

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Constitui objeto do presente Termo de Referência a **contratação de serviços** continuados especializados de desenvolvimento, garantia de qualidade (QA), manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e apoio técnico especializado às soluções de software, mediante **alocação de perfis profissionais** de Tecnologia da Informação **sob demanda, sem dedicação exclusiva**, para atendimento das necessidades do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com execução orientada a resultados, observadas as condições, requisitos, quantidades estimadas e demais exigências estabelecidas neste documento e em seus anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

A presente contratação é motivada pela necessidade de assegurar a continuidade, a estabilidade e a evolução dos serviços de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e suporte técnico dos sistemas judiciais e administrativos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, em contexto de elevada criticidade operacional e de constante variação de prioridades institucionais, bem como de aprimorar os mecanismos de controle de qualidade das entregas de software, mediante a inclusão de atividades estruturadas de garantia de qualidade (QA).

O ambiente tecnológico do Tribunal compreende sistemas e integrações com diferentes níveis de criticidade, diretamente relacionados à prestação jurisdicional, às rotinas administrativas e ao cumprimento de obrigações institucionais, normativas e nacionais. Nesse cenário, a interrupção, insuficiência ou inadequação da capacidade técnica de atendimento pode acarretar indisponibilidade de serviços essenciais, aumento do passivo de manutenção, atraso em adequações legais ou regulatórias, degradação de desempenho e comprometimento da rastreabilidade das entregas, bem como a entrega de soluções com níveis de qualidade aquém dos padrões desejáveis, na ausência de práticas estruturadas de validação e testes.

O Estudo Técnico Preliminar concluiu que, para o contexto do TJBA, a solução mais adequada é a contratação de empresa especializada para disponibilização de capacidade técnica por meio de perfis profissionais de TI sob demanda, sem dedicação exclusiva, orientados a resultados e a entregas formalmente demandadas pela Administração, operacionalizadas por meio de Ordens de Serviço, com definição de escopo, metas de produtividade e critérios objetivos de mensuração, em substituição a modelos menos aderentes à realidade atual de criticidade, variabilidade do backlog e necessidade de resposta tempestiva a incidentes, correções, evoluções e iniciativas estruturantes.

Desse modo, a contratação pretendida visa dotar o Tribunal de arranjo contratual que permita mobilização técnica compatível com o volume, a heterogeneidade e a criticidade das demandas institucionais, preservando governança **por resultados**, critérios objetivos de aceite, mecanismos de acompanhamento e condições adequadas de fiscalização,

com adoção de processo de desenvolvimento de software baseado em iterações curtas, entregas frequentes e priorização contínua de demandas, alinhado a práticas de metodologias ágeis.

2.2. Objetivos

São objetivos da contratação:

- assegurar a continuidade operacional dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação dos sistemas judiciais e administrativos do TJBA;
- disponibilizar capacidade técnica especializada, mobilizável sob demanda, para atendimento de backlog institucional priorizado, incidentes críticos, correções, evoluções tecnológicas e adequações normativas;
- conferir maior previsibilidade, governança e rastreabilidade ao ciclo demanda → execução → entrega → aceite → implantação;
- estabelecer modelo contratual orientado a resultados, com critérios objetivos de mensuração da produtividade, aceite das entregas e aferição de desempenho, mediante a definição e acompanhamento de níveis mínimos de serviço (NMS);
- reduzir riscos de descontinuidade, retrabalho, perda de conhecimento e degradação de serviços essenciais;
- sustentar iniciativas tecnológicas estruturantes e integrações estratégicas mantidas ou conduzidas pelo Tribunal;
- instituir práticas estruturadas de garantia de qualidade de software (QA), abrangendo testes, validação e verificação das entregas;
- adotar processo de desenvolvimento de software baseado em metodologias ágeis, com entregas iterativas, incrementais e priorização contínua de demandas.

2.3. Benefícios

Com base nas premissas e análises do ETP, são esperados os seguintes benefícios diretos e indiretos decorrentes da contratação:

- continuidade operacional e redução do risco de descontinuidade dos serviços essenciais suportados por sistemas institucionais críticos;
- maior capacidade de resposta a incidentes críticos, demandas concorrentes e variações de backlog;
- maior previsibilidade de atendimento e maior estabilidade de entrega;
- melhoria da governança, da rastreabilidade e da auditabilidade das demandas e entregas;
- redução de passivo de manutenção, retrabalho e acúmulo de correções pendentes;
- sustentação de projetos e iniciativas estruturantes em curso, inclusive em contexto de transição tecnológica e integração entre plataformas institucionais;
- fortalecimento da fiscalização contratual, mediante definição de critérios objetivos de aceite, evidências mínimas de verificação e instrumentos formais de acompanhamento.

- melhoria da qualidade dos produtos de software entregues, com redução de falhas em produção, por meio da adoção de práticas de testes e verificação sistemática (QA).

2.4. Alinhamento Estratégico

A presente contratação encontra-se formalmente prevista no Plano Anual de Contratações – PAC do exercício de 2026, item 220, conforme documento consolidado publicado em 31/10/2025.

O objeto está registrado no PAC sob a responsabilidade da SETIM, com a seguinte descrição: “Manutenção dos serviços de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação, testes e garantia de qualidade dos sistemas judiciais e administrativos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)”.

Registra-se que o valor indicado no PAC/2026 (R\$ 39.179.573,76) corresponde à estimativa preliminar/anual da demanda, elaborada em fase anterior ao refinamento da modelagem técnico-econômica da contratação. O valor global máximo estimado neste Termo de Referência, correspondente à vigência inicial de 24 meses, é de R\$ 119.030.401,68, razão pela qual deverá ser promovida, se necessário, a compatibilização formal do PAC e da disponibilidade orçamentária.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela DMO para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação, disponíveis no SEI, por meio do Processo Administrativo 80506285.000019-2025-01.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

A definição da demanda prevista e do correspondente dimensionamento da contratação foi realizada com base na análise do histórico de execução contratual, dos registros corporativos de demandas e chamados, da criticidade dos sistemas institucionais mantidos pelo Tribunal e dos elementos de volumetria e capacidade técnica consolidados no planejamento da contratação, incluindo a respectiva memória de cálculo que relaciona os perfis profissionais estimados à produtividade esperada e aos resultados a serem entregues.

Considerando que a solução adotada se estrutura na contratação por perfis profissionais de TI sob demanda, sem dedicação exclusiva e orientada a resultados, o dimensionamento previsto neste Termo de Referência representa estimativa de capacidade técnica mobilizável, necessária para assegurar a continuidade operacional dos serviços, a absorção de variações de backlog, o atendimento a demandas concorrentes e a resposta tempestiva a incidentes, correções, evoluções e demais necessidades institucionais supervenientes.

A relação entre a demanda e a contratação não se traduz, portanto, em alocação fixa, simultânea e permanente de todos os perfis ao longo de toda a execução contratual, mas sim em referencial de capacidade técnica máxima estimada, a ser mobilizada conforme a priorização institucional, mediante Ordens de Serviço, observados os perfis de referência, os produtos esperados, os critérios de aceite e as métricas de produtividade aplicáveis.

Registra-se, ainda, que, no processo de detalhamento da solução no âmbito deste Termo de Referência, o dimensionamento técnico-operacional foi refinado em relação ao Estudo Técnico Preliminar, com a explicitação do perfil de Analista de Testes/Qualidade, cuja necessidade se evidenciou a partir do aprofundamento da modelagem contratual. Tal ajuste não altera a solução escolhida, que permanece baseada na contratação por perfis sob demanda e orientada a resultados, mas representa complemento necessário para assegurar maior robustez na validação das entregas, objetividade nos critérios de aceite, redução de defeitos e retrabalho, e maior rastreabilidade do ciclo de desenvolvimento e sustentação dos produtos de software.

Desse modo, a composição final dos perfis prevista neste Termo de Referência reflete o amadurecimento do planejamento da contratação e a necessidade de estruturar arranjo de execução compatível com a complexidade, a criticidade e as exigências de qualidade inerentes ao ambiente tecnológico do Tribunal.

2.7. Análise de Mercado de TIC

O mercado nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação dispõe de fornecedores com capacidade técnica e organizacional para a prestação continuada de serviços de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e suporte técnico de software, inclusive em ambientes críticos, complexos e regulados, como os do Poder Judiciário. As práticas correntes de mercado e as experiências observadas em contratações análogas demonstram a existência de modelos de execução baseados em demandas formalizadas, Ordens de Serviço, backlog priorizado, critérios de aceite, indicadores de desempenho e mecanismos de rastreabilidade, bem como a utilização de métricas e catálogos de serviços para apoio à parametrização, acompanhamento e mensuração das atividades.

No âmbito dos Tribunais de Justiça e de outros órgãos públicos com portfólio amplo de sistemas, observa-se, de forma predominante, a adoção de arranjos contratuais que combinam atuação das equipes internas na governança, priorização, arquitetura, fiscalização e aceite, com a contratação de serviços especializados junto ao mercado para ampliação da capacidade produtiva e garantia da continuidade dos serviços. Nesse contexto, mostram-se compatíveis com o objeto soluções orientadas a resultados, executadas sob demanda, com mobilização de perfis técnicos especializados, utilização de instrumentos formais de solicitação, acompanhamento por níveis de serviço e controle por entregas e evidências.

As tecnologias e abordagens usualmente empregadas pelo mercado para atendimento a esse tipo de demanda incluem arquiteturas baseadas em serviços, APIs, integração entre sistemas, tecnologias web modernas, ambientes híbridos e ferramentas de gestão de

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

demandas e execução, não se identificando dependência estrutural de solução proprietária exclusiva que inviabilize a competição.

Dessa forma, conclui-se que há pluralidade de fornecedores e soluções aptos a atender às necessidades do Tribunal, sendo a solução adotada neste Termo de Referência compatível com as práticas de mercado e com o padrão de contratação observado em órgãos e tribunais de porte e complexidade semelhantes, preservadas as especificidades institucionais do TJBA e os requisitos de governança, rastreabilidade, qualidade, segurança e continuidade estabelecidos neste documento.

As contratações listadas possuem natureza comparativa e foram utilizadas para identificação de práticas de mercado, modelos de execução, ordem de grandeza e parâmetros referenciais, não implicando equivalência automática de preços, escopos ou métricas, em razão das diferenças de porte, vigência, tecnologia, modelo de medição e arranjo operacional.

2.7.1. Soluções contratadas por órgãos da Administração Pública

Foram encontradas as seguintes contratações recentes, similares, com seus respectivos objetos:

SEBRAE/NA (Registro de Preços – 2025) Objeto: Serviços técnicos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, por demanda, com dedicação exclusiva. Modelo: Pregão p/ Registro de Preços; alocação de profissionais. Vigência: Conforme Ata. Valor vencedor: R\$ 67.200.027,84.
Observação: Escopo amplo, formato SRP nacional. CAIXA Econômica Federal (Fábrica de Software – 2025) Objeto: Serviços em regime de fábrica de software (Cash Management), por 12 meses, preferência por execução remota. Modelo: Contratação por demanda (fábrica). Vigência: 12 meses. Valor vencedor (cada pregão): R\$ 41.308.147,20 (Pregões 0075/2024 e 0421/2024, adjudicados em 13/03/2025).
SEBRAE – Unidade Estadual (2025) Objeto: Desenvolvimento, manutenção e sustentação de software com práticas ágeis, suporte de infraestrutura e helpdesk; com dedicação exclusiva. Modelo: Pregão; locação de mão de obra sob demanda. Data: 27/06/2025. Valor vencedor: R\$ 16.197.650,16.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Ministério da Gestão e da Inovação (MGI) – Ata nº 34/2024 (decorrente do PE nº 07/2023) Objeto: Desenvolvimento, manutenção, sustentação, testes e QA por alocação de perfil profissional de TI vinculado ao alcance de resultados, sem dedicação exclusiva, por demanda, alinhado à Portaria SGD/MGI nº 750/2023. Modelo: SRP nacional por demanda (orientado a resultados). Vigência: 12 meses. Valor global da Ata: R\$ 198.916.948,08.
Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) – 2021 Objeto: Serviços especializados para o SAJ (1ª e 2ª instâncias): sustentação; garantia de evolução; demandas sob APF (2.238 PF); suporte técnico personalizado; protocolo eletrônico. Modelo: Valor fixo + demandas por Ponto de Função. Vigência: 12 meses. Valor: R\$ 17.048.898,96.
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) – 2021 Objeto: Sustentação e projetos de sistemas (área financeira) por alocação de postos de trabalho. Modelo: Postos de serviço (tendência a dedicação exclusiva). Vigência: 30 meses. Valor: R\$ 14.032.428,30.
Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) – 2022 Objeto: Desenvolvimento e manutenção de sistemas, cessão de postos de trabalho especializados. Modelo: Postos de serviço (geralmente com dedicação exclusiva). Vigência: 12 meses. Valor: R\$ 13.629.847,92.
Tribunal de Contas da União (TCU) – 2018 a 2020 Objeto: Serviços de projeto e manutenção de software, com práticas ágeis. Modelo: Alocação de postos de serviço. Vigência: 24 meses (+ execuções por exercício). Valores por exercício: R\$ 2.600.000,00 (2018); R\$ 11.686.605,00 (2019); R\$ 9.086.605,00 (2020).
Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA) – 2020 (Emergencial) Objeto: Suporte a sistemas, implantação e operação assistida (treinamento e acompanhamento de usuários). Modelo: Remuneração por entregáveis (UST) + adicional de deslocamento por km. Vigência: 90 dias. Valor total: R\$ 990.633,20.

Em síntese, o levantamento confirma a adoção recorrente, no setor público, de modelos baseados em alocação de perfis por demanda e em estruturas de governança voltadas a ordens de serviço, evidências e aceite. Esse cenário reforça a adequação do modelo

definido para a presente contratação, bem como a viabilidade de composição de preços de referência com base em comparativos públicos e em contratações similares.

2.7.2. Definição e Justificativa da Escolha da Solução Adotada

À luz da contextualização da demanda, dos requisitos técnicos e funcionais definidos no planejamento da contratação, da análise de mercado, do histórico contratual do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e da comparação técnica e econômica entre as alternativas reputadas viáveis, definiu-se como solução adotada a contratação de serviços continuados especializados de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e suporte técnico de software, por meio da alocação de perfis profissionais de Tecnologia da Informação sob demanda, sem dedicação exclusiva, com execução orientada a resultados.

Essa definição não decorre de mera preferência abstrata por determinado arranjo contratual, nem de simples reprodução da contratação emergencial vigente. Resulta de juízo técnico fundamentado, construído a partir da análise integrada da natureza da demanda institucional, da experiência contratual acumulada pelo Tribunal e da avaliação comparativa das soluções tecnicamente possíveis.

A escolha dessa solução se justifica, em primeiro lugar, pela sua maior aderência ao problema administrativo que se pretende enfrentar. A necessidade do Tribunal não se limita à execução de projetos isolados ou à entrega pontual de funcionalidades de software.

O que se busca é assegurar capacidade técnica contínua, flexível e governável para atendimento simultâneo de múltiplas frentes de atuação. Isso inclui correção de falhas em produção, sustentação de sistemas críticos, adaptações decorrentes de alterações normativas, integrações com plataformas nacionais, evolução funcional de sistemas existentes, desenvolvimento de novas funcionalidades e apoio técnico a iniciativas estratégicas institucionais.

Nesse contexto, a contratação estruturada a partir de perfis profissionais especializados sob demanda permite mobilizar capacidade técnica conforme a priorização institucional das demandas, com maior flexibilidade operacional e menor risco de descontinuidade.

A solução adotada será operacionalizada por meio da execução de demandas formalizadas em Ordens de Serviço, emitidas a partir de backlog institucional priorizado pela Administração. Cada Ordem de Serviço constituirá a unidade formal de execução contratual, representando demanda específica a ser atendida, com definição de escopo, resultados esperados, parâmetros de acompanhamento e controle.

Para tanto, a execução observará backlog institucional priorizado pela SETIM e pelas áreas demandantes, emissão formal de Ordens de Serviço, catálogo de serviços baseado em Unidade de Serviço Técnico – UST, utilizado como instrumento de apoio à parametrização, enquadramento e mensuração das atividades, critérios objetivos de aceite vinculados às entregas pactuadas, acompanhamento por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), indicadores e evidências técnicas, além de relatórios de produtividade, qualidade e execução.

Assim, embora a **solução seja baseada em perfis sob demanda**, sua execução permanece orientada a resultados verificáveis, preservando a autonomia organizacional da contratada e assegurando ao Tribunal instrumentos de governança, fiscalização, rastreabilidade e controle.

A opção por esse modelo mostra-se especialmente relevante diante do comportamento real da demanda institucional. O histórico examinado no Estudo Técnico Preliminar evidencia que o Tribunal convive com backlog dinâmico, múltiplos sistemas críticos e demandas concorrentes entre áreas judiciais e administrativas, além de incidentes que exigem resposta imediata e picos de trabalho motivados por alterações normativas, projetos estratégicos e transições tecnológicas.

Nesse cenário, a capacidade de redistribuição ágil de esforços técnicos e de adaptação às prioridades institucionais constitui fator essencial para a continuidade e eficiência da prestação dos serviços de TIC. A execução por Ordens de Serviço, **associada a backlog priorizado, critérios de aceite e acompanhamento por níveis de serviço e indicadores**, assegura rastreabilidade e controle sem comprometer a agilidade necessária para lidar com demandas heterogêneas e variáveis.

A experiência institucional do Tribunal também reforça a adequação da solução escolhida. Ao longo dos últimos anos, o TJBA experimentou modelos de contratação baseados em métricas de esforço, como Pontos de Função e Unidade de Serviço Técnico – UST.

Essas experiências contribuíram para o amadurecimento institucional, mas também evidenciaram que tais modelos anteriormente adotados demandam um esforço operacional prévio maior, especialmente nas atividades de classificação, mensuração, validação e homologação das entregas. Em ambientes com grande variabilidade de demandas, esse processo tende a ampliar a complexidade da fiscalização contratual e a introduzir maior dependência de ciclos formais prévios à execução das atividades.

