qualidade do produto entregue, impulsionado pelas metodologias ágeis.
- 3.31. Facilitar a tomada de decisão com analytics avançado.
- 3.32. Benefícios Quantificáveis:
- 3.33. Atingir índice de 90% na satisfação dos usuários finais (Equipe da Folha)
- 3.34. Redução de 80% nos chamados de suporte relacionados a RH registrados no Assyst para fins de ajustes no sistema para correta execução da folha.
- 3.35. Redução de 50% no tempo de processamento da folha de pagamento
- 3.36. Em suma, a implementação da nova solução de Folha de Pagamento não apenas resolverá os problemas e inconsistências enfrentados com o sistema atual, mas também posicionará o TJCE na vanguarda da transformação digital, promovendo maior segurança, eficiência e autonomia na gestão de seus recursos humanos e financeiros.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A **CONTRATADA** deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto deste Termo de Referência. A solução deverá atender aos requisitos de negócio, funcionais, não funcionais, de capacitação, legais, de manutenção, de segurança, sociais, ambientais e culturais, bem como às qualificações profissionais necessárias para a execução do objeto desta contratação.

- 4.2. Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.
- 4.3. A **CONTRATADA** deve alocar nas atividades somente trabalhadores com vínculos formais e necessariamente segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.
- 4.4. A **CONTRATADA** deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas e prevenção de riscos e acidentes de trabalho;
- 4.5. Nos casos de atividades, ou parte delas, controladas ou de exercício mediante autorização prévia, caberá à **CONTRATADA** a regularização e obtenção de respectiva(s) licença(s) ou registro(s);
- 4.6. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:
- 4.6.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH N° 4 DE 11/05/2016;
- 4.6.2. Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n° 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;
- 4.7. A **CONTRATADA** deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991.
- 4.8. Requisitos de negócio
- 4.8.1. Os requisitos funcionais da solução contratada estão relacionados no ANEXO IV - REQUISITOS FUNCIONAIS.
- 4.8.2. No anexo, estão descritas as novas funcionalidades do motor de folha de pagamento, como também, as funcionalidades já implementadas e operacionais no TJ/CE em execução da plataforma Sydle One.
- 4.8.3. A implementação das funcionalidades de motor de folha de pagamento não deve prejudicar a operação das funcionalidades já automatizadas.
- 4.9. Requisitos de capacitação:
- 4.9.1. Deverão os profissionais receberem capacitações técnicas e comportamentais pela

**CONTRATADA** para as atividades a serem desenvolvidas.

4.9.2. Qualificação da Equipe: a **CONTRATADA** deverá alocar nas atividades profissionais devidamente capacitados e qualificados para a execução dos serviços, com experiência comprovada em plataformas low-code e soluções de gestão de pessoas e folha de pagamento, bem como em automação de processos.

Disponibilidade da Equipe: a **CONTRATADA** deverá manter equipe técnica qualificada disponível durante toda a vigência contratual.

4.9.3. As capacitações técnicas abrangerão conhecimentos específicos relacionados às atividades desempenhadas pelos empregados da **CONTRATADA**, com o objetivo de atualizá-los sobre práticas, normas, regulamentos e avanços relevantes em suas respectivas áreas de atuação.

4.9.4. As capacitações comportamentais visam o desenvolvimento de habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança, gestão do tempo, entre outras competências relacionadas ao desempenho profissional e à interação com colegas e usuários.

4.9.5. As capacitações serão realizadas pela **CONTRATADA** de forma habitual e de forma comprovável ao TJCE, podendo este propor ou acrescentar formações relacionadas às atividades.

#### 4.10. Requisitos legais

4.10.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Resolução CNJ n.º 468/2022 e suas atualizações, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.10.2. Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames das normas:

4.10.2.1. Resolução CNJ nº 370, de 6 de dezembro de 2021 - Estratégia Nacional de TIC do Judiciário;

4.10.2.2. Resolução Órgão Especial 00015/2024 - Tribunal de Justiça do Ceará.

4.10.2.3. Acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) pertinentes às contratações de TIC, como o Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário.

4.10.2.4. Legislações trabalhistas e fiscais aplicáveis.

#### 4.11. Requisitos de manutenção

4.11.1. Devido às características da solução de plataforma low-code e automação de processos, faz-se necessária a garantia e a realização de serviços contínuos de manutenção e suporte técnico. Estes serviços visam assegurar a disponibilidade, a operacionalidade integral e a evolução da solução, incluindo a adaptação a novas exigências e a correção de eventuais inconsistências. A Contratada deverá prover serviços completos de manutenção e suporte para a solução:

4.11.2. Suporte Técnico Especializado: a solução deverá incluir serviço de suporte técnico especializado para a solução adotada, com atendimento multinível e tempos de resposta escalonados por severidade, conforme acordos de nível de serviço (SLA).

4.11.3. Manutenção: a Contratada deverá garantir a realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas (melhoria funcional) na solução SAAS adotada, incluindo adequações automáticas a mudanças legislatórias e regulatórias.

4.11.4. Atualizações: a Contratada deverá fornecer acesso ininterrupto a serviços de atualizações e melhorias da plataforma.

#### 4.12. Requisitos temporais

4.12.1. A execução dos serviços (item 2) deverá ser efetivada no prazo máximo de 180 dias corridos para os locais informados a contar do recebimento da Ordem de Serviços (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

#### 4.13. Requisitos de segurança da informação

- 4.13.1. Conformidade com a Política de Segurança da Informação do TJCE: a solução e seus serviços deverão atender integralmente aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do TJCE instituída pela Resolução nº 15/2023 e, posteriormente modificada pela Resolução nº 21/2024.
- 4.13.2. Proteção de Dados: garantir a integridade, segurança e transparência dos dados e informações, com especial atenção à proteção de dados pessoais e sigilosos.
- 4.13.3. Controle de Acesso: Implementar controle de acesso baseado em perfis, garantindo que somente usuários autorizados tenham acesso aos dados e funcionalidades pertinentes às suas atribuições.
- 4.13.4. Assinatura de Termo de Sigilo: os profissionais envolvidos na execução do contrato deverão assinar Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, bem como Termo de Responsabilidade, comprometendo-se a não divulgar, reproduzir ou utilizar informações sigilosas obtidas durante a execução.
- 4.13.5. A solução deve ser segura, garantindo a integridade e confidencialidade dos dados. Deverá implementar criptografia robusta, como TLS 1.2+ e AES-256, para proteger as informações em trânsito e em repouso.
- 4.13.6. Homologação a Padrões de Segurança: a plataforma deve ser homologada nos principais padrões de segurança de mercado, como LGPD, GDPR, SOX, PCI, COBIT.
- 4.13.7. Backup e Retenção: a solução deverá prover backup automático com retenção de dados por um período mínimo de 5 anos.
- 4.13.8. Autenticação com Múltiplos Fatores (MFA): a solução deverá suportar mecanismos de autenticação de múltiplos fatores para reforçar a segurança do acesso dos usuários.
- 4.14. Requisitos de arquitetura tecnológica
- 4.14.1. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos a seguir:
- 4.15. Modelo de Serviço (SaaS): a plataforma deve ser fornecida no modelo Software as a Service (SaaS), hospedada e gerenciada pelo fornecedor ou por um parceiro de infraestrutura em nuvem credenciado, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade e segurança. O órgão deve ter acesso à plataforma via internet, sem a necessidade de gerenciar infraestrutura física local.
- 4.16. Multi-inquilino (Multi-tenancy): a arquitetura da plataforma deve suportar o modelo multi-inquilino, permitindo o isolamento lógico ou físico de dados e configurações para diferentes setores ou unidades do órgão, se necessário, garantindo segurança e personalização.

- 4.17. Arquitetura 100% web, sem necessidade de instalação de software cliente.
- 4.18. Compatibilidade com os principais navegadores de internet (Chrome, Firefox, Edge, Safari – últimas 3 versões).
- 4.19. Escalabilidade: a solução deve ser capaz de escalar horizontal e verticalmente para atender a picos de uso e ao crescimento da demanda do TJCE, superando limitações de infraestrutura legada.
- 4.20. Requisitos de projeto e de implementação
- 4.21. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:
- 4.22. A Contratada deverá elaborar e apresentar um plano detalhado de implantação com um cronograma de marcos bem definidos, garantindo a previsibilidade e a gestão eficiente do projeto. Este planejamento deverá considerar o escopo preliminar da demanda para o novo sistema de folha de pagamento, incluindo rotinas, funcionalidades e integrações e migrações, conforme levantado em reuniões com a área responsável.
- 4.23. O plano deve visar à redução do tempo de execução e entrega dos produtos, beneficiando-se da agilidade proporcionada pelas tecnologias low-code.
- 4.24. O plano deverá adotar como base os marcos e cronograma estimados no item 10.11 - Marcos de Implantação e Prazos.
- 4.25. A Contratada deverá realizar um levantamento aprofundado dos requisitos comerciais e técnicos, focando nos macroprocessos de gestão da folha de pagamento do TJCE. O objetivo é garantir que a nova solução atenda plenamente às exigências e expectativas do Tribunal, promovendo a total automação ou hiperautomação dos processos.
- 4.26. A Contratada será responsável pela migração completa e segura dos dados do sistema ADMRH e outros sistemas legados para a nova solução. Devendo se responsabilizar pelas ferramentas e infraestrutura para tal fim.
- 4.27. Dada a complexidade e o volume de dados da base atual (aproximadamente 1050 tabelas e mais de 700 GB, com histórico completo de 6.000 servidores), a Contratada deverá apresentar

um plano detalhado de ETL (Extração, Transformação e Carga) e validação dos dados, a fim de mitigar riscos associados à perda de informações.

- 4.28. A solução deve assegurar a integração nativa com os demais módulos da plataforma Sydle One e com os sistemas legados.
- 4.29. A partir dos inícios das atividades deverão ocorrer semanalmente reuniões de monitoramento entre a equipe da contratada e a equipe do TJCE para acompanhamento das entregas e consequente mitigação dos riscos de atraso.
- 4.30. A solução deverá permitir a parametrização completa e flexível para adequação às regras de negócio específicas do Tribunal de Justiça do Ceará, incluindo funcionalidades para cálculo de 13º salário e DIRF, que são pontos de inconsistência no sistema atual.
- 4.31. A Contratada deverá realizar testes de aceitação e homologação em ambiente dedicado. Isso inclui testes de carga obrigatórios para avaliar a performance da solução com múltiplos usuários simultâneos (por exemplo, 500 usuários simultâneos).
- 4.32. Os procedimentos de teste devem incluir listas de verificação e roteiros de testes para subsidiar a fiscalização do contrato e garantir a qualidade e adequação da solução às especificações funcionais e tecnológicas.
- 4.33. A Contratada deverá oferecer suporte pós-implantação, incluindo go-live assistido e acompanhamento da operação da nova solução por um período mínimo de 4 meses.
- 4.34. Esta fase deve prever uma operação assistida em paralelo com o sistema atual, se necessário, para garantir a assertividade dos cálculos e a transição suave para a nova plataforma.
- 4.35. O tribunal deverá conjuntamente com a contratada estabelecer uma VPN para comunicação entre a solução SAAS e a plataforma.
- 4.36. A solução deverá garantir integração com SSO, LDAP, MFA ou políticas de senhas do Tribunal de justiça do Ceará.
- 4.37. Cronograma de treinamento para usuários finais, usuários administradores, e suporte (preferencialmente presencial, mas podendo ser no modo EAD por solicitação e conveniência do Tribunal).
  
- 4.38. Requisitos de implantação
- 4.39. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
- 4.40. Manuais Elaborados: a Contratada deverá elaborar e entregar manuais técnicos (para administração do sistema) e de usuário (para operações diárias). A documentação deve ser mantida atualizada durante toda a vigência do contrato e entregue em arquivos editáveis.

- 4.41. A Contratada deverá fornecer suporte técnico especializado multinível (L1, L2, L3). Deverão ser definidos canais de atendimento (telefone, e-mail, chat, portal) e estabelecidos tempos máximos de resposta e solução conforme criticidade (SLA). O suporte incluirá serviços de mudanças legislatórias.
- 4.42. A Contratada deverá ter concluído os treinamentos para diferentes perfis de usuário (técnicos/desenvolvedores e de negócio/operacionais) O objetivo é assegurar a transferência de conhecimento para a equipe interna do Tribunal, visando autonomia na manutenção e evolução da solução. Materiais didáticos completos e certificados de participação devem ser fornecidos.
- 4.43. A contratada deverá apresentar um plano de contingência detalhado para minimizar impactos negativos em caso de falhas graves durante a implementação ou operação. Este plano deve incluir passos claros para reverter alterações e restabelecer a operação em caso de falha da nova solução.
- 4.44. A conclusão das etapas de implantação será formalizada mediante termo de recebimento e validação por comissão técnica designada. O pagamento dos marcos de implantação estará vinculado à entrega e ao aceite técnico das etapas.
- 4.45. Os serviços e entregas deverão atender a 100% dos requisitos obrigatórios e passar por testes de conformidade documentados. A aceitação definitiva ocorrerá após a avaliação da qualidade dos serviços e da conformidade com os termos contratuais.
- 4.46. Requisitos de garantia, Manutenção e Assistência Técnica
- 4.46.1. O prazo de garantia contratual das funcionalidades disponibilizadas em produção, complementar e não menor que a garantia legal, será de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.
- 4.46.2. A garantia será prestada com vistas a manter as funcionalidades implementadas em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o TJCE.
- 4.46.3. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos serviços pela própria **CONTRATADA**.
- 4.46.4. A Contratada deverá garantir a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico para a solução de plataforma low-code e seus componentes, abrangendo manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas (melhoria funcional), bem como

atualizações e patches de segurança.

4.46.5. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados nos serviços, compreendendo, caso couber, a realização de ajustes e correções necessárias.

4.46.6. A Contratada deverá garantir a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico para a solução de plataforma low-code e seus componentes, abrangendo manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas (melhoria funcional), problemas de desempenho, problemas de disponibilidade, bem como atualizações e patches de segurança.

4.46.7. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) é um componente fundamental do contrato, estabelecendo as métricas e os níveis de serviço esperados para a solução de low-code e automação de processos. O SLA deve definir de forma clara e mensurável os parâmetros de disponibilidade, desempenho, tempo de resposta e resolução de incidentes.

4.46.8. Os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para a solução devem definir de forma clara e mensurável os seguintes parâmetros:

4.46.8.1. A Contratada deverá assegurar o ininterrupto acesso a serviços de atualizações e melhorias da plataforma, bem como serviços de manutenção operacional, incluindo adequações automáticas da plataforma a mudanças legislatórias e regulatórias que impactem os processos de Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas.

4.46.8.2. Suporte Técnico e Resolução de Incidentes

O SLA deverá estabelecer tempos máximos de resposta e resolução para diferentes níveis de criticidade de incidentes, conforme a seguinte classificação ou equivalente, detalhada abaixo:

## CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO

Período Regular (entre os dias 22 e 14 do mês subsequente)

Tipo	Criticidade	Prazo máximo de solução
Erros	Impeditivo (Geração da Folha)	4 horas *
	Críticos	8 horas
	Graves	24 horas

	Regular	48 horas
<b>Dúvidas</b>		24 horas
<b>Novos módulos e funções</b>	Críticos	Negociado entre as partes
	Graves	
	Regular	

\* Considerada hora útil.

Período Crítico (entre os dias 15 e 21 do mês corrente)

<b>Tipo</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo máximo de solução</b>
<b>Erros</b>	Impeditivo (Geração da Folha)	4 horas corridas
	Críticos	8 horas corridas
	Graves	24 horas corridas
	Regular	48 horas corridas
<b>Dúvidas</b>		24 horas corridas
<b>Novos módulos e funções</b>	Críticos	Negociado entre as partes
	Graves	
	Regular	

\*Considerada hora corrida

<b>Tipo de Problema</b>	
<b>Erro</b>	<p>Mau comportamento de requisito funcional, que deixou de executar, ou que está funcionando de forma incorreta ou diferente da forma que vinha sendo executada. É ainda mau comportamento de requisito que está funcionando de forma diferente da que estava prevista, neste caso, proveniente de manutenção evolutiva. Chamado do tipo erro requer, muitas vezes, alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas;</p> <p>Falha no sistema, fora de operação;</p> <p>Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção</p>
<b>Dúvidas</b>	<p>Auxílio para operação do objeto licitado ou em procedimentos operacionais.</p> <p>Chamado do tipo dúvida não requer alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas.</p>

<b>Novos módulos e funções</b>	Atendimento a conformidade legal ou requerimento do Tribunal de Justiça por força de alteração ou melhoria em procedimentos operacionais; Chamado de demandas que necessitam de alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas e que não estavam previstas na solução inicial.
--------------------------------	--

<b>GRAU DE CRITICIDADE</b>	
<b>IMPEDITIVO</b>	Erros que impeçam a geração da folha de pagamento; erros no cálculo ou parametrização das rubricas de folha; erros que impeçam o fechamento da folha de pagamento; Erros em relatórios usados no fechamento da folha.
<b>CRÍTICO</b>	Perda parcial ou total de funcionalidade do produto; Impossibilidade de novos cadastros no sistema, principalmente quando impactar na geração de novas matrículas; Necessidade de correção no envio ou geração de eventos do eSocial. Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados; Grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade; Prejudica a prestação dos serviços; Possibilidade de acesso irrestrito a informações (ex: acessar portal do servidor sem senha); Impede o cumprimento de obrigações legais do Tribunal de Justiça com prazos estabelecidos e inadiáveis e compromete a imagem do Tribunal.
<b>GRAVE</b>	Grau vinculado à requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços; impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, mas que não compromete a imagem do Tribunal; Troca de dados bancários/financeiros entre matrículas;
<b>REGULAR</b>	Problemas que não resultem em impactos gerais no ambiente; Necessidade de Ajuste de Parametrização do sistema em virtude de alteração de normativo; Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos.

#### 4.46.9. Penalidades e Revisão Contínua:

- 4.46.9.1. A não observância dos Níveis de Serviço exigidos e demais obrigações de manutenção, que configurem descumprimento contratual, ensejará a aplicação das seguintes penalidades e glosas, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 4.46.9.2. O pagamento à Contratada será proporcional ao resultado auferido na execução dos serviços, vinculando a remuneração ao desempenho.
- 4.46.9.3. Serão aplicadas glosas (descontos) em relação ao não entregue ou não recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, conforme os termos deste Termo de Referência.
- 4.46.9.4. A glosa será proporcional em caso de descumprimento de metas e SLAs.
- 4.46.9.5. Em caso de descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos no item 4.46.8, para o tempo de resolução final para os incidentes, serão aplicados descontos proporcionais (glosas) no valor mensal do serviço, conforme a criticidade do incidente e o tempo de atraso verificado, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa:
- Para Incidentes de Criticidade **IMPEDITIVA** (Impacto Crítico/Paralisação do Serviço):
    - Desconto de 2% do valor mensal do serviço por cada hora ou fração de hora que exceder o prazo de **resolução** definido no SLA para esta criticidade.
    - Limite máximo de desconto por incidente: 20% do valor mensal do serviço ao qual o incidente está associado.
  - Para Incidentes de Criticidade **CRÍTICA** (Impacto Significativo):
    - Desconto de 1% adicional do valor mensal do serviço por cada hora ou fração de hora que exceder o prazo de **resolução** definido no SLA para esta criticidade.
    - Limite máximo de desconto por incidente: 10 % do valor mensal do serviço ao qual o incidente está associado.
  - Para Incidentes de Criticidade **GRAVE** (Impacto Alto):
    - Desconto de 0,5 % adicional do valor mensal do serviço por cada hora ou fração de hora que exceder o prazo de resolução final definido no SLA para esta criticidade.

- Limite máximo de desconto por incidente: 10 % do valor mensal do serviço ao qual o incidente está associado.

- Para Incidentes de Criticidade **REGULAR** (Impacto Menor/Dúvidas Pontuais):

- Desconto de 0,25 % adicional do valor mensal do serviço por cada hora ou fração de hora que exceder o prazo de resolução final definido no SLA para esta criticidade.

- Limite máximo de desconto por incidente: 5 % do valor mensal do serviço ao qual o incidente está associado.

4.46.9.6. Para a execução dos serviços dos itens 6 e 7 (serviços sob demanda), o instrumento de mensuração de resultado está definido no Anexo V.

4.46.9.7. As glosas serão cobradas mediante desconto direto dos pagamentos devidos, ou ainda por compensação com outros valores devidos.

4.46.9.8. As glosas por descumprimento de metas e SLAs serão aplicadas proporcionalmente ao valor do serviço afetado ou ao valor mensal do serviço.

4.46.9.9. Havendo múltiplos descumprimentos de SLA, sejam eles relacionados ao mesmo incidente ou a incidentes distintos no mesmo período de apuração, as glosas serão acumulativas.

4.46.9.10. A base de cálculo para os descontos será o valor mensal do serviço ou da parcela do serviço ao qual o SLA descumprido está associado.

4.46.9.11. O valor total das glosas aplicadas em um único mês não poderá superar 45% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao Item do serviço.

4.46.10. Pequenos descumprimentos de obrigações contratuais, atrasos de até 5 (cinco) dias em entregas não críticas, falhas na comunicação ou documentação, e a primeira ocorrência de descumprimento de SLA poderão ensejar a aplicação de Advertência.

4.46.11. Decorrido o prazo para estabelecido na tabela de SLA, sem o atendimento da solicitação do TJCE e sem apresentação de justificativa plausível pela **CONTRATADA**, fica o TJCE autorizado a contratar **CONTRATADA** diversa para executar os serviços, ajustes ou a correção necessária, bem como a exigir da **CONTRATADA** o reembolso pelos custos respectivos, sem prejuízo da aplicação de penalidades à **CONTRATADA** por descumprimento do compromisso de garantia.

4.46.12. Os custos incorridos na contratação de terceiros por decorrência de garantia não atendida no prazo notificado serão devidos e cobrados a **CONTRATADA** que desatendeu ao prazo de atendimento da garantia.

4.46.13. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

4.46.14. O recebimento e aceitação do serviço de treinamento, que é condição para iniciar o prazo de pagamento, deve ser definitivo e vinculado às seguintes entregas obrigatórias, conforme especificado nos documentos:

Entregável	Requisito/Condição	Base Legal/Documental
Execução da Carga Horária	Execução total das horas contratadas na respectiva OS.	Termo de Referência (TR)
Certificados de Participação	Emissão de certificados contendo período, carga horária e assinatura do responsável pelo treinamento.	TR
Controle de Frequência	Comprovação de que o certificado foi oferecido <b>apenas</b> aos participantes que obtiveram <b>frequência mínima de 80%</b> do curso.	TR
Relatório de Satisfação	Entrega de relatório consolidado do questionário de satisfação aplicado ao final do curso.	TR

4.46.15. Após 5 dias úteis, contados a partir da data final dos serviços de treinamento, deverão ser entregues o resultado consolidado dos questionários de satisfação respondidos pelos participantes, conforme Anexo VII.

4.46.16. Em até 30 dias após a conclusão do treinamento, deverão ser entregues aos participantes e à equipe gestora do contrato os certificados de participação do referido treinamento, sendo obrigatório constar o nome, matrícula ou CPF do participante, carga horária do treinamento, assinatura do responsável pela emissão do certificado.

4.46.17. A entrega referida no item anterior poderá ser realizada por meio eletrônico, devendo a contratada comprová-la à Administração por qualquer meio hábil. Os certificados deverão ser enviados aos participantes pela contratada e à equipe de gestão do contrato por email.

4.46.18. Os índices de medição de resultado IMR para o serviço de treinamento estão descritos no Anexo V.

**4.47. Gerente de Projeto:**

4.48. Formação: Nível Superior em qualquer das áreas de Tecnologia da Informação, Engenharias, Administração ou área correlata.

4.49. Certificação: Certificação em gerenciamento de projetos reconhecida (ex: PMP ou equivalente).

4.50. Experiência Mínima: 01 (um) ano de experiência comprovada em gestão de projetos de TI, preferencialmente em projetos de implementação de sistemas de gestão de pessoas e folha de pagamento, com conhecimento em gestão de pessoas e processos de negócio.

**4.51. Analista de Sistemas Sênior (Especialista em Low-Code e Integrações):**

4.52. Formação: Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Software ou área correlata.

4.53. Experiência Mínima: 01 (um) ano de experiência comprovada em desenvolvimento de software, com sólido conhecimento e experiência em plataformas low-code, bem como experiência com integrações governamentais (a exemplo do eSocial).

4.54. Conhecimentos Específicos: conhecimento em modelagem de processos, workflows automatizados, parametrização e personalização de artefatos produzidos em plataformas low-code. Habilidade na criação e manutenção de integrações e conectores, incluindo a capacidade de realizar prototipagem prévia das integrações críticas.

**4.55. Especialista em Recursos Humanos (Negócio/Folha de Pagamento)**

4.56. Formação: Nível Superior em Recursos Humanos, Administração, Ciências Contábeis ou área correlata.

- 4.57. Experiência Mínima: experiência comprovada de no mínimo de 01 (um) ano em processos de gestão de pessoas e folha de pagamento, especialmente em órgãos públicos, com conhecimento das regras de negócio, obrigações legais e tributárias do setor.
- 4.58. Conhecimentos Específicos: Conhecimento no processo de implantação de plataformas de folha de pagamento e de sistemas regulatórios da Administração Pública.
- 4.59. Requisitos de metodologia
- 4.59.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado da Ordem de Serviços (OS) emitida pela Contratante.
- 4.60. A Ordem de Serviço indicará o tipo de serviços, a quantidade e demais particularidades para sua correta execução, incluindo o volume de serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos, e um cronograma de realização das tarefas significativas e seus respectivos prazos
- 4.61. O encaminhamento formal das demandas deverá ser planejado visando garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.
- 4.62. O Gestor do Contrato será responsável por realizar a definição e especificação dos serviços e/ou bens, estimar os serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos, e elaborar o cronograma, envolvendo os Fiscais Técnico e Demandante quando necessário.
- 4.63. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 08 horas por dia e 05 dias por semana por via telefônica.
- 4.64. Deverão ser definidos canais de atendimento (telefone, e-mail, chat, portal) e estabelecidos tempos máximos de resposta e solução conforme criticidade (SLA).
- 4.65. A Contratada deverá disponibilizar uma conta de e-mail para fins de comunicação entre as partes, e manter atualizados o endereço comercial e os números de telefone.
- 4.66. Todas as notificações das ações (abertura, atendimento, mudança de status, aceite, pesquisa pós-serviços, entre outros) nos sistemas de chamado/suporte deverão notificar o usuário solicitante e a equipe técnica do Contratante responsável pela gestão do Contrato.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades do TJCE

5.1.1. O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos e ainda:

- 5.1.1.1. Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;
- 5.1.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 5.1.1.3. Viabilizar local para entrega, teste ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.
- 5.1.1.4. Disponibilizar acesso aos sistemas, bases de dados e equipes técnicas do TJCE, bem como fornecer as informações e os dados necessários para análise, levantamento de requisitos, desenvolvimento, implantação e integração da solução.
- 5.1.1.5. Disponibilizar os recursos técnicos e logísticos necessários para a execução dos serviços de acordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência.
- 5.1.1.6. Assegurar as condições necessárias para a correta fiscalização do Contrato por parte do **CONTRATANTE**.
- 5.1.1.7. Designar Gestor(es) e Fiscal(is) do Contrato, devidamente capacitados e com conhecimento específico, inclusive em fiscalização e gestão de contratos, para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto.
- 5.1.1.8. Viabilizar a participação dos servidores em treinamentos e capacitações, com o objetivo de promover a transferência de conhecimento e a independência tecnológica da instituição na manutenção e evolução da solução low-code.
- 5.1.1.9. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço ou de Fornecedor de Bens, conforme os critérios e modelos estabelecidos no Termo de Referência.
- 5.1.1.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, desde que atinentes ao objeto da contratação e disponíveis no conhecimento do **CONTRATANTE**.
- 5.1.1.11. Comunicar, oficialmente e por escrito, à **CONTRATADA** qualquer irregularidade ou falha encontrada na execução do objeto, solicitando providências ou justificativas imediatas.
- 5.1.1.12. Exercer fiscalização contínua na execução do contrato, registrando falhas, aplicando sanções quando cabível e tomando as medidas necessárias para sua regularização.