Embora essas alternativas permaneçam tecnicamente viáveis, sua eficácia pressupõe maior estabilidade no fluxo das demandas e elevada maturidade institucional na gestão das métricas de esforço. No contexto atual do Tribunal, caracterizado pela coexistência de múltiplas frentes de trabalho, alta variabilidade de backlog e necessidade de resposta tempestiva, a **solução baseada em perfis sob demanda** apresenta maior capacidade de adaptação, tornando o encadeamento das demandas mais fluido e adequado ao dinamismo institucional e típico de ambientes de TI ágil.

A análise comparativa das alternativas tecnicamente viáveis, incluindo os aspectos econômicos, operacionais e de governança, encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar, que fundamentou a escolha da solução adotada neste Termo de Referência.

Para fins deste instrumento, registra-se que a solução definida no planejamento da contratação foi considerada a mais aderente às necessidades institucionais do TJBA, por combinar capacidade técnica mobilizável sob demanda, execução orientada a resultados, governança por Ordens de Serviço, critérios objetivos de aceite, acompanhamento por Níveis Mínimos de Serviço e maior adequação ao cenário de variabilidade do backlog, criticidade dos sistemas e necessidade de continuidade operacional.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Além da vantajosidade econômica, a solução adotada reduz riscos operacionais associados à descontinuidade ou à perda de responsividade na prestação dos serviços. Os sistemas mantidos pelo Tribunal sustentam diretamente a tramitação eletrônica de processos judiciais, a execução de atividades administrativas e a integração com plataformas nacionais do Poder Judiciário.

Nesse contexto, atrasos ou limitações na capacidade de resposta técnica podem impactar diretamente a continuidade das atividades institucionais. A organização da execução contratual a partir de perfis técnicos especializados permite resposta mais rápida a incidentes críticos, redistribuição de esforços diante de mudanças de prioridade e condução simultânea de múltiplas frentes de trabalho, reduzindo a probabilidade de gargalos operacionais e contribuindo para maior estabilidade da execução contratual.

Outro aspecto relevante diz respeito à preservação e continuidade do conhecimento técnico sobre o ambiente tecnológico institucional. Em serviços de desenvolvimento e sustentação de software, especialmente em ambientes compostos por sistemas legados, integrações complexas e regras de negócio específicas, o acúmulo de conhecimento técnico sobre o domínio institucional constitui elemento central para a qualidade e eficiência da execução.

O modelo baseado em perfis sob demanda favorece essa continuidade, permitindo composição mais racional das competências técnicas necessárias ao longo da execução contratual e maior aderência às necessidades concretas do Tribunal.

No plano funcional, a solução adotada abrange, de forma integrada, desenvolvimento de novos sistemas, módulos e funcionalidades; manutenção corretiva de sistemas em produção; manutenção adaptativa decorrente de alterações normativas, tecnológicas ou de integração; manutenção evolutiva voltada à ampliação e melhoria das soluções existentes; sustentação operacional e técnica de sistemas judiciais e administrativos; apoio técnico especializado em incidentes críticos; monitoramento, diagnóstico e estabilização de aplicações; gestão e apoio técnico sobre bases de dados; integrações entre sistemas internos e com plataformas externas, inclusive nacionais; apoio à implantação de novas versões, módulos e ambientes; e execução de atividades de qualidade de software, testes, validação e apoio ao aceite.

Trata-se, portanto, de solução que cobre tanto o ciclo de desenvolvimento quanto a continuidade operacional do parque de sistemas do Tribunal, inclusive em cenários de urgência, incidentes e reforço temporário de frentes críticas.

Para viabilizar essa execução, a solução contempla a mobilização de perfis profissionais especializados em desenvolvimento e sustentação de software, cuja atuação será acionada conforme a natureza e a complexidade das demandas formalizadas em Ordens de Serviço. Esses profissionais constituem a base operacional necessária para a execução das atividades relacionadas à evolução e sustentação dos sistemas institucionais.

A estrutura de perfis de referência adotada no planejamento compreende:

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Perfil Técnico	Quantidade de Perfis de Referência
ABI-03 – Analista de BI Sênior	8
ADADOS-02 – Administrador de Dados Pleno	3
ADADOS-03 – Administrador de Dados Sênior	4
ANR-02 – Analista de Negócios/Requisitos Pleno	9
ANR-03 – Analista de Negócios/Requisitos Sênior	13
ARQSOF-01 – Arquiteto de Software Pleno	3
ARQSOF-02 – Arquiteto de Software Sênior	9
DESENV-01 – Desenvolvedor de Software Júnior	25
DESENV-02 – Desenvolvedor de Software Pleno	47
DESENV-03 – Desenvolvedor de Software Sênior	61
GEPRO – Gerente de Projetos de TI	3
LDESENV – Líder Técnico de Desenvolvimento	7
SCRUM – Scrum Master	13
ATQ-02 – Analista de Testes/Qualidade – Pleno	5
ATQ-03 – Analista de Testes/Qualidade – Sênior	5
Total de perfis	215

A solução foi estruturada para atender simultaneamente duas grandes frentes de demanda tecnológica do Tribunal.

I. Sistemas Administrativos

No âmbito dos sistemas administrativos, contempla serviços de desenvolvimento, evolução e sustentação do portfólio de sistemas utilizados pelas unidades administrativas. Abrange o atendimento ao portfólio atual de 136 aplicações e sistemas, inclusive atividades de sustentação corretiva, adaptativa e evolutiva, monitoramento, apoio técnico e melhorias funcionais, bem como a substituição e evolução de 46 sistemas já mapeados, classificados em 25 de pequeno porte, 15 de médio porte e 6 de grande porte.

Essas iniciativas serão executadas de forma escalonada ao longo do período contratual, com equipes de referência dimensionadas conforme o porte das soluções a serem desenvolvidas. A sustentação desses sistemas envolve diferentes tecnologias utilizadas no ambiente institucional, incluindo aplicações desenvolvidas em Java, PHP, Oracle Forms, Web Integrator e plataformas de gestão de serviços de TI, o que exige atuação de equipes com competências variadas e capacidade de adaptação a ambientes tecnológicos heterogêneos.

II. Sistemas Judiciais

No âmbito dos sistemas judiciais, a solução foi estruturada para suportar o atual processo de transformação tecnológica do Tribunal, caracterizado pela coexistência entre os sistemas PJe e Eproc, bem como pela necessidade de evolução e integração de outros sistemas judiciais relevantes.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Durante o período de implantação do Eproc, será necessário garantir simultaneamente a manutenção e evolução do sistema PJe, a implantação progressiva do Eproc e a continuidade operacional de outros sistemas judiciais, como EXAUDI, NUGEP, PROJUDI, NAC, CCM, Jurisprudência, Certidões, Alvará, DATAJUD, Queixa Cidadã, TJBA Cidadão, Consulta Processual, migradores, BI's e Portal do Plenário Virtual.

Esse cenário exige mobilização de equipes técnicas multidisciplinares e capacidade de adaptação às diferentes fases do processo de transição entre plataformas. A solução, por isso, prevê times técnicos ajustáveis por fase, capazes de atuar tanto na evolução dos sistemas existentes quanto nas atividades relacionadas à implantação e estabilização do Eproc, incluindo integrações com sistemas internos e com plataformas nacionais do Poder Judiciário.

Isso permite atuação em múltiplas frentes simultâneas, sustentação contínua, reforço temporário de equipes nos marcos críticos da migração e manutenção de critérios de aceite auditáveis.

A solução também contempla serviços de sustentação operacional contínua, destinados a garantir a estabilidade e disponibilidade das aplicações institucionais. Entre essas atividades destacam-se o monitoramento contínuo da performance dos sistemas, o diagnóstico e a correção de falhas emergentes, o suporte técnico especializado aos usuários, a gestão e manutenção de bases de dados, a implementação de melhorias de segurança e conformidade e o apoio técnico em incidentes críticos e recuperação de serviços.

Estão igualmente previstas janelas excepcionais de atendimento a incidentes críticos, quando formalmente acionadas pela CONTRATANTE, sem remuneração apartada ou adicional específica, observadas as regras de medição, os Níveis Mínimos de Serviço e as condições previstas nas Ordens de Serviço.

Essa previsão é especialmente relevante em ambiente de sistemas de alta criticidade, coexistência de plataformas e transições tecnológicas em curso.

Por sua natureza, a solução não se esgota na execução isolada de atividades de desenvolvimento. Ela se insere em contexto mais amplo de transformação e continuidade dos serviços digitais do Tribunal, mantendo interação direta com o ambiente atual de sistemas judiciais e administrativos, com a implantação e consolidação do SEI, com a evolução e implantação do Eproc, com as integrações com a PDPJ-Br e demais plataformas nacionais, com os ambientes institucionais de banco de dados, desenvolvimento, testes, homologação e produção e com as políticas institucionais de segurança da informação, controle de acessos, rastreabilidade e conformidade.

Por isso, deve ser compreendida como solução completa de capacidade técnica especializada para desenvolvimento e sustentação do ecossistema de software do TJBA, e não como contratação pontual de mão de obra ou de projetos isolados.

A execução da solução observará práticas de governança alinhadas às diretrizes institucionais de gestão de serviços de TIC. Isso inclui priorização institucional do backlog, emissão formal de Ordens de Serviço, acompanhamento por ANS/NMS, critérios

objetivos de aceite, relatórios mensais de execução, rastreabilidade entre demanda, execução, entrega e homologação, glosas proporcionais em caso de não conformidade e participação em ritos de acompanhamento e revisão da execução.

O pagamento estará condicionado ao aceite formal da Administração, à verificação das entregas e à comprovação do atendimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores aplicáveis. Esse conjunto de mecanismos assegura maior transparência, rastreabilidade e controle da execução contratual, permitindo que a Administração acompanhe a evolução das demandas e avalie continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Importa destacar, por fim, que a solução adotada não se confunde com modelos de cessão de mão de obra ou de dedicação exclusiva. A execução permanece orientada a resultados, com acionamento mediante instrumentos formais, definição de escopo nas Ordens de Serviço, critérios de aceite e acompanhamento por indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço.

Dessa forma, preserva-se a autonomia organizacional da contratada ao mesmo tempo em que se assegura governança adequada da execução contratual.

Diante de todo o exposto, a solução adotada — **alocação de perfis profissionais de TI sob demanda, orientada a resultados e sem dedicação exclusiva** — revela-se a alternativa que melhor equilibra aderência técnica, capacidade de resposta institucional, governança contratual, continuidade operacional, qualidade das entregas e vantajosidade econômica para o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, justificando sua adoção no presente Termo de Referência.

2.8. Natureza do Objeto

O objeto consiste na prestação de serviços continuados especializados de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e suporte técnico aos sistemas judiciais e administrativos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, executados sob demanda, **por meio de Ordens de Serviço, com mobilização de perfis profissionais de Tecnologia da Informação, sem dedicação exclusiva e orientados a resultados.**

O regime de execução deverá preservar a autonomia organizacional da contratada, cabendo-lhe a gestão e organização dos recursos humanos necessários ao atendimento das demandas, observados os parâmetros contratuais de prazo, qualidade, desempenho e segurança, bem como os critérios de aceite e os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

Trata-se de contratação de serviços, cujo resultado esperado consiste na execução de atividades técnicas voltadas à manutenção da operação dos sistemas institucionais e à implementação de melhorias evolutivas e corretivas no ambiente tecnológico do Tribunal, com entregas verificáveis e mensuráveis, vinculadas às demandas formalizadas pela Administração.

A contratação não envolve fornecimento predominante de bens, sendo caracterizada essencialmente pela prestação de serviços técnicos especializados.

No que se refere à organização da força de trabalho, a contratação será realizada sem dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à contratada organizar os recursos humanos necessários à execução das demandas, conforme os níveis de serviço, parâmetros de mensuração e instrumentos formais de solicitação definidos contratualmente.

Quanto à natureza do objeto, trata-se de serviço comum de TIC, na medida em que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais de mercado, conforme previsto no art. 29 da Lei nº 14.133/2021.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Nos termos do art. 40, §§ 2º e 3º da Lei nº 14.133/2021, foi analisada a possibilidade de parcelamento do objeto, com vistas à ampliação da competitividade e à obtenção de melhores condições para a Administração.

Contudo, em razão da natureza integrada dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas institucionais, concluiu-se que a divisão do objeto em contratações distintas pode comprometer a adequada execução contratual.

A eventual fragmentação da contratação apresenta, dentre outros, os seguintes riscos:

- dificuldades de coordenação entre fornecedores distintos;
- aumento da complexidade da gestão contratual;
- sobreposição de responsabilidades técnicas;
- conflitos na apuração de responsabilidades por falhas ou incidentes.

Adicionalmente, os serviços possuem elevada interdependência técnica, considerando o compartilhamento de bases de dados, integrações sistêmicas e infraestrutura tecnológica comum.

Nesse contexto, o parcelamento tende a comprometer a eficiência operacional e a elevar os custos de gestão, em desacordo com os princípios da economicidade e da eficiência administrativa.

Diante disso, conclui-se pela inviabilidade do parcelamento, sendo mais vantajosa para a Administração a contratação integrada dos serviços.

A adjudicação do objeto deverá ocorrer pelo valor global, em favor da proposta de menor preço global, desde que atendidas integralmente as condições de habilitação, aceitabilidade da proposta e execução previstas no instrumento convocatório.

Tal solução proporciona maior racionalidade na gestão contratual, simplificação do acompanhamento da execução e maior clareza na definição de responsabilidades técnicas.

2.10. Critérios de seleção do fornecedor

2.10.1. Modalidade e critério de julgamento da licitação

Nos termos do art. 28, inciso I, e art. 29 da Lei nº 14.133/2021, a modalidade de licitação adotada será o pregão eletrônico, por se tratar de contratação de serviços comuns de Tecnologia da Informação e Comunicação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no instrumento convocatório.

O pregão constitui modalidade preferencial para a contratação de bens e serviços comuns, sendo compatível com o objeto da presente contratação, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

A complexidade operacional e a criticidade institucional do objeto não afastam sua caracterização como serviço comum de TIC, uma vez que os padrões de desempenho, qualidade, prazos, perfis profissionais, critérios de aceite, níveis mínimos de serviço e formas de medição encontram-se objetivamente definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

O critério de julgamento das propostas será o de **menor preço global**, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, considerando que:

- os requisitos técnicos, níveis mínimos de serviço e condições de execução encontram-se previamente definidos neste Termo de Referência;
- o objeto será contratado de forma integrada, sem parcelamento, conforme justificativa constante deste documento;
- a comparação entre propostas poderá ser realizada de forma objetiva, com base no atendimento integral às especificações estabelecidas.

A licitação será realizada por meio eletrônico, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, assegurando-se a ampla competitividade, transparência e isonomia entre os licitantes.

2.10.2. Estimativas de preços da contratação e critérios de Aceitabilidade da Proposta

A Contratada deverá apresentar documentação hábil a demonstrar, de forma clara e objetiva, a exequibilidade da proposta apresentada, especialmente quanto aos custos, metodologia, capacidade operacional, composição de preços, insumos, encargos, produtividade e demais elementos que tenham impacto na formação do valor ofertado.

A forma de apresentação dos documentos ficará a critério da Contratada, desde que observados critérios mínimos de racionalidade, lógica, organização e inteligibilidade, de modo que uma pessoa sem conhecimento técnico especializado seja capaz de compreender os elementos apresentados e alcançar conclusão objetiva acerca da viabilidade da proposta.

Os documentos deverão guardar pertinência direta com os pontos objeto de comprovação, sendo recomendada a utilização de demonstrativos sintéticos, memórias de cálculo, planilhas explicativas, notas fiscais, contratos, declarações, catálogos,

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

composições analíticas ou quaisquer outros meios idôneos aptos a evidenciar a exequibilidade da proposta.

Na hipótese de apresentação de documentos que, por sua forma, conteúdo ou organização, inviabilizem ou dificultem sua adequada compreensão e verificação, a Administração poderá, mediante decisão fundamentada, desconsiderá-los, limitando sua avaliação aos elementos efetivamente compreensíveis, pertinentes e aptos à aferição objetiva da exequibilidade da proposta. A eventual conclusão pela insuficiência da documentação somente será adotada após a análise dos elementos válidos apresentados e, quando cabível, a realização de diligência para esclarecimento ou complementação das informações, observados os limites legais, mediante decisão expressamente motivada.

Considerando a pesquisa de preço realizada, em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, o valor máximo aceitável para contratação é **R\$ 119.030.401,68 (cento e dezenove milhões, trinta mil, quatrocentos e um reais e sessenta e oito centavos)**, conforme tabela abaixo:

Id.	CATSER	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade Máxima Estimada de Perfis Simultâneos	Unidade de medida	Valor Unitário Máximo (R\$)	Valor Total Máximo/mês (R\$)
1	30001	ABI-03 – Analista de BI Sênior	8	Perfil/mês	24.452,17	R\$ 195.617,36
2	30001	ADADOS-02 – Administrador de Dados Pleno	3	Perfil/mês	16.173,41	R\$ 48.520,23
3	30001	ADADOS-03 – Administrador de Dados Sênior	4	Perfil/mês	23.417,67	R\$ 93.670,68
4	30001	ANR-02 – Analista de Negócios/Requisitos Pleno	9	Perfil/mês	17.037,02	R\$ 153.333,18
5	30001	ANR-03 – Analista de Negócios/Requisitos Sênior	13	Perfil/mês	22.464,66	R\$ 292.040,58
6	30001	ARQSOF-01 – Arquiteto de Software Pleno	3	Perfil/mês	24.228,25	R\$ 72.684,75
7	30001	ARQSOF-02 – Arquiteto de Software Sênior	9	Perfil/mês	33.545,66	R\$ 301.910,94
8	30001	DESENV-01 – Desenvolvedor de Software Júnior	25	Perfil/mês	13.489,81	R\$ 337.245,25

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

9	30001	DESENV-02 – Desenvolvedor de Software Pleno	47	Perfil/mês	20.588,12	R\$ 967.641,64
10	30001	DESENV-03 – Desenvolvedor de Software Sênior	61	Perfil/mês	27.612,31	R\$ 1.684.350,91
11	30001	GEPRO – Gerente de Projetos de TI	3	Perfil/mês	32.280,69	R\$ 96.842,07
12	30001	LDESENV – Líder Técnico de Desenvolvimento	7	Perfil/mês	31.526,51	R\$ 220.685,57
13	30001	SCRUM – Scrum Master	13	Perfil/mês	22.867,47	R\$ 297.277,11
14	30001	ATQ-02 – Analista de Testes/Qualidade – Pleno	5	Perfil/mês	16.981,70	R\$ 84.908,50
15	30001	ATQ-03 – Analista de Testes/Qualidade – Sênior	5	Perfil/mês	22.574,26	R\$ 112.871,30
Total Mensal Máximo da Contratação						R\$ 4.959.600,07
Valor Global Máximo Estimado (24 meses)						R\$ 119.030.401,68

Observações:

- 1) Os quantitativos apresentados representam estimativas máximas de perfis profissionais mobilizáveis simultaneamente por mês, não constituindo obrigação de utilização integral ou contínua durante toda a vigência contratual.
- 2) A mobilização dos perfis ocorrerá sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS), observados os critérios de execução previstos neste Termo de Referência.
- 3) O valor global máximo estimado da contratação corresponde à projeção do limite máximo mensal estimado ao longo da vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, para fins de planejamento orçamentário e definição do limite máximo contratual.
- 4) A unidade de medida perfil/mês representa uma unidade mensal de capacidade técnica correspondente às competências, qualificações, experiência e produtividade esperadas para determinado perfil de referência, não se confundindo com pessoa física determinada, posto de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra.
- 5) A unidade perfil/mês constitui parâmetro econômico de capacidade técnica mobilizável e não representa posto de trabalho, controle de jornada, dedicação exclusiva, disponibilidade contínua de pessoa física ou remuneração por esforço/homem-hora. O pagamento ficará condicionado à mobilização formal vinculada a Ordens de Serviço, à execução de atividades compatíveis com o

objeto, à apresentação de evidências, ao atendimento dos critérios de aceite e à aplicação dos Níveis Mínimos de Serviço e glosas previstas neste Termo de Referência

- 6) A proposta comercial deverá ser formulada com observância simultânea dos quantitativos estimados de perfis de referência, dos valores unitários máximos por perfil/mês e do valor global máximo da contratação. Assim, não serão aceitas propostas que, embora apresentem valor global igual ou inferior ao limite máximo estabelecido, contenham valor unitário superior ao respectivo valor máximo definido para qualquer item ou perfil profissional de referência.
- 7) Todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta contratação, tais como mão de obra, tributos, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, fretes, seguros, transporte, alimentação, estadia e demais custos operacionais, deverão estar incluídas nos preços propostos, sendo de exclusiva responsabilidade da contratada, não cabendo qualquer tipo de reembolso por parte da Administração.

2.10.3. Critérios de qualificação técnica para habilitação

Atendidas as demais exigências editalícias, a qualificação técnica da licitante será comprovada mediante a apresentação de:

a) Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que, individualmente ou em conjunto, comprovem a execução satisfatória de serviços continuados de desenvolvimento, manutenção, evolução, integração, implantação, testes e sustentação de sistemas de informação, com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta contratação.

b) Os atestados deverão evidenciar a execução de serviços que contemplem, cumulativa ou separadamente, as seguintes parcelas de maior relevância técnica:

- concepção, projeto, desenvolvimento, testes funcionais, implantação e documentação de sistemas de informação;
- utilização de métodos ágeis de desenvolvimento de software, aplicando uma ou mais metodologias, tais como Scrum, Kanban, Feature Driven Development (FDD), eXtreme Programming (XP), Test Driven Development (TDD) ou equivalentes;
- adoção de práticas e artefatos de gestão ágil, tais como Product Backlog, Release Planning, Sprint Planning, Burndown, Burnup ou equivalentes;
- atuação em equipes multidisciplinares compostas por, no mínimo, três categorias técnicas distintas, dentre desenvolvimento de software, análise de requisitos ou negócios, arquitetura de software, banco ou administração de dados, testes ou qualidade, gestão de projetos, liderança técnica ou facilitação ágil.

c) Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, os atestados deverão demonstrar a execução, por período contínuo mínimo de 12 (doze) meses, de serviços

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

compatíveis com o objeto desta contratação, em quantitativo correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da estimativa utilizada para o seu dimensionamento, equivalente a 108 (cento e oito) perfis técnicos.

Estimativa considerada para o dimensionamento	Quantitativo mínimo exigido
215 perfis técnicos	108 perfis técnicos

d) O quantitativo mínimo exigido corresponde a aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da estimativa utilizada para o dimensionamento da contratação, em observância ao art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

e) A adoção do quantitativo de perfis técnicos como parâmetro de qualificação técnico-operacional justifica-se por constituir referência objetiva para aferição da capacidade operacional da licitante na execução de serviços compatíveis com o porte, a complexidade, o volume e as características desta contratação, evidenciando experiência prévia na mobilização, coordenação e gestão de equipes técnicas compatíveis com a solução a ser contratada. Os perfis representam categorias técnico-funcionais utilizadas para o dimensionamento da capacidade operacional exigida.

f) A comprovação da capacidade técnica poderá decorrer de um ou mais atestados, desde que, em conjunto, demonstrem o atendimento aos requisitos e quantitativos mínimos estabelecidos neste item.

g) A Administração poderá realizar diligências para verificar a compatibilidade dos serviços executados com o objeto desta contratação, bem como solicitar esclarecimentos ou documentação complementar que julgar necessários à confirmação das informações constantes dos atestados.

2.10.4. Critérios de Qualificação Econômico-Financeira para a Habilitação

As exigências de qualificação econômico-financeira serão regidas pelo Decreto Judiciário nº 741, de 17 de setembro de 2025. Para avaliação da capacidade econômico-financeira dos fornecedores, serão exigidos os seguintes documentos:

- a) balanço patrimonial e demonstração de resultado do exercício, assinados pelo representante legal e pelo contador responsável, extraídos do livro diário, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
- b) certidão negativa de falência ou insolvência civil, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio da pessoa física empresarial, com data de emissão ou revalidação nos 90 (noventa) dias anteriores à contratação, salvo se houver prazo de validade expresse;
- c) declaração de contratos vigentes firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, excluídas as parcelas já executadas;
- d) declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, atestando o atendimento aos índices econômicos exigidos.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Empresas constituídas no exercício financeiro da licitação ou da contratação direta deverão atender a todas as exigências de habilitação, podendo apresentar balanço de abertura em substituição aos demonstrativos contábeis, conforme art. 65, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Caso a pessoa jurídica tenha sido constituída há menos de 2 (dois) anos, o balanço patrimonial, a demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício, conforme art. 69, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis encerrados há mais de três meses da data de apresentação da proposta poderão ser atualizadas por índices oficiais, desde que mantida a integridade dos documentos originais.

É vedada a substituição do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis por balancetes ou balanços provisórios.

Serão exigidos os atendimentos aos seguintes indicadores:

- I. em relação aos dois últimos exercícios sociais:
 - a. Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), todos com índices superiores a 1 (um);
 - b. Patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.
- II. em relação ao último exercício social: capital circulante líquido ou capital de giro equivalente a, no mínimo, 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento) do valor anual a ser contratado.
- III. declaração da empresa, acompanhada da relação de compromissos assumidos, atestando que a soma de um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da apresentação da proposta, não ultrapassa o valor do patrimônio líquido da empresa.
- IV. Para fins da apuração dos indicadores requeridos, considera-se:
 - a. $Liquidez\ Geral\ (LG) = (Ativo\ Circulante + Realizável\ a\ Longo\ Prazo) \div (Passivo\ Circulante + Passivo\ Não\ Circulante)$;
 - b. $Solvência\ Geral\ (SG) = Ativo\ Total \div (Passivo\ Circulante + Passivo\ Não\ Circulante)$;
 - c. $Liquidez\ Corrente\ (LC) = Ativo\ Circulante \div Passivo\ Circulante$;
 - d. $Capital\ Circulante\ Líquido\ (CCL) = Ativo\ Circulante - Passivo\ Circulante$.
- V. O atendimento aos requisitos de indicadores econômicos deverá ser atestado por declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, conforme art. 69, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.10.5. Da subcontratação

Não será admitida a subcontratação, total ou parcial, das parcelas essenciais do objeto deste Termo de Referência.

A vedação justifica-se em razão da natureza dos serviços contratados, os quais compreendem atividades especializadas de desenvolvimento, manutenção, evolução, integração, testes e sustentação de sistemas de informação, executadas de forma contínua, integrada e sob demanda, exigindo gestão unificada, padronização metodológica, controle de qualidade, rastreabilidade das entregas, preservação do conhecimento técnico e responsabilização integral da contratada pela execução contratual.

Além disso, a capacidade técnico-operacional da licitante constitui requisito de habilitação para a presente contratação, razão pela qual a transferência da execução das parcelas técnicas essenciais para terceiros comprometeria a finalidade da qualificação técnica exigida e dificultaria a aferição da efetiva capacidade da contratada para executar o objeto.

A vedação também decorre da necessidade de assegurar a observância das políticas de segurança da informação do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, considerando que a execução dos serviços poderá envolver acesso a sistemas institucionais, códigos-fonte, artefatos de desenvolvimento, bases de dados, ambientes computacionais e demais ativos de informação classificados como críticos para o funcionamento da instituição.

Não se caracteriza como subcontratação a utilização de ferramentas, plataformas, bibliotecas, componentes de software, serviços especializados de apoio ou outros recursos auxiliares necessários à execução contratual, regularmente licenciados ou autorizados pelo CONTRATANTE, desde que tais recursos não impliquem a transferência da execução das parcelas técnicas essenciais do objeto nem afastem a responsabilidade integral da contratada perante a Administração.

2.10.6. Do consórcio

Não será admitida a participação de licitantes sob a forma de consórcio.

A vedação justifica-se pela natureza do objeto, que consiste na prestação de serviços continuados de desenvolvimento, manutenção, evolução, integração, testes e sustentação de sistemas de informação, executados sob demanda, mediante Ordens de Serviço, exigindo atuação integrada, governança unificada, padronização metodológica, gestão centralizada, rastreabilidade das entregas, preservação do conhecimento técnico e responsabilização única pela execução contratual.

A execução dos serviços pressupõe gestão contínua do backlog, observância dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), coordenação permanente das atividades, controle de qualidade, acompanhamento da produtividade, tratamento de incidentes e atendimento aos processos de fiscalização e aceite, características que recomendam a existência de um único responsável pela condução técnica, gerencial e contratual da execução.

Além disso, a pesquisa de mercado realizada durante a fase de planejamento da contratação demonstrou a existência de fornecedores com capacidade técnica e operacional para executar integralmente o objeto de forma individual, não se verificando a necessidade de admissão de consórcios para ampliar a competitividade ou viabilizar a execução contratual.

A própria exigência de qualificação técnico-operacional estabelecida neste Termo de Referência evidencia que o mercado dispõe de empresas aptas a executar serviços de porte compatível com o objeto da contratação, razão pela qual a participação em consórcio não se mostra necessária para assegurar a ampla competição.

Dessa forma, a vedação à participação de consórcios revela-se medida proporcional e adequada às características do objeto, preservando a eficiência da gestão contratual, a efetividade da fiscalização, a rastreabilidade das entregas e a responsabilização pela execução dos serviços, sem prejuízo da competitividade do certame.

2.10.7. Declaração de Vistoria

Não se aplica.

2.10.8. Prova de Conceito (POC)

Não se aplica.

2.11. Vigência do Contrato

A vigência inicial do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada sucessivamente, na forma do art. 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração, a regularidade da execução contratual e a persistência da necessidade administrativa.

A definição da vigência inicial em 24 (vinte e quatro) meses decorre da natureza continuada e essencial dos serviços contratados, os quais demandam período suficiente para mobilização da equipe, absorção do conhecimento institucional, estabilização da execução e consolidação dos processos de trabalho, sem, contudo, comprometer a flexibilidade necessária para reavaliação da solução diante da evolução tecnológica e das necessidades do Tribunal.

A contratação envolve a prestação de serviços sobre amplo portfólio de sistemas judiciais e administrativos, composto por soluções críticas, sistemas legados, integrações complexas e diferentes tecnologias, circunstâncias que tornam a fase inicial de transição especialmente relevante. Nesse período são realizados, entre outros procedimentos, a integração das equipes, a concessão e validação de acessos, o conhecimento dos ambientes computacionais, a assimilação dos padrões técnicos e das regras de negócio, bem como a estabilização dos fluxos operacionais.

Embora os estudos iniciais tenham considerado a possibilidade de fixação de vigência inicial de até 60 (sessenta) meses, em razão da continuidade dos serviços e da redução dos custos decorrentes de sucessivas transições contratuais, o aprofundamento da análise demonstrou que a fixação de prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses representa solução mais equilibrada, pois preserva os ganhos operacionais decorrentes da continuidade da execução e, ao mesmo tempo, permite que a Administração reavalie, em prazo mais adequado, a evolução tecnológica, o desempenho da contratação, a

adequação do modelo adotado e as condições de mercado antes da eventual prorrogação.

A eventual prorrogação do contrato ficará condicionada à demonstração da vantajosidade para a Administração, considerando, entre outros aspectos, a qualidade dos serviços prestados, o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), a adequação do dimensionamento contratado, a persistência da necessidade administrativa, as condições de mercado e a evolução tecnológica das soluções empregadas.

A execução contratual continuará sendo realizada mediante Ordens de Serviço, observadas as demandas efetivamente formalizadas pela Administração, não implicando a vigência contratual mobilização permanente da capacidade máxima estimada, nem impedindo a atualização de tecnologias, arquiteturas, metodologias, ferramentas e padrões técnicos durante toda a execução contratual.

2.12. Reajuste contratual

O reajuste do contrato será realizado mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, observadas as condições estabelecidas na minuta contratual.

A data-base para fins de reajustamento corresponde à data do orçamento estimado da contratação, fixada em **08/06/2026**.

O reajuste será concedido após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data-base acima indicada, nos termos do art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 47, inciso VII, do Decreto Judiciário nº 970/2025.

2.13. Obrigações da Contratada

São obrigações da Contratada, além das previstas na Lei nº 14.133/2021 e na minuta de contrato:

- I. Executar os serviços de desenvolvimento, garantia de qualidade (QA), manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva e sustentação de software conforme as Ordens de Serviço emitidas pelo TJBA, observando prazos, prioridades, critérios objetivos de aceite e requisitos mínimos de qualidade aplicáveis a toda entrega.
- II. Manter gestão unificada da execução e responsabilizar-se integralmente pelas entregas, qualidade, conformidade técnica e evidências necessárias ao aceite.
- III. Assegurar que a execução dos serviços ocorra sob sua exclusiva gestão e responsabilidade, vedada a subordinação direta dos profissionais ao TJBA, devendo as interações ocorrer por meio dos mecanismos formais de gestão contratual.
- IV. Mobilizar e manter, durante toda a execução contratual, capacidade técnica compatível com as Ordens de Serviço emitidas, mediante a utilização de

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

profissionais que atendam aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência, promovendo sua substituição sempre que necessária para assegurar a continuidade da execução dos serviços, a qualidade das entregas, o cumprimento dos prazos, dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e das demais obrigações contratuais, sem ônus adicional para o TJBA.

- V. Manter preposto e canais formais de comunicação para interlocução com a fiscalização do TJBA, garantindo resposta dentro dos prazos pactuados e registro das deliberações relevantes.
- VI. Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, não se estabelecendo qualquer vínculo empregatício entre o TJBA e os profissionais alocados, vedada a subordinação direta à Administração.
- VII. Observar padrões e diretrizes técnicas definidos pelo TJBA, incluindo padrões de codificação, arquitetura, versionamento, revisão, documentação e procedimentos de implantação, quando aplicável ao contexto da ordem de serviço.
- VIII. Adotar boas práticas de engenharia de software, incluindo, quando aplicável, integração contínua, entrega contínua, automação de testes, revisão de código, análise de vulnerabilidades e práticas de desenvolvimento seguro.
- IX. Garantir a qualidade técnica das entregas, responsabilizando-se pela correção de defeitos, falhas ou inconformidades identificadas no período de garantia definido, sem ônus adicional para o TJBA.
- X. Entregar, para cada ordem de serviço, as evidências mínimas pactuadas, incluindo, quando aplicável, código-fonte, documentação mínima, registros de testes, evidências de validação, procedimentos de implantação e registro de entrega, observados os critérios de aceite definidos no TR e na respectiva ordem de serviço.
- XI. Registrar e manter atualizadas, em ferramenta institucional definida pelo TJBA, as informações mínimas de execução relativas às ordens de serviço, incluindo status, evidências, impedimentos, versões e histórico de alterações.
- XII. Assegurar a rastreabilidade entre demanda, ordem de serviço, execução e entrega, mantendo organização e integridade dos registros necessários à fiscalização e à auditoria.
- XIII. Cumprir requisitos de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis, incluindo controle de acesso, confidencialidade, segregação de credenciais, uso de canais autorizados e observância de políticas internas do TJBA.
- XIV. Assegurar que o tratamento de dados pessoais eventualmente realizado no âmbito da execução contratual observe integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- XV. Produzir relatórios gerenciais e técnicos periódicos, na forma e periodicidade definidas pelo TJBA, contendo, no mínimo, ordens de serviço executadas, entregas realizadas, indicadores acordados, riscos, impedimentos e plano de ação.
- XVI. Comunicar tempestivamente ao TJBA quaisquer riscos, impedimentos ou situações que possam comprometer prazos, qualidade ou continuidade, propondo ações corretivas e preventivas.
- XVII. Promover transferência de conhecimento e manter documentação mínima atualizada das soluções mantidas ou evoluídas no âmbito do contrato, de forma a reduzir dependência de pessoas e facilitar sustentação futura.
- XVIII. Apoiar, quando do encerramento contratual ou em eventual transição de fornecedor, a transferência ordenada do conhecimento, artefatos, códigos, documentações e demais elementos necessários à continuidade dos serviços, conforme orientações do TJBA.
- XIX. Garantir a cessão ao TJBA, de forma definitiva, irretratável e sem ônus adicional, dos direitos patrimoniais sobre todos os produtos e artefatos desenvolvidos no âmbito do contrato, incluindo código-fonte, documentação e demais entregáveis.
- XX. Assegurar que todas as ferramentas, bibliotecas, frameworks e componentes utilizados na execução estejam devidamente licenciados, isentando o TJBA de quaisquer responsabilidades decorrentes de uso irregular.
- XXI. Garantir que toda entrega de desenvolvimento ou manutenção seja apresentada com as evidências mínimas de teste e validação exigidas, independentemente da mobilização de perfil específico de Analista de Testes/Qualidade.
- XXII. Manter atualizada, perante a fiscalização do contrato, a relação dos profissionais autorizados a atuar na execução dos serviços, comunicando, sempre que possível previamente ou, quando isso não for viável, imediatamente após sua ocorrência, toda inclusão, substituição ou desligamento, de modo a possibilitar a concessão, alteração ou revogação dos respectivos acessos aos ambientes, sistemas, repositórios e demais recursos tecnológicos disponibilizados pelo TJBA, não implicando tal procedimento controle de jornada, pessoalidade, dedicação exclusiva ou qualquer ingerência do TJBA na gestão dos recursos humanos da CONTRATADA.