- 5.1.1.13. Realizar o recebimento provisório e definitivo do objeto, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e aceitação mediante termo detalhado.
- 5.1.1.14. Homologar as entregas e atestar Notas Fiscais, identificando e tratando irregularidades caso ocorram.
- 5.1.1.15. Definir e/ou validar e alimentar os dados de apoio (cadastros básicos) necessários à operacionalização dos serviços.
- 5.1.1.16. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento nos prazos estipulados, desde que todas as formalidades e exigências contratuais, incluindo as do Termo de Referência, sejam cumpridas.
- 5.1.1.17. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo contratado, quando couber.
- 5.1.1.18. Assegurar que a solução esteja em conformidade com as exigências legais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e normativas específicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como a Resolução CNJ nº 468/2022, e as determinações do eSocial.
- 5.1.1.19. Participar ativamente da gestão de riscos ao longo de todas as fases da contratação, revisando e atualizando o Mapa de Gerenciamento de Riscos.

## 5.2. Deveres e responsabilidades da contratada

- 5.2.1. A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
  - 5.2.1.1. Executar integralmente o objeto contratado conforme as especificações detalhadas neste Termo de Referência, seus anexos e a proposta vencedora, empregando as melhores práticas de mercado e as metodologias ágeis de desenvolvimento de software.
  - 5.2.1.2. Disponibilizar a plataforma low-code em nuvem (SaaS), responsabilizando-se por toda a infraestrutura necessária, incluindo servidores, sistemas operacionais, softwares auxiliares, conectividade, segurança da informação, qualidade do serviço e níveis de serviço, garantindo a sua ininterrupta disponibilidade e operacionalidade.
  - 5.2.1.3. Desenvolver, implantar e integrar o "motor" da nova solução de Folha de Pagamento utilizando a plataforma low-code Sydle One, assegurando que a aplicação seja essencialmente de cálculos, eliminando inserções manuais de informações e operando com segurança e integridade.
  - 5.2.1.4. Assegurar a integração nativa da solução com os demais módulos da plataforma Sydle One e com os sistemas legados do TJCE, incluindo o sistema de gestão de

pessoas já em implementação (Contrato nº 85/2024), e com sistemas externos como o eSocial, ISSEC, SUPSEC e bancos conveniados.

- 5.2.1.5. Garantir a total automação ou hiperautomação dos macroprocessos de gestão da folha de pagamento, atendendo plenamente às exigências e expectativas do Tribunal.
- 5.2.1.6. Realizar o levantamento aprofundado dos requisitos negociais e técnicos, validando-os com o TJCE em todas as etapas, a fim de garantir que a solução atenda às necessidades da instituição.
- 5.2.1.7. Ser responsável pela migração completa e segura dos dados do sistema ADMRH e outros sistemas legados para a nova solução, provendo as ferramentas e infraestrutura necessárias para tal fim. Deverá apresentar um plano detalhado de ETL (Extração, Transformação e Carga) e validação dos dados.
- 5.2.1.8. Corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, qualquer falha ou objeto que não esteja em conformidade com as exigências contratuais.
- 5.2.1.9. Disponibilizar serviços de suporte técnico especializado para a plataforma low-code e a solução de Folha de Pagamento, com Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, em idioma português padrão Brasil.
- 5.2.1.10. Elaborar e entregar manuais técnicos e de usuário, materiais didáticos completos, vídeos tutoriais e fornecer certificados de participação nos treinamentos, garantindo a documentação necessária para a autonomia do TJCE.
- 5.2.1.11. Designar formalmente um Preposto qualificado e acessível para ser o interlocutor principal junto à fiscalização do TJCE, disponível para o tratamento de todas as questões executivas do contrato.
- 5.2.1.12. Manter equipe técnica qualificada e disponível durante toda a vigência contratual, com perfis profissionais compatíveis com o objeto demandado, incluindo experiência em plataformas low-code e soluções de gestão de pessoas/folha de pagamento no setor público, bem como certificações pertinentes à plataforma Sydle One.
- 5.2.1.13. Ser responsável pela seleção, contratação, remuneração, treinamento e gerenciamento de todo o pessoal alocado aos serviços, arcando com todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, e quaisquer outros custos inerentes à sua condição de empregadora.
- 5.2.1.14. Apresentar, quando solicitado, os documentos comprobatórios do efetivo pagamento das rubricas correspondentes a cada empregado alocado na execução do contrato.
- 5.2.1.15. Providenciar o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto considerado inadequado pela Administração.

- 5.2.1.16. Cumprir rigorosamente todas as leis e regulamentos Federais, Estaduais e Municipais relacionados à execução dos serviços, incluindo a Lei nº 14.133/2021, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as Resoluções do CNJ (especialmente a nº 468/2022) e as normas técnicas aplicáveis ao objeto da contratação.
- 5.2.1.17. Assinar acordo de confidencialidade no ato da assinatura do Contrato, comprometendo-se a manter sigilo sobre todas as informações obtidas ou geradas durante a execução do objeto, utilizando meios seguros e confiáveis para resguardar as regras de negócio e os dados do TJCE.
- 5.2.1.18. Garantir a cessão dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo documentação, modelos de dados e bases de dados à Administração.
- 5.2.1.19. Manter comunicação formal e por escrito com o TJCE, preferencialmente por meios eletrônicos, através do Preposto designado.
- 5.2.1.20. Comunicar formalmente e por escrito ao TJCE qualquer irregularidade, falha ou ocorrência de incidentes que possam prejudicar a execução do objeto, apresentando as devidas justificativas.
- 5.2.1.21. Atender prontamente às solicitações e esclarecimentos do TJCE relacionados ao objeto contratado.
- 5.2.1.22. Encaminhar ao TJCE, quando solicitado, relatórios de consumo dos serviços realizados/demandados.
- 5.2.1.23. Apresentar as Notas Fiscais/Faturas devidamente acompanhadas das certidões negativas e demais documentos fiscais e trabalhistas exigidos para o pagamento.
- 5.2.1.24. Assumir a responsabilidade por todas as despesas inerentes aos serviços, incluindo mão de obra, tributos, emolumentos, despesas indiretas, encargos sociais e quaisquer outros gastos não especificados, necessários ao cumprimento das obrigações contratuais.
- 5.2.1.25. Aceitar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, quando couber.
- 5.2.1.26. Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos para o desenvolvimento, implantação e demais entregas, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso ou descumprimento.
- 5.2.1.27. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento;

- 5.2.1.28. Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da execução ou entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.2.1.29. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.2.1.30. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 6.1. Rotinas de execução

- 6.1.1. A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela **CONTRATADA**, denominado PREPOSTO.
- 6.1.2. A **CONTRATADA** designará formalmente o PREPOSTO da **CONTRATADA**, na forma do modelo do Anexo 01, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de realizações contratuais, podendo a **CONTRATADA** nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.
- 6.1.3. As comunicações entre o TJCE e a **CONTRATADA** devem ser realizadas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica e concentradamente pelo representante legal da **CONTRATADA** ou preposto do contrato.
- 6.1.4. A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.
- 6.1.5. A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas ao fornecimento, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.

- 6.1.6. A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e condições da entrega e recebimento dos objetos, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos. (Lei 14.133/2021, art. 144)
- 6.1.7. O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo V, sempre que a contratada:
- 6.1.7.1. a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- 6.1.7.2. b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 6.1.8. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.
- 6.1.9. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 6.1.9.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

- 6.1.10. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 6.1.11. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 6.1.12. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 6.1.13. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- 6.1.14. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.
- 6.1.15. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.
- 6.1.16. Os modelos de IMR estão dispostos no Anexo V.

- 6.1.17. A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade dos objetos entregues em cotejo com as especificações deste Termo de Referência, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.1.18. Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.
- 6.1.19. A fiscalização abrange, ainda, as seguintes verificações específicas nos serviços prestados:
- 6.1.19.1. Recebimento de termo de homologação de funcionalidade automatizada assinada por responsável da área de negócio para assegurar a conformidade do desenvolvido na plataforma com os requisitos da unidade demandante.
  - 6.1.19.2. Recebimento de termo de homologação dos requisitos funcionais elicitados, assinada por responsável da área de negócio.
  - 6.1.19.3. Emissão pela **CONTRATADA** de relatório semanal com atualização da execução das tarefas indicadas no cronograma inicial. Indicando o andamento, necessidades de repactuação de prazos, impedimentos e riscos.
- 6.1.20. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.
- 6.1.21. A fiscalização do TJCE anotará no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da **CONTRATADA** acompanhamento e participação nos registros e restando a **CONTRATADA** obrigada cumprir a exigência.
- 6.1.22. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

## **6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle - QUAIS OS**

## MÓDULOS PRECISAM SER ENTREGUES PARA A SOLUÇÃO FUNCIONAR

6.2.1. Cada OF/OS conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo a sua localização e o prazo, conforme definições deste TR.

### 6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

ID	Função do Comunicado	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Registro de Chamados Técnicos	Contratante	Contratada	Portal de Serviço da contratada e atendimento telefônico	Quando demandado pelo TJCE
2	Emissão de Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
3	Registro das Reuniões realizadas entre a contratante e a contratada	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
4	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	Contratante	Contratada	Documentos Oficiais	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
5	Troca de informações necessárias à execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Através de telefone, e-mail, planilhas, slides, sites da internet, PDF (Portable	Quando necessário

				Document Format); documento em formato portável	
--	--	--	--	---	--

6.4. Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.5. A CONTRATADA, em virtude da natureza do objeto contratado e do acesso a informações sensíveis e estratégicas do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), terá as seguintes responsabilidades e obrigações relacionadas à manutenção do sigilo e à conformidade com as normas de segurança:

6.6. Manter sigilo absoluto sobre todas as regras de negócios e os dados armazenados nas bases de dados do CONTRATANTE, ou provenientes do mesmo, sendo estes confidenciais e não devendo ser divulgados ou utilizados pela CONTRATADA para qualquer fim, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

6.7. No ato da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá firmar acordo de confidencialidade com o CONTRATANTE para que as regras de negócios e os dados armazenados nas bases de dados tenham sua confidencialidade resguardada. Este Termo de Sigilo/Confidencialidade deve ser assinado, obrigando a CONTRATADA a não divulgar informações e a submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina do TJCE.

6.8. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão da contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico (inclusive em nuvem), deverá ser devolvida e/ou descartada ao término ou rompimento do Contrato, ou por solicitação do CONTRATANTE, mediante formalização entre as partes.

6.9. A CONTRATADA deverá cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de acesso e permanência nas instalações do CONTRATANTE quando necessário à execução do objeto do contrato.

6.10. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para qualificação técnica,

sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

- 6.11. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo CONTRATANTE, incluindo suas Políticas e Diretrizes, bem como normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações, Normas Complementares e Acordos de Níveis de Serviços (SLAs).
- 6.12. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade, não-repúdio e autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob sua custódia e gerenciamento.
- 6.13. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do TJCE.
- 6.14. A contratação deve estar aderente à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.
- 6.15. Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para os gestores, permitindo diversos tipos de consulta aos logs e triagem de eventos relacionados à segurança para gerenciamento de incidentes.
- 6.16. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados para a adoção de todas as medidas que se façam necessárias para a manutenção do sigilo.
- 6.17. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS 02 e 03.
- 6.18. Formas de transferência de conhecimento
- 6.19. A CONTRATADA deverá assegurar a efetiva transferência de conhecimento e capacitação às equipes do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), com o objetivo primordial de promover a autonomia tecnológica da instituição no desenvolvimento, manutenção, evolução e gestão da solução de automação de processos baseada em low code e da aplicação de Folha de Pagamento, reduzindo a dependência externa e otimizando os recursos internos do Tribunal.

- 6.20. Para tanto, serão adotadas as seguintes formas e escopos de transferência de conhecimento:
- 6.21. A CONTRATADA será responsável por ministrar sessões de treinamento e capacitação tanto para as equipes técnicas quanto para os usuários finais do TJCE.
- 6.21.1.1. O planejamento dos treinamentos deverá ser alinhado com o CONTRATANTE para otimizar o tempo disponível das equipes e garantir a maior efetividade do conhecimento repassado.
- 6.21.1.2. O treinamento para o nível técnico deve abranger a capacitação para suporte aos usuários nos aspectos relacionados a configurações, monitoramento de uso e permissões de acesso, de modo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento e providenciar a abertura de chamados.
- 6.21.1.3. A CONTRATADA deverá garantir o repasse de conhecimento por "mentoring" para todos os serviços executados, durante a elaboração dos produtos contratados.
- 6.21.1.4. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar manuais técnicos (para administração do sistema) e manuais de usuário (para operações diárias).
- 6.21.1.5. Deverão ser fornecidos materiais didáticos completos em meio impresso e digital, um por participante, e certificados de participação aos que obtiverem aproveitamento e frequência mínima.
- 6.21.1.6. Vídeos tutoriais de uso e operação deverão ser disponibilizados, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 6.21.1.7. Será incluída a operação assistida obrigatória, que consiste no acompanhamento presencial ou remoto pelos técnicos da CONTRATADA durante o período inicial de uso da solução pelos usuários do TJCE. O objetivo é sanar dúvidas de utilização, efetuar as correções ou ajustes necessários e resolver problemas de inconsistências identificadas ou não conformidades.
- 6.21.1.8. A utilização dos serviços de treinamento e capacitação se dará "sob demanda", mediante abertura e encaminhamento de Ordens de Serviço (OS) para a CONTRATADA, não havendo obrigatoriedade de consumo total dos itens.

6.21.1.9. A transferência de conhecimento deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias corridos após a atualização do sistema em ambiente de produção, mediante Ordem de Serviço emitida pelo CONTRATANTE para esse fim, onde estarão estabelecidas as definições detalhadas e específicas para essa transferência.

6.21.1.10. A CONTRATADA deverá dispor de pessoal qualificado com os perfis profissionais requeridos para realizar a transferência de conhecimento de forma eficaz.

## 6.22. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.23. A CONTRATADA deverá planejar e executar, em colaboração com o Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), todos os procedimentos necessários para a transição do sistema de Folha de Pagamento atualmente utilizado (ADMRH) para a nova solução baseada em low-code, bem como para a finalização e encerramento formal do contrato, garantindo a continuidade operacional do TJCE, a segurança e a integridade dos dados e o efetivo repasse do conhecimento adquirido.

6.24. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

6.25. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar um Plano de Transição abrangente, que inclua cronogramas, fases, responsáveis e mecanismos de comunicação para a substituição do sistema ADMRH pela nova solução.

6.25.1.1. Será incluída a operação assistida obrigatória, consistente no acompanhamento presencial ou remoto pelos técnicos da CONTRATADA durante o período inicial de uso da solução pelos usuários do TJCE. O objetivo é sanar dúvidas de utilização, efetuar as correções ou ajustes necessários e resolver problemas de inconsistências identificadas ou não conformidades.

6.25.1.2. A conclusão das etapas de implantação e a aceitação dos serviços e bens serão formalizadas mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, assinado pelos Fiscais Técnico e Demandante.

6.25.1.3. Ao término da execução contratual, o Gestor do Contrato, com o apoio da Equipe de Gestão, será responsável por elaborar um relatório final de cumprimento dos

objetivos que justificaram a contratação, identificando possíveis aprimoramentos nas atividades do órgão.

6.25.1.4. Os fiscais deverão elaborar um relatório final sobre as ocorrências da fase de execução do contrato, após a conclusão da prestação do serviço, para ser utilizado como fonte de informações para futuras contratações.

6.25.1.5. Com o encerramento do contrato, todas as obrigações das partes cessarão, exceto aquelas que já se acumularam até a data do vencimento ou rescisão, bem como a obrigação de confidencialidade e a permissão de inspeção e auditoria das contas e registros da CONTRATADA.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. O Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) implementará um modelo de gestão do contrato robusto, pautado na transparência, na eficácia e na garantia do alcance dos objetivos da contratação. Este modelo visa assegurar a conformidade da execução contratual com as disposições legais e as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, bem como otimizar a relação entre o TJCE e a CONTRATADA durante toda a vigência do contrato.

### **7.2. Papéis e Responsabilidades na Gestão e Fiscalização**

7.2.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão conduzidas por equipe designada pelo CONTRATANTE, com papéis e responsabilidades claramente definidos, visando a uma atuação coordenada e eficiente:

7.2.1.1. Gestor do Contrato: Servidor(es) designado(s) com a responsabilidade de coordenar e supervisionar a execução do contrato em seus aspectos técnicos, administrativos e financeiros. Será o principal ponto de contato formal do CONTRATANTE com a CONTRATADA.

7.2.1.2. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor(es) da área de Tecnologia da Informação (TI) ou com conhecimento técnico específico para acompanhar os aspectos tecnológicos da solução. Sua atuação será focada na verificação da conformidade técnica, funcionalidade, desempenho e segurança da plataforma low-code e da solução de folha de pagamento.

7.2.1.3. Fiscal Demandante do Contrato: Servidor(es) da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) ou da área de negócio, responsável por acompanhar o atendimento das necessidades de negócio e os requisitos funcionais da solução, incluindo a validação das regras de negócio da folha de pagamento e a experiência do usuário.

7.2.1.4. Preposto da CONTRATADA: Representante formalmente designado pela CONTRATADA, com autonomia para tratar das questões executivas e operacionais do contrato, mantendo-se acessível e disponível para comunicação com a equipe de gestão do TJCE.

### 7.3. Critérios de Fiscalização e Acompanhamento

7.3.1. Monitoramento Contínuo: Acompanhamento diário ou periódico das atividades de desenvolvimento, implantação, suporte e automação, com o objetivo de identificar e registrar prontamente quaisquer ocorrências, falhas ou desvios em relação ao planejado.

7.3.2. Avaliação de Qualidade e Conformidade: Verificação da aderência dos produtos e serviços entregues às especificações técnicas, requisitos de negócio e padrões de qualidade estabelecidos no Termo de Referência, podendo incluir a homologação de amostras, exames de conformidade e provas de conceito.

7.3.3. Fiscalização Compartilhada: A fiscalização técnica será compartilhada entre a equipe de negócios (SGP) e a equipe de TI do TJCE, garantindo uma visão integrada e multidisciplinar da execução contratual.

7.3.4. Ações Corretivas: Determinação e acompanhamento das providências necessárias para a regularização de faltas, defeitos ou não conformidades observadas, com a definição de prazos para as correções e ajustes.

### 7.4. Critérios de aceitação

7.4.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4.2. Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fé da **CONTRATADA**, esta fica obrigada a corrigir ou

complementar os serviços no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da notificação encaminhada pelo TJCE.

#### 7.5. Recebimento provisório

7.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE no ato de entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no Anexo - Termo de Recebimento Provisório, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.5.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **20 (vinte) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.5.2.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.

7.5.3. Para efeito de recebimento provisório:

7.5.3.1. Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;

7.5.3.2. Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

7.5.4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.

7.5.5. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.5.6. O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.5.7. O recebimento e aceitação dos serviços, inclusive quando conte com subcontratação, não excluirá a responsabilidade civil da **CONTRATADA** pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

#### 7.6. Recebimento definitivo

- 7.6.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez)** dias úteis, contados do recebimento provisório, após confirmação das características e verificação da qualidade e quantidade dos serviços, assim como atendimento das demais obrigações contratuais, sendo expedida a competente aceitação, mediante termo circunstanciado.
- 7.6.2. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelo gestor do contrato, conforme termo constante no Anexo - Termo de Recebimento Definitivo e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.
- 7.6.3. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.
- 7.6.4. Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à **CONTRATADA**.
- 7.6.5. A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da **CONTRATADA** de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.
- 7.6.6. Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à **CONTRATADA** para solução do problema. Caso a **CONTRATADA** não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à **CONTRATADA**, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

## 8. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

### 8.1. Níveis mínimos de serviço exigidos

- 8.1.1. O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços se referirá à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade, importará pagamento proporcional pelo realizado, seguindo os critérios definidos neste instrumento e constantes dos anexos.
- 8.1.2. Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos objetos, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução prevista no artigo 144 da Lei nº 14.133/21,

promovendo-se pagamento proporcional ao realizado, de modo a evitar superfaturamento e locupletamento.

- 8.1.3. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados, seja por não estarem nas previsões ou faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, seja por se situarem no nível mínimo destas, serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato.
- 8.1.4. Após terminado o período de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à **CONTRATADA** o instrumento “Medição de Serviços Prestados” que conterá, no mínimo:
  - 8.1.4.1. Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
  - 8.1.4.2. Número do Contrato;
  - 8.1.4.3. Partes Contratuais;
  - 8.1.4.4. Síntese do objeto;
  - 8.1.4.5. Listagem de ocorrências e medições;
  - 8.1.4.6. Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.
- 8.1.5. A **CONTRATADA** deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

## 8.2. Descontos e sanções administrativas

- 8.2.1. Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **CONTRATADA** pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, neste Termo de Referência.
- 8.2.2. Em caso de inadimplemento das obrigações, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato, tais como advertência, multa e suspensão, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais.
- 8.2.3. Contraditório e Ampla Defesa: A aplicação de sanções será precedida da garantia do direito ao contraditório e à ampla defesa da **CONTRATADA**.

8.2.4. Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias: O TJCE poderá utilizar meios alternativos de prevenção e resolução de disputas, como conciliação, mediação ou comitê de resolução de disputas, conforme a Lei nº 14.133/2021.

8.2.5. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as sanções previstas no Art. 156 da Lei 14.133/2021:

8.2.5.1. Advertência;

8.2.5.2. Multa:

8.2.5.2.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso no fornecimento e execução de serviços, calculado sobre o valor da ordem de serviço, até o limite de 10% (dez por cento);

8.2.5.2.2. Moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso no fornecimento e execução de serviços, calculados, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor da ordem de serviço, por prazo superior a 10 (dez) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

8.2.5.2.3. Compensatória de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, para a inexecução total do objeto;

8.2.5.2.4. Compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, para a inexecução parcial do objeto;

8.2.5.2.5. Compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor total da ordem de serviço, por descumprimento das demais obrigações contratadas;

8.2.5.2.6. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.5.2.7. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega, salvo prorrogação estipulada por escrito pelo TJCE, quando então será contabilizado o atraso a partir do vencimento da nova data designada;

8.2.5.2.8. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou deverá ser pago pela CONTRATADA por meio de guia própria emitida pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção;

8.2.5.2.9. A sanção de multa é cumulativa com outras sanções e com a aplicação de glosas, quando houver;

8.2.5.2.10. O valor total da multa aplicada não poderá ser superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado, em razão da mesma infração contratual.

8.2.5.3. Impedimento de licitar e contratar;

8.2.5.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.2.6. A aplicação de sanções deverá observar o regular processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

8.2.7. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.2.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

8.2.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

8.2.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.2.7.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

8.2.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

### 8.3. Do pagamento

8.3.1. O pagamento do item 1, Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, será efetivado após a emissão do termo de recebimento definitivo atestando a disponibilização de ambiente em produção da plataforma Sydle One com opção de criação de usuários ilimitados.

8.4. O pagamento referente ao item 2, serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, será realizado sob a forma de execução global. Resultando em um único pagamento após a entrega completa da solução do motor de folha e

conjuntamente com os artefatos documentais associados, mediante apresentação de Ordens de Serviço (OS) e ateste de conclusão das tarefas.

- 8.5. Suporte Técnico (Item 8): Pagamento mensal, a partir da finalização da implantação dos processos de motor de folha e após garantia contratual do serviço de 120 (cento e vinte) dias (conforme definido no item 4.46.1), sendo de natureza contínua e passível de renovação.
- 8.6. Treinamento (Itens 4 e 5): Pagamento após a efetiva realização dos serviços de treinamento e entrega dos certificados e relatório consolidado da pesquisa de satisfação.
- 8.7. Serviços de Automação e Melhorias (Item 6 – UST e Item 7): O pagamento será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço (OS) e será apurado por meio de Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA) e Unidades de Serviço Técnico (UST), respectivamente. A UST é uma medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução de determinada tarefa que acarretará a entrega de produtos.
- 8.8. No caso do Item 6, o quantitativo de USTA será calculado por serviço a ser automatizado e depende da complexidade do referido processo. O cálculo do quantitativo de USTA será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviço (OS) e está demonstrado este Projeto Básico no item 8.3.14, por meio da fórmula  $Vf = (FE + UA + DE + II) * PF$ .
- 8.9. Para o cálculo da USTA, será considerado o nível de complexidade de um processo, adotando-se os seguintes fatores:
- 8.10. Formulários: telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários dos serviços, independentemente do número de campos, separadores e regras. Não serão considerados novos formulários quando as mesmas telas são reexibidas para diferentes usuários, ou quando a ela são apenas acrescentados novos campos;
- 8.11. Unidades administrativas: Unidades administrativas do TJCE, que serão efetivamente consultadas/ouvidas para a realização do trabalho, em estimativa feita pelo TJCE;
- 8.12. Decisores: todo aquele que, no decorrer do processo, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa;
- 8.13. Interfaces de integração: operações realizadas, por meio da Plataforma de Interoperabilidade, que permitem a integração do fluxo de automação dos serviços com sistemas de informação e/ou base de dados já existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar. Interfaces de integração

serão contabilizadas apenas a primeira vez em que aparecer, independentemente da quantidade de serviços que forem automatizados para uma mesma área.