2.14. Obrigações do Contratante

São obrigações da Contratante, além das previstas na Lei nº 14.133/2021 e na minuta de contrato:

- I. Designar formalmente o gestor e os fiscais do contrato, bem como definir os responsáveis pela priorização, validação e aceite das ordens de serviço, mantendo atualizados os registros de designação.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- II. Realizar a gestão e priorização das demandas institucionais, organizando backlog, definindo sequenciamento das ordens de serviço e assegurando clareza quanto às prioridades estratégicas.
- III. Emitir as ordens de serviço e registrar as demandas em ferramenta institucional definida pelo TJBA, contendo, no mínimo, descrição do escopo, prioridades, prazos, critérios objetivos de aceite e evidências exigidas, bem como eventuais dependências internas.
- IV. Definir, manter e disponibilizar à Contratada os padrões, diretrizes, modelos e artefatos necessários à execução dos serviços, incluindo critérios de aceite, padrões técnicos, arquiteturas e de documentação, quando aplicável.
- V. Disponibilizar à Contratada as informações, acessos, ambientes e artefatos necessários à execução das ordens de serviço, observadas as políticas internas de segurança da informação e os perfis de autorização.
- VI. Garantir a interlocução com as áreas demandantes e técnicas correlatas para esclarecimento de dúvidas, definição de prioridades, validação funcional e apoio às atividades que dependam de decisão institucional.
- VII. Comunicar tempestivamente alterações de prioridade, restrições de acesso, mudanças de ambiente ou quaisquer condições internas que impactem o cumprimento dos prazos e a execução das ordens de serviço.
- VIII. Realizar o acompanhamento da execução e providenciar validação e aceite das entregas no prazo acordado, observados os prazos definidos no contrato e nos níveis de serviço, registrando formalmente o aceite, as recusas e as respectivas justificativas, quando aplicável.
- IX. Manter e assegurar a disponibilidade das ferramentas institucionais definidas como fonte oficial de registro e evidência, incluindo sistema de gestão de demandas, repositórios e demais instrumentos necessários ao controle, à integridade, à rastreabilidade e à disponibilidade das informações.
- X. Prover as condições administrativas necessárias à execução contratual, incluindo a tramitação de documentos, a autorização de pagamentos e as providências de fiscalização administrativa.
- XI. Efetuar os pagamentos devidos nos prazos e condições estabelecidos no contrato, após verificação de conformidade e aceite das entregas, observadas as regras de medição e faturamento.
- XII. Zelar pela guarda e pelo correto uso de informações e ativos institucionais compartilhados com a Contratada, assegurando que eventuais limitações de sigilo ou acesso sejam comunicadas e aplicadas adequadamente, observadas as normas internas de segurança da informação e classificação da informação.
- XIII. Promover, quando necessário, a transição ordenada entre contratos ou fornecedores, assegurando a continuidade dos serviços, a disponibilização de informações e a integração entre as partes envolvidas.

2.15. Impacto Ambiental da Contratação

A contratação possui impacto ambiental predominantemente indireto, uma vez que se trata de prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, com execução essencialmente digital, sem previsão de aquisição relevante de bens físicos ou geração significativa de resíduos. Ainda assim, são considerados os impactos no ambiente interno do TJBA e no ambiente externo, bem como medidas para mitigação e uso racional de recursos.

2.15.1. Impacto no ambiente interno do TJBA

a) Uso de recursos de infraestrutura de TIC

A execução do objeto poderá demandar a utilização de ambientes computacionais, redes e sistemas de armazenamento e processamento disponibilizados pelo TJBA ou por ele autorizados, especialmente para fins de integração, testes, homologação e operação assistida.

O impacto ambiental associado está relacionado, principalmente, ao consumo de energia elétrica e à utilização de capacidade computacional, sendo mitigado mediante:

- utilização de ambientes institucionais já existentes, evitando provisionamento desnecessário de novos recursos;
- adoção de boas práticas de desenvolvimento de software, com foco em eficiência, qualidade do código e redução de retrabalho;
- planejamento adequado das demandas, com priorização e controle do uso de recursos computacionais.

Adicionalmente, os equipamentos e demais recursos tecnológicos necessários à execução das atividades pelos profissionais da contratada, incluindo estações de trabalho, dispositivos e infraestrutura de apoio, deverão ser integralmente providos pela própria contratada, não havendo, como regra, consumo direto de recursos computacionais de uso individual do TJBA para esse fim.

Tal diretriz contribui para a redução do impacto ambiental sobre a infraestrutura interna do Tribunal, bem como para a adequada segregação de responsabilidades quanto à provisão e gestão de recursos tecnológicos, reforçando o modelo de execução orientado a resultados.

b) Redução de retrabalho e melhor eficiência operacional

A contratação contribui para melhoria da qualidade, padronização e previsibilidade das entregas, com redução de retrabalho e reincidência de falhas, o que tende a reduzir o consumo indireto de recursos tecnológicos associados a correções repetitivas, reprocessamentos e intervenções emergenciais.

Adicionalmente, a adoção de práticas estruturadas de desenvolvimento, testes e validação contribui para maior eficiência no uso da infraestrutura tecnológica e redução de desperdícios operacionais.

c) Rotinas de trabalho com menor deslocamento

A execução dos serviços será realizada, como regra, de forma remota, podendo haver necessidade pontual de atuação presencial, quando justificada por demanda específica, criticidade da atividade ou necessidade técnica devidamente caracterizada.

Ressalva-se que o preposto da CONTRATADA poderá atuar presencialmente nas dependências do TJBA de forma periódica ou quando demandado, como parte da dinâmica de gestão contratual, com vistas a viabilizar o adequado alinhamento entre as partes, o acompanhamento da execução, o tratamento de impedimentos e a articulação operacional das demandas, especialmente em razão da predominância da execução remota dos serviços.

Nesse contexto, a predominância do modelo remoto reduz a necessidade de deslocamentos frequentes às dependências do TJBA, com reflexos positivos indiretos sobre consumo de combustíveis, emissões associadas e logística interna.

O preposto deverá estar disponível para atuação presencial nas dependências do TJBA quando necessário à gestão contratual, sem que isso caracterize dedicação exclusiva de mão de obra ou permanência diária obrigatória, salvo se expressamente justificado pela Administração em razão da criticidade da execução.

2.15.2. Impacto no ambiente externo

I. Emissões associadas a deslocamentos e logística

O impacto externo decorrente de deslocamento de pessoas é reduzido, em razão do caráter predominantemente digital da prestação dos serviços e da execução majoritariamente remota.

Eventuais atividades presenciais ocorrerão de forma excepcional, limitando-se aos casos em que houver necessidade técnica, operacional ou institucional, o que contribui para a minimização das emissões associadas a transporte e logística.

II. Consumo indireto de energia e serviços de data center

A execução de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software está associada ao consumo indireto de energia elétrica em ambientes computacionais, incluindo data centers e demais infraestruturas de processamento, armazenamento e rede, utilizados pelo TJBA ou por ele autorizados.

Tal consumo decorre da utilização de recursos tecnológicos necessários à execução das atividades, sendo inerente à natureza do objeto contratado.

Esse impacto é mitigado mediante:

- adoção de boas práticas de engenharia de software, com foco em eficiência computacional, qualidade do código e otimização do uso de recursos;
- redução de retrabalho, falhas e incidentes que impliquem reprocessamento ou uso adicional de infraestrutura;
- planejamento e priorização das demandas, evitando utilização desnecessária ou ineficiente dos ambientes tecnológicos;
- utilização preferencial de ambientes já existentes, evitando provisionamento adicional de infraestrutura quando não necessário.

III. Resíduos materiais

Não há previsão de geração relevante de resíduos sólidos, uma vez que o objeto não envolve, como regra, o fornecimento de equipamentos ou materiais.

Eventuais necessidades pontuais de materiais de apoio administrativo possuem caráter acessório e residual, sendo absorvidas pelas rotinas operacionais ordinárias do TJBA, sem impacto ambiental significativo.

2.15.3. Medidas de mitigação e boas práticas

- I. Priorizar, como regra, a execução remota dos serviços, admitindo-se atuação presencial apenas quando necessária, de modo a reduzir deslocamentos e seus impactos associados.
- II. Utilizar preferencialmente meios digitais para comunicação, acompanhamento e aceite das ordens de serviço, minimizando impressões e consumo de papel.
- III. Adotar padrões e práticas que reduzam retrabalho, promovam estabilidade e eficiência no uso de recursos computacionais.
- IV. Quando aplicável, estimular o uso racional de ambientes e recursos de infraestrutura, evitando execuções redundantes e mantendo rastreabilidade das entregas.

2.16. Conformidade Técnica e Legal

A presente contratação observará integralmente as exigências legais, normativas e técnicas aplicáveis à Administração Pública, em especial às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.16.1. Conformidade Documental e Linguística

Nos termos das diretrizes exaradas no Processo Administrativo nº TJ-ADM-2025/27811, toda a documentação técnica e de habilitação deverá ser apresentada em língua portuguesa, sendo vedada a aceitação de documentos exclusivamente em língua estrangeira.

Documentos originalmente emitidos em outro idioma serão aceitos somente se acompanhados de tradução pública juramentada, nos termos da legislação aplicável.

Essa exigência decorre da análise conclusiva daquele processo, que identificou como inconformidade grave a aceitação de documentação técnica estrangeira sem tradução oficial, comprometendo a verificação de aderência e autenticidade.

2.16.2. Conformidade Legal

A execução contratual observará as disposições da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e das seguintes normas:

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo o tratamento de dados pessoais conforme os princípios da finalidade, necessidade, segurança, confidencialidade e minimização;
- Decreto Judiciário nº 607/2023 – TJBA, que estabelece critérios de sustentabilidade ambiental, devendo a contratada adotar práticas de eficiência energética, redução de resíduos e uso racional de recursos;
- Decreto Judiciário nº 970/2025 – TJBA, que estabelece diretrizes do Poder judiciário da Bahia para a Lei de Licitações e Contratos;
- Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aplicáveis ao objeto, notadamente as Resoluções:
 - Resolução CNJ nº 370/2021 — ENTIC-JUD;
 - Resolução CNJ nº 335/2020 — PDPJ-Br;
 - Resolução CNJ nº 185/2013 — PJe, se pertinente;
 - Resolução CNJ nº 468/2022 — Guia de Contratações de STIC.
- Manual de Licitações e Contratos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA);
- Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, no que couber.

2.16.3. Conformidade Técnica

A solução contratada deverá observar integralmente os seguintes requisitos técnicos:

- a) Aderência às normas técnicas da ABNT aplicáveis, especialmente quanto a processos de engenharia de software, acessibilidade digital e documentação técnica;
- b) Adoção de modelos de referência reconhecidos, tais como CMMI, MPS-BR ou metodologias ágeis amplamente aceitas (Scrum, Kanban, XP, FDD, TDD);

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- c) Conformidade com as políticas institucionais de TIC e de Segurança da Informação do TJBA¹, incluindo a Política de Segurança da Informação vigente no Tribunal, bem como normas, procedimentos e orientações complementares aplicáveis a controle de acessos, confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e proteção das informações;
- d) Atendimento às normas de acessibilidade e usabilidade digital, em conformidade com o W3C/WAI e a legislação brasileira de inclusão e acessibilidade.
- e) Atendimento às normas de Padrões Técnicos Recomendados (ABNT / ISO / IEC), tais como:
- ABNT NBR ISO/IEC/IEEE 12207:2021 – Engenharia de sistemas e software – Processos de ciclo de vida de software;
 - ABNT NBR ISO/IEC 25030:2008 – Engenharia de software – Requisitos e avaliação da qualidade de produto (SQuaRE);
 - ABNT NBR ISO 22301:2013 – Sistema de gestão de continuidade de negócios;
 - ABNT NBR ISO 22313:2015 – Diretrizes para a gestão de continuidade de negócios;
 - ABNT NBR ISO 27031:2015 – Diretrizes para prontidão e continuidade de TIC;
 - ABNT NBR ISO 23081-1:2019 – Metadados para documentos de arquivo;
 - ABNT NBR 11515:2007 – Segurança física no armazenamento de dados;
 - ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 – Diretrizes para coleta e preservação de evidência digital;
 - ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Código de prática para controles de segurança da informação;
 - ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 – Governança de segurança da informação;
 - ABNT NBR 16167:2013 – Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação.

¹ Referência: [Decreto Judiciário nº 474/2019](#)

3. MODELO DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO

3.1. Principais Papéis

Os seguintes papéis devem ser desempenhados durante a execução contratual:

- **Preposto:** representante legal da empresa contratada, responsável pelo acompanhamento da prestação dos serviços, conforme estabelecido no Modelo de Termo de Nomeação do Preposto constante do Anexo IX deste Termo de Referência.
- **Gestor do Contrato:** servidor do órgão responsável pela gestão da execução contratual.
- **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor do órgão lotado na área de TIC, responsável pela fiscalização técnica do objeto contratado.
- **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor do órgão lotado na Área Administrativa, responsável pela fiscalização legal/normativa da execução contratual.
- **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor do órgão lotado na área Demandante da solução, responsável pela fiscalização dos aspectos funcionais do objeto contratado.

As atribuições do Gestor e Fiscais de contrato estão previstas nos seguintes instrumentos:

- Arts. 8º e 117 da Lei Federal 14.133/2021;
- Resolução CNJ nº 468/2022 e Guia de Contratação de TIC do Poder Judiciário, estabelecido na referida resolução;
- Decreto 970 de 29/10/2025 do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (Diretrizes do Poder Judiciário da Bahia para a Lei de Licitações e Contratos);
- Manual de Contratações do TJBA.

3.2. Dinâmica da Execução

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
1	Assinatura e publicação do Contrato	Início	Não se aplica	Ambos
2	Reunião de Alinhamento	Após ID 1	2 dias úteis	Ambos
3	Indicação formal do preposto e canais oficiais	Após ID 2	1 dia útil	Contratada
4	Designação do gestor e fiscais do contrato	Após ou à época do ID 1	Não se aplica	Contratante
5	Concessão de acessos e credenciais necessários (quando aplicável)	Após ID 2	10 dias úteis	Contratante
6	Publicação/validação dos padrões e ferramentas oficiais (gestão de	Após ID 2	10 dias úteis	Contratante

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
	demandas, repositório, comunicação e evidências)			
7	Absorção inicial e transição assistida	Após IDs 3 a 6	Até 15 dias úteis, podendo ser ajustado pela CONTRATANTE conforme criticidade e disponibilidade das informações	Ambos
8	Início da execução operacional	Após a conclusão dos IDs 3 a 7, admitindo-se início parcial da execução, de forma controlada, mediante autorização da CONTRATANTE, quando houver condições mínimas para execução.	15 dias úteis	Ambos
9	Emissão da primeira Ordem de Serviço (OS)	Após ID 8	Conforme demanda	Contratante
10	Planejamento/Detalhamento da OS (entendimento do escopo, perfis, evidências e critérios de aceite)	Após emissão de cada OS	Até 2 dias úteis para demandas de baixa complexidade, podendo ser ampliado mediante justificativa e anuência da Contratante, em razão da complexidade da ordem de serviço.	Ambos
11	Execução e entrega da OS	Após detalhamento da OS	Conforme prazo definido na OS	Contratada
12	Validação técnica da entrega e manifestação de aceite, rejeição ou necessidade de ajustes	Após entrega da OS	5 dias úteis, salvo prazo diverso expressamente previsto na OS em razão da complexidade da entrega	Contratante
13	Reunião de Acompanhamento (status, riscos, impedimentos e priorização)	Recorrente	Semanal (ou periodicidade definida)	Ambos
14	Apresentação do Relatório Mensal de Execução e da medição dos serviços prestados	Mensal	Até o 3º dia útil do mês subsequente	Contratada
15	Validação da medição e autorização de faturamento, após verificação da conformidade técnica e administrativa	Mensal	Até o 5º dia útil do mês subsequente	Contratante
16	Emissão da Nota Fiscal/Fatura	Após autorização de faturamento	2 dias úteis	Contratada
N1	Recebimento Provisório	Após a apresentação do Relatório Mensal de	5 dias úteis	Fiscal Técnico, com

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
		Execução e da comprovação da prestação dos serviços no período de medição, para fins de verificação preliminar da conformidade técnica		apoio do Fiscal Administrativo quando cabível
N2	Recebimento Definitivo	Após o recebimento provisório e a verificação integral da conformidade técnica, administrativa e documental, constituindo condição para autorização de pagamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021	10 dias úteis	Gestor do Contrato

3.3. Instrumentos Formais de Solicitação

- a) Constituem instrumentos formais de solicitação os chamados técnicos e/ou as Ordens de Serviço (OS) emitidas pelo CONTRATANTE em meio eletrônico institucional, assegurando registro formal, rastreabilidade e controle de histórico das demandas.
- b) As Ordens de Serviço (OS) poderão ser emitidas para disciplinar a execução de demandas de um período determinado, inclusive sob a forma de OS mensal de demandas, projetos ou sustentação, hipótese em que funcionarão como instrumento formal de organização, acompanhamento e consolidação das tarefas vinculadas à respectiva frente de atuação.
 - i. Para fins desta contratação, a Ordem de Serviço mensal poderá funcionar como instrumento formal de consolidação, organização e acompanhamento das frentes de trabalho, podendo abranger diversas demandas, tarefas, entregas, chamados ou atividades vinculadas ao respectivo período de execução.
 - ii. As tarefas, demandas ou entregas específicas vinculadas à OS mensal deverão ser registradas em ferramenta institucional definida pela CONTRATANTE, com identificação mínima do escopo, responsável pelo acompanhamento, prioridade, prazo aplicável, status, evidências e vínculo com o item correspondente do Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, quando aplicável.
 - iii. A CONTRATADA poderá organizar internamente a execução das tarefas em sprints, ciclos, iterações ou instrumentos equivalentes de gestão ágil, desde que mantida a rastreabilidade entre a OS mensal, as demandas/tarefas registradas, as entregas realizadas, as evidências apresentadas e o aceite pela CONTRATANTE.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- iv. A organização das tarefas em sprints, ciclos ou iterações constitui mecanismo interno de planejamento e gestão da execução pela CONTRATADA, não substituindo a Ordem de Serviço, não alterando os prazos contratualmente definidos, não modificando os critérios de aceite e não constituindo, por si só, unidade autônoma de medição, faturamento ou glosa.
- c) A OS mensal será o instrumento ordinário de consolidação das demandas do período, sem prejuízo da emissão de OS específica para demandas críticas, emergenciais, estratégicas ou que exijam acompanhamento, prazo, aceite ou medição próprios.
- d) Sempre que aplicável, a Ordem de Serviço deverá indicar o item correspondente do Catálogo Inicial de Serviços/Produtos constante do Anexo VI, sem prejuízo de detalhamento complementar pela CONTRATANTE em razão da natureza, complexidade, criticidade ou especificidade da demanda.
- e) Cada OS deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- descrição detalhada do escopo e objetivo da demanda;
 - perfis técnicos requeridos e respectivos níveis de senioridade;
 - período específico de alocação;
 - descrição do escopo e entregáveis;
 - estimativa de esforço (em mês de serviço por perfil);
 - prazos de execução e marcos de acompanhamento;
 - critérios objetivos de aceite;
 - Níveis Mínimos de Serviço (NMS) aplicáveis; e
 - evidências mínimas de entrega.
- f) As demandas, tarefas ou entregas específicas vinculadas à OS poderão ser registradas posteriormente à sua emissão, durante o respectivo período de vigência operacional, **pelos Product Owners (POs)**² e demais responsáveis autorizados, desde que observados os canais formais definidos pelo CONTRATANTE, a rastreabilidade das inclusões e a vinculação expressa à OS correspondente.
- g) As alocações de perfis profissionais previstas para cada OS **poderão ser ajustadas ao longo do período**, conforme a necessidade da execução e a evolução das demandas vinculadas, mantido o registro formal das alterações,

² Representante da área de negócio responsável por definir, priorizar e validar as demandas de desenvolvimento, assegurando o alinhamento das entregas às necessidades institucionais.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

suas justificativas e respectivos efeitos sobre a execução, a medição e o acompanhamento contratual.

- h) Encerrado o período de referência ou atingida a data de fechamento da OS, **não será permitida a inclusão ou exclusão de demandas, tarefas ou entregas**, ressalvadas correções formais devidamente justificadas e registradas pelo CONTRATANTE.
- i) O fluxo de solicitações observará as seguintes modalidades operacionais:
- Chamados técnicos: para incidentes e demandas de sustentação corretiva, adaptativa ou suporte especializado, inclusive de caráter emergencial;
 - Ordens de Serviço (OS): para demandas de desenvolvimento, manutenção evolutiva, integrações ou implementações planejadas.
- j) As solicitações deverão ser formalizadas por meio das ferramentas e canais institucionais disponibilizados pelo Tribunal, tais como:
- sistema eletrônico de registro de chamados ou ferramenta de gestão de demandas adotada pela SETIM/TJBA;
 - correio eletrônico institucional;
 - outros meios digitais formalmente aceitos pelo CONTRATANTE, desde que assegurem controle de acesso individualizado (usuário e senha) e mantenham rastreabilidade da tramitação.
- k) Em situações emergenciais de alta criticidade, poderá ser utilizado contato telefônico ou outro meio de comunicação imediata para registro preliminar do incidente, devendo o respectivo chamado ou OS ser formalizado no sistema em até 24 (vinte e quatro) horas, com o devido número de protocolo.

3.4. Condições de execução do Serviço

A execução dos serviços ocorrerá sob demanda do Contratante, formalizada por Ordens de Serviço, observadas as condições deste Termo de Referência, do contrato e dos anexos técnicos.

- a) **Metodologia de execução preferencial:** A execução dos serviços deverá adotar, preferencialmente, práticas e instrumentos compatíveis com metodologias ágeis, especialmente para organização do backlog, priorização, detalhamento incremental das demandas, acompanhamento da execução, registro de impedimentos, validação contínua e melhoria incremental das entregas, sem prejuízo da utilização de abordagens complementares ou híbridas quando a natureza da demanda assim exigir.
- b) **Regime de execução e local de prestação:** A prestação dos serviços ocorrerá prioritariamente em regime remoto, utilizando os ambientes, ferramentas e canais institucionais autorizados pelo TJBA. Quando houver necessidade devidamente

justificada, o TJBA poderá solicitar atividades presenciais, nas condições e locais por ele definidos, observadas as regras de acesso e segurança aplicáveis.

- c) **Disponibilização de perfis e organização do trabalho:** A Contratada deverá disponibilizar os perfis profissionais previstos, mobilizando-os conforme a necessidade de cada Ordem de Serviço, sem caracterizar contratação por postos fixos de trabalho ou alocação contínua de equipe residente. A organização interna, distribuição de tarefas e coordenação técnica dos profissionais mobilizados são de responsabilidade da Contratada, respeitadas as prioridades e diretrizes estabelecidas pelo Contratante.
- d) **Ferramentas, ambientes e evidências:** A execução deverá ser registrada e acompanhada em ferramenta institucional definida pelo TJBA, que será considerada fonte oficial de rastreabilidade e evidências. As entregas deverão ser disponibilizadas em repositório e demais ambientes autorizados pelo TJBA, observados os padrões técnicos e de segurança definidos.
- e) **Padrões técnicos e conformidade:** A Contratada deverá observar padrões e diretrizes técnicas do TJBA aplicáveis às demandas, incluindo, quando pertinente, padrões de arquitetura, codificação, versionamento, documentação mínima, revisão e testes, bem como requisitos de segurança da informação e proteção de dados.
- f) **Comunicação e gestão de impedimentos:** A Contratada deverá manter canais formais de comunicação com a fiscalização do TJBA e comunicar tempestivamente riscos, impedimentos e dependências que possam impactar prazos, qualidade ou continuidade, registrando tais ocorrências na ferramenta oficial e propondo plano de ação quando necessário.
- g) **Aceite e encerramento das ordens de serviço:** As entregas serão submetidas a validação e aceite do TJBA conforme critérios definidos na Ordem de Serviço. A OS será considerada concluída após o aceite formal e a entrega das evidências pactuadas, sem prejuízo de ajustes e correções decorrentes de não conformidades identificadas no processo de validação.
- h) **Quando aplicável à natureza da demanda, a execução observará, ainda, o processo de desenvolvimento e manutenção de software previsto no Anexo VIII, sem prejuízo da possibilidade de adoção de abordagens híbridas ou complementares formalmente autorizadas pelo TJBA.**

3.4.1. Serviços a serem executados pela CONTRATADA

A Contratada executará, sob demanda e mediante Ordens de Serviço, os serviços relacionados ao desenvolvimento, manutenção e sustentação de software no âmbito do TJBA, incluindo, no mínimo:

- I. Desenvolvimento evolutivo de funcionalidades, módulos, componentes e integrações, incluindo levantamento técnico, implementação e ajustes necessários à entrega.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- II. Manutenção corretiva, compreendendo análise, diagnóstico e correção de defeitos, falhas e inconsistências identificadas em ambiente de homologação ou produção, incluindo correções emergenciais quando demandadas e autorizadas pelo TJBA.
- III. Manutenção adaptativa, incluindo adequações necessárias a mudanças de ambiente, infraestrutura, plataformas, dependências, navegadores, sistemas operacionais, bancos de dados, bibliotecas, frameworks e demais componentes tecnológicos utilizados.
- IV. Manutenção perfectiva, compreendendo melhorias de desempenho, usabilidade, acessibilidade (quando aplicável), refatorações e ajustes de qualidade que elevem a confiabilidade e a manutenibilidade das soluções.
- V. Sustentação e suporte técnico aos sistemas sob responsabilidade do TJBA, incluindo análise de incidentes e problemas, atuação em causa raiz e ações para estabilização, conforme definido em Ordem de Serviço.
- VI. Testes e garantia de qualidade, como atividade integrante e obrigatória da execução contratual, incluindo, no mínimo, a realização de verificações funcionais e técnicas compatíveis com a natureza da entrega, o registro de evidências de validação e o apoio à homologação. A profundidade, a abrangência e os tipos de testes funcionais e não funcionais, inclusive automação, regressão, integração, desempenho e segurança, serão graduados conforme a criticidade, o risco, a complexidade e a prioridade da demanda, nos termos deste Termo de Referência e de seus anexos.
- VII. Documentação mínima das entregas, incluindo, quando aplicável, documentação técnica e funcional essencial, notas de versão, instruções de implantação, registros de configuração e atualização de artefatos de projeto necessários à sustentação.
- VIII. Gestão de configuração e versionamento, incluindo organização de branches, commits, merges, tags/releases e rastreabilidade entre mudanças e demandas, conforme padrões definidos pelo TJBA.
- IX. Integrações e interoperabilidade, incluindo consumo e disponibilização de APIs, ajustes de rotinas de integração, mensageria e adaptações necessárias para interoperar com sistemas internos e externos, conforme escopo da Ordem de Serviço.
- X. Apoio à implantação e estabilização, incluindo suporte a deploys em ambientes autorizados, operação assistida e correções pós-implantação por período definido na Ordem de Serviço, quando aplicável.
- XI. Correções e ajustes decorrentes de validação, incluindo atendimento a apontamentos realizados durante homologação e aceite, conforme critérios definidos na Ordem de Serviço.

- XII. Atividades técnicas correlatas indispensáveis à conclusão das entregas pactuadas, desde que previstas na Ordem de Serviço e vinculadas ao escopo do objeto.

3.4.2. Locais e horários de Prestação dos Serviços

a) Locais de prestação dos serviços

A prestação dos serviços ocorrerá, preferencialmente, de forma remota, mediante acesso controlado aos ambientes, ferramentas e repositórios autorizados pelo TJBA, observadas as políticas de segurança da informação e de controle de acesso.

Quando necessário, por decisão do TJBA e mediante formalização em Ordem de Serviço ou convocação da fiscalização, os serviços poderão ser executados presencialmente nas dependências do TJBA, incluindo, conforme aplicável:

- Sede administrativa do TJBA em Salvador/BA;
- Data Center e/ou unidades de TIC indicadas pelo Tribunal;
- Unidades judiciais e administrativas do TJBA no Estado da Bahia, quando indispensável para execução, validação, implantação, treinamento pontual ou operação assistida.

Inclui-se, dentre as hipóteses de atuação presencial, a participação periódica ou quando demandada do preposto da Contratada nas dependências do TJBA, como parte da rotina de gestão contratual, para a realização de atividades de natureza gerencial, de alinhamento e de acompanhamento da execução contratual.

A relação de unidades e endereços poderá ser detalhada em anexo, quando necessário.

b) Horários de prestação dos serviços

Os serviços serão prestados em dias úteis, no horário padrão de funcionamento do TJBA, das 8h às 18h, salvo disposição diversa em Ordem de Serviço.

Para demandas classificadas como críticas ou urgentes, especialmente relacionadas à continuidade operacional de sistemas em produção, o TJBA poderá estabelecer, em Ordem de Serviço, janela de atendimento diferenciada, incluindo atuação fora do horário padrão, em finais de semana e feriados, quando estritamente necessário, com indicação expressa da janela, do objetivo (ex.: correção emergencial, implantação, estabilização) e do responsável pelo acionamento.

Em todos os casos, os horários e janelas especiais serão previamente acordados e registrados, assegurando rastreabilidade da solicitação, da execução e das evidências correspondentes.

3.4.3. Acompanhamento dos prazos de garantia e Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão aferidos com base em matriz de priorização que considere, cumulativamente, a criticidade do aplicativo, sistema ou serviço afetado e o impacto da demanda, ocorrência, defeito ou entrega sobre a operação institucional.

Demandas relacionadas a ativos de maior criticidade, quando associadas a maior impacto, estarão sujeitas a prazos mais restritivos de atendimento, resposta técnica, contorno e solução. Os critérios de classificação, a matriz de priorização, os prazos aplicáveis e as regras complementares de aferição constam do Anexo III deste Termo de Referência.

A execução contratual será acompanhada com base em registros objetivos de desempenho, qualidade, regularidade e eficiência dos serviços prestados, extraídos das Ordens de Serviço, chamados, relatórios técnicos, evidências de execução, registros de aceite, logs de sistemas, trilhas de auditoria e demais instrumentos formais definidos pelo TJBA.

A apuração dos NMS será realizada mensalmente, sem prejuízo de acompanhamento semanal ou extraordinário quando a criticidade da demanda assim exigir, devendo a CONTRATADA apresentar boletins de acompanhamento e relatório mensal consolidado com o andamento das Ordens de Serviço, demandas concluídas, demandas em execução, incidentes registrados, prazos consumidos, evidências produzidas, justificativas para desvios e plano de ação corretivo, quando aplicável.

Os prazos de atendimento, resposta, contorno, solução ou entrega serão definidos conforme a classificação da demanda e formalizados na respectiva Ordem de Serviço, chamado técnico ou instrumento correlato, observados os parâmetros mínimos estabelecidos no Anexo III.

O descumprimento dos NMS poderá repercutir na medição mensal, na forma de glosa proporcional, conforme critérios definidos no Anexo V, sem prejuízo do registro de desempenho insatisfatório e da adoção das medidas contratuais cabíveis, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e a vedação ao bis in idem.

3.5. Condições de fornecimento

Para fins deste Termo de Referência, as condições deste item referem-se à disponibilização formal das entregas decorrentes da execução dos serviços, bem como às condições operacionais de garantia técnica, substituição de perfis profissionais e tratamento de pedidos excepcionais de ajuste de prazo, sem descaracterizar a natureza predominantemente prestacional do objeto.

3.5.1. Condições de Entrega

As entregas decorrentes das Ordens de Serviço deverão ser disponibilizadas pela Contratada nos ambientes, repositórios, ferramentas e canais oficiais autorizados pelo TJBA, em conformidade com os padrões técnicos, operacionais e de segurança definidos pelo Tribunal.

Cada entrega deverá conter as evidências mínimas exigidas na respectiva Ordem de Serviço, incluindo, quando aplicável, identificação de versionamento (*tag, commit, branch, release* ou equivalente), documentação mínima, registros de testes e validações, artefatos produzidos e demais elementos necessários à verificação da conformidade da entrega.

A entrega será considerada formalmente apresentada para validação quando registrada como concluída no instrumento oficial adotado pelo TJBA, acompanhada das evidências exigidas, permanecendo sujeita à análise, verificação e aceite pela Contratante, nos termos dos critérios definidos na Ordem de Serviço, neste Termo de Referência e em seus anexos.

Em regra, será adotado o ambiente produtivo do TJBA como referência à análise final das condições de entrega, sem prejuízo das entregas parciais e acessórias nos demais ambientes, necessárias à conclusão dos trabalhos.

3.5.2. Condições de Garantia/Suporte

As entregas realizadas pela CONTRATADA estarão sujeitas à garantia técnica, nos termos definidos neste Termo de Referência e na respectiva Ordem de Serviço.

Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, defeitos, falhas, inconformidades, regressões ou inconsistências imputáveis à entrega originalmente realizada, desde que formalmente identificados e registrados pela fiscalização ou pela área demandante competente.

As correções em garantia observarão os critérios de priorização, os Níveis Mínimos de Serviço e os procedimentos de registro e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência, devendo ser mantido vínculo formal entre a falha identificada e a entrega original que lhe deu causa.

Para fins de registro, acompanhamento operacional e apuração dos indicadores aplicáveis, as correções em garantia serão tratadas como demandas de sustentação, ainda que decorrentes de entrega originalmente classificada como desenvolvimento, manutenção evolutiva, adaptativa ou perfectiva.

Desse modo, eventual revisita técnica a entrega anteriormente desenvolvida, quando motivada por defeito, falha, regressão, inconformidade ou inconsistência identificada no prazo de garantia, deverá ser registrada como demanda de sustentação, vinculada à entrega original, observando-se os Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis, a rastreabilidade da causa e o resultado do atendimento.

A classificação da correção em garantia como demanda de sustentação não afasta a vedação de remuneração adicional quando caracterizada responsabilidade da CONTRATADA pela falha, defeito, regressão, inconformidade ou inconsistência da entrega originalmente realizada, nem autoriza seu cômputo como nova entrega de desenvolvimento para fins de produtividade de desenvolvimento e manutenção.

A garantia técnica não abrange novas evoluções, ampliações de escopo, alterações supervenientes de requisitos ou demandas não relacionadas a defeitos da entrega

originalmente realizada, as quais dependerão de novo acionamento formal pela CONTRATANTE.