8.14. Cada um dos fatores deverá ser pontuado conforme a tabela a seguir:

<b>Fator</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Pontuação</b>
Formulários de entrada - FE	1 a 2	1
	3 a 4	2
	5 a 6	3
	7 a 8	4
Unidades Administrativas envolvidas - UA	1 (o próprio órgão/entidade)	0.5
	2 a 3	1
	4 a 5	1.5
	6 a 7	2
Decisores envolvidos - DE	0 a 3 – Zero caso a decisão já esteja automatizada.	0.5
	4 a 6	1
	7 a 9	1.5
	10 a 12	2
Interfaces de integração - II	Até 3	1
	4 a 6	3
	7 a 9	5
	10 12	7

8.15. No cálculo da pontuação dos fatores, caso algum fator exceda a quantidade máxima respectiva estabelecida na tabela, será atribuído 0,5 (meio) ponto por unidade excedida, independentemente do fator.

8.16. As pontuações individuais dos fatores deverão ser somadas para compor a pontuação total referente ao serviço que será automatizado. Dessa forma, a pontuação atribuída a cada serviço poderá variar de 3 (pontuação mínima em todos os fatores) a 15 (pontuação máxima em todos os fatores), excetuando-se o disposto no item 8.3.9.

8.17. Para calcular o valor final dos serviços, foi definido um Parâmetro Fixo (PF) para cada item do serviço, que equivale a média em hora de trabalho para realizar a entrega do item do serviço. Assim sendo, a tabela seguinte é referência para esse cálculo.

<b>SERVIÇO</b>	<b>PF</b>
Mapeamento e melhoria dos serviços;	20
Serviço automatizado homologado pelo TJCE e disponibilizado para consumo pelo usuário do processo em produção;	10
Manual atualizado do processo referente ao serviço, após a sua automação, emitido pela ferramenta de automação;	2
Vídeos tutoriais de uso e operação disponíveis na ferramenta;	10
Relatório da implantação do serviço automatizado, indicando problemas detectados, integrações realizadas com Operações de APIs já existentes na Plataforma de Interoperabilidade, análises de desempenho, possibilidades de aprimoramento do processo e outras informações solicitadas pelo Contratante;	3
Plano de implantação atualizado.	5
<b>Total</b>	<b>50</b>

- 8.18. O valor da quantidade de PF por serviço foi elaborado a partir de uma estimativa da mensuração do tempo gasto para execução de cada atividade do serviço de baixa complexidade, ou seja, quantidade mínima de formulários (1 a 2), unidades administrativas envolvidas (1), decisores envolvidos (1 a 3) e interface de integração. Esta estimativa corresponde em média a 1 hora de esforço de uma equipe técnica qualificada para o trabalho, ou seja 1 PF corresponde em média a 1 hora de esforço.
- 8.19. Dessa forma, para todas as demandas, a aplicação da métrica fará o balanceamento necessário do esforço em PF para sua adequada execução.
- 8.20. Finalmente, para se chegar ao Valor Final (Vf), que demonstra e se refere ao quantitativo de USTA contratado, as pontuações relacionadas às quantidades dos fatores devem ser somadas (FE + UA + DE + II) e multiplicadas pelo Parâmetro Fixo do serviço (PF). Caso todos os itens da entrega do serviço de automação sejam contratados, então o parâmetro será fixado em 50.  $Vf = (FE + UA + DE + II) * PF$
- 8.21. Dessa forma, considerando os mais diferentes níveis de maturidade de serviços a serem digitalizados, as contratações do Item 2 (Adequação e Automação de Serviços com o Uso de Solução Tecnológica) deste Projeto Básico, poderão ser realizadas conforme a necessidade.

- 8.22. Quando a Contratada for chamada para realizar ajustes no serviço já automatizado com o uso da ferramenta disponibilizada no Item 1, será calculado o somatório da pontuação referente aos fatores que sofrerão ajustes e multiplicado pela metade do Parâmetro Fixo de cada entrega do serviço.
- 8.23. No caso do Item 7, o quantitativo de UST será calculado, conforme definição abaixo:
- 8.24. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos à ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço. Nesse sentido, para efeito de cada serviço a ser executado, serão adotados pesos de complexidade compatíveis com a seguinte tabela:

<b>Complexidade</b>	<b>Serviços</b>	<b>Peso da Complexidade</b>
Baixa	Documentação e evidências de testes. Disponibilização de código fonte da interface desenvolvida	1,00
Intermediária	Documentação e registro de governança de soluções implementadas na Plataforma de Interoperabilidade.	1,05
Alta	Implantação de novos API's em sistemas que já tenham interfaces disponíveis, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do Contratante, apoio na implantação de novos sistemas no Contratante, e atividades similares.	1,1
Especialista	Implantação de novos API's em sistemas que não tenham interfaces disponíveis. Customização na solução de integração. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

- 8.25. O cálculo do número de USTs, relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviço (OS), que poderá contemplar a execução de um ou mais serviços.

Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS, conforme a seguinte fórmula:

8.26.  $UST = \text{Esforço} \times \text{Complexidade}$ , onde

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

Esforço: Somatório da estimativa de todos os esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso ou o fator médio. Sendo:

Esforço:  $\text{Peso Recurso} \times \text{Número de horas alocadas}$  ou

Esforço:  $\text{Fator Médio} \times \text{Número de horas alocadas}$

Complexidade: peso referente ao tipo predominante de atividades inerentes à realização do serviço.

8.27. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:

- a) O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço e números de horas alocadas, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento da demanda;
- b) Para a definição dos recursos, deverá ser considerada a tabela constante no ANEXO VIII – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS, que estabelece os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços e o peso correspondente;
- c) A CONTRATADA poderá adotar o peso do recurso estabelecido no ANEXO VIII – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS ou o fator médio de 1,368 para calcular o esforço;
- d) Para a definição da complexidade, deverão ser consideradas as tabelas estabelecidas no item

8.28. Para o pagamento do item 5, Serviço de suporte técnico da solução tecnológica, será realizado após cada mês de execução da plataforma em ambiente de nuvem. Obedecendo aos critérios de aplicação de multas conforme definido no item 8.2.5.2.

8.29. Para o pagamento do item 8, Serviço de suporte técnico para manutenção corretiva dos processos implementados na plataforma, será realizado após cada mês mediante disponibilidade de equipe de suporte pela contratada. Obedecendo aos critérios de aplicação de multas conforme definido no item 8.2.5.2 e glosas relacionadas no item 4.46.8

## 9. ORÇAMENTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

9.1. Os valores orçados para a solução estão detalhadamente expostos no Anexo VI – Mapa Comparativo de Preços.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Fonte	Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário do Ceará (FERMOJU)					
Programa	192 - Excelência do Desempenho da Prestação Jurisdicional					
Item	Produto / Serviços	Qtd	Valor Unitário	Ação	Elemento	Valor Total
1	Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, incluindo camada de processo de Recursos Humanos, para usuários ilimitados.	1	R\$ 1.636.470,00	11470	449040	R\$ 1.636.470,00
2	Serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One (item 1) para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, incluindo integrações com sistemas do TJ/CE e entes externos (e-Social, ISSEC, SUPSEC e banco conveniado).	1	R\$ 757.791,85	11470	449040	R\$ 757.791,85
3		240	R\$ 293,94	20511	339040	R\$ 47.618,28

	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, sob demanda, presencial.			20512		R\$ 22.927,32
4	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, sob demanda, remoto.	240	R\$ 142,97	20511		R\$ 23.161,14
				20512		R\$ 11.151,66
5	Serviço de suporte técnico da solução tecnológica (item 1).	24	R\$ 36.435,60	11470	449040	R\$ 590.256,72
				11473		R\$ 284.197,68
6	Serviços, sob demanda, voltados para a automação de novos processos e a implantação de melhorias/evoluções de processos existentes, visando integrar e aperfeiçoar os serviços digitais associados a área de Recursos Humanos.	10000	R\$ 177,97	11470	449040	R\$ 1.201.297,50
				11473		R\$ 578.402,50
7	Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas, bases de dados e soluções tecnológicas já	3000	R\$ 133,71	11470	449040	R\$ 270.762,75
				11473		R\$ 130.367,25

	existentes.					
8	Serviço de suporte técnico para manutenção corretiva dos processos implementados na plataforma e para motor da folha de pagamentos.	24	R\$ 126.380,44	11470	449040	R\$ 2.047.363,13
				11473		R\$ 985.767,43
<b>Total</b>						<b>R\$ 8.587.535,21</b>

11. A dotação relativa a compras futuras e exercícios financeiros subsequentes será indicada posteriormente.

**11.1. Marcos de Implantação e Prazos (Início: 15/01/2026 | Término: 01/06/2026)**

Entrega Esperada / Marco	Data Prevista (D = 15/01/2026)	Observações e Marcos de Pagamento
<b>FASE 0: KICK-OFF DO CONTRATO</b>		
Kick-off do Contrato	<b>18/01/2026</b> (D+3)	Reunião inicial para alinhamento e apresentação do Coordenador do Projeto e equipe técnica.
Apresentação do Plano de Projeto	<b>23/01/2026</b> (D+8)	Plano detalhado de implantação, incluindo escopo, restrições, matriz de riscos e cronograma.

Ajustes do Plano de Projeto	<b>25/01/2026</b> (D+10)	Período para revisão e solicitação de ajustes pelo CONTRATANTE.
<b>Aprovação do Plano de Projeto</b>	<b>27/01/2026</b> (D+12)	<b>Marco de Projeto 1</b>
<b>FASE 1: PARAMETRIZAÇÃO E IMPLANTAÇÃO</b>		
Início da execução do Projeto de Implantação	<b>27/01/2026</b> (D+12)	Início das atividades de parametrização e customização.
Conclusão do levantamento de requisitos, Configuração e parametrização da Solução Tecnológica	<b>28/03/2026</b> (D+73)	Modelagem, desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, com máxima parametrização.
Entrega de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção	<b>10/04/2026</b> (D+86)	Disponibilização e administração dos ambientes para testes.
Termo de Aceite Parcial	<b>12/04/2026</b> (D+88)	Aceite formal de parte das entregas.
Migração de dados	<b>19/04/2026</b> (D+95)	Conclusão do desenvolvimento das rotinas computacionais para migração de dados do sistema atual. O conteúdo migrado deve ser homologado antes da disponibilização em produção.
<b>Validação da Plataforma implantada em produção</b>	<b>29/04/2026</b> (D+105)	Inclusão, teste e validação de formulários e configuração do processo de trabalho <b>(ITEM 2)</b> . <b>Marco de Projeto 2</b>
<b>FASE 2: INÍCIO DA OPERAÇÃO DA SOLUÇÃO</b>		

Início da Operação Assistida	<b>29/04/2026</b> (D+105)	Acompanhamento inicial do uso da solução pelos usuários.
Integração com e-Social	<b>04/05/2026</b> (D+110)	Integração do sistema de folha com o e-Social.
Abertura da Plataforma para uso dos usuários	<b>06/05/2026</b> (D+112)	Liberação da solução para uso geral do TJCE.
<b>FASE 3: ENCERRAMENTO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO</b>		
Repasse de manuais e documentações geradas	<b>26/05/2026</b> (D+132)	Entrega de documentação completa e atualizada do processo.
Apresentação do relatório final do Projeto de Implantação	<b>26/05/2026</b> (D+132)	Relatório detalhado com problemas detectados, integrações, análises de desempenho e melhorias.
Fim da Operação Assistida	<b>10/06/2026</b> (D+146)	Conclusão do período de acompanhamento pelos técnicos da Contratada.
<b>Termo de Aceite Final e Termo de Encerramento do Projeto</b>	<b>11/06/2026</b> (D+148)	Homologação final e recebimento definitivo do objeto. <b>Marco de Projeto 3: Pagamento de 100% do valor referente à implantação (ITEM 2).</b>

- 11.2. A execução deste cronograma demandará um gerenciamento de riscos proativo e contínuo, com monitoramento constante de desvios e planos de ação rápidos para mitigar qualquer impacto.
- 11.3. O recebimento provisório e definitivo dos serviços será feito mediante termos detalhados e atestados pelos fiscais e gestor do contrato.

## **12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 12.1. O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 24 (vinte e quatro) meses, contados do(a) assinatura do contrato, sendo permitida a prorrogação, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.
- 12.2. Os serviços de natureza continuada da contratação são os objetos 3, 4, 5, 6, 7 e 8 identificados no item 1.2. Os referidos serviços poderão figurar em eventual renovação contratual, conforme previsão legal do Art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 12.3. A vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses atende ao critério de vantajosidade operacional, tendo em vista que a continuidade contratual com a contratada garante que os serviços de suporte e treinamento sejam prestados pelos responsáveis pela implantação da plataforma até a consolidação do sistema e de processos internos, diminuindo os riscos operacionais envolvidos.

## **13. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

- 13.1. A **CONTRATADA** prestará garantia de execução do contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato e com abrangência temporal equivalente à duração do contrato acrescida de 90 (noventa) dias.
- 13.1.1. As demais condições referentes à garantia contratual estarão previstas em contrato.
- 13.2. Em contratos que haja sido exigida garantia, a execução dos serviços não poderá ser iniciada antes de confirmada a garantia prestada.
- 13.3. Demais cláusulas em relação à garantia da contratação constarão no contrato.

## **14. SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **15. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

15.1. Os preços são fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, com iniciação de contagem de prazo a partir da data do orçamento estimado, indicada no Anexo VI, ou da data do último reajustamento, com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - Ipea. Caso a vigência exceda 12 (doze) meses, os preços serão reajustados somente para os serviços contratados (itens 3 a 8 do objeto relacionados no item 1.2).

15.2. O reajuste deverá ser requerido formalmente pela CONTRATADA até a prorrogação contratual.

15.3. Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao pedido de reajuste.

## **16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATADA**

16.1. Regime, tipo e modalidade da licitação

16.1.1. O PRESTADOR DE SERVIÇOS será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO para os itens referenciados no objeto da contratação, seção 1 deste termo de referência.

16.2. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

### **16.2.1. Critérios de habilitação**

16.2.1.1. Será exigido da **CONTRATADA** a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS:

16.2.2. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples (Art. 137 Inc. IV Lei Nº 14.133/21);

16.2.3. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do PRESTADOR DE SERVIÇOS (Art. 137 Inc. IV Lei Nº 14.133/21);;

- 16.2.4. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando (Art. 69 Inc. I Lei N° 14.133/21);
- 16.2.5. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), demonstrando, assim, capacidade para cumprir as obrigações contraídas junto à Administração e higidez financeira para manter a execução do contrato; (Art. 69, Inc. II, § 1º. Lei N° 14.133/21);
- 16.2.6. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação; (Art. 69, Inc. II, § 4º. Lei N° 14.133/21);
- 16.2.7. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Art. 69, Inc. II, § 6º. Lei N° 14.133/21);
- 16.2.8. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Art. 65, § 1º. Lei N° 14.133/21);
- 16.3. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao seu patrimônio líquido, podendo ser exigidos mais documentos para confirmação do declarado. (Art. 67, Inc. VI, § 8º. Lei N° 14.133/21);
- 16.4. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS. (Art. 69, Inc. II, § 1º. Lei N° 14.133/21);
- 16.5. Será exigido da **CONTRATADA** a comprovação e manutenção das seguintes **QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS**:
- 16.6. Requisitos de qualificação profissional
- 16.6.1. A **CONTRATADA** deverá comprovar e manter, durante toda a execução contratual, a qualificação técnica e a experiência profissional de sua equipe alocada, garantindo a expertise necessária para a implantação, desenvolvimento, manutenção e suporte da solução de Folha de Pagamento baseada em plataforma low-code.

## 16.6.2. Qualificação da Empresa e de sua Equipe

16.6.2.1. A CONTRATADA deverá possuir estrutura e experiência comprovada em fornecimentos compatíveis com o objeto demandado, especificamente em projetos de implementação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para gestão de pessoas e folha de pagamento, no setor público, conforme a complexidade e particularidades do TJCE.

16.6.2.2. Ausência de impedimentos legais para contratar.

16.6.2.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

16.6.2.3.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

16.6.2.3.2. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos na prestação dos respectivos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

16.6.2.3.2.1. Comprovação que já executou contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo objeto deste Termo de Referência;

16.6.2.3.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

16.6.2.3.4. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da CONTRATADA licitante.

16.6.2.3.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo TJCE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do atestador e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos que possa requisitar.

16.6.2.3.6. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

16.6.2.3.7. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução juramentada para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

- 16.6.2.3.8. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências, conforme prescreve o art. 59, § 2º, da Lei 14.133/21.
- 16.6.2.3.9. Apresentar de certidão ou declaração emitido pelo fabricante, comprovando que a contratada seja um parceiro e está capacitado a comercializar contratos de licenciamento para órgãos públicos.
- 16.7. Será exigida a comprovação da qualificação técnica da equipe através de certidões ou atestados de capacidade técnica, regularmente emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou por conselho profissional competente, que demonstrem aptidão para execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação.
- 16.8. Apresentar profissional(is) responsável(is) técnicos detentores de atestado(s) de responsabilidade técnica por execução de serviço de características semelhantes que contemple ao menos os seguintes registros de execução:
- 16.9. Serviços de desenvolvimento, implantação e integração de sistemas de folha de pagamento ou soluções de gestão de pessoas para o setor público.
- 16.10. Esta exigência visa assegurar que o profissional possui experiência direta com o core do objeto da contratação, que é a Folha de Pagamento e a gestão de pessoas, em um ambiente com as particularidades do setor público. A complexidade e os regramentos específicos de uma folha de pagamento no TJCE tornam essa experiência imprescindível.
- 16.11. Serviços de consultoria especializada ou implementação de soluções de automação de processos de negócio, preferencialmente de alta complexidade como folha de pagamento, utilizando plataformas low-code, com experiência comprovada na plataforma Sydle One (objeto 2 do item 1.2).
- 16.12. Participação na atividade de suporte técnico operacional utilizando Plataforma Sydle One para manutenções corretivas e suporte ao usuário. (objeto 8 do item 1.2)
- 16.13. A substituição de profissionais deve ser admitida por outros de experiência equivalente ou superior, com prévia admissão pelo TJCE. Além disso, não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei de Licitações (L. 14.133/21) em



decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

16.14. O(s) profissional(is) detentor(es) do(s) atestado(s) acima indicado(s) deverá(ão) participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, previamente admitido pelo TJCE.

## 17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

17.1. Compõe a equipe de planejamento para este objeto os seguintes servidores:

**JAIME CORREIA**  
**NETO:62189751349**

Digitally signed by JAIME CORREIA NETO:62189751349  
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferencia, OU=07267479000176,  
OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3,  
OU=(em branco), CN=JAIME CORREIA NETO:62189751349  
Reason: Eu sou o autor deste documento  
Location: FORTALEZA/CE  
Date: 2025-10-21 11:01:04

---

**Jaime Correia Neto**

**Analista Judiciário**

**Integrante Técnico**

**ANA EMILIA NORONHA**  
**CHAVES:9352**

Assinado de forma digital por  
ANA EMILIA NORONHA  
CHAVES:9352  
Dados: 2025.10.21 16:54:13 -03'00'

---

**Ana Emília Noronha Chaves**

**Gerente de Pagamento de Pessoal**

**Integrante requisitante**

**FRANSILVIA OLIVEIRA**  
**PAIVA:04166714384**

Assinado de forma digital por  
FRANSILVIA OLIVEIRA  
PAIVA:04166714384  
Dados: 2025.10.21 14:13:22 -03'00'

---

**Fransilvia Oliveira Paiva**

**Assistente de Apoio Técnico**

**Integrante Administrativo**



Aprovação:

**KARINE CARVALHO  
ORIA ARARIPE:41454**

Assinado de forma digital por  
KARINE CARVALHO ORIA  
ARARIPE:41454  
Dados: 2025.10.21 14:46:57 -03'00'

---

**Karine Carvalho Oriá Araripe**

Secretária de Gestão de Pessoas (Em Responsência)

**DENISE MARIA  
NOROES  
OLSEN:2838161032  
0**

Assinado de forma digital  
por DENISE MARIA NOROES  
OLSEN:2838161032  
Dados: 2025.10.22 10:03:35  
-03'00'

---

**Denise Maria Norões Olsen**

Secretária de Gestão de Tecnologia da Informação

## Anexo I - TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

<b>CONTRATO/ INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº</b>			
<b>OBJETO DA DEMANDA</b>			
<b>FORNECEDORA</b>		<b>CNPJ</b>	

Contrato ou Instrumento equivalente nº .....

Objeto da Demanda: .....

Por meio deste instrumento, a (nome da contratada) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do/a preposto/a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ....., para exercer a representação legal junto ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, debater, ajustar e receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder, se defender ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Fortaleza, DIA de MÊS de ANO



.....  
(nome da contratada)  
(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)  
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

.....  
(nome e assinatura do/a preposto/a)



## Anexo II - TERMO DE COMPROMISSO – TC

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ, sediado em Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéa, Fortaleza-CE CEP:60822-325 – Fone: (85) 3207-7000, CNPJ nº 09.444.530/0001-01, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <CONTRATADA>, inscrita no CNPJ sob o nº <NÚMERO>, com sede <ENDEREÇO>, <CIDADE>, <ESTADO>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <NÚMERO> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações de dados pessoais, dados pessoais sensíveis, sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, dados pessoais, dados pessoais sensíveis, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**DADO PESSOAL:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

**DADO PESSOAL SENSÍVEL:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

**I** – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

**II** – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

**III** – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

## **Cláusula Quinta – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD**

As partes reconhecem a importância da segurança da informação e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito do presente convênio, e comprometem-se a adotar medidas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações compartilhadas, em conformidade com os princípios e obrigações previstos na LGPD.

Cada Parte se compromete a cumprir com as diretrizes e melhores práticas de segurança da informação estabelecidas pelas normas pertinentes, a fim de proteger os dados e informações processados e acessados, em conformidade com a LGPD.

As Partes comprometem-se a implementar medidas de controle de acesso adequadas, incluindo autenticação e autorização, a fim de garantir que somente indivíduos autorizados tenham acesso às informações e funcionalidades pertinentes no contrato.

Adicionalmente, as Partes concordam em monitorar regularmente as atividades no contrato, a fim de identificar e mitigar quaisquer tentativas de acesso não autorizado, uso indevido ou violações de segurança, em conformidade com a LGPD.

Em caso de identificação de qualquer incidente de segurança da informação ou violação de dados pessoais, as Partes comprometem-se a notificar imediatamente a outra Parte, em conformidade com as disposições da LGPD, cooperando de forma proativa para conter e resolver o incidente, bem como para implementar medidas corretivas apropriadas.

As Partes concordam em não divulgar ou compartilhar informações sensíveis, pessoais ou confidenciais a terceiros não autorizados, a menos que seja estritamente necessário para cumprir os objetivos do presente convênio, em conformidade com a LGPD.

Confidencialidade e Propriedade Intelectual: Qualquer informação, dados ou material compartilhados no âmbito deste convênio serão considerados estritamente confidenciais, sendo vedada sua divulgação a terceiros sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte. A propriedade intelectual relacionada aos sistemas, tecnologias e informações compartilhadas permanecerá com a respectiva Parte detentora.

## **Cláusula Sexta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações.

#### **Cláusula Sétima – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Oitava – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/21.

#### **Cláusula Nona – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Décima – DO FORO**

O CONTRATANTE elege o foro de Fortaleza-CE, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

**DE ACORDO**

CONTRATADA	CONTRATADA
<p style="text-align: center;">&lt;Nome&gt; CPF.</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">&lt;Nome&gt; CPF</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
Testemunhas	
<p style="text-align: center;"><b>Testemunha 1</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Fiscal Técnico</p>	<p style="text-align: center;"><b>Testemunha 2</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Preposto da Contratada</p>

<LOCAL>, \_\_\_\_ de <MÊS> de <ANO>



### Anexo III – Termo de Ciência

#### INTRODUÇÃO

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na implantação de solução em nuvem de plataforma para automação de processos e desenvolvimento rápido de aplicações, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

#### IDENTIFICAÇÃO

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ		
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados, sob contratação direta ou indireta, declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no CONTRATANTE.

#### CIÊNCIA

**CONTRATADA – Funcionários/Propostos**

<b>CONTRATADA – Funcionários/Propostos</b>	
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; CPF:</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; CPF:</p>

---

<Nome>  
CPF:

---

<Nome>  
CPF:

<LOCAL> , \_\_\_\_\_ de <MÊS> de <ANO>.

## ANEXO IV - REQUISITOS FUNCIONAIS

Item	Produto / Serviços
1	Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, incluindo camada de processo de Recursos Humanos, para usuários ilimitados.
2	Serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One (item 1) para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, incluindo integrações com sistemas do TJ/CE e entes externos (e-Social, ISSEC, SUPSEC e banco conveniado), visando a adequada, eficiente e confiável execução desse sistema, incluindo garantia dos serviços por 12 (doze) meses.
3	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, sob demanda, presencial.
4	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, sob demanda, remoto.
5	Serviço de suporte técnico da solução tecnológica (item 1).
6	Serviços, sob demanda, voltados para a automação de novos processos e a implantação de melhorias/evoluções de processos existentes, visando integrar e aperfeiçoar os serviços digitais associados a área de Recursos Humanos.
7	Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas, bases de dados e soluções tecnológicas já existentes.
8	Serviço de suporte técnico para manutenções corretivas nos processos automatizados, bem como na operação e configuração da plataforma.

Item 1 - O objeto se refere à aquisição de licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, para usuários ilimitados, incluindo componentes e recursos para o processamento da folha de

pagamento dos Magistradas(as), Servidores(as) e Estagiários(as) do TJCE.

A contratação tem como objetivo disponibilizar a plataforma Sydle One por meio de um licenciamento perpétuo, a fim de possibilitar, primordialmente, o desenvolvimento, a implantação e as integrações necessárias para o processo de geração da folha de pagamento do TJCE.

O licenciamento de todos os módulos da solução deverá ser para uso permanente.

O modelo de licenciamento da solução integrada deverá ser irrestrito quanto a quantidade de usuários nominais, simultâneos ou por métrica de processador e número de servidores(as).

A solução deverá aceitar quantidade ilimitada de usuários internos e externos ao CONTRATANTE.

A contratação deverá possibilitar a modelagem, desenvolvimento e implantação do novo sistema de folha de pagamento do TJCE, por meio da plataforma Sydle One.

A solução deverá possibilitar o máximo de parametrização possível;

A solução deverá permitir autenticação e validação da identidade do usuário, com a identificação dos serviços/rotinas acessíveis e permitidas, utilizando, se for o caso, a ferramenta de identificação, autenticação e validação do usuário (Acesso Único) em uso no TJCE.

O mecanismo de autenticação deverá ter nível de segurança compatível com as exigências do serviço, habilitando o usuário a navegar na plataforma, acessar suas informações, bem como solicitar e acompanhar outros serviços, requerendo níveis adicionais de autenticação, quando necessário.

A solução deverá apresentar interfaces de operacionalização para usuários definidos, conforme os padrões indicados pelo TJCE, permitindo ainda configurar e gerir permissões e critérios de navegabilidade.

O controle de acesso da solução deverá:

- Permitir acessos por meio de login com CPF e senha criptografada;
- Permitir acessos por meio de autenticação pelo GOV.BR (utilizar mesmo login e senha do GOV.BR);
- Permitir o cadastramento de usuários internos (servidores(as)) com, no mínimo, os seguintes dados:
  - CPF;

Matrícula;

Nome;

E-mail;

Celular.

Permitir que usuários externos (sociedade em geral) possam realizar o cadastramento e criação de usuário por meio de validação por e-mail;

Permitir a alteração de senha por meio de função “esqueci minha senha” para e-mail do usuário cadastrado;

Permitir que o usuário possa alterar seus dados por meio do e-mail e do CPF ou CNPJ, uma vez “logado”;

Permitir a parametrização de cargos e de diferentes perfis de acesso;

Possuir consulta de histórico de acesso por usuário;

Possuir histórico de alteração do usuário com os perfis e funcionalidades e histórico de acessos atribuídos ou excluídos;

Possuir a consulta de usuários por funcionalidade, com emissão de relatório em formato “.xls”;

Possuir recurso para determinar se um usuário está ativo ou inativo;

Possuir, no mínimo, níveis de acesso de Administrador Geral, Administrador Local e Usuário;

Permitir que os dados dos servidores(as) e usuários externos sejam protegidos e atendam aos requisitos estabelecidos na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;

Permitir vários níveis de definição de regras de login e senha, aumentando a segurança de acesso aos dados. Os parâmetros deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de logins inválidos e repetições de caracteres;

Prover mecanismo para a implantação de trilha de auditoria, permitindo identificar os usuários (internos e externos) e operações por eles realizadas;

Manter log para permitir rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da plataforma;

Disponibilizar nos registros em log das transações realizadas, no mínimo: *timestamp* do fato, fuso horário, identificação do autor e a ação realizada.

As funcionalidades dos módulos de administração de recursos humanos, folha de pagamento e e-social da solução são:

Cadastro de múltiplas instituições de gerenciamento de recursos humanos e folha de pagamento;

Cadastro de funcionários contemplando informações como: data de nascimento, sexo, filiação, estado civil, nível de escolaridade, deficiência física, CPF, RG, PIS/PASEP, título eleitoral, CNH (carteira nacional de habilitação) com categoria da habilitação, número de registro em conselho regional (para médicos engenheiros etc.), número de certificado de reservista, endereço, telefone, dados bancários;

Cadastro de dependentes dos funcionários com informações como: grau de parentesco, sexo, raça, data de nascimento, CPF, se universitário, ano de término do curso universitário para fins de cálculo do IRPF do(a) servidor(a) titular, endereço e dados bancários para fins de pensão alimentícia;

Digitalização de documentos relacionados a(o) servidor(a) e seu histórico funcional; Suportar o armazenamento e tratamento de diferentes imagens associadas aos servidores(as), com tecnologia OCR para busca de informações e alimentação do banco de dados. Exemplo: fotos, documentos etc;

Definição de documentos obrigatórios a serem apresentados no ato do cadastramento do(a) servidor(a) com marcação daqueles que foram apresentados e indicação dos pendentos;

Cadastro de múltiplos planos de cargos/funções contemplando informações como: classificação do nível escolar (fundamental, médio, superior), CBO, níveis de referência, referência salarial e quantidade limite de vagas;

Cadastro de tabelas de vencimentos por cargo/função e nível de referência com o período da vigência da tabela para eventuais cálculos retroativos e com possibilidade de reajuste a partir de percentual aplicado sobre tabela anterior;

Reajuste percentual de tabelas de vencimento por categoria de cargo/função (Ex. magistério, saúde);

Cadastro do organograma da instituição (órgãos, departamentos e setores);

Cadastro de rubricas contemplando informações como: tipo (vantagem/desconto), limite legal do valor da vantagem/desconto para controle do lançamento em folha, incidência de imposto de renda e/ou desconto previdenciário; criação de fórmulas de cálculo com período de vigência;

Criação de perfis de cargos/funções em relação às vantagens fixas próprias de cada cargo com indicação da vigência do perfil para cálculos retroativos eventuais;

Cadastro de averbações de tempo de serviço dos(as) servidores(as) com indicação do vínculo para o qual será averbado o tempo, período e local correspondentes, se serviço público, privado ou tempo ficto;

Cadastro de valores de contribuições externas do(a) servidor(a) com o INSS, para fins de controle do teto de contribuição, contemplando informações como: período da contribuição externa, órgão externo de origem e valor da contribuição;

Cadastro de vínculos dos(as) servidores(as), contemplando informações como: tipo do vínculo (efetivo, comissionado, cargo em comissão etc.), data da nomeação, data da posse, centro de custo, data da vacância e forma da vacância;

Permitir cadastro e alteração de provimentos de cargo dos(as) servidores(as) por vínculo, contendo informações como: data de início e término do provimento do cargo, tipo de provimento (efetivo, comissionado, contratado, função gratificada etc.), lotação, cargo, nível de referência, jornada de trabalho;

Permitir cadastro e controle de serviços médicos e odontológicos por servidores(as) e/ou seus dependentes, com seus respectivos valores, credenciados, e quantidade de unidade de serviço;

Permitir controle de enquadramento a partir dos salários na participação dos pagamentos dos serviços médicos e odontológicos;

Permitir cadastro e alteração das cotações mensais por tipo de assistência;

Permitir cadastro e controle de lançamentos de financiamentos por servidores(as);

Permitir o cadastro em plano de saúde e coparticipação por titular e seus respectivos dependentes, permitindo configuração dos seus tipos de planos, enquadramento de valores de planos por faixa etária e tipos;

Cadastro de eventos de capacitação e respectivos participantes, contemplando informações como: entidade organizadora, período do evento, tipo do evento (congresso, seminário, curso etc.) e carga horária;

Cadastro de despesas gastos com capacitações, como: passagem, diária, material, inscrição e outros itens;

Cadastro de instituições consignatárias, contemplando informações como: razão social, CNPJ, dados bancários e código da rubrica correspondente aos descontos em folha;

Cadastro de atestados médicos dos(as) servidores(as), contemplando informações como: período de afastamento e CID;

Lançamento de vantagens/descontos por vínculo funcional, mantendo o período de vigência do registro para efeito de cálculo retroativo e valor de referência a ser eventualmente utilizado pela fórmula de cálculo da rubrica correspondente;

Permitir criação de benefícios parametrizáveis, definidos por usuário administrador, com prazos de vigências e manutenção de histórico de concessão, alteração, suspensão e cancelamento dos benefícios aos(as) servidores(as), e seus respectivos reajustes de valores;

Permitir a parametrização dos cálculos dos valores de benefícios a serem concedidos e pagos, com possibilidade de reajuste dos valores dos benefícios de forma parametrizada;

Permitir cálculo e recálculo de aquisição de benefícios e direitos em função de retificação de ocorrência funcional que venha a afetar a aquisição de tais benefícios ou direitos, por exemplo: registro de licença-médica retroativa após registro de implantação de auxílio alimentação;

Controlar o recebimento e devolução de valores de benefícios com possibilidade de lançamentos em conta corrente do(a) servidor(a), em casos de ocorrências, tais como: Rescisão de Contrato de Trabalho, Retorno de Licença etc.;

Permitir lançamento de benefícios de forma retroativa, sempre solicitando visto autorizador;

Permitir comandos de solicitação, concessão, alteração, cancelamento e estorno de benefícios, por usuário administrador, para todos os servidores(as);

Lançamento avulso para registro em folha com a finalidade de acerto e/ou pagamentos de atrasados indicando o mês do lançamento, competência, a rubrica a ser lançada em folha e o tipo da operação (acréscimo ou substituição do valor);

Lançamento de consignações por vínculo funcional indicando a consignatária e a data

de início da consignação, com a possibilidade de indicar se a consignação tem quantidade de parcelas definidas ou não (para os casos de planos de saúde, contribuição sindical etc.) e o valor mensal da consignação, com possibilidade de importação em lote através de planilha;

Registro de férias por vínculo funcional, contemplando informações como: período aquisitivo e período de gozo, com possibilidade de importação em lote através de planilha;

Registro de férias coletivas;

Permitir a solicitação de férias a partir de cada área/setor, desde que respeitado o prazo para tal, devendo bloquear as solicitações fora do prazo determinado;

A solicitação de férias só irá adiante, a partir da autorização do gestor responsável da área/setor, sendo a validação feita por meio de seu login e senha;

Realizar notificação para o(a) servidor(a) e seu gestor imediato de comunicado de férias, com 30 (trinta) dias de antecedência;

Marcar automaticamente férias compulsórias para os servidores(as) que não agendarem utilização de férias quando o período concessivo estiver próximo do vencimento, com antecedência parametrizada, com possibilidade de notificação da marcação ao(a) servidor(a) e seu gestor e com envio do aviso de férias, possibilitando a impressão do aviso de férias;

A alteração do período de férias será permitida apenas para servidores(as) previamente indicados ou mediante autorização do gestor responsável;

Lançamento da frequência por vínculo funcional, contemplando informações como: mês de referência, tipo de frequência (ex.: falta, hora extra, plantão etc.) e quantidade, com possibilidade de importação em lote através de planilha;

Possibilidade de limitar a quantidade total de um tipo de frequência por área/setor;

Autorização das frequências registradas por usuário supervisor;

Lançamento de cálculos e períodos automáticos;

Lançamento de pensões alimentícias, contemplando informações como: período de vigência da pensão, dependente da pensão, valor ou percentual da pensão (sobre salário base, salário bruto, salário-mínimo, rendimento líquido);

Lançamento de cessão de servidores(as) por vínculo funcional, contemplando informações como: período da cessão, órgão para o qual o(a) servidor(a) foi cedido(a) e se a cessão foi com ônus ou sem ônus para a instituição;

Lançamento de licenças de servidores(as) por vínculo funcional, contemplando informações como: período da licença, tipo (ex.: maternidade, auxílio-doença, licença prêmio etc.);

Vincular os auxílios ao status do(a) servidor(a). Exemplo: Servidores(as) de licença terão o pagamento dos auxílios suspensos;

Cadastro de bancos;

Cadastro de agências bancárias;

Cadastro de bairros;

Cadastro de categorias de cargo;

Cadastro de níveis de escolaridade;  
Cadastro de formas de provimento;  
Cadastro de formas de vacância;  
Cadastro de graus de parentesco;  
Cadastro de órgãos externos;  
Cadastro de tipos de deficiência física;  
Cadastro de tipos de frequência, contemplando informações como: rubrica correspondente para lançamento em folha e quantidade máxima permitida por mês;  
Cadastro de tipos de licença, indicando se o lançamento dela gera ônus ou não para a instituição;  
Cadastro de tipos de vínculo funcional;  
Cadastro de contas pagadoras para remessa de pagamentos;  
Configuração de alíquotas IRPF, INSS, Salário Família e Previdência Própria, conforme legislação vigente, mantendo histórico dos reajustes para efeito de eventual cálculo retroativo;  
Cadastro do valor do salário-mínimo, mantendo histórico dos reajustes para efeito de eventual cálculo retroativo;  
Cadastro de feriados;  
Cadastro de centros de custos/grupos de cálculo para processamento da folha e emissão de relatórios gerenciais;  
Registro de folhas de pagamento (originais ou suplementares), possibilitando filtragem por centro de custo/grupo, com possibilidade de processamento de cálculos retroativos, quando necessário;  
Considerar cálculos automáticos de diferenças passíveis de pagamento ou ressarcimento, a partir da reprogramação de Folha de Pagamento;  
Registro de folha de décimo terceiro integral ou antecipação com base em percentual;  
Geração de arquivo de remessa de créditos e contracheques da folha, de acordo com *layout* do Banco do Brasil e outras instituições financeiras;  
Possibilidade de bloquear crédito bancário por vínculo funcional para eventuais regularizações do(a) servidor(a) com a instituição;  
Inclusão de informações acerca do bloqueio de valores realizado junto ao banco após o fechamento da folha de pagamento;  
Geração de arquivos de remessa extra de pagamento como forma, por exemplo, de correção de falhas no número da conta bancária a crédito ou desbloqueio de crédito;  
Geração de arquivo de remessa SEFIP;  
Geração de arquivo de remessa referente às contribuições do Regime de Previdência com indicação dos segurados ativos, em licença maternidade ou auxílio-doença;  
Integração com um Sistema Orçamentário, Financeiro e Contábil para liquidação das despesas com as folhas de pagamento;  
Geração e importação de arquivos no padrão e-Consig;  
Geração de arquivo RAIS;  
Declarações de rendimentos para a Receita Federal e geração de arquivo com

informações (DIRF), bem como a emissão dos comprovantes de rendimentos a serem disponibilizados no portal web dos servidores(as) ou em outro local/forma;  
Emissão de comprovante de rendimentos de beneficiários de pensão alimentícia;  
Geração de arquivo MANAD (Manual Normativo de Arquivos Digitais);  
Geração de arquivo PASEP;  
Emissão de resumo da folha de pagamento agrupado por área/setor, com possibilidade de filtro por: mês/ano, número da folha, área/setor, centro de custo, tipo de regime previdenciário do(a) servidor(a) e tipo de vínculo funcional;  
Emissão de ficha financeira da folha de pagamento, detalhando todos os lançamentos de vantagens e descontos realizados, com possibilidade de filtro por: mês/ano, número da folha, área/setor, centro de custo, tipo de regime previdenciário do(a) servidor(a) e tipo de vínculo funcional;  
Emissão de relatório com os valores líquidos individuais e o valor líquido geral da folha;  
Impressão de contracheques dos servidores(as) por área/setor, com possibilidade de lançamento de mensagem/aviso a ser impressa nos mesmos;  
Acesso e emissão de contracheques por meio do portal web de servidores(as), mediante login e senha de acesso;  
Emissão de contracheque de beneficiários de pensão alimentícia;  
Emissão de relatório comparativo mensal da folha;  
Emissão de relatório comparativo mensal e anual de valores lançados em folha por rubrica;  
Emissão de quadro de cargos;  
Relatório de consignações por folha para prestação de contas junto às consignatárias;  
Listagem de pessoal por cargo ou área/setor;  
Listagem de vacâncias por período e área/setor;  
Relatório de lançamentos em folha baseado em uma rubrica, com possibilidade de filtro por: mês/ano, número da folha, área/setor e tipo de regime previdenciário do(a) servidor(a);  
Emissão da GPS;  
Emissão de guia de recolhimento para instituto de previdência própria;  
Emissão de relação mensal de contribuições dos servidores(as) sob regime de previdência própria;  
Relatório de antiguidade por servidor(a), dados da última promoção do(a) servidor(a) e o tempo no cargo;  
Emissão de certidão de tempo de serviço;  
Exportação de dados para planilha por meio de consultas personalizadas;  
Relatório de previsão do adicional de tempo de serviço em um mês determinado;  
Emissão de relatório de ocorrências da folha (avisos, lançamentos negativos etc.);  
Relatório: Quantidade de servidores(as) x Faixa Salarial;  
Relatório: Quantidade de servidores(as) x Faixa Etária;  
Emissão de declaração de rendimentos;

Emissão de relatório de controle de vagas por cargo;  
Emissão de requerimento de férias;  
Emissão de aviso prévio de férias;  
Listagem de frequência autorizada ou pendente de autorização por mês;  
Emissão de escala de férias;  
Relatório de lançamentos em folha de pagamento com início de vigência num mês informado;  
Emissão de relatórios contábeis sintéticos e analíticos agrupando informações de acordo com a classificação orçamentária;  
Emissão de histórico funcional por servidor(a);  
Emissão de demonstrativo anual de consignação de plano de saúde por servidor(a);  
Emissão de extrato mensal de descontos em folha referentes a consignações por plano de saúde;  
Emissão de extrato de remunerações de contribuição por servidor(a);  
Permitir integração com Sistema(s) de Controle de Ponto Digital com leitura e lançamentos automáticos e emissão de ficha mensal por área/setor;  
Permitir a inclusão de variáveis, via valor digitado (horas extras, faltas e prêmios) ou percentuais;  
Emissão de relatório de previsão de corte de benefício de dedução de IR por idade limite de dependente e/ou salário família com “N” meses de antecedência;  
Emissão de termo de rescisão de contrato de trabalho;  
Oferecer módulo de BI (*business intelligence*) que permita a exploração do banco de dados na elaboração de consultas dinâmicas, geração de relatórios, gráficos e exportação de dados para diversos formatos como CSV, EXCEL e outros;  
Permitir *backup* de forma manual ou automática;  
Possuir módulo de segurança com controle de Nível de Acesso por Usuário com personalização individual ou por perfil de acesso;  
Oferecer integração ao e-Social - (Sistema de iniciativa da Receita Federal, Caixa Econômica, INSS e Ministério do Trabalho e que faz parte do SPED - um projeto que busca modernizar vários processos envolvendo obrigações fiscais);  
Estar apto para realizar toda a comunicação de envio e consulta dos arquivos do e-Social, por meio do uso de certificados digitais válidos de e-CPF ou e-CNPJ, padrão ICP Brasil do tipo A1 ou A3, emitido por uma autoridade certificadora habilitada pela Receita Federal do Brasil;  
Possibilitar a inclusão de novas rotinas e comandos, conforme as necessidades administrativas e possibilitar o acesso a relatórios de dados da folha;  
Possibilitar alterações específicas para cada enquadramento, composição remuneratória personalizada;  
Possibilitar a quantidade de enquadramentos de servidores(as) conforme vínculos;  
Deve armazenar toda vida funcional dos servidores(as), de forma histórica, preservando informações por competência, permitindo a qualquer tempo a geração de relatórios da vida pregressa do servidor(a).

As funcionalidades dos módulos de segurança e saúde são:

Possuir cadastro e controle da avaliação de saúde ocupacional, tais como: exames físicos, admissional, demissional, periódico, capacidade laborativa, diagnósticos e histórico clínico;

Possuir cadastramento de unidade de atendimento médico, contemplando informações como: Nome completo, CPF, Número de registro no conselho (CRM), Especialidade, Telefone de contato;

Possuir cadastro completo das tabelas gerais para Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), tais como: acidente, agente causador, área, parte do corpo, emitente, empregador, estado civil, natureza da lesão, situação geradora, filiação previdenciária, tipo;

Possuir cadastro de profissional de saúde;

Possuir cadastro das classificações internacionais das doenças (CID);

Possuir cadastro de tipo de exame com informações referentes a periodicidade, exame, sexo, idade etc.;

Possuir cadastro de EPC e EPI;

Possuir cadastro das atividades e operações perigosas;

Possuir cadastro de riscos;

Possuir cadastro de tipos de riscos;

Possuir cadastro dos riscos por locais de trabalho;

Possuir cadastro para solicitação e manutenção dos benefícios de Insalubridade e periculosidade;

Possuir cadastro do Programa de Prevenção e Riscos Ambientais (PPRA);

Possuir cadastro do Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional (PCMSO);

Permitir controlar agendamentos, atendimentos médicos por tipo, exames e atestados médicos;

Possuir rotina que possibilita traçar o perfil e realizar a avaliação de saúde do(a) servidor(a);

Permitir a demonstração de resultados de exames com seus indicadores e níveis;

Permitir efetuar solicitação de consultas de médicos especialistas;

Possuir rotina que permita efetuar o controle de acidentes de trabalhos por servidor(a), seus respectivos agentes causadores e especificações do acidente;

Permitir controlar a distribuição de EPC e EPI;

Possuir relatório de atestado médico;

Possuir relatório de receita médica;

Possuir relatório de solicitação de exames;

Possuir relatório de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT);

Possuir relatório de afastamentos por servidor(a);

Possuir relatório de listagem de comissões e seus respectivos representantes por competência e período de vigência;

Possuir relatório de Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) e de Perfil de Saúde;  
Possuir Relatório de Controle de Etapa de EPI/ EPC;  
Emitir Relatório de CAT;  
Emitir Relatório de PPP.

As funcionalidades do portal web são:

O portal deverá dispor de *layout* responsivo, adaptando-se a dispositivos móveis;  
Permitir o cadastramento de e-mail dos servidores(as) por meio do qual será enviada a senha e link de acesso ao Portal do Servidor;  
Possuir rotina para cadastramento de (Informativos/Comunicados/Notícias) que serão exibidas diretamente no Portal, com a possibilidade de relacionar imagens, serviços, links, categorias e páginas;  
Permitir que seja efetuada solicitação *on-line* de login de acesso, mediante preenchimento de formulário padrão;  
Permitir que o(a) servidor(a) efetue atualização *on-line* de seu endereço;  
Permitir alteração de senha diretamente no Portal;  
Permitir recuperação de senha de acesso automaticamente no e-mail cadastrado;  
Possuir rotina que permita configurar a partir de que data os dados devem ser exibidos externamente no portal do servidor;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir seu contracheque;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir sua ficha financeira;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir seu informe de rendimentos;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir seu extrato da RAIS;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir seu plano anual de férias;  
Permitir que o(a) servidor(a) possa emitir um relatório com os períodos aquisitivos de licença prêmio;  
Permitir a emissão de extrato de contribuição previdenciária;  
Permitir a emissão do recibo de pagamento;  
Permitir a emissão de comprovante de rendimentos para fins de declaração de Imposto de Renda;  
Permitir a abertura de solicitações de serviços por meio do portal web, assim como o devido acompanhamento destes, tendo a capacidade de parametrização das etapas. Exemplo: Solicitação de férias, benefícios, reembolso etc.;

Permitir abertura de chamados de Ouvidoria para suas reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos serviços, além de denúncias de competência de apuração superior, havendo a possibilidade de parametrização de níveis de acesso e permissão, incluindo a abertura de chamado em modalidade “anônima”;

Permitir o cadastro de menu para o portal, para facilitar a localização das informações, podendo configurar o seu relacionamento;

Possuir o cadastro de galerias, vídeos e links para posterior acesso via portal;  
Permitir definir a cor de tema do portal, se adequando às cores do brasão da entidade, podendo ser, por exemplo: azul, verde, roxo, entre outros;  
Dispor de parametrização para definir a quantidade de notícias que serão exibidas na página inicial do portal;  
Dispor de área específica para localizar informações de acessibilidade, como: alto contraste, aumento e diminuição de fonte e VLibras;  
Disponibilizar área para exibir os ícones e links de redes sociais da entidade.

#### As funcionalidades do CRM EMPLOYEE OMNICHANNEL e CHATBOT

Prover funcionalidades que permitam fornecer “Atendimento Omnichannel Automatizado”, com funcionamento 24hx7d. Entende-se por “Atendimento Omnichannel” o atendimento realizado, no mínimo, por meio de portal web, chat, e-mail, telefone, SMS, mídias sociais (facebook, instagram, etc.);  
Permitir a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado), contendo processos de negócio, regras de contratação e condução de serviços e produtos e quaisquer informações que sejam consideradas pertinentes. A base de conhecimento deve aceitar informações e dados, incluindo, sem a eles se limitar, arquivos de linguagem de marcação de hipertexto, registros, áudio, planilhas, gráficos, imagens, entre outros;  
Processar e indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de sua inserção, independentemente de sua natureza (estruturada e não-estruturada, sistêmica e não-sistêmica);  
Possibilitar agendamento e revisão da publicação de um conteúdo na base de conhecimento, bem como manter o histórico de todas as publicações feitas, de forma centralizada, garantindo disponibilização para pesquisa nos canais web, chat, tela do atendente e mobile de uma única vez, por meio da mesma interface de configuração, sem a necessidade de codificação;  
Permitir a indexação de dados de sites, redes sociais e conteúdo da internet de forma geral, possibilitando a realização de buscas por temas livres ou específicos, com a devida escuta e análise da ocorrência de eventos de interesse;  
Fornecer ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, gerenciamento de taxonomia, entre outros;  
Possibilitar a criação de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos de utilização da Plataforma, com informações de acesso de usuários, perguntas mais realizadas, detalhadas por níveis de domínio, classificação de relevância dos resultados, e demais informações necessárias que permitam ações de otimização de seu uso;  
Permitir a continuidade do atendimento ao usuário com a alternância de canal de atendimento, em fluxo contínuo, sem a necessidade de fornecimento das mesmas informações, mantendo uma experiência única, compatível com a visão *Omnichannel*;  
Possibilitar o acompanhamento da solicitação, em qualquer canal de atendimento, por

meio do número de protocolo único gerado automaticamente;

Possuir de forma nativa e sem necessidade de customização, os principais recursos de atendimento, tais como: Portal Web de Autoatendimento, Chat, E-mail (*inbound* e via portal integrado), interface personalizada do atendente, Pesquisa de Satisfação, Chat, integração com Mídias Sociais (Fanpage e Twitter, por exemplo), Base de Conhecimento, disponibilizado por meio dos principais dispositivos móveis (plataformas Windows, iOS, e Android);

Identificar quando um determinado questionamento deve ser redirecionado para o atendimento humano, quando não estiver no escopo do atendimento automatizado;

Possuir mecanismo de *workflow* contemplando tramite de solicitações, aprovações sequenciais, em grupo ou paralelas e permita a definição de que uma etapa do processo aguarde um determinado tempo ou evento. A edição do *workflow* deve ser feita de forma visual;

Permitir o encerramento automático de solicitações a partir de parâmetros fornecidos pelo órgão;

Atualizar uma única base de dados e ter interação nativa entre os principais canais digitais, quais sejam: web, e-mail (*inbound* via portal integrado), chat, pesquisa de conteúdo no portal, pesquisas de satisfação online e acesso via dispositivos móveis (mobile). Dispor de base de dados única para interação dos canais de atendimento;

Permitir ao cidadão(ã)-servidor(a) reativar ou iniciar uma solicitação em um canal, podendo continuar em outro canal, utilizando a mesma identificação;

Possibilitar a geração de recibo de protocolo da solicitação de forma automática, com informações definidas pelo órgão e possibilidade de envio por vários canais;

Permitir a abertura automática de solicitações a partir do recebimento de e-mail do usuário, retornando-lhe o recibo de protocolo da solicitação;

A interface do usuário deve possuir a obtenção de informações, solicitação serviços de maneira simples e interativa, registro de reclamação, denúncia, elogio ou sugestão e consulta sobre o andamento dos mesmos;

Prover uma base de conhecimento para armazenamento de todas as informações importantes para o atendimento, de forma organizada por categorias ou grupos, e permitir a geração de estatísticas confiáveis e de relatórios automatizados ou não;

Possuir a descoberta e vinculação de dados provenientes das redes e mídias sociais com aqueles disponíveis nas bases de prestação de serviços estruturadas já em uso;

Permitir a publicação de campanhas de marketing e comunicação nas principais mídias sociais, no mínimo, twitter, facebook, linkedin e google+, conforme a necessidade do órgão;

Permitir a publicação e agendamento nas principais mídias sociais, com possibilidade de ajuste da edição de cada mídia, conforme a necessidade do órgão;

Possuir *workflow* de aprovações referentes ao processo de publicação;

Classificar solicitação proveniente das mídias sociais, identificando as palavras-chaves nos posts;

Possibilitar, de forma nativa, a abertura de uma solicitação captada nas principais

mídias sociais, conforme a necessidade do órgão, incluídos blogs, sites de notícias, twitter, facebook e google+, de acordo com as políticas de privacidade das mídias descritas;

Permitir a criação e pré-visualização dos filtros que serão aplicados e monitorados nas redes sociais, devendo ser suportados filtros de busca por trechos, frases inteiras, palavras inteiras, pedaços de palavras ou ainda busca por múltiplas palavras;

Possibilitar o agrupamento dos assuntos encontrados em temas;

Possibilitar a determinação da relevância dos temas e assuntos encontrados por meio de filtros;

Monitorar de forma simultânea temas e palavras chaves nas mídias sociais;

Publicar dados públicos oriundos das principais mídias sociais por meio de segmentação de público-alvo, tais como: Cidade, Sexo, Idade, Status de Relacionamento e Idioma, conforme política de privacidade das mídias sociais;

Possuir a capacidade de selecionar quais mídias sociais deverão ser monitoradas, estando disponível o monitoramento para, no mínimo twitter, facebook, google+, blogs e sites de notícias, conforme política de privacidade das mídias descritas;

Possibilitar a apresentação das mensagens monitoradas;

Possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as mídias sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem;

Possuir módulo nativo para gestão completa de geração de pesquisas de satisfação;

Possibilitar a realização de agendamento de atendimento nos diversos canais de atendimento;

Permitir a associação de diversas solicitações, realizando agrupamentos automáticos e agrupamentos sob demanda da área de atendimento;

Permitir que cada etapa possa ser identificada a partir de um registro de tarefa associada à solicitação;

Registrar as informações pertinentes às etapas da solicitação, tais como: descrição das atividades executadas, conclusão planejada, data da conclusão, status e responsável.