3.5.3. Substituição de perfis profissionais e prorrogação de prazo de entrega

A execução das Ordens de Serviço é de responsabilidade exclusiva da Contratada, cabendo-lhe a organização interna dos meios, recursos e profissionais necessários ao cumprimento das entregas pactuadas, não se estabelecendo vínculo com profissionais específicos nem obrigação de manutenção de equipe fixa ou previamente identificada perante o TJBA.

A eventual substituição de profissionais constitui matéria de gestão interna da Contratada, não dependendo de autorização prévia do Contratante, desde que mantidas as qualificações exigidas, a qualidade técnica das entregas, os prazos estabelecidos e os níveis de serviço pactuados.

Sem prejuízo do disposto acima, sempre que a substituição puder impactar a execução de Ordem de Serviço em andamento, a Contratada deverá comunicar formalmente a fiscalização contratual, apresentando justificativa e as medidas adotadas para assegurar a continuidade, a rastreabilidade e a qualidade da execução.

Os pedidos de ajuste ou prorrogação de prazo deverão ser apresentados formalmente pela Contratada, por meio do canal ou ferramenta institucional definida pelo TJBA, com encaminhamento à fiscalização contratual para análise técnica e deliberação pela instância competente.

O pedido deverá conter, no mínimo:

- I. identificação da Ordem de Serviço afetada;
- II. justificativa fundamentada, com descrição objetiva do fato superveniente;
- III. demonstração dos impactos sobre a execução;
- IV. quando aplicável, descrição das medidas adotadas para mitigação dos impactos, incluindo eventual reorganização dos recursos alocados pela Contratada;
- V. proposta de novo cronograma, quando houver pedido de ajuste de prazo.

A substituição de profissionais, por si só, não constitui justificativa para prorrogação de prazo, cabendo à Contratada demonstrar, de forma objetiva, a ocorrência de fato superveniente e o efetivo impacto sobre a execução da Ordem de Serviço.

A apresentação do pedido não suspende automaticamente o prazo originalmente fixado, salvo decisão expressa da Contratante registrada no instrumento de acompanhamento da respectiva Ordem de Serviço.

Eventuais ajustes de prazo não implicarão alteração do objeto contratado, nem afastarão a obrigação de cumprimento dos requisitos técnicos, das evidências mínimas e dos critérios de aceite previstos neste Termo de Referência, na Ordem de Serviço e em seus anexos.

Em caso de deferimento, a decisão deverá ser formalmente registrada, com indicação do novo prazo, quando cabível, e ciência das partes envolvidas.

3.6. Acompanhamento da Execução

A execução contratual será acompanhada por meio dos mecanismos de governança, registros e ritos definidos neste Termo de Referência, em especial a dinâmica de execução prevista no **item 3.2**, os instrumentos formais de solicitação e comunicação previstos no **item 3.3**, as condições de execução previstas no **item 3.4**, os Níveis Mínimos de Serviço previstos no **item 3.4.3**, as condições de entrega previstas no **item 3.5.1**, o recebimento do objeto previsto no **item 3.7** e as obrigações das partes previstas neste Termo de Referência.

As regras aplicáveis às entregas decorrentes das Ordens de Serviço deverão observar, sempre que compatível com a natureza da demanda, o Catálogo Inicial de Serviços/Produtos constante do **Anexo VI**, especialmente quanto ao enquadramento da atividade, aos perfis técnicos aptos, aos produtos ou resultados esperados, aos prazos-base referenciais, aos critérios mínimos de aceitação, às evidências mínimas exigidas e aos parâmetros referenciais de produtividade.

Pela Contratada, será indicado preposto, responsável por atuar como interlocutor principal junto ao Contratante e por acompanhar a execução do contrato, consolidando informações de andamento, riscos, impedimentos e providências necessárias à regular execução das Ordens de Serviço e demais atividades correlatas.

Pela Contratante, o acompanhamento e a fiscalização contratual serão exercidos pelos representantes formalmente designados, observadas as atribuições de gestão e fiscalização técnica, administrativa e, quando cabível, demandante, competindo-lhes acompanhar a execução, solicitar esclarecimentos, validar evidências, registrar conformidades e não conformidades e efetuar as notificações cabíveis, nos termos do contrato e deste Termo de Referência.

As reuniões de acompanhamento ocorrerão na periodicidade definida na dinâmica de execução (**item 3.2**), podendo ser dispensadas quando desnecessárias ou convocadas extraordinariamente em função de circunstâncias específicas, mediante registro pelos canais oficiais previstos no **item 3.3**.

A coordenação interna da equipe da Contratada, incluindo o planejamento das atividades, a organização da execução, a gestão de substituições e as demais providências operacionais necessárias ao cumprimento das Ordens de Serviço, permanecerá sob sua exclusiva responsabilidade, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

O recebimento e o aceite das entregas não afastam a responsabilidade da Contratada pela correção de falhas, defeitos, regressões, inconsistências ou não conformidades verificadas no período de garantia aplicável, observados os procedimentos e prazos de atendimento estabelecidos no **item 3.4.3** e as disposições da minuta contratual, sem ônus adicional quando caracterizada a responsabilidade da Contratada.

3.6.1. Desempenho reiteradamente insatisfatório e risco à continuidade

Caso, no curso da execução contratual, seja verificado desempenho reiteradamente insatisfatório da CONTRATADA, evidenciado, entre outros aspectos, por descumprimento persistente dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), baixa produtividade estrutural aferida de forma recorrente em desacordo com os parâmetros definidos neste Termo de Referência, rejeições recorrentes de entregas por ausência de conformidade técnica, funcional ou documental, reincidência relevante de falhas em garantia, retrabalho ou reapresentação de entregas, ou, ainda, comprometimento da estabilidade, da continuidade operacional ou da confiabilidade dos sistemas atendidos, a CONTRATANTE poderá adotar medidas escalonadas de saneamento, tais como notificação formal, exigência de plano de ação corretivo, reavaliação da composição da equipe, aplicação de glosas e de penalidades e, quando caracterizada a gravidade ou a persistência da inadequação, promover a rescisão antecipada do contrato, observados o contraditório, a ampla defesa e a legislação aplicável.

3.6.2. Meios formais de comunicação

Constituem meios formais de comunicação e registro entre CONTRATANTE e CONTRATADA, para fins de acompanhamento, comprovação, contestação, aferição de resultados e demais efeitos da gestão contratual:

- I. sistema eletrônico de registro de chamados ou ferramenta institucional de gestão de demandas adotada pelo TJBA;
- II. correio eletrônico institucional;
- III. termo de notificação;
- IV. outros meios digitais formalmente autorizados pelo TJBA, desde que assegurem identificação dos usuários, controle de acesso, rastreabilidade e preservação do histórico das comunicações.

A CONTRATADA deverá apresentar boletins semanais de acompanhamento e relatório mensal consolidado de execução, contendo, no mínimo, o andamento das Ordens de Serviço, demandas concluídas, demandas em execução, incidentes registrados, riscos, impedimentos, evidências produzidas, cumprimento dos prazos, resultados dos Níveis Mínimos de Serviço e eventuais justificativas para desvios.

Em situações de incidente crítico, risco de indisponibilidade relevante ou comprometimento de sistema essencial, poderão ser realizadas reuniões extraordinárias ou check-ins periódicos, inclusive diários e remotos, até a normalização da situação, com registro das providências adotadas nos canais formais definidos pelo TJBA.

Compete ao preposto da CONTRATADA atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, consolidar informações de execução, encaminhar comunicações, responder a diligências, coordenar internamente as providências necessárias ao atendimento das Ordens de Serviço e assegurar a apresentação tempestiva das evidências, relatórios e registros exigidos, sem que tal atuação caracterize subordinação

direta dos profissionais da CONTRATADA ao TJBA ou dedicação exclusiva de mão de obra.

3.7. Recebimento do Objeto

3.7.1. Do Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico, ao final de cada período de medição, após a execução dos serviços correspondentes e a respectiva aferição de conformidade, com base nas evidências registradas, nos critérios de aceite das Ordens de Serviço, nos resultados apresentados e nos Níveis Mínimos de Serviço previstos no item 3.4.3, observados os prazos estabelecidos no item 3.2 – Dinâmica da Execução.

Para fins de recebimento provisório, a CONTRATADA deverá apresentar, conforme a natureza das Ordens de Serviço executadas no período, os documentos, registros e artefatos mínimos necessários à verificação da conformidade da execução, incluindo, quando aplicável:

- I. relatório mensal consolidado de execução e de Níveis Mínimos de Serviço, com indicadores, evidências e justificativas para eventuais desvios;
- II. boletins semanais do período, para fins de acompanhamento e conferência amostral;
- III. termos de aceite parcial, registros de conclusão ou evidências de encerramento das Ordens de Serviço executadas no período;
- IV. código-fonte versionado em repositório institucional ou autorizado pelo TJBA, quando aplicável;
- V. documentação técnica ou funcional mínima, incluindo, quando pertinente, arquitetura, APIs, procedimentos operacionais, notas de versão, manuais de operação ou runbooks;
- VI. registros de mudanças, scripts, parâmetros, configurações e demais artefatos necessários à sustentação da entrega;
- VII. relatórios ou evidências de testes funcionais, não funcionais, regressivos, de segurança, desempenho ou validação técnica, conforme a natureza, criticidade e risco da entrega;
- VIII. evidências de aderência às políticas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais, quando a entrega envolver acesso, tratamento ou manipulação de dados pessoais.

Constatadas pendências, inconformidades, ausência de evidências mínimas ou insuficiência documental no recebimento provisório, a Fiscalização Técnica notificará a CONTRATADA para saneamento em prazo compatível com a natureza da pendência, a criticidade da entrega e os Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis, sem prejuízo das glosas cabíveis.

A persistência do descumprimento, a reapresentação inadequada da entrega ou a ausência de saneamento tempestivo poderão ensejar rejeição da entrega, glosa, registro de desempenho insatisfatório e adoção das demais medidas contratuais cabíveis.

3.7.2. Do recebimento definitivo

O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Contrato ou por servidor/comissão designada, após o recebimento provisório e a verificação da conformidade contratual da execução, incluindo a inexistência de pendências impeditivas, a regularidade da documentação exigida e os demais elementos necessários ao faturamento e pagamento, conforme a minuta contratual e os procedimentos internos do TJBA.

Caberá aos **Product Owners (POs)**, no âmbito das entregas sob sua governança funcional, validar o recebimento do produto e manifestar-se quanto à suficiência das evidências de teste e validação apresentadas pela CONTRATADA, para fins de aceite funcional, sem prejuízo da verificação técnica e contratual pela fiscalização.

O recebimento definitivo será formalizado por termo próprio ou registro equivalente no processo administrativo de gestão contratual, instruído com os documentos comprobatórios da execução, as evidências de aceite, os registros de eventual glosa ou ressalva e a manifestação da fiscalização quanto à conformidade técnica, administrativa e documental da execução.

As comunicações oficiais, notificações, termos de recebimento, registros de aceite, manifestações de rejeição, solicitações de saneamento e demais atos relevantes à instrução da execução contratual deverão ser formalizados pelos canais oficiais previstos neste Termo de Referência e, quando cabível, juntados ou referenciados no processo administrativo correspondente, para fins de validade, rastreabilidade e auditoria.

3.8. Forma de Pagamento

3.8.1 Itens e tipo de pagamento

Item	Descrição	Tipo
1	Serviços continuados de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e suporte técnico de software, executados sob demanda mediante Ordens de Serviço, com mobilização de perfis de referência, medição mensal dos serviços efetivamente executados e aceitos e remuneração conforme a metodologia prevista neste Termo de Referência e em seus Anexos IV e VI.	Mensal variável, por medição

3.8.2 Regime de remuneração

A remuneração da CONTRATADA observará o regime de medição mensal por resultados, sendo devida exclusivamente pelos serviços efetivamente executados e aceitos no período de referência, observadas as Ordens de Serviço emitidas, os critérios de medição e aceite, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), as eventuais glosas e os demais critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

Os serviços serão executados sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS), que definirão, conforme a natureza da demanda, o objeto da execução, os perfis de referência necessários, as entregas esperadas, os prazos, os critérios de aceite e os demais parâmetros aplicáveis.

O pagamento será realizado mensalmente, ainda que determinada Ordem de Serviço possua duração superior ao período mensal. Em cada competência será considerada exclusivamente a parcela dos serviços efetivamente executados e aceita naquele período, independentemente da conclusão integral da Ordem de Serviço, ressalvadas as hipóteses em que o aceite da atividade, por sua natureza, dependa da conclusão de etapa ou entrega específica prevista na própria Ordem de Serviço.

Não haverá pagamento pela mera disponibilização de profissionais, pela simples indicação de perfis de referência ou pela mobilização de capacidade técnica desacompanhada da efetiva execução e aceite dos serviços demandados.

3.8.3 Processo de medição

Ao final de cada período mensal, a fiscalização procederá à medição dos serviços executados, considerando:

- I – as Ordens de Serviço em execução;
- II – os perfis de referência efetivamente mobilizados na execução dos serviços;
- III – o período de efetiva mobilização;
- IV – as atividades efetivamente executadas;
- V – as entregas realizadas;
- VI – os critérios de aceite estabelecidos para cada demanda;
- VII – o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- VIII – as glosas e demais ajustes contratuais eventualmente incidentes.

Concluída a medição e verificado o atendimento dos critérios de aceite, será apurado o valor devido no respectivo período para fins de faturamento.

3.8.4 Critério de cálculo da remuneração

Para fins de compreensão do modelo de execução, medição e remuneração, registra-se que os valores unitários por perfil/mês constituem a base econômica da contratação, enquanto as Ordens de Serviço representam os instrumentos formais de mobilização da capacidade técnica necessária à execução das demandas. As Unidades de Serviço Técnico (UST) são utilizadas para classificar as atividades, mensurar o volume de serviços executados, registrar as entregas aceitas e aferir a produtividade da capacidade técnica mobilizada, conforme a metodologia estabelecida nos Anexos IV e VI deste Termo de Referência.

O valor mensal devido será calculado a partir da soma dos valores correspondentes aos perfis de referência efetivamente mobilizados no período, proporcionalmente ao tempo de mobilização, observados os limites da respectiva Ordem de Serviço e a metodologia de medição prevista neste Termo de Referência e nos Anexos IV e VI. Sobre esse valor serão aplicados, quando cabíveis, os ajustes decorrentes de serviços ou entregas não

aceitos, do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e das demais glosas previstas contratualmente.

Em termos gerais, o valor bruto mensal será obtido pela seguinte expressão:

$$\mathbf{VBM = \Sigma (VUP \times QCM \times FPM)}$$

Onde:

- **VBM** = Valor Bruto da Medição Mensal;
- **VUP** = Valor Unitário Mensal do Perfil de Referência;
- **QCM** = Quantidade de unidades de capacidade efetivamente mobilizadas;
- **FPM** = Fração do período mensal correspondente ao tempo de efetiva mobilização.

Após a apuração do valor bruto serão aplicados, quando cabíveis:

- I – ajustes decorrentes de serviços ou entregas não aceitos;
- II – glosas decorrentes do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- III – demais glosas e ajustes previstos contratualmente.

O valor líquido da medição será obtido pela seguinte expressão:

$$\mathbf{VLM = VBM - GA - GNMS - GOA}$$

Onde:

- **VLM** = Valor Líquido da Medição;
- **GA** = Ajustes decorrentes de serviços ou entregas não aceitos;
- **GNMS** = Glosas decorrentes do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- **GOA** = Outras glosas ou ajustes previstos contratualmente.

3.8.5 Utilização das Unidades de Serviço Técnico (UST)

As **Unidades de Serviço Técnico (UST)** constituem instrumento de mensuração do volume de serviços executados e de aferição da produtividade da capacidade técnica mobilizada durante a execução contratual.

As UST serão utilizadas para:

- I – classificar as atividades executadas;
- II – registrar o volume de serviços produzidos;
- III – aferir a produtividade da capacidade técnica mobilizada;
- IV – subsidiar o acompanhamento da execução contratual;
- V – apoiar a fiscalização e a avaliação do desempenho da CONTRATADA.

As UST não constituem unidade de remuneração, não possuem valor financeiro próprio e não geram, por si sós, direito ao pagamento, sendo utilizadas exclusivamente para fins de mensuração da produção e verificação da produtividade, na forma prevista neste Termo de Referência e em seus anexos.

3.8.6 Memória de cálculo da medição

A memória de cálculo que subsidiará cada faturamento integrará o Relatório Mensal de Execução e conterá, no mínimo:

- I – as Ordens de Serviço consideradas na medição;
- II – os perfis de referência efetivamente mobilizados;
- III – os respectivos períodos de mobilização;
- IV – os quantitativos de UST correspondentes aos serviços executados;
- V – os parâmetros de produtividade considerados;
- VI – as evidências da execução;
- VII – os critérios de aceite aplicados;
- VIII – as glosas e ajustes eventualmente incidentes;
- IX – o valor bruto da medição;
- X – o valor líquido aprovado para faturamento.

A memória de cálculo deverá assegurar a rastreabilidade dos critérios utilizados na medição, possibilitando sua verificação pela fiscalização contratual, pelos órgãos de controle e pela própria CONTRATADA.

3.8.7 Condições para faturamento e pagamento

A Contratada somente poderá faturar os serviços efetivamente executados, medidos e aceitos no período de referência, devendo a nota fiscal/fatura corresponder ao valor líquido da medição aprovada, já considerados, quando cabíveis, os ajustes, glosas e demais repercussões apuradas no processo de fiscalização.

Para fins de faturamento, a Contratada deverá apresentar a nota fiscal/fatura acompanhada da documentação exigida contratualmente e dos documentos de regularidade fiscal, trabalhista e fundiária aplicáveis, em conformidade com o contrato firmado entre as partes e com os normativos internos do TJBA.