### **Automação de serviços e gestão de dados 360°**

Possibilitar, em tempo de projeto, a vinculação de instâncias de processos idênticos ou similares, conforme regras de negócio, definidas pelo CONTRATANTE;

Permitir a vinculação de dois ou mais processos, para efeito de referência, permitindo que o usuário possa visualizar um ou mais processos vinculados, através de hiperlinks, clicando no número ou código do processo vinculado;

Cancelar ou realizar novas tentativas de tramitação em várias instâncias de processo, individualmente ou em lote. Esta funcionalidade deverá ser acessada por perfis que tenham essa permissão;

Disponibilizar, no evento de *timer*, configuração de recorrência temporal,

possibilitando ciclos de tempo que variam em dias, horas e minutos, permitindo a execução automática de elementos do fluxo;

Possuir uma interface gráfica, totalmente Web, para modelagem, desenho (na própria plataforma) e gestão de fluxos de processos de negócio;

Disponibilizar, no editor visual, todos os elementos da notação BPMN 2.0 ou superior, de acordo com a OMG (*Object Management Group*), devendo comportar, no mínimo, os elementos: entradas e saídas, executores, atividades, normativos, decisores e pontos de controle;

Em tempo de execução do fluxo, para os processos em execução, a plataforma deve possibilitar que o usuário visualize, de forma fácil e simples, em formato gráfico (BPMN), o fluxo percorrido, permitindo ao usuário acompanhar todo o caminho de execução percorrido por um determinado processo, incluindo em qual atividade o processo se encontra e quais são suas possíveis próximas atividades, podendo determinar inclusive, onde o processo está parado;

Para os processos encerrados, a solução deve possibilitar que usuários administradores visualizem, de forma fácil e simples, em formato gráfico (BPMN), o fluxo percorrido, permitindo ao usuário acompanhar todo o caminho de execução percorrido por um determinado processo. Modificações em trilhas de auditoria não podem ser permitidas pela plataforma. Deverá ser possível o acompanhamento de suas instâncias por usuários que não interfiram no processo, conforme permissão de acesso;

Garantir que as instâncias em execução não sejam impactadas por nova versão de processo, ou seja, continuem sua execução, considerando a versão de processo vigente no momento da inicialização do processo instanciado;

Permitir que os processos instanciados em versões anteriores do fluxo possam ser transferidos para a nova versão do fluxo (fluxo vigente). Esta funcionalidade deverá ser acessada por perfis que tenham essa permissão;

Permitir a transferência de fluxos do ambiente de homologação para o ambiente de produção, sem necessidade de ferramentas de terceiros;

Permitir o reuso e versionamento dos fluxos, viabilizando guardar o histórico de todas as alterações;

Permitir tramitação automática para os processos que possuem fluxo definido, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima unidade/usuário que irá receber o processo;

Possibilitar o reuso de um fluxo de trabalho (subprocesso), associando-o a mais de um fluxo principal e permitindo que do fluxo principal se acesse o subprocesso por meio da interface gráfica do processo;

Permitir definir que a abertura de um tipo de processo exija login em um dos perfis permitidos para aquele serviço, ressalvados os serviços que permitam o anonimato;

Contemplar as seguintes formas de se dar início a um novo processo:

Manual: Início da tramitação de um novo processo por um usuário, diretamente no sistema/aplicação, por meio do preenchimento de formulários eletrônicos

parametrizados e/ou customizados;

Automático: Início da tramitação de um novo processo automaticamente pelo sistema/aplicação, conforme uma regra de negócio ou por requisição de sistema externo por meio de acionamento da tramitação de um novo processo que envia uma requisição ao sistema/aplicação, informando todos os parâmetros necessários;

Ambas as opções devem ser suportadas. A forma a ser utilizada em cada situação deve seguir o que foi estabelecido na definição do próprio processo.

Gerar número de protocolo único para cada processo inicializado;

Permitir concluir ou cancelar processos. Após a sua conclusão ou cancelamento não deve ser possível mais a sua tramitação. Permitir reabrir ou reativar processos, possibilitando a realização de novas tramitações. Todas as operações devem gerar histórico;

Disponer de ferramenta que permita a criação e execução de processos de negócio utilizando motor específico para esse fim;

A partir do modelo de um processo no qual constam outros subprocessos representados, permitir a navegação para esses subprocessos por meio de alguma ação sobre o processo-pai (duplo clique, menu de contexto, pressionar da tecla Enter etc.);

Permitir que uma atividade seja executada mais de uma vez durante o processo, através de parametrização de laços de repetição ou construção de fluxos de retrabalho;

Permitir a configuração de atividades de modo que uma instância do processo seja suspensa, quando da necessidade da ocorrência de um evento, como, por exemplo, aguardar a chegada de um documento, e prossiga automaticamente quando esse for recebido;

Possuir recursos para apoiar a gestão manual de distribuição e redistribuição de instâncias do processo entre os usuários pertencentes a um mesmo grupo de usuários.

A alocação manual deve ser permitida apenas para usuários autorizados (coordenadores de setor ou de grupo);

Permitir que a tramitação de uma instância de um processo saia da sua sequência padrão de atividades (definida no fluxo de trabalho) para possibilitar o tratamento de situações excepcionais não previstas no fluxo de trabalho. Entre esses recursos, deve ser possível saltar atividades do fluxo e retornar a instância do processo a atividades já realizadas. Tais recursos devem ser de uso restrito a usuários autorizados;

Permitir que sejam realizadas, somente para usuários autorizados, atividades especiais no processo, tais como:

Cancelar instâncias de processo que estão no fluxo;

Reativar instâncias de processo que foram cancelados no fluxo.

Possibilitar o registro de vários interessados para a mesma instância do processo e o respectivo tipo de envolvimento dele (interessados a fazerem parte do processo ou apenas a acompanhá-lo);

Possibilitar a não aceitação de determinada instância do processo, através de opção disponibilizada na atividade ao usuário, com justificativa da negativa. As instâncias do processo recusadas serão automaticamente encaminhadas para o usuário/local de

origem do trâmite ou poderão retornar à atividade anterior do fluxo, a depender da decisão em tempo de projeto junto ao CONTRATANTE;

Possibilitar o registro em banco de dados dos estados de execução dos processos;

Permitir tramitação sem fluxo de processo definido (processo ADOC);

Permitir, durante a especificação do processo, a definição completa das características de cada atividade que o compõe, contendo no mínimo:

- Nome e descrição;
- Usuário, setor responsável, função específica ou outro domínio de responsabilidade;
- Formato de mensagem (para atividades de seu envio/recebimento);
- Metadados da atividade customizados pelo usuário;
- Prazos para conclusão da atividade;
- Integrações da atividade;
- Script para atividades automáticas;
- Regras de negócio e de formulário.

Possibilitar a representação de processos e subprocessos no diagrama do processo através de elementos;

Permitir a extensão dos comportamentos nativos (customização) com código desenvolvido em linguagem definida pelo fabricante para a customização do sistema/aplicação;

Permitir reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo e subfluxos por intermédio de recursos de arrastar e soltar;

Permitir os recursos desfazer e refazer operações;

Possuir recursos para a exportação dos diagramas, em notação BPMN 2.0 ou superior, de definição de fluxos de trabalho, para no mínimo os formatos PDF e XML;

Possuir recursos de validação automática dos processos definidos/desenhados e exibir, como resultado, a lista dos eventuais problemas detectados na modelagem;

Quando o ator da atividade for uma unidade (grupo), somente devem poder executar a atividade aqueles usuários pertencentes ao grupo que também possuam as permissões adequadas para executar a atividade;

Permitir, no mínimo, as seguintes ações nas instâncias de fluxo em execução: cancelar e alterar o valor de uma variável não bloqueada a usuários com perfil adequado;

Possuir painel de atividades, que funcione similarmente a uma caixa de entrada, onde seja possível ao usuário identificar facilmente as atividades a serem executadas, sejam as direcionadas a ele diretamente ou as não atribuídas. As atividades não atribuídas são as atividades encaminhadas ao seu grupo de trabalho que necessita ser reivindicada para passar à sua caixa principal de atividades (ativas);

Permitir configurar em uma atividade de usuário: o ator executor da atividade, o formulário, as variáveis e as regras de validação e de negócio. Permitir também associar o ator para as atividades por raia, podendo o ator ser dinâmico (determinado em tempo de execução por meio de expressão, script ou similar). O ator poderá ser um usuário específico, uma área funcional, unidade ou grupo de usuários;

Permitir configurar gateways via expressões, scripts ou similares, notificar ou

transferir o processo para uma nova rota a partir de uma condição atendida, ou a partir de uma variável de campo de formulário, e definir rotas do processo a partir de variáveis especificadas nos campos dos formulários;

Permitir visualização do histórico de atividades e do fluxo de cada documento, associado aos detalhes do processo;

Deverá ser possível a inclusão/anexação de um ou mais arquivos em uma atividade do processo;

Permitir integração com demais sistemas e bases de dados governamentais e com outros tipos de softwares aplicativos internos ou externos ao Governo;

Permitir criação de alertas visuais de destaque de acordo com as regras de negócio pré-estabelecidas, em qualquer ponto do processo, possibilitando notificação aos interessados via e-mail;

Permitir o *download* e *upload* de arquivos que estejam anexados em determinado processo ou atividade;

Permitir atuação simultânea de várias unidades e usuários a um mesmo processo;

Permitir a execução de várias atividades em paralelo dentro do processo, inclusive com responsáveis distintos;

Permitir associar uma ou mais unidades/usuários como responsável de uma mesma atividade do processo de forma que qualquer um deles possa finalizar atividade. Contudo; apenas a pessoa que estiver com a atividade atribuída pode executá-la, ou seja, a pessoa que iniciou o trabalho na atividade;

Permitir escalar atividades para outros responsáveis, conforme regras definidas em tempo de projeto;

A plataforma deve possibilitar o envio de e-mails de relacionamento de forma automática e através da configuração nas atividades, utilizando *templates* personalizados para os usuários;

Caso uma notificação não seja encaminhada por alguma falha no servidor(a) de e-mail ou por qualquer outro motivo técnico, o processo deverá permanecer em execução, ou seja, não deverá parar. Deverá ser registrado em logs o problema ocorrido, neste caso que a notificação não foi encaminhada por alguma falha no servidor(a) de e-mail ou outro motivo;

Permitir o envio e recebimento de e-mails de notificação sempre que atividades forem destinadas a um usuário, quando estiverem com atividades atrasadas ou quando estiver faltando um período de tempo (parametrizável) para o fim do prazo de conclusão da mesma. Os destinatários das notificações também devem ser parametrizáveis;

Possuir capacidade de executar atividades automaticamente, sem necessidade de interação com usuários, para as atividades definidas no processo como sendo dessa natureza;

A plataforma deverá fornecer desenvolvimento *Low-Code* de formulários, desenhados na própria plataforma de maneira gráfica, sem a necessidade de codificação/programação, para a abertura de processos ou em atividades dos fluxos,

disponibilizando editor para criação de formulários de forma visual. O editor deverá permitir escolher quais campos são obrigatórios. A ferramenta de desenho de formulários deverá conter no mínimo os seguintes componentes:

- a) título e rótulos;
- b) entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas. Os campos de texto deverão permitir máscara (formatação de entrada e saída de dados) e poderão ser editáveis ou não;
- c) componentes de seleção simples e múltipla:
  - I. *drop-down*;
  - II. *radiobutton*;
  - III. *checkbox*.
- d) *upload* de arquivos;
- e) link;
- f) imagem;
- g) tabela editável;
- h) texto não editável;
- i) data;
- j) botão.
- k) caixa do tipo data/hora.

Todas as regras de validação dos campos do formulário e todas as regras de negócio deverão ser criadas de forma gráfica, sem necessidade de programação;

Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de “hints”, conforme regras de validação das informações;

Possibilitar gerar um PDF para exibição dos dados preenchidos nos formulários das atividades com todos os metadados do formulário com, no mínimo, os formatos: doc (Microsoft) e PDF (Adobe);

Possibilitar a criação de formulários dinâmicos que permitam alteração de opções de valores oriundos de bases de dados a partir da seleção de valores em campos precedentes;

Prover os recursos para utilização do conceito WYSIWYG (“*What You See Is What You Get*”) para visualizar, em tempo real, exatamente aquilo que será publicado ou impresso.

Possuir funcionalidade de *preview* no editor para visualização do formulário eletrônico que está sendo construído;

Permitir a associação dos campos contidos nos formulários eletrônicos aos metadados da instância dos processos e das atividades em que são utilizados, para atribuição automática de valores quando da sua execução;

Permitir gerar listagem das instâncias de fluxo dos processos e exibir atributos e metadados de cada uma delas, incluindo, no mínimo: a) data de criação; b) data de encerramento; c) atividades em andamento; d) a quem estão atribuídas as atividades em andamento;

Permitir gerar listagem das instâncias de fluxo dos processos, inclusive as que não

estão em execução, e exibir atributos e metadados de cada uma delas, possibilitando ordenação de campos e seleção de filtros especificados em tempo de projeto;

Permitir a emissão de uma lista de processos com prazo, apresentando para cada área responsável todos os processos que possuem prazo para andamento e indicando os processos com prazo já extrapolado;

Possibilitar consulta de *dashboards* de andamento de instâncias de processos, possibilitando seleção de filtros especificados em tempo de projeto;

Disponibilizar, na fila de trabalho do usuário/unidade responsável, as atividades sob sua responsabilidade de execução, permitindo a visualização da lista de processos e atividades sob responsabilidade do usuário logado. A lista deverá apresentar os metadados básicos do processo e permitir filtragem, ordenação e busca. Os processos a cargo da unidade do usuário deverão ser listados, caso o usuário tenha o perfil adequado. Poderá ser utilizada uma listagem única ou listagens múltiplas, desde que permitam a identificação adequada dos processos e atividades pendentes. Deve ser possível visualizar os detalhes dos processos e atividades listados, ao clicar nos mesmos, possibilitando fácil identificação do status das atividades e processos em relação aos prazos de conclusão;

Disponibilizar uma listagem dos processos já utilizados e o detalhamento de cada um, se assim desejar, funcionando como um histórico de serviços utilizados. A consulta deverá possibilitar ordenação de campos e seleção de filtros especificados em tempo de projeto;

Disponibilizar consulta e visualização de processos abertos pelo usuário. A consulta deverá possibilitar ordenação de campos e seleção de filtros especificados em tempo de projeto;

Possibilitar a consulta de informações sobre determinado processo, permitindo parametrização dos campos que serão apresentados no resultado;

Permitir a criação de outros painéis de desempenho personalizados, com visualizações gráficas e tabulares combinadas e filtros que se apliquem a dados de negócios combinados com dados das instâncias do processo, contendo no mínimo os tipos de gráficos: Pizza, *Line* e Bar;

Possuir recursos de pesquisa nas instâncias de processos, a partir da combinação de parâmetros de busca, contendo, no mínimo, os metadados comuns a todos os processos;

Disponibilizar recursos de busca e análise de informações, possibilitando que sejam feitas pesquisas no conteúdo textual dos documentos do processo incluídos pelo usuário;

A geração dos relatórios gerenciais deve ser feita através de “apontar e clicar” e “arrastar e colar” ou de configuração em tela dos campos a serem exibidos e de extração dos dados de qualquer processo sem a utilização de codificação ou programação, permitindo que o usuário os formate de acordo com suas necessidades;

Possuir a funcionalidade de registro do status de resolução do alerta/notificações e de evidenciar os alertas pendentes de resolução;

Possibilitar a configuração e aplicação centralizada de regras de segurança para usuários, grupos, perfis, lotações, cargos ou situações funcionais. A plataforma deverá permitir que o acesso a módulos ou funcionalidades possa ser restringido em toda a plataforma, incluindo os *dashboards*;

Permitir inclusão, atualização e exclusão lógica de usuários internos e externos com respectivos atributos para autenticação e permissões e restrições de acessos;

Possuir um repositório único de dados de usuários e grupos de usuários, sendo esse repositório compartilhado por todos os componentes da plataforma;

Permitir a criação de atores para execução das “atividades de usuário”, permitindo que os atores sejam usuários ou unidades, que podem ser pré-determinados ou determinados dinamicamente em tempo de execução por meio de expressão, *script*, *webservice* ou similar;

Possibilitar ativar o login do usuário externo, quando este clicar no link de confirmação enviado no e-mail;

A autenticação do usuário (externo ou interno) para acessar a plataforma digital deverá ser via internet através de login do usuário. O login deverá ser realizado por meio de opção específica ou sempre que o usuário tentar acessar algum recurso que exija autenticação. O formulário de login deve ter um campo para inserir nome do usuário e outro para inserir a senha;

Permitir o cadastro de grupos informais que poderão tramitar processos se houver configuração para tal. (Ex.: comissões, grupos de trabalho, equipes de projetos);

Permitir usuários externos ao governo, devidamente habilitados, acessar os processos através de portal web;

Permitir que, quando o encaminhamento for realizado para uma unidade, todos os usuários associados àquela unidade possam realizar as ações disponíveis para o processo em questão, desde que possuam permissão para tal. Também deverá ser possível, ao adicionar um usuário a um departamento, setor, área, grupo ou função, este herde o direito automaticamente de executar as atividades disponibilizadas para os integrantes deste, podendo ser configurável, após esta adição as restrições de execução de atividades específicas, se assim for necessário;

Permitir realizar a transferência de processos, individualmente ou em lote, para outras unidades ou para outro responsável;

Restringir o resultado da pesquisa aos metadados aos quais o usuário tem acesso, obedecendo às regras definidas no controle de acesso/sigilo aplicado aos processos;

A plataforma deve possuir uma API que possibilite ao CONTRATANTE criar usuários na plataforma a partir de sistemas externos, possibilitando assim a disponibilização de cadastros de usuários externos em outros sistemas;

A plataforma deve prover recursos de notificação ao usuário como alerta visual sistêmico, apresentando a quantidade de mensagens lidas e não lidas, com confirmação de leitura registrada no fluxo, permitindo, ainda, que o usuário consulte todas as notificações recebidas. Permitir, de forma parametrizável, que seja presumida a leitura de algumas notificações após decurso de prazo;

Possuir recurso, parametrizável, de envio de e-mails aos participantes nos fluxos, com link para realizarem a execução da tarefa respectiva;

Permitir que a definição dos atributos dos usuários que utilizarão a plataforma seja totalmente parametrizável;

Garantir que os valores dos atributos de segurança e controle de acesso, associados ao usuário, estejam dentro de conjuntos de valores válidos;

Possibilitar a implementação de perfis que definam os acessos e direitos das operações para os usuários identificados e autenticados dentro da plataforma;

Disponibilizar somente a administradores autorizados a permissão para criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a usuários ou grupos de usuários;

Permitir que um usuário pertença a mais de um grupo;

Permitir o uso de atributos do usuário ao implementar a política de controle de acesso aos documentos digitais por funções de usuário;

Permitir o uso de atributos dos documentos digitais ao implementar a política de controle de acesso por funções;

Possuir funcionalidade que permita a cada usuário alterar sua própria senha e atualizar seus dados pessoais;

Possuir funcionalidade para tratamento de situações de esquecimento de senhas por usuários;

Possibilitar a definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por grupos de usuários, garantindo que:

- As permissões de acesso definidas para um grupo de usuários sejam automaticamente herdadas por todos os usuários vinculados ao perfil;
- As alterações feitas nas permissões de acesso de um grupo sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados;

Garantir que alterações em permissões de acesso sejam prontamente refletidas sobre o sistema, sem a necessidade de execução de *jobs* ou rotinas.

Permitir a realização de pesquisas e consultas sobre o repositório de usuários, grupos de usuários e permissões de acesso. Deve ser possível combinar diferentes parâmetros de pesquisa, a fim de possibilitar a localização dos itens desejados;

Possibilitar a manutenção do histórico dos usuários e grupos de usuários, registrando as alterações realizadas sobre cada um ao longo do tempo e provendo funcionalidades de consulta a essas informações;

Permitir o controle de acesso por meio da definição de perfis de acesso associados a cada aplicação de gestão de processos criada na plataforma;

Permitir controle de acesso diferenciado por fluxo de trabalho. Deve ser possível definir, entre outros, para cada fluxo de trabalho, quais são os usuários e/ou grupos com permissão para:

- Criar novos processos;
- Consultar dados das instâncias do processo;
- Realizar modificações no fluxo de trabalho;
- Executar atividades.