O Contratante reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal/fatura quando os dados nela constantes estiverem em desacordo com a proposta, com o contrato, com a medição aprovada ou com os demais elementos instrutórios do processo de pagamento, bem como quando os serviços não estiverem em conformidade com este Termo de Referência. Nessa hipótese, o pagamento permanecerá suspenso até a regularização das pendências, reiniciando-se a contagem do prazo após o saneamento e a reapresentação regular da documentação, quando cabível.

O atesto da nota fiscal/fatura constitui condição indispensável ao pagamento e será realizado pelo gestor do contrato ou por seu substituto formalmente designado, observados o recebimento do objeto, a regular instrução processual e os procedimentos internos do TJBA.

Além do atesto, o processo de pagamento observará as exigências previstas no Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TJBA e nos demais normativos internos aplicáveis.

O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá corresponder ao mesmo estabelecimento indicado na proposta comercial, na nota de empenho e nos demais documentos da contratação, bem como estar vinculado à conta bancária informada pela Contratada para fins de pagamento.

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, contados da regular apresentação da nota fiscal/fatura, devidamente atestada, e da comprovação da manutenção das condições exigidas para contratação, incluindo, quando aplicável:

- certidões de regularidade fiscal perante as Fazendas competentes;
- certidão negativa de débitos trabalhistas ou equivalente válida;
- certificado de regularidade do FGTS;
- demais documentos exigidos pela legislação e pelos normativos internos aplicáveis.

3.9. Transferência de Conhecimento

Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá promover a transferência de conhecimento relacionada às soluções desenvolvidas, mantidas ou sustentadas no âmbito desta contratação, de modo a assegurar a continuidade operacional, reduzir dependência excessiva de indivíduos específicos e facilitar a manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva pelo TJBA ou por terceiros por ele autorizados.

A transferência de conhecimento ocorrerá de forma contínua, como parte integrante da execução das Ordens de Serviço e das entregas, por meio de registros, artefatos e evidências disponibilizados nos repositórios, ferramentas e ambientes autorizados pelo TJBA, observados os instrumentos formais definidos no item 3.3 e as condições de entrega previstas no item 3.5.1.

Os meios, formatos e níveis mínimos de detalhamento da transferência de conhecimento poderão ser definidos ou complementados pela Contratante, observado o escopo da Ordem de Serviço e a natureza da entrega, podendo incluir, de forma isolada ou combinada:

- divulgação eletrônica e repositório documental institucional;
- base de conhecimento e registros estruturados por sistema, módulo ou serviço;
- documentação funcional e técnica mínima;
- registros de ocorrências, procedimentos operacionais e lições aprendidas;
- documentação de decisões arquiteturais e técnicas relevantes, padrões adotados e melhores práticas aplicadas;
- registros de soluções alternativas, contornos adotados e restrições conhecidas;
- código-fonte, scripts, parâmetros, configurações, artefatos de versionamento e demais elementos técnicos pertinentes, quando aplicável;

- relatórios periódicos e atas de reuniões de acompanhamento;
- utilização de ferramentas oficiais de comunicação e colaboração autorizadas pelo TJBA, tais como videoconferência, correio eletrônico, sistemas de chamados, chat corporativo e equivalentes.

A Contratada deverá assegurar que os registros produzidos sejam suficientes para permitir a compreensão, a sustentação, a reexecução, a continuidade e a evolução das entregas, respeitando as regras de segurança da informação, controle de acesso, confidencialidade e proteção de dados aplicáveis ao TJBA.

A transferência de conhecimento prevista neste item integra as obrigações ordinárias da execução contratual e não ensejará remuneração adicional, salvo hipótese excepcional expressamente prevista em Ordem de Serviço específica.

3.10. Transição Contratual

Ao final da vigência contratual, em caso de rescisão, ou sempre que necessário para assegurar a continuidade da prestação dos serviços, a Contratada deverá promover a transição contratual, de modo a viabilizar o repasse ordenado ao TJBA, à sua equipe própria, a terceiros por ele indicados e/ou à futura contratada, dos dados, documentos, registros, artefatos e demais elementos necessários à sustentação, continuidade e evolução das soluções mantidas no âmbito do contrato.

A transição contratual deverá ser executada de forma planejada, coordenada e rastreável, mediante solicitação da Contratante e observadas as condições, prazos e diretrizes estabelecidos neste Termo de Referência, na minuta contratual e nos instrumentos formais de acompanhamento da execução.

A transição compreenderá, no mínimo:

- I. plano de transição elaborado e apresentado pela Contratada, contendo atividades, prazos, responsáveis, riscos, dependências e marcos de acompanhamento, para análise e aprovação pela Contratante, por intermédio da gestão e da fiscalização contratual;
- II. inventário consolidado das Ordens de Serviço executadas e em andamento, incluindo backlog remanescente, status, pendências, riscos, prioridades e demais informações relevantes à continuidade da execução;
- III. entrega, atualização e organização dos artefatos necessários à continuidade, incluindo, quando aplicável, repositórios de código-fonte e versionamento, documentação técnica mínima, registros de configuração, scripts, rotinas, integrações, manuais operacionais, notas de versão e demais elementos técnicos pertinentes;
- IV. base de conhecimento e lições aprendidas, contemplando ocorrências relevantes, soluções aplicadas, contornos adotados, restrições conhecidas e decisões técnicas significativas, organizadas por sistema, módulo ou serviço;

- V. sessões de repasse, esclarecimento e apoio à transição, por meio de reuniões, workshops ou instrumentos equivalentes, com a equipe do TJBA e/ou com terceiros indicados pela Contratante, quando solicitado, acompanhadas de registros, atas e materiais de apoio;
- VI. devolução, revogação e encerramento de acessos, com apresentação das evidências correspondentes, assegurando que credenciais, permissões e acessos concedidos no âmbito da execução contratual sejam encerrados ou transferidos conforme as políticas de segurança da informação do TJBA;
- VII. preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, vedada a retenção indevida de dados, documentos, registros ou artefatos institucionais, devendo todo o material de transição ser entregue em conformidade com as regras de segurança da informação, proteção de dados e controle de acesso aplicáveis.

Os procedimentos de transição deverão observar as ferramentas, ambientes e repositórios oficiais definidos pelo TJBA, de modo a assegurar rastreabilidade, auditabilidade, integridade e continuidade operacional.

A transição contratual integra as obrigações ordinárias da Contratada e não ensejará remuneração adicional, salvo hipótese excepcional expressamente prevista em instrumento específico da Contratante.

3.11. Qualificação Técnica Profissional

A composição da equipe técnica necessária à execução do objeto será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá prover e dimensionar os perfis profissionais requeridos de forma compatível com as Ordens de Serviço emitidas, com os prazos pactuados, com os níveis mínimos de serviço e com a complexidade das demandas, mantendo adequada relação entre capacidade técnica, produtividade e execução contratual.

Compete exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade trabalhista, previdenciária, tributária e relativa às normas de saúde e segurança do trabalho aplicáveis aos profissionais empregados na execução contratual, bem como o fornecimento das ferramentas, insumos e demais recursos necessários e suficientes à adequada prestação dos serviços.

Os perfis profissionais exigidos para a execução contratual, bem como seus requisitos de qualificação, competências mínimas e escopo técnico de atuação, encontram-se discriminados no **item 4 – Requisitos Técnicos Específicos** deste Termo de Referência e do **Anexo VII – Quadro Referencial de Perfis Profissionais**. Fica assegurado à CONTRATANTE a faculdade de diligenciar, a qualquer tempo dentro do período de execução contratual, a comprovação das condições impostas no mencionado Anexo VII. No caso da não comprovação da manutenção de tais condições, a CONTRATADA fica sujeita às sanções previstas no contrato.

3.12. Garantia Contratual

Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de **10% (dez por cento)**, conforme histórico contratual analisado no Estudo Técnico Preliminar constante do processo administrativo correspondente, nas condições descritas na minuta do contrato e nos prazos abaixo:

- A garantia será prestada sob a forma de caução em dinheiro, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização custeado por pagamento único com resgate pelo valor total, pelo prazo equivalente ao deste contrato, acrescido de mais 03 (três) meses do término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação e acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato, inclusive mediante emissão de endosso pela seguradora.
- A garantia nas modalidades caução, fiança bancária ou título de capitalização deverá ser prestada em até 15 dias corridos após a assinatura do contrato.
- No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias, contado a partir da homologação do vencedor, sendo esta apresentação necessariamente anterior à assinatura do contrato.
- O prazo máximo não impede que este seguro seja apresentado antecipadamente, a fim de acelerar a celebração do contrato.
- A não apresentação da garantia no prazo máximo estipulado equivale à recusa em assinar contrato, podendo ensejar penalidades à proponente, além de autorizar a Administração, a seu critério, convocar remanescentes nos termos do §2º do art. 90 da Lei n. 14.133/2021.
- A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária a ser indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do Tribunal de Justiça da Bahia. O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

A fixação da garantia contratual no percentual de 10% (dez por cento) do valor do contrato observa o disposto no art. 98 da Lei nº 14.133/2021, que admite a majoração do percentual ordinário mediante justificativa fundada na complexidade técnica e nos riscos envolvidos na contratação.

Trata-se de prestação de serviços de Tecnologia da Informação de natureza continuada, diretamente relacionados à sustentação, evolução e suporte de sistemas institucionais críticos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, cuja interrupção ou execução inadequada pode comprometer a continuidade da atividade jurisdicional e administrativa, com potenciais impactos operacionais, institucionais e jurídicos relevantes.

Adicionalmente, o histórico recente de contratações análogas no âmbito do Tribunal evidencia a ocorrência de riscos concretos relacionados à execução contratual, incluindo dificuldades na manutenção da regularidade da prestação dos serviços, falhas no cumprimento de obrigações contratuais e, em situações excepcionais, necessidade de descontinuidade contratual e adoção de medidas emergenciais para assegurar a continuidade dos serviços.

Esse cenário demonstra a necessidade de adoção de mecanismos mais robustos de mitigação de riscos, de modo a resguardar a Administração quanto a eventuais prejuízos decorrentes de inexecução contratual e assegurar a continuidade dos serviços essenciais.

Nesse contexto, a fixação da garantia contratual em percentual superior ao mínimo usual de 5% revela-se medida proporcional e adequada, funcionando como instrumento de:

- I. mitigação dos riscos de inexecução total ou parcial do contrato;
- II. resguardo da Administração quanto a prejuízos decorrentes de falhas na execução;
- III. indução ao adequado cumprimento das obrigações contratuais;
- IV. reforço da segurança jurídica e da estabilidade da contratação.

Ressalte-se que, embora a legislação permita a fixação de percentuais mais elevados em hipóteses específicas, a opção pelo percentual de 10% buscou equilibrar a necessidade de proteção da Administração com a preservação da competitividade do certame, evitando restrições indevidas à participação de licitantes.

Dessa forma, o percentual adotado mostra-se tecnicamente justificado, juridicamente adequado e proporcional aos riscos inerentes à contratação.

3.13. Das infrações administrativas e penalidades

3.13.1. Das Infrações Administrativas

Conforme Decreto 970 de 29/10/2025 do TJ/BA, ficam adotadas como infrações administrativas as condutas constantes do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 47 da Lei Estadual nº 14.634/2023, sem prejuízo das demais hipóteses previstas neste Termo de Referência, no edital, na minuta contratual e na legislação aplicável.

3.13.2. Das Sanções Administrativas

Aos responsáveis pelo cometimento de infrações administrativas serão aplicadas as sanções previstas nos incisos I a IV do caput do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e, quando aplicável, no art. 48 da Lei Estadual nº 14.634/2023, quais sejam:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Impedimento de licitar e contratar;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

3.13.2.1. Das Multas

I - Multa Compensatória

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

A multa compensatória será aplicada nas hipóteses de descumprimento contratual, observados os critérios estabelecidos no art. 8º do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

a) Em caso de descumprimento total da obrigação principal, a multa compensatória será de 30% (trinta por cento), incidente sobre o valor global do contrato, nos termos do art. 8º, caput e §1º, do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

b) Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, a multa compensatória incidirá sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte dos serviços já executados, no percentual de 30% (trinta por cento), observado o disposto no art. 8º, §2º, do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

c) O descumprimento de obrigação acessória sujeitará a CONTRATADA à multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, observado o disposto no art. 8º, §3º, do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

d) Sem prejuízo das hipóteses previstas na legislação, ficam estabelecidas as seguintes multas compensatórias específicas:

Infração	Penalidade	Base de cálculo
Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para contratação, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta	10%	Valor estimado da contratação
Descumprir totalmente a obrigação principal	30%	Valor global do contrato
Interromper o cumprimento da obrigação principal, após iniciado	30%	Saldo contratual (diferença entre o valor global do contrato e o valor dos serviços já executados)
Descumprir recorrentemente qualquer um dos itens dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), assim entendidos os descumprimentos em 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, no período de 12 (doze) meses, relativos ao mesmo indicador	10%	Valor global do contrato
Descumprir obrigações de confidencialidade, segurança da informação ou sigilo institucional	5%	Valor global do contrato

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Infração	Penalidade	Base de cálculo
Descumprir quaisquer outras obrigações previstas neste Termo de Referência que não possuam penalidade específica	Advertência na primeira ocorrência e multa de 2% a partir da segunda ocorrência	Valor mensal do contrato

II - Multa Moratória

O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, observados os critérios estabelecidos no art. 9º do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

e) No caso de atraso na execução de obrigação principal, a multa moratória será de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, até o trigésimo dia de atraso, e de 1% (um por cento) ao dia para cada dia subsequente ao trigésimo.

f) No caso de atraso na execução de obrigação acessória, a multa moratória será de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo.

g) O atraso injustificado na apresentação, complementação ou reforço da garantia contratual sujeitará a CONTRATADA à multa moratória diária de 0,5% (cinco décimos por cento), incidente sobre o valor da garantia contratual, observado o disposto no art. 9º, §2º, do Decreto Estadual nº 23.313/2024.

h) A multa moratória não poderá superar o valor da própria garantia contratual, quando incidente sobre esta.

i) A aplicação da multa moratória observará as hipóteses de conversão em multa compensatória e os demais critérios previstos no Decreto Estadual nº 23.313/2024.

j) Sem prejuízo das hipóteses previstas na legislação, ficam estabelecidas as seguintes multas moratórias específicas:

Infração	Penalidade	Base de cálculo
Atraso na prestação da garantia contratual	0,5% ao dia	Valor da garantia contratual
Atrasar recorrentemente o envio das faturas (acúmulo de 3 ou mais faturas pendentes)	1%	Soma do valor das faturas em atraso

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Infração	Penalidade	Base de cálculo
Suspender ou interromper indevidamente os serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	1% ao dia , limitado a 30%	Valor mensal do contrato
Atraso superior a 30 dias na execução de quaisquer cronogramas de serviço	1% ao dia , a partir do 31º dia	Valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo
Não mobilizar capacidade técnica compatível com a Ordem de Serviço, no prazo estabelecido, quando tal omissão comprometer o início, a continuidade ou a qualidade da execução	1% ao dia	Valor mensal do contrato
Deixar de promover, no prazo estabelecido, a recomposição da capacidade técnica mobilizada cuja inadequação tenha sido formalmente apontada pela fiscalização	2%	Valor mensal do contrato
Não cumprir os prazos de entrega dos relatórios técnicos, boletins semanais ou relatórios consolidados mensais	1% por ocorrência	Valor mensal do contrato
Desmobilizar capacidade técnica vinculada à execução de Ordem de Serviço sem comunicação formal e sem adoção das medidas necessárias à continuidade da execução	3%	Valor mensal do contrato
Reincidência em não conformidades apontadas nos relatórios de aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), em duas ou mais competências consecutivas	2% por reincidência	Valor mensal do contrato

k) Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente.

l) O valor da multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA ou cobrado judicialmente.

m) Excepcionalmente, e mediante decisão expressamente motivada, o TJBA poderá promover a retenção cautelar de parcela de pagamento, antes da conclusão do procedimento administrativo sancionador, quando houver risco concreto e devidamente justificado de prejuízo ao interesse público, de comprometimento da continuidade da

execução contratual, de frustração da futura cobrança da multa ou de ineficácia da medida sancionatória.

n) A retenção cautelar deverá observar os princípios da proporcionalidade e da motivação, limitar-se ao montante estimado da penalidade em apuração e ser formalmente registrada no processo administrativo.

o) A retenção cautelar não possui natureza sancionatória, não substitui o devido processo administrativo e não implica juízo definitivo quanto à ocorrência da infração.

p) Concluído o procedimento administrativo, o valor retido será:

- convertido em pagamento da multa aplicada, até o limite da sanção definitivamente fixada;
- compensado com outros valores eventualmente devidos;
- restituído à CONTRATADA, integral ou parcialmente, caso não aplicada a multa ou caso o valor retido seja superior ao montante final devido.

q) Na aplicação da multa será assegurado o contraditório e a ampla defesa, facultando-se ao interessado apresentar defesa no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação, nos termos do art. 157 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.13.2.2. Do impedimento de licitar e contratar

A sanção prevista neste item será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

3.13.2.3. Da Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

- a) A sanção prevista neste item será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do **caput** do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.
- b) A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar requererá a instauração de processo de responsabilização, nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

- c) As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- d) A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

A aplicação das sanções previstas neste item não afasta a possibilidade de adoção de outras medidas contratuais cabíveis, inclusive **rescisão antecipada do ajuste**, quando a execução revelar falhas sistêmicas e reiteradas de desempenho, inexecução grave, comprometimento da continuidade operacional ou persistente incapacidade de atendimento dos requisitos mínimos de qualidade, produtividade e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

Este item consolida requisitos técnicos e critérios operacionais mínimos para assegurar que os serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software sejam executados com qualidade, segurança, rastreabilidade e aderência aos padrões do TJBA.

As disposições aqui apresentadas complementam as regras de governança já estabelecidas neste Termo de Referência, em especial quanto aos instrumentos formais (item 3.3), condições de execução (item 3.4), níveis mínimos de serviço (item 3.4.3), condições de entrega (item 3.5.1), recebimento (item 3.7) e transferência de conhecimento (item 3.9).