Possibilitar a criação de grupos de administração, possibilitando que as funções de administração de usuários, grupos de usuários e permissões de acesso sejam delegadas a diferentes usuários, por grupo, com diferentes níveis de acesso;

Garantir que as funções de controle de acesso sejam invocadas antes de qualquer operação de acesso e retornem sem erros antes do prosseguimento da operação;

Não deve existir limites na plataforma e na sua licença para a quantidade de processos modelados ou atividades por processo, podendo tal limite decorrer apenas do hardware em que a plataforma está sendo executada;

Permitir, no módulo de gestão de conteúdos, a configuração de regras de negócio relacionadas ao conteúdo, e/ou espaço/pasta/área de trabalho;

Possuir recurso de links para navegação a partir do detalhe do documento, tais como palavras ou partes de um texto, para os conteúdos associados na plataforma;

Acompanhar automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe a qual o processo pertence e disponibilizá-los para avaliação e destinação quando aplicável, conforme plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos;

Assegurar a autenticidade dos documentos arquivísticos, garantindo sua identidade e integridade;

Funcionar em conformidade com o modelo de requisitos obrigatórios para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (SIGAD), estabelecidos pelo e-Arq Brasil/CONARQ;

Durante a geração do documento a partir de um modelo, os campos inclusos no modelo devem ser preenchidos automaticamente pela plataforma por meio de mapeamento de atributos;

Permitir, dentro de um processo, a geração de minutas de documentos (rascunhos) que poderão ser editadas também por outros usuários. Se um usuário bloquear o documento para edição, somente ele deverá ter permissão para alterá-lo. Os demais usuários com acesso ao documento deverão poder visualizá-lo até que o documento seja liberado por aquele que o bloqueou;

Manter um identificador único (número) para os documentos e processos produzidos ou inseridos na plataforma;

Permitir fazer OCR e indexação nos documentos. Documentos devem ser pesquisáveis pelo seu conteúdo através do OCR;

Permitir a busca de documento por conteúdo e por outros filtros (autor, data de criação...), dos documentos natos digitais e capturados;

Permitir classificação do documento de acordo com seu nível de acesso (sigilo, restrição, público);

Permitir a captura de documentos arquivísticos: a) provenientes de arquivo digital armazenado fora da solução, em qualquer formato, por meio de *upload*; b) produzidos dentro da plataforma por editor de texto integrado à ferramenta;

Permitir a definição de restrições de acesso à leitura, escrita, exclusão ou ações específicas em pastas, documentos e processos. Essas restrições de acesso devem ser

aplicadas para usuários por: unidade, perfil, cargo, função, situação funcional ou tipo de usuário (interno/externo);

Permitir a gestão dos documentos a partir do plano de classificação e tabela de temporalidade para manter a relação orgânica entre os documentos, permitindo associação com o conceito de hierarquia em vários níveis. Permitir, durante a etapa de captura do documento, a classificação de acordo com o plano de classificação;

Permitir a visualização, mediante interface amigável, do conteúdo dos documentos armazenados, bem como suas respectivas páginas e metadados. Por meio do componente de visualização deve ser possível visualizar os principais formatos utilizados para imagens e documentos, sendo, no mínimo, para documentos jpeg, pdf, png. Deve ser possível fazer *download* de todos os arquivos e documentos, inclusive em formatos não listados aqui. Quando um documento for convertido, deve ser possível recuperar o original e/ou preservar o documento em formato original;

Permitir a seleção dos documentos destinados à preservação permanente, considerando a tabela de temporalidade e controle de destinação de documentos;

Armazenar trilhas de auditoria de todas as ações feitas na plataforma e permitir gerar cópias de segurança dos dados, metadados, processos e documentos;

Permitir a criação de tipos de processos e documentos, com customização de metadados (campos/atributos) e classificação quanto ao grau de sigilo, em nível de usuário administrador da plataforma. O grau de sigilo deve ser configurável de forma a poder ser diferente entre documentos do mesmo processo;

Permitir de forma parametrizável a migração de documentos e pastas para qualquer ponto da estrutura hierárquica de referências de documento (tags), herdando as permissões do destino ou da origem;

Documentos físicos digitalizados, cuja guarda for permanente por força de lei, devem estar devidamente referenciados por metadados e registrada a sua localização física;

Permitir o armazenamento de documentos digitais em repositório da plataforma integrada fora do banco de dados. O armazenamento deverá ser criptografado quando necessário;

Permitir pesquisa, listagem e visualização dos documentos e processos, permitindo filtros por número, por quaisquer metadados e/ou pelo conteúdo dos documentos;

Permitir a criação de estrutura hierárquica de referência e organização dos documentos arquivísticos, de acordo com o perfil do usuário;

Permitir versionamento de documentos, armazenando todas as versões anteriores;

Viabilizar a classificação da informação sigilosa como: reservada, secreta e ultrassecreta conforme previsto na Lei Federal nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação). Permitir somente ao usuário autorizado a desclassificação ou redução do grau de sigilo de um documento;

A plataforma deve suportar armazenamento de documentos e sua respectiva anexação aos processos em todos os formatos;

Disponibilizar funcionalidade, associada ao plano de classificação, para registro da tabela de temporalidade e destinação de documentos e processos;

Disponibilizar opção para que os arquivos com extensão doc, jpg, odt, jpeg, xlsx, rtf, xls, png, ods, docx, sejam convertidos para o formato PDF, com opção de assinatura digital, preservando na íntegra o arquivo original e seu conteúdo e permitindo que se possa fazer *download*;

A plataforma deverá, no mínimo, suportar documentos com até 500 MB de tamanho, pelo menos;

Manter todas as versões dos documentos incluídos/ alterados/ cancelados na plataforma e permitir visualizá-los e baixá-los posteriormente;

Permitir a produção e a captura dos documentos em formato digital, possibilitando o armazenamento, organização e acesso por usuário, por unidade ou toda organização;

Permitir informar, a partir do arquivamento, no mínimo, os seguintes metadados referentes à tabela de temporalidade e destinação de documentos e processos administrativos: prazo de guarda da fase corrente, prazo de guarda da fase intermediária, destinação final, observações, nome do evento que determina o início da contagem do prazo de retenção na fase permanente;

Permitir registro, inclusão e exclusão lógica de documentos e/ou processos, cancelamento, reativação, gerando registros de histórico (logs);

A plataforma deverá aceitar qualquer formato de arquivo/ documento, mas possibilitando que sejam parametrizadas as extensões permitidas;

Permitir que seja definido o prazo de guarda, conforme determinado pela tabela de temporalidade por assunto processual, possibilitando que a definição desse prazo seja expressa por: número inteiro de dias, número inteiro de meses, número inteiro de anos, possibilitando combinar um número inteiro de anos, meses e dias;

Armazenar documentos dentro ou fora de processos;

Garantir a deduplicação dos documentos (não permitir a duplicação de documentos com mesmo nome, conteúdo e tamanho);

Possuir funcionalidade para conferência dos documentos, assinados ou não com certificado digital. Para visualização do documento, exigir que o usuário informe o número do processo e o código de acesso ou escaneie o QR code ou o código de barras;

Possibilitar a automatização da produção de documentos através de formulários eletrônicos desenvolvidos pela própria plataforma, com máscaras de formatação para apresentação de documentos;

Permitir o armazenamento, em seu formato nativo, de qualquer documento digital, sem qualquer “encapsulamento” proprietário da plataforma;

Possibilitar o gerenciamento da parte convencional e a parte digital integrantes de dossiês híbridos, associando-as com o mesmo número identificador atribuído pela plataforma e o mesmo título, além de indicar que se trata de um documento arquivístico híbrido;

Gerar identificador de revisão numérico, no mínimo, em 02 (dois) níveis, registrando novo identificador a cada edição e salvamento do documento;

Gerenciamento do prazo de validade dos documentos, alertando, via e-mail, as

peças responsáveis quando do término da validade dos mesmos e gerando tarefas de revalidação ou cancelamento dos documentos no ambiente da plataforma;

Mecanismo de segurança para restrição de impressão, cópia, salvar, salvar como, copiar/colar, e captura de tela em documentos de ferramentas de automatização de escritórios (documentos de texto / planilhas eletrônicas), imagens e arquivos em formato “PDF”;

Possibilitar a criação de árvores de navegação dinâmica baseadas nos atributos de cada documento;

Pesquisa de documentos por conteúdo, utilizando recursos de fonética, normalização gramatical e dicionário de sinônimos (“*full text search*”);

Permitir ao usuário salvar os critérios das pesquisas mais frequentes, para utilização posterior;

Possuir matriz de responsabilidades por perfil de acesso;

Permitir a criação de máscaras de identificação para os documentos, utilizando caracteres, valores preenchidos nos atributos dos documentos e numeração sequencial automática no processo de digitalização.

Permitir a criação de máscaras para o título dos documentos, utilizando caracteres fixos, valores preenchidos nos atributos dos documentos e categoria;

Possuir controle de níveis de acesso diferenciados para leitura, edição, aprovação e exclusão de documentos;

Permitir a revalidação automática dos documentos por um período pré-determinado com alerta de pendência na plataforma aos usuários responsáveis pela ação e registros dela antecipadamente ao vencimento;

Permitir criação de modelos (“*templates*”) de documentos, garantindo a padronização dos documentos elaborados;

Permitir que os modelos (“*templates*”) também sejam documentos com ciclo de vida controlados na plataforma;

Garantir que os documentos armazenados na plataforma sejam gravados no seu banco de dados ou em diretórios controlados e cadastrados na plataforma;

Quando definido o uso por meio de diretórios controlados, deve ser possível configurar o endereço IP (“*Internet Protocol*”) e porta do servidor(a) que armazenará os documentos, permitindo a existência de servidores(as) de arquivos em diferentes localidades, agilizando a visualização do arquivo eletrônico no ambiente onde ele é mais utilizado;

Prover controles para que o documento seja migrado automaticamente de repositório e/ou referência do documento, conforme a fase de seu ciclo de vida;

Possuir recurso para identificação, através de ícones, da situação da revisão do documento de acordo com seu estágio no ciclo de vida;

Controlar a exclusão de documentos, obrigando o preenchimento de justificativa;

Permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos;

Permitir no navegador “web” a pré-visualização de documentos em formato “PDF”, inclusive documentos convertidos a partir de ferramentas de automação de escritório;

Permitir que no fluxo de aprovação e revisão dos documentos sejam incluídos comentários e que esses comentários sejam armazenados junto aos documentos e que possam ser visualizados em auditorias;

Permitir agregar documentos em fluxos documentais que já estejam em andamento;

Permitir importação em lotes de documentos, realizando automaticamente a indexação deles em função de tabela de índices associada;

Permitir o agrupamento de documentos e o envio de lotes para terceiros;

Permitir a associação de matrizes de documento versus usuário para controle de acessos customizado e facilmente visualizável;

Permitir a utilização de guias de remessa de documentos para envio a terceiros ou outras áreas, para que os usuários possam tomar conhecimento de determinado conteúdo;

Permitir a importação automática de e-mails para indexar conteúdo em formato otimizado (“PDF”);

Permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos;

Permitir rastrear comentários efetuados na publicação de um documento (conhecimento do documento ou de uma nova revisão) para estimular a colaboração na geração de novas revisões de determinado conteúdo;

Permitir verificar a integridade do arquivo selecionado no momento da carga;

Permitir a inclusão de comentários associados a qualquer arquivo controlado pela plataforma, inclusive com suporte a ferramentas de formatação do texto;

Permitir configurar a validade de documentos e aplicar a mesma a várias categorias diferentes;

Permitir aos usuários que não possuem acesso para distribuir cópias fazerem a solicitação das cópias para os responsáveis pelos documentos;

Permitir que a gestão de acessos de usuários e grupos aos documentos aconteça em uma única tela;

Permitir a criação de “link” público para os documentos, de modo a serem visualizados por pessoas que não possuem usuário e senha da plataforma;

Possuir recursos para gerenciamento da tabela de temporalidade documental (TTD) física para o arquivo departamental, podendo ter as etapas ativo/corrente, inativo/intermediário e gravação definitiva (documentos de guarda permanente), de forma independente, bem como para padronização dos critérios de arquivamento e descarte por categoria de documento;

Controlar a temporalidade de arquivo físico por categoria;

Gerenciar a temporalidade do arquivo físico, alertando os responsáveis por e-mail quanto da mudança de status dele;

Possibilitar o arquivamento de originais físicos como ofícios, portarias, contratos etc., controlando seu endereçamento e local de arquivamento, por categoria de documentos;

Controlar a solicitação, empréstimo e devolução de documentos, com notificação aos envolvidos e controle de prazos para devolução;

Permitir a solicitação e registro de consultas feitas aos arquivos físicos, com descrição das informações solicitadas;

Controlar a solicitação, aprovação e registro de cópias físicas dos documentos;

Permitir os registros e solicitações de empréstimo para documentos no mesmo protocolo;

Emitir gráficos quantitativos considerando o volume de documentos indexados, arquivados, movimentados e descartados, com totalização por departamento, período, categoria de documento, etc;

A plataforma deverá emitir guia de transferência, relacionando todos os documentos com temporalidade vencida em um período, para movimentação de documentos entre locais distintos de guarda arquivística;

Digitalizar e indexar em lotes, sendo possível associar pastas de rede onde as imagens estão localizadas ou realizar a digitalização durante a criação do lote. Após a etapa de digitalização, encaminhar os lotes para grupos de usuários conforme configuração na plataforma para que as imagens sejam indexadas de forma semiautomática com recursos para facilitar a indexação de grande volume de documentos;

Possibilitar que ao término do processo de digitalização, o usuário insira os metadados do lote e o encaminhe para as próximas etapas do fluxo operacional;

Gerar arquivos em formato “PDF” a partir das imagens digitalizadas;

Permitir a geração automatizada de arquivos em formato “PDF” pesquisável, como formato de saída do processo de digitalização;

Permitir o monitoramento de pasta no servidor(a) de aplicação para importação de arquivos, automaticamente, de acordo com intervalo de tempo definido em parametrização;

Permitir selecionar uma categoria diferente, para publicação, de cada documento do lote de captura;

Permitir a pré-visualização de arquivos eletrônicos em formato “PDF” e imagens (“.BMP”, “.JPG”, “.TIFF”, “.GIF”, etc.), dentro do próprio sistema, sem a necessidade do JAVA na estação;

Exibir os documentos, que não estejam nos formatos “PDF” e imagens (“.BMP”, “.JPG”, “.TIFF”, “.GIF”) de dentro do próprio sistema, podendo chamar, ou não, o respectivo software compatível com o formato;

Permitir visualizar qualquer detalhe por aproximação ou afastamento (“zoom”) e rotação de imagens “TIFF”, “JPG”, “GIF”.

## Apoio à Tomada de Decisões

Oferecer módulo de BI (*business intelligence*) que permita a exploração do banco de dados na elaboração de consultas dinâmicas e parametrizáveis, geração de relatórios, gráficos em diferentes formatos e exportação de dados para diversos formatos como CSV, EXCEL e outros;

Permitir um ou mais de um filtro de mês e ano de movimentação;

Gráfico de linha e barras que demonstra as admissões de servidores(as) por mês e por ano;

Gráfico de linha e barras que demonstra as exonerações de servidores(as) por mês e por ano;

Gráfico de linha e barras que demonstra as admissões versus as exonerações de servidores(as) por mês e por ano;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por faixa de tempo de tempo de serviço;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por raça;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por sexo;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por tipo sanguíneo;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por bairro de residência;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por estado civil;

Gráfico de pizza e barra que demonstra a quantidade de servidores(as) por deficiência;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por referência de cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por regime de cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por nível de cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por ocupação de cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por centro de custo;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por classe funcional;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por eventos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por áreas/setores;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por tabela salarial do quadro funcional;

Gráficos de pizza e barra que demonstra o quantitativo de servidores(as) do cadastro por vínculo empregatício;

Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por cargos;

Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por

centro de custo;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por classe funcional;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por eventos;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por nível de cargos;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por ocupação de cargos;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por referência de cargos;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por regime de cargos;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por áreas/setores;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por unidade executora;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por tabela salarial do quadro funcional;  
Gráficos de pizza e barra que demonstra os valores brutos e líquidos da folha por vínculo empregatício;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo dos proventos da folha por mês;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo dos proventos da folha por ano;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo dos descontos da folha por mês;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo dos descontos da folha por ano;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo Líquido da folha por mês;  
Gráfico de barra do Valor do Resumo Líquido da folha por ano;  
Gráfico de barra do Valor Médio Líquido da folha por mês;  
Gráfico de barra do Valor Médio Líquido da folha por ano;  
Gráfico de barra e linha da evolução quantitativa do quadro funcional por mês e ano;  
Gráfico de barra e pizza de valor de proventos acumulados em ordem decrescente;  
Gráfico de barra e pizza de valor de descontos acumulados em ordem decrescente;  
Gráfico de barra e pizza de valor de proventos acumulados pagos por conta bancária;  
Gráfico de barra e pizza de valor de proventos acumulados pagos por agência bancária;  
Gráfico de barra e pizza de valor de proventos acumulados pagos por instituição bancária;  
Tabela do contracheque do(a) servidor(a) por mês e ano com o código do evento, o nome do evento e seu valor pago, além do valor de FGTS, base de previdência própria, base de INSS, base de IRRF e o total de proventos, descontos e líquido;  
Gráficos comparativos dos valores brutos e líquidos da folha e da quantidade de servidores(as) por todos os filtros disponíveis e por área/setor, centro de custo, cargo,

evento e regime;

Gráfico em barra e pizza dos motivos de afastamentos de servidores(as) que mais ocorreram;

Gráfico em barra e pizza dos motivos de desligamentos de servidores(as) que mais ocorreram;

Gráfico de linhas com a evolução dos servidores(as) por ano e vínculo empregatício;

Gráfico de barras com o comparativo da quantidade de vagas disponíveis e a quantidade de vagas ocupadas por cargos e o seu saldo disponível;

Permitir que os relatórios e painéis sejam salvos e compartilhados entre um grupo específico de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.

#### Item 2:

Serviço de modelagem processos, telas ou formulários integrados para a execução da automação de processos organizacionais indicados no item 1, contemplando documentação.

Serviço de integração com os sistemas legados e outras soluções institucionais (ex: e-Social, ISSEC, SUPSEC e bancos conveniados) incluindo os mecanismos de autenticação do tipo SSO (Single Sign-On), LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), MFA (Multi-Factor Authentication) ou políticas de senhas do Tribunal de Justiça do Ceará.

Serviço de suporte técnico especializado multi-nível (L1, L2, L3) para a plataforma, com canais de atendimento definidos (telefone, e-mail, chat, portal) e tempos máximos de resposta e solução (SLA)

Serviço de migração completa e segura dos dados do sistema ADMRH e outros sistemas legados para a nova solução, incluindo o fornecimento das ferramentas e infraestrutura para tal fim.

#### Item 5:

Serviço de suporte técnico para a solução tecnológica Sydle One, que contempla as atualizações da ferramenta, bem como a prestação de serviços em nuvem para a utilização da plataforma. O pagamento deste serviço será iniciado somente após 01 (um) ano da aquisição do licenciamento perpétuo, prorrogáveis, conforme a Lei 14.133, para atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento;



#### Itens 3 e 4

Serviços, sob demanda, referentes à repasses de tecnologia, treinamentos e capacitações, para a utilização dos recursos e componentes para o processamento da folha de pagamento contemplados pela solução tecnológica Sydle One.

Os treinamentos deverão oferecer certificados de participação contendo período, carga horária e assinatura do responsável pelo treinamento.

Deverá ser realizado controle de frequência dos participantes pela CONTRATADA a fim de que os certificados sejam oferecidos àqueles que obtiveram frequência mínima de 80% do curso.

Ao final do curso deverá ser oferecido aos participantes um questionário de satisfação para preenchimento para fins de acompanhamento do CONTRATANTE.

#### Item 8

O suporte técnico poderá, quando necessário, ser prestado na modalidade in loco na sede do TJCE. Porém, deverá ser efetuado preferencialmente na modalidade remota, via contato telefônico, chat, e-mail e contar com Sistema de Aberturas de chamados para registro e acompanhamento das ocorrências, registro das adoções de medidas corretivas, das solicitações de melhorias e consultoria, visando manter atualizadas as soluções automatizadas na plataforma.

## Anexo V - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

### Modelo de IMR para a Fase de Implantação do "Motor" da Folha (Item 2)

Para o serviço de implantação, que é um projeto fechado, o IMR deve ser baseado no **cumprimento de marcos de entrega (milestones)** definidos no cronograma do projeto. O pagamento é diretamente atrelado à conclusão e ao aceite de cada fase.

**Indicador Principal:** Prazo de Entrega de cada Marco Contratual.

**Meta:** Entrega de 100% dos produtos e artefatos de cada marco dentro do prazo estipulado no cronograma a ser pactuado entre as partes. O ideal é atraso zero.

**Instrumento de Verificação:** A verificação se dará por meio da emissão e aprovação dos **Termos de Aceite Parcial** e do **Termo de Aceite Final**, que formalizam a entrega e a homologação das fases do projeto pela equipe de fiscalização do TJCE. Esses termos, por sua vez, são baseados em testes de aceitação, homologação e validação que comprovam o atendimento a 100% dos requisitos obrigatórios.

**Mecanismo de Pagamento e Glosas:** O pagamento é realizado em parcelas vinculadas à aprovação de cada marco principal, conforme o cronograma físico-financeiro. O não cumprimento dos prazos sujeitará a contratada a sanções de **multa por atraso**, conforme previsto no Termo de Referência. A não entrega ou a rejeição de um marco impede o pagamento da parcela correspondente até que a pendência seja sanada.

### Modelo de IMR para os Serviços Continuados de Suporte Técnico (Itens 5 e 8)

Para os serviços contínuos, o modelo de IMR é baseado em **Acordos de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês *Service Level Agreement*)**, que medem a qualidade e a eficiência do atendimento prestado pela

contratada. O Termo de Referência já detalha precisamente este mecanismo.

**Indicadores Principais:**

**Tempo de Resposta Inicial:** Tempo para o primeiro atendimento do chamado.

**Tempo de Resolução Final:** Tempo para a solução definitiva do incidente.

**Metas:** As metas são escalonadas de acordo com a criticidade do chamado, conforme a tabela de SLA definida no Termo de Referência. Por exemplo:

**Impeditivo:** Resposta em até 30 minutos; Resolução em até 4 horas.

**Crítico:** Resposta em até 1 hora; Resolução em até 8 horas.

**Grave:** Resposta em até 2 horas; Resolução em até 24 horas úteis.

**Regular:** Resposta em até 4 horas úteis; Resolução em até 48 horas úteis.

**Instrumento de Verificação:** O sistema de abertura e gerenciamento de chamados da contratada, que deve permitir o registro e o acompanhamento das ocorrências, incluindo data/hora de abertura, atendimento e resolução. Os relatórios extraídos desse sistema serão a base para a apuração mensal dos indicadores.

**Mecanismo de Pagamento e Glosas:** O pagamento mensal do serviço de suporte está diretamente vinculado ao cumprimento das metas de SLA. O descumprimento gera **glosas (descontos) proporcionais** sobre o valor mensal do serviço, com base em fórmulas claras já estabelecidas no Termo de Referência. Por exemplo:

Para incidentes de criticidade **IMPEDITIVO**, será aplicado um desconto de **2%** do valor mensal do serviço por cada hora de atraso na resolução, limitado a 45% do valor da fatura.

Para incidentes de criticidade **CRÍTICO**, o desconto é de **1%** por hora de atraso, limitado a 30%.

Para incidentes **GRAVES**, o desconto é de **0,5%** por hora, limitado a 15%.

Para incidentes **REGULARES**, o desconto é de **0,25%** por hora, limitado a 5%.

Modelo de IMR para Serviços Sob Demanda (UST/USTA - Itens 6 e 7)

Para os serviços medidos por Unidades de Serviço Técnico (UST) ou de Automação (USTA), o IMR deve focar na qualidade e no prazo da entrega de cada "pacote" de serviço solicitado via **Ordem de Serviço (OS)**. Embora a UST seja uma métrica de esforço, o pagamento só ocorre mediante o resultado entregue e aceito.

**Indicador Principal:** Conformidade da entrega e Cumprimento do prazo definido na Ordem de Serviço (OS).

**Meta:** Entrega de 100% do escopo definido na OS, dentro do prazo acordado e com a qualidade esperada.

**Instrumento de Verificação:** A **Ordem de Serviço (OS)**, que detalhará o escopo, os produtos esperados e o cronograma. A comprovação da entrega se dará pela emissão do **Termo de Recebimento Provisório** e, subsequentemente, do **Termo de Recebimento Definitivo**, após homologação pela área de negócio e técnica do TJCE.

**Mecanismo de Pagamento e Glosas:** O pagamento é feito "sob demanda", ou seja, apenas pelos serviços efetivamente solicitados via OS e cujas entregas foram formalmente aceitas. O não cumprimento dos prazos ou a entrega em desacordo com a OS sujeitará a contratada às **sanções administrativas** gerais previstas no contrato, como multas por atraso ou inexecução parcial.

#### Modelo de IMR para Serviços de Treinamento (Itens 3 e 4)

Para vincular o pagamento à qualidade, utiliza-se o **Índice Mínimo de Satisfação (IMS) do Participante**, aferido através do questionário pós-treinamento.

Métrica: Índice de Satisfação do Participante (IMS)

• **Definição do Indicador:** Percentual de participantes que se declararam Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com o treinamento.

• **Fórmula de Cálculo:**  $IMS = \frac{\{\text{Número de respostas "Satisfeito"} + \text{"Muito Satisfeito"}\}}{\{\text{Total de respostas válidas}\}} * 100$

*Nota: A administração deve validar previamente o formulário de pesquisa de satisfação.*

Faixa de Desempenho (IMS)	Fator Percentual de Aceitação e Remuneração dos Serviços	Condição de Pagamento
IMS >= 90% (Meta)	100% do valor da parcela de Treinamento	Pagamento integral da parcela de treinamento, após Recebimento Definitivo.

<b>80% &lt;= IMS &lt; 90% (Aceitável)</b>	90% do valor da parcela de Treinamento	Aplicação de <b>glosa de 10%</b> sobre o valor da parcela de treinamento.
<b>IMS &lt; 80% (Não Aceitável)</b>	75% do valor da parcela de Treinamento	Aplicação de <b>glosa de 25%</b> sobre o valor da parcela de treinamento, sem prejuízo de outras sanções administrativas.

**Condição Restritiva Adicional:**

O **Recebimento Definitivo** da parcela de Treinamento, que é a condição para o pagamento, só ocorrerá se a CONTRATADA entregar:

1. Os certificados para todos os participantes que alcançaram a frequência mínima de 80%.
2. O relatório consolidado de satisfação.
3. Se o IMS for inferior a 80%, o serviço será considerado "Não Aceitável" e a CONTRATADA estará sujeita à glosa máxima (25%) e poderá ser notificada para refazer o treinamento ou sofrer penalidade administrativa.

**Modelo de IMR para os Serviços Continuados Sob Demanda (Itens 6 e 7)**

Os serviços sob demanda relativos à automação de novos processos, à implantação de melhorias/evoluções de processos existentes, ou ainda, aos Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas, deverão ter sua execução controlada mediante cronograma estabelecido na fase de levantamento de requisitos. O pagamento desses serviços será realizado mediante execução total do escopo, de acordo com os requisitos definidos pelos usuários da área demandante.

Para efeito de comprovação da entrega do serviço, a contratada deverá obter o termo de homologação da área demandante, a documentação associada e a disponibilização do serviço em produção.

Haverá aplicação de glosa nas situações em que ocorra atraso na entrega do serviço frente ao prazo estabelecido no cronograma. Obedecendo aos seguintes valores:

Atraso de até 30 dias. Aplicação de glosa de 10%

Aplicação cumulativa de 5% para cada ocorrência de 10 dias corridos de atraso na entrega do serviço. Será aplicado glosa proporcional nos casos de quantidade de dias inferior a 10.

## **ANEXO VI – MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS**

**TJCESETIN\_2025\_0045 – Solução de aquisição de nova solução tecnológica de Folha de Pagamento, de serviço especializado para a implantação, treinamento e do respectivo suporte técnico para fins de substituição da solução atualmente utilizada.**

### **INTRODUÇÃO**

Este documento tem como finalidade apresentar o valor estimado da contratação, como também a memória de cálculo e as fontes de preços utilizadas.

### **FONTES UTILIZADAS NA PESQUISA DE MERCADO**

Para realizar a pesquisa de mercado, foi realizada consulta de preços no Portal Nacional de Contratações Públicas (<https://www.gov.br/pncp/pt-br>) e no Painel de Preços (<https://www.gov.br/compras/pt-br>) que é uma ferramenta disponibilizada pelo Governo Federal para consultas de preços praticados em contratos públicos por todo Brasil.

Foram consideradas contratações similares feitas pela Administração Pública, inclusive mediante Sistema de Registro de Preços, conforme preceitua o art. 23 § 1º inciso II da Lei de Licitações e Contratos Administrativos Nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

Ao final da pesquisa foram gerados os relatórios abaixo para cada um dos itens identificados na contratação:

Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, incluindo camada de processo de Recursos Humanos, para usuários ilimitados.

De acordo com os portais acima, em buscas realizadas em 06/10/2025, as contratações envolvendo a plataforma Sydle nos últimos 3 anos são:

https://comprasnet.gov.br/ConsultaLicitacoes/ConsLicitacao\_RelacaoTexto.asp

LICITAÇÕES DO GOVERNO FEDERAL

Texto/Termos pesquisados: sydle

Pesquisando em: Objeto, Descrição Sumária, Descrição Completa

	Objeto	Contexto / Item
<b>Pregão: 90007/2025</b> <b>UASG: 925467</b> <b>Lei Nº 14.133/2021</b>	<b>Objeto:</b> Objeto: Pregão Eletrônico - Registro de Preços, visando futuras contratações de serviços técnicos especializados, sob demanda, para ...cia], sob demanda, utilizando a pla-taforma <b>Sydle</b> , uso de métodos ágeis e abordagem low-code [1] desenvolver e implantar novos sistemas informatizados neste Tribunal, utilizando a plataforma tecnológica <b>Sydle One</b> , aplicando métodos ágeis e desenvolvimento baseado em low-code, com operação assíncrona, conforme as condições, especificações e quantidades constantes no Anexo I deste Edital.	Disponibilização da solução Tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> (Software como Serviço SaaS) Anos 1, p... [1] Disponibilização da solução Tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> (Software como Serviço SaaS) Anos 2, p... [2]
<b>Pregão: 90001/2024</b> <b>UASG: 183038</b> <b>Lei Nº 14.133/2021</b>	<b>Objeto:</b> Objeto: Pregão Eletrônico - Prestação de serviço compreendendo disponibilização da solução tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> no modelo Disponibilização da solução Tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> (Software como Serviço SaaS) Anos 1, p... [1] de licenciamento de software como serviço (SaaS), incluindo a disponibilização de Portal de Serviços, serviço de implementação para a automatização dos fluxos de processos e serviços relacionados a Patentes; serviço de treinamento, a serem contratados em único grupo, pelo prazo de 60 meses, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.	Disponibilização da solução Tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> (Software como Serviço SaaS) Anos 2, p... [2] Disponibilização da solução Tecnológica <b>BPM5 SYDLE ONE</b> (Software como Serviço SaaS) Anos 3 a ... [3]
<b>Pregão: 90013/2024</b> <b>UASG: 926484</b> <b>Lei Nº 14.133/2021</b>	<b>Objeto:</b> Objeto: Pregão Eletrônico - Aquisição de licenciamento perpétuo da solução tecnológica da plataforma <b>Sydle One</b> , para usuários licenciamento perpétuo da plataforma <b>Sydle One</b> , para usuários limitados, incluindo component... [1] limitados, incluindo componentes e recursos para o processamento da folha de pagamento dos Membros, Servidores e Estagiários do MPCE,	...o de suporte técnico para a solução tecnológica <b>Sydle One</b> , que contempla as atualizações da f... [2] ...tes para o processamento da folha de pagamento contemplada pela solução tecnológica <b>Sydle One</b> [3]

(Licitações 1.3 de 3)

[Voltar](#)

## Editais e Avisos de Contratações (Todos)

Termo Pesquisado: sydle

Exibindo: 7 de 7

Ordenar por: Mais recente

<p><b>Edital nº 90007/2025</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 09499757000146-1-000041/2025 <b>Modalidade da Contratação:</b> Pregão - Eletrônico <b>Última Atualização:</b> 25/07/2025 <b>Órgão:</b> TRIBUNAL DE CONTAS DO CEARÁ <b>Local:</b> Fortaleza/CE</p> <p><b>Objeto:</b> Registro de Preços, visando futuras contratações de serviços técnicos especializados, sob demanda, para desenvolver e implantar novos sistemas informatizados neste Tribunal, utilizando a plataforma tecnológica Sydle One, aplicando métodos ágeis e desenvolvimento baseado em low-code, com operação assistida, conforme as condições, especificações e quantidades constantes no Anexo I deste Edital.</p>	>
<p><b>Ato que autoriza a Contratação Direta nº 16/2024</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 09499757000146-1-000011/2024 <b>Modalidade da Contratação:</b> Inexigibilidade <b>Última Atualização:</b> 25/06/2024 <b>Órgão:</b> TRIBUNAL DE CONTAS DO CEARÁ <b>Local:</b> Fortaleza/CE</p> <p><b>Objeto:</b> Contratação da empresa Elogroup Desenvolvimento e Consultoria LTDA, inscrito sob o CNPJ de número 08.670.505/0001-75, para a contratação de serviços técnicos especializados para o fornecimento de operação assistida/mentoria, visando a manutenção operacional dos processos desenvolvidos e implantados no TCE/CE sob a metodologia low-code, por meio do uso da plataforma Sydle.</p>	>
<p><b>Ato que autoriza a Contratação Direta nº 199/2024</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 18715383000140-1-000436/2024 <b>Modalidade da Contratação:</b> Inexigibilidade <b>Última Atualização:</b> 06/06/2024 <b>Órgão:</b> MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE <b>Local:</b> Belo Horizonte/MG</p> <p><b>Objeto:</b> PRESTACAO SERVICOS DE SUPORTE TECNICO E MANUTENCAO, COM GARANTIA DE ATUALIZACAO DE VERSOES E MENTORIA TECNICA REFERENTES AO PRODUTO SYDLE ONE, BEM COMO A SEUS APLICATIVOS INTEGRADOS</p>	>
<p><b>Edital nº 90001/2024</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 42521088000137-1-000007/2024 <b>Modalidade da Contratação:</b> Pregão - Eletrônico <b>Última Atualização:</b> 22/05/2024 <b>Órgão:</b> INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL <b>Local:</b> Rio de Janeiro/RJ</p> <p><b>Objeto:</b> Prestação de serviço compreendendo disponibilização da solução tecnológica BPMS SYDLE ONE no modelo de licenciamento de software como serviço (SaaS), incluindo a disponibilização de Portal de Serviços, serviço de implementação para a automatização dos fluxos de processos e serviços relacionados a Patentes, serviço de treinamento, a serem contratados em único grupo, pelo prazo de 60 meses, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.</p>	>
<p><b>Edital nº 90013/2024</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 07954480000179-1-002350/2024 <b>Modalidade da Contratação:</b> Pregão - Eletrônico <b>Última Atualização:</b> 02/04/2024 <b>Órgão:</b> ESTADO DO CEARÁ <b>Local:</b> Fortaleza/CE</p> <p><b>Objeto:</b> Aquisição de licenciamento perpétuo da solução tecnológica da plataforma Sydle One, para usuários limitados, incluindo componentes e recursos para o processamento da folha de pagamento dos Membros, Servidores e Estagiários do MPCE, conforme especificações constantes no Termo de Referência.</p>	>
<p><b>Ato que autoriza a Contratação Direta nº 90009/2023</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 07954480000179-1-002835/2023 <b>Modalidade da Contratação:</b> Dispensa <b>Última Atualização:</b> 09/01/2024 <b>Órgão:</b> ESTADO DO CEARÁ <b>Local:</b> Fortaleza/CE</p> <p><b>Objeto:</b> Contratação Etice - Disponibilidade da solução tecnológica Sydle One, que se constitui em uma plataforma multicanal, para atendimento e gerenciamento do relacionamento com os usuários, disponibilização de informações, digitalização e automação de serviços, no modelo de prestação de serviço em nuvem, modalidade Software como Serviço (SaaS).</p>	>
<p><b>Ato que autoriza a Contratação Direta nº 0012827/2023/2023</b> <b>Id contratação PNCP:</b> 03831971000171-1-000014/2023 <b>Modalidade da Contratação:</b> Dispensa <b>Última Atualização:</b> 07/11/2023 <b>Órgão:</b> INSTITUTO DE TERRAS DE MATO GROSSO <b>Local:</b> Cuiabá/MT</p> <p><b>Objeto:</b> Contratação de prestação de serviços técnicos especializados pela Empresa Matogrossense de Tecnologia da Informação - MTI visando a modelagem, arquitetura, automação, evolução e sustentação de soluções de atendimento e de prestação de serviços digitais com a gestão de seus indicadores, em plataforma corporativa Sydle One de simplificação e desburocratização, com integração aos sistemas e/ou serviços relacionados ao negócio do Internat, com fornecimento de treinamento e transferência de tecnologia.</p>	>

Cumpre-nos destacar que o referido item possui poucas contratações identificadas nos portais acima, a pesquisa de preço realizada nos portais de compras exibiu, para o item referente à contratação de licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One (Item 1 do objeto da contratação), apenas os seguintes certames:



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 1/2023 do TCE-CE – R\$ 1.240.000,00 referente ao CONTRATO Nº 9/2024 (<https://www.tce.ce.gov.br/contratos-e-convenios/contratos>)

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
CONTRATO Nº 033/2024/PGJ - R\$ 1.895.000,00  
([http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R3796\\_A1.pdf](http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R3796_A1.pdf))

Foram aplicados filtros sobre o campo Objeto da Compra = “sydle”. Selecionando 5 contratações mais relevantes para as palavras-chave.

Foram excluídas as contratações que não tratavam exatamente do atual item do objeto de compra, resultando em 2 contratações.

Os demais certames encontrados, utilizam o modelo de assinatura de licenciamento mensal. Ratificamos a necessidade de contratação do referido item, em função do investimento feito pelo Tribunal de Justiça do Ceará na plataforma Sydle One sob a execução do contrato CT-85/2024. Tendo havido investimento na automação de processos de negócios nas áreas de recursos humanos, financeira, patrimônio e gestão de contratos sob a referida plataforma. O contínuo uso da plataforma, seguido da inserção de novas automações de processos (incluindo o motor de folha de pagamento), resulta na contínua expansão da base de usuários. O que torna a aquisição do item condição necessária para a expansão da plataforma, conforme justificado no documento de estudos técnicos preliminares. Em função da singularidade da plataforma, ou seja, uma plataforma low-code com base em automações de processo (BPM Engine), não foram utilizados certames com preços de outras plataformas, pois poderia haver distorção de preços.

**Dessa forma, com a identificação de apenas dois certames com o mesmo item, foi aplicado a média aritmética para efeito de registro de preço. Os preços consultados foram reajustados aplicando-se o índice de custo de tecnologia da informação - ICTI, conforme valor de 4,40% disponibilizado em:**

**<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/>**

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II. Seguindo boa prática adotada pelo governo federal, foi selecionado o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) para ser aplicado, pois seu propósito é o de captar a evolução específica dos custos efetivos da área de TI.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025 pelo IPEA, são R\$ 1.294.560,00 e R\$ 1.978.380,00.**

**Sendo a média aritmética calculada em R\$ 1.636.470,00 (um milhão e seiscentos e trinta e seis mil e quatrocentos e setenta reais).**

Em relação ao item 2 do objeto, denominado, “Serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento”, foram levantados os seguintes valores de contratação:

- EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO TCE – CE Nº: 1/2023 Implementação folha de pagamento R\$ 1.140.000,00 referente ao Contrato nº 9/2023 TCE-CE (<https://transparencia.tce.ce.gov.br/portal/paginas/detalhes-do-contrato.xhtml>)
- CONTRATO Nº 101/2024/PGJ que possui por objeto a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, para desenvolver e implementar projetos contemplados pelo programa de transformação digital do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE). Nesse referido contrato, houve a aquisição de 23000 USTAs pelo valor de R\$ 3.782.810,00. O valor total representa toda a demanda de automação de processos do órgão. Para a implementação dos processos de automação da folha de pagamento foi emitida Ordem de serviço com a quantidade de 2.283,6 USTAs. Conforme definido à página 35 do contrato, o valor unitário da USTA é de R\$ 164,47. Portanto, o custo para a implementação da folha pode ser

calculado pela multiplicação da quantidade de USTA informada na ordem de serviço x valor unitário da USTA, resultando em um total de R\$ 375.583,69.

([http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120\\_A1.pdf](http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120_A1.pdf))

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025, resultando em média aritmética ajustada de R\$ 757.791,85.**

Foram excluídas as contratações que não tratavam exatamente do atual item de compra.

Foram selecionadas apenas as contratações que tratavam de objeto do tipo “implantação Sydle folha” resultando em 2 contratações.

Conforme pesquisa de preço realizada nos portais acima relacionados, apenas dois órgãos realizaram a contratação de serviço de implantação de motor de folha de pagamentos utilizando a plataforma Sydle One. Sob a mesma justificativa citada no item anterior, foi optado por não utilizar contratações de sistemas especializado de folha pagamentos ou mesmo módulo de ERP com a referida funcionalidade, de forma a realizar comparações por objetos análogos, pois haveria a possibilidade da ocorrência de distorção de preços devido à natureza diversa da plataforma do tipo low-code.

Cumpre-nos ainda destacar que a implementação do serviço de automação será executada sob a forma de **execução global**, ou seja, não será utilizado catálogo de serviço sob a forma de unidade de serviço técnico automatizado - USTAs para realizar o pagamento do serviço contratado. O pagamento será

realizado de forma integral apenas ao final da execução do motor de folha de pagamento e de acordo com o cumprimento da entrega dos requisitos definidos.

Em relação ao item 3, treinamento/capacitação **presencial**, foram levantados os seguintes valores de contratação:

CONTRATO N°9 /2023 do TCE/CE valor da hora/aula para plataforma Sydle One de R\$ 250,00 (<https://transparencia.tce.ce.gov.br/portal/paginas/detalhes-do-contrato.xhtml>)

PREGÃO ELETRÔNICO 01/2024 (90.001/2024) do INPI, Contrato n° 012/2024, tendo Capacitação com hora/aula para plataforma Sydle One de R\$ 300,00 (<https://pncp.gov.br/pncp-api/v1/orgaos/42521088000137/contratos/2024/12/termos/1/arquivos/1>)

CONTRATO N° 30/2024 Secretaria Especial de Administração Diretoria de Recursos Logísticos com hora/aula para plataforma Sydle One de R\$ 126,60 ([https://www.gov.br/casacivil/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/secretaria-de-administracao/contratos/2024/contrato-no-30-2024/sei\\_pr-6090449-contrato.pdf](https://www.gov.br/casacivil/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/secretaria-de-administracao/contratos/2024/contrato-no-30-2024/sei_pr-6090449-contrato.pdf))

CONTRATO N° 33/2024 MP-CE tendo Capacitação com hora/aula para plataforma Sydle One de R\$ 450,00 ([http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R37\\_96\\_A1.pdf](http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R37_96_A1.pdf))

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025 e ao contrato de 2023 foi aplicado o acumulado de 24 meses de 9,87%. Resultando dessa forma nos valores: R\$ 274,68; R\$ 313,20; R\$ 132,17 e R\$ 469,80.**

Estatística	Valor (R\$)	Comentário específico para este conjunto
<b>Média</b>	297,46	É o “centro de gravidade” dos quatro preços. Fica praticamente no meio da faixa observada, mas é influenciada pelo valor mais alto (469,80), que a puxa ligeiramente para cima.
<b>Mediana</b>	293,94	Como temos par de dados, a mediana é a média dos dois valores centrais (274,68 e 313,20). Ela mostra que metade dos orçamentos ficou abaixo de ≈ R\$ 294 e metade acima, sendo, portanto, uma medida mais robusta contra o valor extremo.
<b>Desvio-padrão</b>	127,67	Indica que, em média, cada preço se afasta cerca de R\$ 128 da média. Isso representa 42,9 % do valor médio – uma dispersão considerável, reflexo direto da amplitude de R\$ 337 entre o menor e o maior orçamento.
<b>Variância</b>	16 299,21	É o desvio-padrão ao quadrado. O número grande (mais de 16 mil “reais ao quadrado”) apenas confirma, na forma matemática, a alta dispersão que já vemos no desvio-padrão.

**A diferença de quase R\$ 340 entre o menor (R\$ 132,17) e o maior (R\$ 469,80) preço faz com que ambos os desvios sejam altos e a distribuição fique bem espalhada.**

**Dessa forma, foi utilizada a mediana para efeito de estimativa de preço, R\$ 293,94. Com base na quantidade de 240 horas planejadas para treinamento presencial, resultaria em um total de R\$ 70.545,60 (Setenta mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e sessenta centavos.).**

Em relação ao item 4, treinamento/capacitação de forma **remota**, não foram identificados itens similares ao da contratação. Nesse sentido, foi verificado o preço médio de treinamentos de plataformas de tecnologia em ambiente online. Constatando-se que o custo de hora/aula em treinamento remoto é de R\$ 142,97 pela média aritmética.

<https://pncp.gov.br/app/editais/00509968000148/2025/3307>

<https://pncp.gov.br/app/editais/08144800000198/2025/117>

<https://pncp.gov.br/app/editais/75968412000119/2025/86>

**Aplicando o referido valor em função das 240 horas planejadas para treinamento online, resultaria em um total de R\$ 34.312,80 (trinta e quatro mil trezentos e doze reais e oitenta centavos).**

A equipe de planejamento decidiu não usar contratações de treinamento online de plataformas low-code de outros fornecedores, pois foram encontrados valores de hora/aula com elevada dispersão, citamos como exemplo o caso da contratação online para a plataforma APEX da Oracle feito pelo Conselho regional de medicina do Estado de São Paulo. No referido contrato, o valor da hora/aula é definido em R\$ 350,00. Valor acima da média dos treinamentos presenciais da plataforma que está no objeto da contratação.

<https://pncp.gov.br/pncp-api/v1/orgaos/63106843000197/contratos/2024/49/arquivos/1>

Em relação ao item 5, “Serviço de suporte técnico da solução tecnológica” quanto à plataforma Sydle One, se refere à prestação de serviços em nuvem, bem como o direito às atualizações da licença, incluindo evoluções e melhorias. Em função desse objeto foram levantados os seguintes valores de contratação:

CT 33 /2024 do MP CE no valor mensal de R\$ 34.900,00  
([http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R3796\\_A1.pdf](http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R3796_A1.pdf))

PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 01-018.196/24-00, Prefeitura Municipal de Belo Horizonte no valor mensal de R\$ 35.000,00  
([https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/transparencia/2024/contratos/contrato-sydle-2024assinado\\_data\\_ij.pdf](https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/transparencia/2024/contratos/contrato-sydle-2024assinado_data_ij.pdf))

Contrato 6/2024 TCE CE com valor mensal de R\$ 20.000,00  
(<https://www.tce.ce.gov.br/contratos-e-convenios/contratos>)

Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.

Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025. Dessa forma, os valores passariam para R\$ 36.435,60; R\$ 36.540,00 e R\$ 20.880,00 .

Do exposto, temos o seguinte quadro:

<b>Estatística</b>	<b>Valor (R\$)</b>	<b>O que ele nos diz nesse conjunto</b>
<b>Média</b>	31 285,20	É o “centro de gravidade” dos três preços. Como um dos valores (20 880,00) é muito menor que os outros, ele puxa a média para baixo, deixando-a ~17 % abaixo do preço mais alto.
<b>Mediana</b>	36 435,60	É o preço do meio quando ordenamos os dados. Como só temos três observações, a mediana simplesmente ignora o valor mais baixo e reflete bem o que se espera pagar na maioria dos casos.
<b>Desvio-padrão</b>	9 043,65	Mede o “tamanho médio” do afastamento em relação à média. Aqui ele é grande ( $\approx 29\%$ da média), sinalizando que os preços estão bem dispersos – consequência direta do valor 20 880,00.
<b>Variância</b>	81 787 605,32	É o desvio-padrão ao quadrado. Serve sobretudo para cálculos teóricos, mas mostra numericamente o quanto os valores se afastam da média: mais de 81 milhões de (R\$).

Devido à existência de valor significativamente menor, optamos pelo uso da mediana para o cálculo.

**Dessa forma, usaremos o valor de R\$ 36.435,60 mensais, totalizando R\$ 437.227,20 (Quatrocentos e trinta e sete mil, duzentos e vinte e sete reais e vinte centavos.) para um período de doze meses.**

Em relação ao item 6, “Serviços, sob demanda, voltados para a automação de novos processos”, foram consultados certames para fins de pesquisa dos valores de USTA (Unidade de Serviço Técnico de Automação), onde foram encontrados os seguintes valores:

CONTRATO	Nº86/2024	MP/CE	USTA	-	R\$144,07
	<a href="http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4089_A1.pdf">http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4089_A1.pdf</a>				
CONTRATO	Nº	101/2024/PGJ		-	R\$164,47
	<a href="http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120_A1.pdf">http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120_A1.pdf</a>				
CONTRATO	Nº	7/2024	TCE-CE	-	R\$ 225,00
	<a href="https://www.tce.ce.gov.br/contratos-e-convenios/contratos">https://www.tce.ce.gov.br/contratos-e-convenios/contratos</a>				
CONTRATO	Nº	029/2023/INTERMAT		-	R\$ 146,82
	<a href="https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/detalhes/744615">https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/detalhes/744615</a>				

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025. Dessa forma, os valores passariam para R\$ 150,41; R\$ 171,71; R\$ 234,90 e R\$ 154,85 .**

**Resultando em preço médio calculado de aproximadamente R\$ 177,97 por USTA, totalizando R\$ 1.779.700,00 (um milhão setecentos e setenta e nove mil e setecentos reais) caso haja total consumação das USTAs reservadas.**

A UST e a USTA são adotadas como métricas de mensuração para serviços que são executados **sob demanda** ("sob demanda") e que se referem a atividades de desenvolvimento, adaptação e evolução de sistemas.

A UST (e, por extensão, a USTA) é definida como uma medida que busca **traduzir o grau de esforço demandado** na execução de uma determinada tarefa que resultará na **entrega de produtos**. A métrica USTA é a escolhida, pois procura traduzir o **grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à automação de serviços associados ao desenvolvimento e implantação de melhorias/evoluções** de rotinas para a área de Recursos Humanos.

Embora a UST seja essencialmente uma métrica de esforço, o pagamento só deve ocorrer **mediante o resultado entregue e aceito**. O modelo de contratação para esses serviços se baseia no princípio do **"pago pelo uso efetivo"** (entrega homologada e implantada), o que está em conformidade com as orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), que exige que a remuneração esteja **vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**. Obedecendo ao disposto na súmula TCU 269 que diz: "Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos."

A Ordem de Serviço deve indicar o tipo de serviço, a quantidade e o **volume de serviços a serem realizados**, e é no momento da emissão da OS que é realizado o cálculo do número de USTs. Para os

serviços medidos por UST ou USTA, o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) deve focar na **qualidade e no prazo da entrega** de cada "pacote" de serviço solicitado via OS.

Como benefícios no uso de USTs, citamos:

**Foco em Resultados e Qualidade:** A UST funciona como um "**Instrumento de Medição de Resultado**", estabelecendo em bases **compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço**. A meta principal é a **Entrega de 100% do escopo definido na OS, dentro do prazo acordado e com a qualidade exigida**.

**Transparência e Controle:** A métrica UST/USTA exige a **definição dos elementos que compõem a unidade de medida utilizada**, de modo que os **resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e as tarefas a serem executadas estejam adequada e previamente definidos (catálogo de serviços)**. Isso inclui a necessidade de existir uma **memória de cálculo** que justifique o quantitativo de esforço estimado e o fator de ponderação utilizado.

**Flexibilidade e Atendimento sob Demanda:** A métrica é aplicada a serviços "**sob demanda**", o que significa que o Tribunal não tem qualquer obrigatoriedade de consumir o item parcial ou totalmente. Isso permite um **bom planejamento de atendimento a demandas** e flexibilidade para evoluções e melhorias que serão necessárias ou recomendadas para ganho de efetividade.

**Apoio ao Desenvolvimento Ágil e Inovador:** O uso da plataforma *Sydle One* (uma solução *low-code* associada à automação de processos) é visto como uma oportunidade para **implantar novos serviços e automatizar processos em larga escala de forma ágil e integrativa**. O uso de UST/USTA permite medir e remunerar essas entregas incrementais.

**Contabilização Simplificada:** A **adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços**, embora exija a definição de parâmetros relativos à ponderação da complexidade.

Em relação ao item 7, “Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas e bases de dados”, foram consultados certames para fins de pesquisa dos valores de UST (Unidade de Serviço Técnico), onde foram encontrados os seguintes valores:

CONTRATO	Nº	85/2024	TJCE	–	R\$	91,68
----------	----	---------	------	---	-----	-------

[https://portal.tjce.jus.br/uploads/2025/01/CT-No-85-2024-ETICE\\_85\\_2024.pdf](https://portal.tjce.jus.br/uploads/2025/01/CT-No-85-2024-ETICE_85_2024.pdf)

CONTRATO	N	º	101/2024/PGJ	–	R\$	164,47
----------	---	---	--------------	---	-----	--------

[http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120\\_A1.pdf](http://wapp.mpce.mp.br/PortalTransparenciaConsultas/Visao/upload/documentos/R4120_A1.pdf)

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025. Dessa forma, os valores passariam para R\$ 95,71 e R\$ 171,71 .**

**Resultando em preço médio calculado de aproximadamente R\$ 133,71 por UST, totalizando R\$ 401.031,00 (quatrocentos e um mil reais e trinta e um reais) caso haja total consumação das USTs reservadas.**

Em relação ao item 8, “Serviço de suporte técnico para manutenção corretiva dos processos implementados na plataforma” foram consultados certames para fins de pesquisa dos valores, onde foram encontrados os seguintes valores:

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 01-018.196/24-00, Prefeitura Municipal de Belo Horizonte no valor mensal de R\$ 82.600,00



([https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/transparencia/2024/contratos/contrato-sydle-2024\\_assinado\\_data\\_ij.pdf](https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/transparencia/2024/contratos/contrato-sydle-2024_assinado_data_ij.pdf))

Pelo fato de ter havido somente um valor identificado, foi usado como parâmetro valores obtidos de fornecedor de solução de folha de pagamento.

Contrato 067/2025 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO, TR-NGA – 06/2025, (5968992) - SERVIÇO DE SUPORTE - MANUTENÇÃO E SUPORTE MENSAL, SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS E FOLHA DE PAGAMENTO – R\$ 160.000,00

<https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/transparencia/contrato-de-manutencao-e-servicos-067-2025-thema-informatica-ltda>

Contrato 042/2024 Tribunal de Justiça do Ceará - Contratação da empresa para prestação de serviços de manutenção, suporte técnico, serviços de manutenção evolutiva sob demanda e treinamento para a solução atualmente utilizada de gestão de pessoas e folha de pagamento no Poder Judiciário do Estado do Ceará - R\$ 127.305,49

([https://portal.tjce.jus.br/uploads/2024/07/CT-No-42-2024-THEMA-TARJA\\_42.pdf](https://portal.tjce.jus.br/uploads/2024/07/CT-No-42-2024-THEMA-TARJA_42.pdf))

**Em função dos contratos supracitados terem sido celebrados há mais de 12 meses, torna-se necessário a aplicação de índice de correção aos valores contratados, conforme disposto no Art. 23, § 1º Inc II.**

**Dessa forma, os valores reajustados com base no acumulado dos últimos 12 meses de 4,40% divulgado em agosto/2025. Dessa forma, os valores passariam para R\$ 86.234,40 e R\$ 132.906,93 para os valores de contratos de 2024.**

**Dessa forma, há um preço médio calculado de R\$ 126.380,44 (cento e vinte e seis mil trezentos e oitenta reais e quarenta e quatro centavos) mensal, sendo o custo médio anual de R\$ 1.516.565,33**

## Análise dos Valores das Contratações Similares

### Considerações:

Com base na legislação, que se refere a diretrizes e regulamentos de contratação (como a Lei nº 14.133/2021, o Art. 33 do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE e a IN SEGES/ME nº 65/2021), a média aritmética, por si só, não seria a melhor forma de calcular o valor base do orçamento, visto que a amostragem de apenas dois contratos similares é insuficiente para os métodos de cálculo usuais. A regulamentação sobre a pesquisa de preços estabelece que, para a obtenção do valor estimado, podem ser utilizados métodos como a média (média), a mediana (mediana) ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços. Contudo, uma condição fundamental para a aplicação desses métodos é que o cálculo deve incidir sobre um conjunto de três (3) ou mais preços ("três ou mais preços"), oriundos de um ou mais dos parâmetros de pesquisa. No cenário apresentado, onde foi possível encontrar no máximo dois contratos celebrados com outros órgãos e entidades públicas, o requisito mínimo de três preços para a utilização da média aritmética (ou da mediana ou do menor preço) não foi atendido.

Quando o número de fontes válidas para a pesquisa de preços é inferior ao mínimo de três, ou quando os preços disponíveis não são suficientes para aplicar os métodos usuais, a Administração deve recorrer a outras estratégias. Assim, em função da homogeneidade, ou seja, os preços coletados estão dispostos de forma homogênea, sem a presença de valores extremos (inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados). Consequentemente, resultando em baixa dispersão de valores, e equipe de contratação decidiu optar pelo preço médio, na quase totalidade dos itens pesquisados, julgando-a como uma métrica adequada para realizar uma análise detalhada e comparativa das propostas, contribuindo

para a escolha de uma opção economicamente vantajosa e tecnicamente compatível com as necessidades almeçadas de serviços da CONTRATANTE.

## QUADRO RESUMO

O quadro abaixo apresenta um resumo dos valores calculados com base na estimativa de preços para o quantitativo total previsto na contratação. Os valores a seguir foram determinados com base na métrica do preço médio pago por crédito, conforme identificado nas pesquisas de mercado e nas propostas recebidas. Esses valores têm como objetivo estimar o custo médio para esta nova contratação.

Id	Serviço / Item	Qtd.	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Licenciamento perpétuo da plataforma Sydle One, incluindo camada de processo de Recursos Humanos, para usuários ilimitados.	1	Único	<b>R\$ 1.636.470,00</b>	<b>R\$ 1.636.470,00</b>
2	Serviços de levantamento de requisitos e de implementação de código, utilizando a plataforma Sydle One para desenvolvimento e implantação do "motor" do novo sistema de folha de pagamento, incluindo integrações com sistemas do TJ/CE e entes externos.	1	Único	<b>R\$ 757.791,85</b>	<b>R\$ 757.791,85</b>
3	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, <b>sob demanda, modalidade presencial.</b>	240	Hora / Aula	<b>R\$ 293,94</b>	<b>R\$ 70.545,60</b>
4	Treinamento, capacitação e repasse de tecnologia, <b>sob demanda, modalidade online.</b>	240	Hora / Aula	<b>R\$ 142,97</b>	<b>R\$ 34.312,80</b>
5	Serviço de suporte técnico da solução tecnológica (item 1).	24	Mês	<b>R\$ 36.435,6</b>	<b>R\$ 874.454,40</b>
6	Serviços, sob demanda, voltados para a automação	10000	USTA	<b>R\$ 177,97</b>	<b>R\$ 1.779.700,00</b>

	de novos processos e a implantação de melhorias/evoluções de processos existentes, visando integrar e aperfeiçoar os serviços digitais associados a área de Recursos Humanos.				
7	Serviços, sob demanda, voltados para operação assistida, desenvolvimento de serviços de integração de sistemas, bases de dados e soluções tecnológicas já existentes.	3000	UST	<b>R\$ 133,71</b>	<b>R\$ 401.031,00</b>
8	Serviço de suporte técnico para manutenção corretiva dos processos implementados na plataforma e para motor da folha de pagamentos.	24	Mês	<b>R\$ 126.380,44</b>	<b>R\$ 3.033.130,56</b>

**Total para contrato de vigência de 24 meses: R\$ 8.587.436,21**

## ANEXO VII – Modelo de Questionário de Satisfação

O questionário deve ser aplicado ao final de cada módulo ou treinamento e deve ser validado com a equipe do CONTRATANTE. Os temas devem abranger a qualidade da capacitação e dos materiais didáticos.

**Título:** Pesquisa de Satisfação Pós-Treinamento

**Objetivo:** Avaliar a qualidade do treinamento e o nível de satisfação dos participantes.

**Escala de Avaliação (1 a 5):**

1. Muito Insatisfeito
2. Insatisfeito
3. Neutro
4. Satisfeito
5. Muito Satisfeito

**(Para fins de cálculo do IMS, serão consideradas as respostas 4 e 5 como "Satisfeito".)**

Área Avaliada	Pergunta	Escala (1 a 5)
<b>Conteúdo</b>	1. O conteúdo do treinamento foi relevante para suas atividades de trabalho?	
	2. O conteúdo estava atualizado e alinhado com as necessidades do TJCE?	
<b>Instrutor/Didática</b>	3. O instrutor demonstrou conhecimento aprofundado do tema?	
	4. A didática e a metodologia utilizadas foram eficazes para a transferência de conhecimento?	
	5. O instrutor soube sanar dúvidas e estimular a participação?	
<b>Material e Recursos</b>	6. A qualidade do material didático (apostilas, documentação) é adequada?	
<b>Resultados e Utilidade</b>	7. O treinamento proporcionou a capacitação necessária para a utilização da nova solução (e.g., Folha de Pagamento/Plataforma Low-Code)?	



	8. Você se sente apto a aplicar o conhecimento adquirido imediatamente em suas tarefas?	
<b>Satisfação Geral</b>	9. Qual seu nível de satisfação geral com o treinamento?	

**Campo Aberto (Obrigatório):**

10. Quais aspectos do treinamento precisam ser melhorados? (Permitirá à CONTRATADA tratar as insatisfações, prática essencial na gestão da qualidade).

## ANEXO VIII – Lista de Perfis Técnicos

A tabela a seguir estabelece a relação entre os perfis técnicos dos recursos, a serem alocados na execução dos serviços, com o peso atribuído para efeito de cálculo do esforço, considerado no dimensionamento de USTs utilizadas no serviço.

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	<p>Auxiliar Técnico de TIC de Nível I Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p>Auxiliar Técnico de TIC de Nível II Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,50
3	Técnico I	<p>Técnico de TIC de Nível I Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Técnico de Processo de Negócio Nível I Enquadram -se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1

4	Técnico II	<p>Técnico de TIC de Nível II Enquadram -se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço , com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1,5
5	Analista I	<p>Analista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Analista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	2,0
6	Analista II	<p>Analista de TIC de Nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao</p>	2,50

		<p>serviço, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço; Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Analista de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	
7	Especialista I	<p>Especialista de TIC de Nível I Formação de nível superior e pós-graduação (mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos OU Formação de nível superior compatível, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos</p> <p>Especialista de Processo de Negócio Nível I Formação de nível superior e pós-graduação (mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio, com experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos OU Formação de nível superior compatível, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos</p>	3,0
8	Especialista II	<p>Especialista de TIC de nível II Formação de nível superior e pós-graduação (mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de no mínimo 08 (oito) anos OU Formação de nível superior e pós-graduação (mínimo Lato Sensu) compatível, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos</p> <p>Especialista de Processo de Negócio nível II Formação de nível superior e pós-graduação (mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio, com experiência comprovada de no mínimo 08 (oito) anos OU Formação de nível superior e pós-</p>	3,50



		graduação (mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos	
--	--	---	--

## ANEXO IX – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ID	Serviço	Complexidade
1	Evidências de testes e homologação das APIs de Integração implementadas	<b>Baixa</b>
2	Documentação relativa aos ajustes realizados nos sistemas e bases de dados do MPCE, que explicita todas as alterações efetivadas	<b>Baixa</b>
3	Documentação completa referente aos mecanismos de integração construídos	<b>Baixa</b>
4	Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia-a-dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	<b>Baixa</b>
5	Registro de Governança da Plataforma de Interoperabilidade, quanto implantada, atualizado com todos os mecanismos de integração novos ou alterados, incluindo todas as dependências	<b>Intermediária</b>
6	Arquiteturas de Integração atualizadas de cada API de Integração que foi criada e ou alterada	<b>Intermediária</b>
7	APIs de Integração aonde já existe alguma API disponível, incluindo todos os componentes previstos na arquitetura de referência da Plataforma de Interoperabilidade necessários para a implementação de cada integração específica	<b>Alta</b>
8	APIs de Integração aonde não existe API disponível, incluindo todos os componentes previstos na arquitetura de referência da Plataforma de Interoperabilidade necessários para a implementação de cada integração específica	<b>Especialista</b>

## ANEXO X

### Mapa de Riscos da Contratação e Execução Contratual

Processo: 8506032-07.2025.8.06.0000

Contratação de: Solução de Folha de Pagamento baseada em Plataforma Low-Code

DESCRIÇÃO DO RISCO	PRINCIPAIS CAUSAS POSSÍVEIS	PROBABILIDADE	IMPACTO	*CLASSIFICAÇÃO DO RISCO	AÇÕES PREVENTIVAS	**RESPONSÁVEL PELA PREVENÇÃO E PELO RISCO	AÇÕES CORRETIVAS	RESPONSÁVEL PELO CONTINGENCIAMENTO
<b>1. Problemas de segurança da informação e privacidade de dados.</b>	Manipulação de grande volume de dados sensíveis da folha de pagamento. Falhas na infraestrutura de segurança do fornecedor ou do TJCE.	Média	Muito Alta	<b>Alto</b>	Exigir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras legislações de segurança. Exigir Termo de Confidencialidade assinado pela Contratada e por todos os empregados	Contratada, Equipe de Planejamento da Contratação, Equipe de Gestão do Contrato	Acionamento imediato do plano de contingência para incidentes de segurança. Aplicação de penalidades contratuais e legais. Comunicação a órgãos de controle e titulares dos dados.	Contratada, TJCE

					envolvidos. Implementar e auditar periodicamente controles de segurança e criptografia na solução e infraestrutura.			
<b>2. Falhas na migração de dados e perda de informações.</b>	Elevada complexidade da migração de dados da base atual. Falta de planejamento criterioso e prazos inadequados.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Exigir da Contratada um plano detalhado de ETL (Extração, Transformação e Carga) e validação de dados. Realizar planejamento criterioso e com prazo adequado para a atividade de migração. Acompanhamento intensivo da equipe de fiscalização.	Contratada, Equipe de Planejamento da Contratação	Acionamento de plano de contingência para recuperação de dados. Revalidação e correção manual de dados críticos.	Contratada, TJCE  Acionamento de plano de contingência e correção manual de dados críticos.
<b>3. Inadequação ou indisponibilidade da solução Low-Code para as necessidades do TJCE.</b>	A solução pode não atender plenamente aos requisitos tecnológicos estratégicos definidos no ETP. Possibilidade de exigir adaptações não previstas para	Média	Alta	<b>Alto</b>	Definição detalhada dos requisitos funcionais e tecnológicos no Termo de Referência. Exigência de Provas de Conceito (PoCs) e protótipos para	Equipe de Planejamento da Contratação, Contratada.	Reavaliação da solução. Adaptação do escopo ou desenvolvimento de funcionalidades adicionais. Aplicação de cláusulas	Contratada, TJCE

	integração com sistemas legados.				validar a solução antes da implementação em larga escala.		contratuais que permitam a interrupção do desenvolvimento.	
<b>4. Descontinuidade ou má qualidade dos serviços de suporte, desenvolvimento e automação.</b>	Rotatividade de pessoal na Contratada. Problemas de verificação na métrica UST para serviços contínuos. Dificuldade de customização.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Exigir qualificação técnica da empresa e dos profissionais alocados. Estabelecimento de Níveis de Serviço (SLAs) claros e mensuráveis no TR. Transferência de conhecimento para a equipe interna do TJCE. Plano de contingência detalhado da Contratada.	Contratada, Equipe de Gestão do Contrato	Aplicação de multas e penalidades por descumprimento de SLAs. Exigir substituição de profissionais inadequados.	Contratada, TJCE
<b>5. Descumprimento das obrigações contratuais por parte da Contratada.</b>	Falhas na execução dos serviços, não atendimento aos prazos ou padrões de qualidade exigidos.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Definição clara dos deveres e responsabilidades da Contratada no Termo de Referência. Estabelecimento de critérios de aceitação objetivos para todas as entregas e serviços. Aplicação de glosas (descontos) e penalidades por não	Contratada, Equipe de Gestão do Contrato	Recusa de serviços ou produtos. Aplicação de multas e sanções administrativas. Rescisão contratual.	Contratada, TJCE

					conformidade ou não entrega.			
<b>6. Atrasos na execução do cronograma e prazos de entrega.</b>	Prazos longos para elaboração de documentação (150 dias) e processamento da licitação (140 dias). Falha em infraestrutura de TI ou falta de recursos providos pelo Contratante. Complexidade inerente ao projeto.	Média	Média	<b>Médio</b>	Exigir cronograma detalhado e plano de trabalho da Contratada, incluindo pontos de controle. Definição de marcos de entrega e critérios de aceite vinculados ao pagamento. Monitoramento contínuo da execução pela fiscalização	Contratada, TJCE	Renegociação de prazos. Aplicação de multas por atraso. Concessão de prazo adicional se a causa for do Contratante.	Contratada, TJCE
<b>7. Dificuldade na transferência de conhecimento para a equipe interna do TJCE.</b>	Complexidade da plataforma Low-Code, exigindo assimilação de expertise por equipe interna não especializada.	Média	Média	<b>Médio</b>	Exigência de plano de transferência de conhecimento abrangente, incluindo treinamentos presenciais/EAD, materiais didáticos completos e certificados de participação. Inclusão de operação assistida obrigatória.	Contratada, Equipe de Gestão do Contrato	Re-treinamentos ou extensão do período de operação assistida. Retenção de pagamentos em caso de não efetivação da transferência de conhecimento.	Contratada

<p><b>8. Incompatibilidade com sistemas legados ou outras soluções do TJCE.</b></p>	<p>A solução Low-Code (Sydle One) necessita de integrações com diversos sistemas internos e externos do TJCE. Possibilidade de a solução não ser escalável ou resiliente.</p>	<p>Média</p>	<p>Média</p>	<p><b>Médio</b></p>	<p>Exigir plano de integração detalhado, incluindo a responsabilidade pela infraestrutura e ferramentas. Realizar provas de conceito (PoCs) para testar a integração. Especificar requisitos de interoperabilidade no TR.</p>	<p>Contratada, Equipe de Planejamento da Contratação</p>	<p>Desenvolvimento de conectores ou APIs adicionais. Ajustes na arquitetura da solução.</p>	<p>Contratada, TJCE</p>
<p><b>9. Não obtenção do melhor preço ou sobrepreço na contratação.</b></p>	<p>Dificuldade em encontrar registros de contratações com objeto semelhante em sites governamentais. Risco de assimetria de informações na pesquisa de preços.</p>	<p>Baixa</p>	<p><b>Alta</b></p>	<p>Médio</p>	<p>Realização de pesquisa de mercado abrangente (Painel de Preços, outros entes públicos, mídia especializada). Análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado.</p>	<p>Equipe de Planejamento da Contratação</p>	<p>Desclassificação de propostas com preços inexequíveis ou superiores ao estimado. Negociação com o licitante vencedor para ajustar o preço.</p>	<p>Pregoeiro/Autoridade Competente</p>
<p><b>10. Falta de recursos orçamentários para a contratação e execução.</b></p>	<p>Embora haja previsão inicial de fonte de recursos, a possibilidade de não haver previsão disponível é mencionada, e o Plano de Contratações Anual pode prever a inclusão</p>	<p>Baixa</p>	<p>Alta</p>	<p><b>Médio</b></p>	<p>Alinhamento com o Plano de Contratações Anual e leis orçamentárias. Indicação clara e detalhada da dotação orçamentária no ETP e TR. Monitoramento contínuo da</p>	<p>TJCE (Alta Administração), Equipe de Planejamento da Contratação</p>	<p>Busca por fontes alternativas de recursos. Renegociação de prazos ou escopo da contratação.</p>	<p>TJCE (Autoridade Competente)</p>

	"caso haja recursos disponíveis".				disponibilidade orçamentária.			
<b>11. Alteração do escopo dos bens/serviços a serem contratados.</b>	Mudanças nas necessidades do TJCE durante o projeto. Requisitos iniciais não totalmente detalhados. Evolução tecnológica rápida. Falhas e inconsistências do sistema atual exigem novas funcionalidades. Adaptações não previstas para integração com sistemas legados.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Detalhamento exaustivo dos requisitos no ETP e TR. Definição de marcos de entrega claros. Previsão de flexibilidade contratual para ajustes.	Equipe de Planejamento da Contratação, Contratada	Negociação de aditivos contratuais para ajustar escopo, prazos e custos.	Contratada, Gestor do Contrato
<b>12. Falta de clareza pelo demandante quanto às demandas a serem desenvolvidas e mantidas.</b>	Requisitos funcionais e não funcionais mal definidos ou ambíguos no TR. Comunicação ineficaz entre a área de negócio (SGP) e a área de TI. Ausência de processos de gestão de requisitos robustos. O sistema atual possui "erros sem uma forma padronizada" e a necessidade de "clareza das causas de falhas".	Média	Alta	<b>Alto</b>	Detalhamento minucioso dos requisitos no TR. Uso de provas de conceito (PoC). Envolvimento ativo da área demandante na validação dos requisitos. Capacitação da equipe em gestão de requisitos.	Equipe de Planejamento da Contratação, SGP (área demandante), Contratada	Refinamento contínuo dos requisitos. Reuniões de alinhamento. Suspensão de atividades com requisitos ambíguos até a clarificação. Recusa de serviços/ produtos que não atendam às especificações.	Contratada, Gestor do Contrato

<p><b>13. Atraso no processo administrativo de contratação.</b></p>	<p>Complexidade dos ritos burocráticos e legais. Grande volume de documentos a serem elaborados e analisados. Etapas de aprovação internas (DOD, ETP, TR). Prazos extensos para elaboração de documentação e processamento da licitação (150 e 140 dias respectivamente, conforme contexto anterior).</p>	<p>Alta</p>	<p>Alta</p>	<p><b>Alto</b></p>	<p>Elaboração de um cronograma realista. Acompanhamento proativo de todas as etapas. Alinhamento prévio com as áreas jurídica e administrativa. Uso de minutas padronizadas.</p>	<p>Equipe de Planejamento da Contratação, Área Administrativa, Assessoria Jurídica</p>	<p>Priorização do processo pela alta administração. Realização de diligências para acelerar etapas. Comunicação transparente dos gargalos.</p>	<p>Alta Administração, Equipe de Planejamento da Contratação</p>
<p><b>14. Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.</b></p>	<p>Não identificada previsão disponível de fonte de recursos. O Plano de Contratações Anual (PCA) pode prever a inclusão "caso haja recursos disponíveis". Contingenciamento orçamentário. Superveniência de outras prioridades do Tribunal.</p>	<p>Baixa</p>	<p>Muito Alta</p>	<p><b>Alto</b></p>	<p>Alinhamento contínuo com o planejamento orçamentário e PCA. Indicação detalhada e correta da dotação orçamentária no ETP e TR. Monitoramento constante da disponibilidade de recursos.</p>	<p>TJCE (Alta Administração), Equipe de Planejamento da Contratação, Área Orçamentária/Financeira</p>	<p>Solicitação de suplementação orçamentária. Readequação do escopo do projeto. Cancelamento ou suspensão do processo de contratação.</p>	<p>TJCE (Autoridade Competente), Alta Administração</p>
<p><b>15. Atraso ou suspensão no processo licitatório</b></p>	<p>Falhas ou ambiguidades no edital ou Termo de Referência. Requisitos excessivamente</p>	<p>Média</p>	<p>Alta</p>	<p><b>Alto</b></p>	<p>Elaboração precisa do edital e TR. Análise jurídica prévia e aprofundada.</p>	<p>Pregoeiro, Equipe de Planejamento da Contratação, Assessoria Jurídica</p>	<p>Resposta célere e fundamentada às impugnações. Retificação do</p>	<p>Pregoeiro, Autoridade Competente</p>

<b>em face de impugnações.</b>	restritivos. Erros na pesquisa de preços. Falta de alinhamento com a jurisprudência de órgãos de controle.				Consulta à jurisprudência do TCU. Definição clara dos critérios de seleção e habilitação.		edital. Designação de nova data para o certame.	
<b>16. Ausência de fornecedores no momento do certame, tornando a licitação deserta.</b>	Especificações técnicas excessivamente restritivas ou inovadoras. Preço estimado abaixo do valor de mercado. Baixa atratividade do objeto. Divulgação insuficiente do edital. Exigências de habilitação muito altas.	Baixa	Muito Alta	<b>Alto</b>	Ampla pesquisa de mercado para identificar potenciais fornecedores. Adequação das especificações à realidade do mercado. Revisão do preço estimado para garantir competitividade. Publicidade efetiva do certame.	Equipe de Planejamento da Contratação, Área de Licitações	Anulação e relançamento do edital com ajustes. Contratação direta por dispensa de licitação (se aplicável). Reavaliação da solução.	Autoridade Competente, Área de Licitações
<b>17. Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos bens.</b>	Erros na pesquisa de preços ou sua desatualização. Subestimativa da complexidade do objeto. Assimetria de informações no mercado. Flutuações de mercado não previstas.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Pesquisa de preços robusta e detalhada. Análise crítica da formação de preços. Elaboração de planilha de custos. Uso de orçamento estimado com caráter sigiloso.	Equipe de Planejamento da Contratação	Negociação com o licitante para reduzir o preço. Desclassificação de propostas com sobrepreço. Anulação do certame. Nova pesquisa de mercado e relançamento da licitação.	Pregoeiro, Autoridade Competente

<b>18. Não aprovação do Termo de Referência.</b>	Descumprimento de normas legais ou internas. Requisitos técnicos ou funcionais inadequados. Falta de alinhamento com o planejamento estratégico institucional. Inconsistências ou ambiguidades no documento. Falta de fundamentação da solução proposta.	Baixa	Média	<b>Médio</b>	Elaboração cuidadosa do TR pela Equipe de Planejamento da Contratação. Análise jurídica e técnica prévia. Reuniões de validação com as partes interessadas. Consulta à instância deliberativa de TIC.	Equipe de Planejamento da Contratação, Autoridade Competente da Área de TIC	Realização dos ajustes solicitados pela autoridade competente. Reapresentação do TR para nova deliberação.	Equipe de Planejamento da Contratação, Autoridade Competente
<b>19. Falhas ou erros na especificação técnica.</b>	Detalhamento insuficiente dos requisitos no ETP ou TR. Desconhecimento técnico da equipe de planejamento. Complexidade da solução de TI (folha de pagamento). Histórico de erros e inconsistências no sistema anterior.	Média	Alta	<b>Alto</b>	Definição detalhada dos requisitos funcionais e não funcionais. Uso de Provas de Conceito (PoCs) e protótipos. Qualificação da equipe técnica envolvida na elaboração do TR. Revisões técnicas rigorosas do ETP e TR.	Equipe de Planejamento da Contratação, Fiscal Técnico	Correções e ajustes durante o desenvolvimento. Recusa de recebimento da solução ou partes dela. Aplicação de penalidades contratuais.	Contratada, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato
<b>20. Atraso ou demora na conclusão dos processos administrativos e jurídico de contratação.</b>	Sobrecarga de trabalho nas áreas de apoio (jurídica e administrativa). Complexidade da legislação aplicável.	Alta	Alta	<b>Alto</b>	Planejamento de prazos realistas para cada etapa do processo. Comunicação e coordenação	Equipe de Planejamento da Contratação, Assessoria Jurídica, Área Administrativa	Priorização dos processos críticos pela alta administração. Realização de diligências para	Alta Administração, Equipe de Planejamento da Contratação

	Necessidade de diversos pareceres e aprovações em diferentes instâncias. Divergências jurídicas ou interpretações de normas. Prazos administrativos e jurídicos inerentemente longos.				constantes entre as áreas envolvidas. Utilização de modelos e minutas padronizadas. Capacitação dos agentes envolvidos no processo.		acelerar aprovações. Gestão ativa das pendências jurídicas e administrativas.	
--	---	--	--	--	---	--	---	--

**\* COLORIR A CÉLULA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME ENQUANDRAMENTO NA MATRIZ ILUSTRADA DE RISCOS ABAIXO.**

**\*\* QUANDO O RESPONSÁVEL PELA PREVENÇÃO E PELO RISCO FOR A CONTRATADA, ALÉM DA RESPONSABILIDADE INERENTE PELAS AÇÕES DE PRVENÇÃO, IMPLICA EM PERDA DE DIREITO A INCREMENTOS FINANCEIROS POR ADITIVOS OU PERDAS FINANCEIRAS PELA OCORRÊNCIA DO RISCO OU SUA IMINÊNCIA.**

## Critérios para avaliação e classificação de impactos de riscos:

<b>Impacto</b>	<b>Definições Adotadas para classificação</b>
<b>Alto</b>	Coloca pessoas em Risco Físico, e/ou Consiste em prática possivelmente interpretada como ilícita, e/ou Compromete imediatamente atividades-fim do TJCE.
<b>Médio</b>	Coloca patrimônio em Risco, e/ou Pode ser interpretada como prática ilícita, e/ou



	Compromete imediatamente atividades-meio ou certamente a médio/longo prazo atividades-fim do TJCE.
<b>Baixo</b>	Compromete fluxo de procedimentos; e/ou Retarda processos internos; e/ou Outro risco não enquadrado nas demais classificações.

## **Critérios para avaliação e classificação de probabilidades de riscos:**

<b>Probabilidade</b>	<b>Definições Adotadas</b>
<b>Provável</b>	Quase certo que acontece. Existem condições históricas de repetição ou de elementos combinados no momento que indicam que deve ocorrer.
<b>Possível</b>	Se repete a intervalos de tempo ou de atos que despertam o risco (“gatilhos”).



**Remota**

Não mantém repetição monitorável ou previsível e sua ocorrência é rara. Para ocorrer, precisa combinar situações excepcionais.

**MATRIZ ILUSTRADA DE RISCOS:**

Probabilidade \ Impacto	Provável Valor 3	Possível Valor 2	Remota Valor 1
Alto Valor 3	<b>Risco Extremo</b> Somatório de Valor 6	<b>Risco Elevado</b> Somatório de Valor 5	<b>Risco Moderado</b> Somatório de Valor 4
Médio Valor 2	<b>Risco Elevado</b> Somatório de Valor 5	<b>Risco Moderado</b> Somatório de Valor 4	<b>Risco Baixo</b> Somatório de Valor 3

<b>Baixo</b> Valor 1	<b>Risco Moderado</b> Somatório de Valor 4	<b>Risco Baixo</b> Somatório de Valor 3	<b>Risco Baixíssimo</b> Somatório de Valor 2
-------------------------	---	--	---