4.1. Perfis profissionais e requisitos técnicos mínimos

A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser realizada por profissionais com qualificação compatível com a natureza, complexidade e criticidade das demandas formalizadas em Ordens de Serviço, cabendo à CONTRATADA prover, organizar e mobilizar os perfis técnicos necessários ao adequado cumprimento do objeto, sem dedicação exclusiva e sem subordinação direta à CONTRATANTE.

Os perfis profissionais de referência da contratação correspondem àqueles adotados no dimensionamento técnico da solução, compreendendo, no mínimo, profissionais aptos a atuar nas frentes de análise de negócio e requisitos, arquitetura de software, desenvolvimento, testes e qualidade, banco de dados, liderança técnica, gestão de projetos, métodos ágeis e inteligência analítica, conforme a natureza de cada demanda.

A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais mobilizados possuam formação, experiência e competências técnicas compatíveis com as atividades que lhes forem atribuídas, especialmente quando se tratar de demandas envolvendo sistemas críticos, integrações relevantes, alterações estruturais, manutenção de ambientes de produção, tratamento de incidentes, segurança da informação, proteção de dados e atividades de qualidade de software.

Para fins de fiscalização contratual, a CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer tempo, a comprovação da qualificação, da experiência profissional e das competências técnicas dos profissionais efetivamente mobilizados, especialmente nas hipóteses de início de

execução, substituição de profissional, alocação para atividades críticas ou verificação de inadequação técnica ao perfil exigido.

A eventual insuficiência de qualificação, experiência ou aderência técnica do profissional ao perfil requerido poderá ensejar solicitação de substituição, sem prejuízo das demais consequências contratuais cabíveis.

A substituição de profissionais, quando necessária, deverá observar as regras previstas neste Termo de Referência, preservando-se a equivalência ou superioridade da qualificação técnica exigida para o perfil, a continuidade da execução, a rastreabilidade dos artefatos produzidos e a manutenção do padrão de qualidade contratualmente esperado.

As atribuições esperadas, competências mínimas e escopo técnico de atuação dos perfis profissionais encontram-se disciplinados nos subitens seguintes e deverão ser observados em conjunto com as Ordens de Serviço, o catálogo de serviços/produtos, os critérios de aceite e os Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis.

Para fins de qualificação técnica profissional, os perfis mobilizados na execução contratual deverão observar, no mínimo, os seguintes requisitos de experiência profissional:

- i. **perfis com senioridade Júnior:** mínimo de 1 (um) ano de experiência no desempenho das atividades inerentes ao respectivo perfil;
- ii. **perfis com senioridade Pleno:** mínimo de 3 (três) anos de experiência no desempenho das atividades inerentes ao respectivo perfil;
- iii. **perfis com senioridade Sênior:** mínimo de 5 (cinco) anos de experiência no desempenho das atividades inerentes ao respectivo perfil.

A CONTRATADA deverá comprovar, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, a aderência dos profissionais efetivamente mobilizados a tais requisitos, especialmente nas hipóteses de início de execução, substituição de profissional, alocação em atividade crítica ou verificação de inadequação técnica ao perfil exigido.

As descrições de atuação dos perfis profissionais de referência adotados nesta contratação observarão, de forma compatível com o objeto e com as necessidades do TJBA, as diretrizes técnicas constantes da Portaria SGD/MGI nº 750/2023, em sua redação vigente, conforme quadro de perfis constante do Anexo VII deste Termo de Referência.

Os requisitos específicos de formação, experiência, certificações, conhecimentos técnicos e principais atividades dos perfis, constam do Anexo VII, devendo ser observados para fins de mobilização, substituição e comprovação de aderência técnica dos profissionais alocados.

4.2. Escopo técnico dos serviços e responsabilidades por tipo de atividade

Os serviços serão executados sob demanda, mediante Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA mobilizar os perfis técnicos necessários à

execução de cada atividade, conforme o escopo, a complexidade e os entregáveis previstos.

4.2.1. Levantamento e especificação

Quando a demanda envolver entendimento funcional, levantamento de requisitos, regras de negócio, fluxos, hipóteses de uso, restrições ou definição de critérios de aceite, a CONTRATADA deverá realizar o detalhamento da solução, com atuação direta na elicitação, organização, consolidação e registro dos requisitos, de forma objetiva, verificável e rastreável, inclusive quanto a premissas, dependências, restrições, impactos conhecidos e critérios objetivos de validação, sob orientação e **validação do Product Owner (PO)** ou da área demandante competente do TJBA.

4.2.2. Desenho de solução, arquitetura e integrações

Quando a demanda envolver alteração estrutural, integração entre sistemas, refatoração relevante, mudança de arquitetura, introdução de componentes, reestruturação de fluxos ou impacto técnico significativo, a CONTRATADA deverá apresentar desenho de solução compatível com a criticidade da demanda, contendo, quando aplicável, alternativas consideradas, impactos esperados, riscos técnicos, dependências, decisões arquiteturais e requisitos não funcionais relevantes.

4.2.3. Implementação e manutenção evolutiva

Na implementação de funcionalidades, melhorias, ajustes evolutivos e adequações de comportamento de sistemas, a CONTRATADA deverá observar os requisitos definidos pela CONTRATANTE, os padrões técnicos aplicáveis, a rastreabilidade da demanda, a qualidade de código, as evidências mínimas de validação e os requisitos não funcionais pertinentes, incluindo, quando aplicável, desempenho, auditabilidade, segurança, usabilidade e acessibilidade.

4.2.4. Manutenção corretiva e análise de causa

No tratamento de defeitos, falhas, erros ou comportamentos indevidos, a CONTRATADA deverá registrar, no mínimo, o diagnóstico efetuado, a causa identificada ou hipótese técnica provável, a correção aplicada, os testes realizados e, quando cabível, as ações preventivas recomendadas para mitigação de recorrência.

4.2.5. Sustentação e apoio a incidentes

Nos casos de incidentes operacionais, degradação de serviço, instabilidade, indisponibilidade ou comportamento crítico em produção, a CONTRATADA deverá atuar conforme a priorização institucional, os Níveis Mínimos de Serviço e os prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência, registrando o tratamento executado, as evidências correspondentes, os contornos adotados, quando houver, e a solução definitiva ou encaminhamento técnico subsequente.

4.2.6. Processo de desenvolvimento

As atividades de desenvolvimento, manutenção e sustentação deverão observar, quando aplicável, as diretrizes do processo de software previsto no Anexo VIII, especialmente quanto ao planejamento da demanda, organização do backlog, execução iterativa, validação das entregas, testes, definição de pronto e registro de evidências.

4.2.7. Testes e garantia de qualidade

Toda entrega de desenvolvimento, manutenção evolutiva, corretiva ou adaptativa deverá ser acompanhada de verificações técnicas mínimas e de evidências de qualidade compatíveis com sua natureza, risco e criticidade, constituindo a atividade de testes e validação parte integrante da própria entrega.

A CONTRATADA deverá executar, registrar e apresentar, para toda entrega, evidências mínimas de verificação e validação compatíveis com a natureza da demanda, de modo a assegurar padrão mínimo obrigatório de qualidade, reduzir falhas em produção e aumentar a previsibilidade das entregas.

As atividades de QA não possuem caráter opcional. O que varia, conforme a criticidade, a complexidade, o risco e a prioridade da demanda, é a abrangência do escopo de qualidade, que poderá compreender, entre outros, testes de validação funcional, regressão, integração, desempenho, segurança, aceitação técnica e demais verificações pertinentes ao caso concreto.

A atuação de perfil específico de Analista de Testes/Qualidade possui natureza complementar e especializada, a ser demandada a critério exclusivo da CONTRATANTE.

Os itens do catálogo vinculados a Analista de Testes/Qualidade referem-se a atividades especializadas ou complementares de QA, não substituindo a obrigação de que toda entrega de desenvolvimento seja acompanhada das evidências mínimas de qualidade e validação inerentes à própria execução.

A ausência de mobilização de perfil específico de testes/qualidade em determinada demanda não afasta a obrigação da CONTRATADA de entregar o produto com qualidade assegurada e com as evidências mínimas de validação exigidas para aceite.

4.2.8. Banco de dados, estruturas de dados e desempenho

Quando a demanda envolver alteração de esquema, consulta, procedimento armazenado, rotinas de banco de dados, ajuste de desempenho, migração, integridade ou desempenho, a CONTRATADA deverá apresentar análise de impacto, plano de execução, *scripts* versionados, evidências mínimas de alteração, procedimentos de reversão quando cabíveis e registros suficientes para permitir a rastreabilidade da intervenção técnica.

4.2.9. Relatórios, comunicação e registros de execução

A CONTRATADA deverá manter atualizadas, nos canais e ferramentas oficiais definidos pela CONTRATANTE, as informações de andamento das demandas, impedimentos,

riscos, dependências, status de execução e demais elementos necessários à fiscalização objetiva do contrato, bem como produzir os relatórios periódicos previstos na dinâmica de execução.

4.3. Segurança da informação, privacidade e desenvolvimento seguro

Além das diretrizes gerais de conformidade previstas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos operacionais mínimos de segurança da informação, privacidade e desenvolvimento seguro, indispensáveis à proteção do ambiente do TJBA, à rastreabilidade da execução e à aderência às boas práticas aplicáveis:

4.3.1. Controle de acesso e menor privilégio

A CONTRATADA deverá solicitar, utilizar e manter apenas os acessos estritamente necessários à execução das atividades demandadas, observando a segregação de perfis, a rastreabilidade das ações executadas e as regras de controle de acesso definidas pelo TJBA.

A CONTRATADA deverá, ainda, comunicar formalmente ao TJBA, de forma tempestiva, a entrada, substituição, desligamento, afastamento ou alteração de atribuições de profissionais que demandem concessão, alteração ou revogação de acessos, de modo a viabilizar a gestão adequada das credenciais e, especialmente, a pronta revogação de permissões que deixem de ser necessárias.

Os acessos concedidos deverão observar o princípio do menor privilégio e permanecer válidos apenas pelo tempo e na extensão estritamente necessários à execução contratual, cabendo à CONTRATADA adotar controles internos para evitar uso indevido, manutenção indevida de acessos e compartilhamento não autorizado de credenciais.

A ausência de comunicação tempestiva sobre desligamentos, substituições ou perda de necessidade de acesso poderá ser considerada falha de segurança da execução contratual, sujeita às consequências cabíveis.

4.3.2. Segregação de funções e aprovação de mudanças

Sempre que aplicável, a CONTRATADA deverá observar segregação mínima entre atividades de implementação, revisão, aprovação técnica, integração e implantação, admitindo-se exceções apenas quando formalmente justificadas, registradas e autorizadas pela CONTRATANTE.

4.3.3. Governança de repositórios e rastreabilidade

A CONTRATADA deverá observar regras mínimas de governança dos repositórios utilizados na execução contratual, incluindo, quando aplicável, proteção de *branches*, uso de *merge request* ou *pull request*, vinculação obrigatória entre alteração técnica e demanda formal, descrição mínima da mudança executada, manutenção de histórico e associação das evidências correspondentes.

4.3.4. Gestão de credenciais e segredos

É vedada a inserção de senhas, *tokens*, chaves, segredos ou credenciais em código-fonte, *commits*, *pipelines*, *scripts* ou documentos não autorizados. O tratamento de credenciais deverá observar mecanismos aprovados pelo TJBA, incluindo, quando aplicável, cofres de segredo, variáveis protegidas, soluções corporativas de gestão de segredos ou instrumentos equivalentes.

4.3.5. Vulnerabilidades, componentes e dependências

Quando aplicável, a CONTRATADA deverá adotar medidas razoáveis para reduzir a introdução de vulnerabilidades, incluindo verificação de dependências, observância de alertas relevantes de segurança, correção de falhas críticas ou altas conforme a priorização definida com o TJBA e atenção a componentes que possam comprometer a integridade, confidencialidade ou disponibilidade das soluções.

4.3.6. Privacidade e proteção de dados pessoais

Quando houver acesso, tratamento, manipulação ou visualização de dados pessoais, a CONTRATADA deverá observar os princípios da necessidade, minimização, confidencialidade, rastreabilidade e uso restrito à finalidade contratual, adotando controles compatíveis com a criticidade da informação e com as orientações do TJBA.

4.3.7. Evidências seguras e auditáveis

Os registros, logs, evidências, relatórios e artefatos produzidos pela CONTRATADA deverão permitir auditoria e verificação técnica, sem exposição indevida de dados sensíveis, segredos, credenciais ou informações além do estritamente necessário à fiscalização e ao aceite das entregas.

4.4. Arquitetura tecnológica e requisitos mínimos da solução

A CONTRATADA deverá conduzir as entregas de modo compatível com o ecossistema tecnológico do TJBA, preservando a coerência arquitetural do portfólio de sistemas, a manutenibilidade das soluções, a rastreabilidade das mudanças e a integração controlada com plataformas corporativas.

4.4.1. Infraestrutura e recursos computacionais

A prestação dos serviços utilizará, conforme a natureza da demanda:

- I. ambientes, sistemas, repositórios, ferramentas institucionais e acessos disponibilizados pelo TJBA, quando necessários à execução, homologação, integração, implantação ou rastreabilidade;
- II. recursos próprios da CONTRATADA, incluindo estações de trabalho, conectividade, ferramentas auxiliares, insumos e meios operacionais necessários à execução remota dos serviços, salvo quando o uso de ferramenta institucional específica for obrigatório;

- III. demais recursos definidos em Ordem de Serviço ou por orientação formal da fiscalização, em razão da criticidade, do ambiente ou da natureza da atividade.

Caberá à CONTRATADA assegurar que seus recursos próprios sejam suficientes e compatíveis com os requisitos de desempenho, segurança, conectividade e continuidade necessários à execução contratual.

4.4.2. Compatibilidade com o parque tecnológico do TJBA

Toda solução deverá ser implementada com observância das tecnologias, versões, padrões, componentes, frameworks, bibliotecas, ferramentas e diretrizes homologadas ou autorizadas pelo TJBA.

A adoção de componente tecnológico novo, não previamente homologado ou padronizado, dependerá de justificativa técnica da CONTRATADA, acompanhada, quando aplicável, de análise de impactos sobre segurança, licenciamento, operação, manutenção, suporte, continuidade e integração, sujeita à validação formal da CONTRATANTE.

4.4.3. Coerência arquitetural, modularidade e manutenibilidade

As entregas deverão observar arquitetura compatível com a solução existente e com as diretrizes técnicas do TJBA, favorecendo modularidade, separação de responsabilidades, baixo acoplamento, coesão adequada, reuso e facilidade de manutenção, teste e evolução.

Não serão aceitas soluções que, embora atendam pontualmente à demanda imediata, introduzam dependência tecnológica indevida, aumento desnecessário de complexidade, passivo técnico evitável e degradação da manutenibilidade da solução ou ampliação injustificada do esforço futuro de sustentação e evolução, ou comprometimento da continuidade operacional.

4.4.4. Interoperabilidade e integrações controladas

Quando houver necessidade de integração com sistemas internos ou externos, a CONTRATADA deverá adotar interfaces formalmente definidas, tais como APIs, serviços, mensageria ou mecanismos equivalentes autorizados pelo TJBA, com documentação mínima, versionamento e rastreabilidade.

Não serão aceitas integrações sem definição mínima de contrato de interface, sem documentação suficiente, sem controle de versão ou implementadas por mecanismos informais que ampliem o risco operacional ou dificultem a sustentação futura.

4.4.5. Segregação de ambientes e controle de mudanças

A execução deverá respeitar a segregação entre os ambientes de desenvolvimento, testes, homologação e produção, conforme regras e procedimentos definidos pelo TJBA.

As mudanças deverão ser rastreáveis, vinculadas à demanda ou Ordem de Serviço correspondente, acompanhadas das evidências mínimas de validação e, quando aplicável, de plano de implantação, reversão ou contingência.

Caberá à CONTRATADA instruir e manter atualizados os registros técnicos necessários à execução das mudanças em ambiente produtivo, observados os fluxos formais de autorização e controle definidos pelo TJBA, bem como acompanhar a execução da mudança e atuar, sempre que necessário, na correção de intercorrências, na validação pós-implantação, na estabilização da solução e na adoção de medidas de contingência ou reversão, de modo a assegurar a adequada atualização e integridade do ambiente produtivo.

4.4.6. Gestão de configuração e versionamento

Código-fonte, scripts, artefatos de automação, pipelines, parâmetros e demais configurações relevantes à execução contratual deverão permanecer nos repositórios, ferramentas e ambientes oficiais indicados pelo TJBA, com histórico íntegro e mecanismos mínimos de rastreabilidade, auditoria e reversão.

4.4.7. Documentação mínima orientada à sustentação

Cada entrega deverá produzir documentação mínima compatível com sua natureza e criticidade, suficiente para permitir sustentação, correção, reexecução, continuidade e evolução futura da solução, reduzindo dependência excessiva de pessoas específicas.

Essa documentação poderá incluir, quando aplicável, notas de versão, análise de impacto, instruções operacionais, orientações de implantação e rollback, descrição de restrições conhecidas, dependências técnicas e demais registros relevantes à sustentação.

4.4.8. Ferramentas de testes, evidências e relatórios de qualidade

A execução das atividades de teste, automação, validação e geração de evidências deverá utilizar ferramentas compatíveis com a natureza da demanda, aptas a produzir registros auditáveis, exportáveis e rastreáveis.

As ferramentas institucionais definidas pelo TJBA constituirão a fonte oficial de registro e evidência da execução contratual.

Quando a geração das evidências técnicas depender de ferramenta especializada não disponibilizada pelo TJBA, **a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE**, os recursos, licenças, ambientes e ferramentas necessários, devidamente regularizados, auditáveis e compatíveis com os requisitos de segurança, integração, exportação de relatórios e rastreabilidade definidos pelo Tribunal.

A utilização de ferramenta da CONTRATADA dependerá de prévia ciência e não objeção da CONTRATANTE, especialmente quanto a segurança, licenciamento, formato dos relatórios, retenção de evidências e possibilidade de vinculação aos registros oficiais da Ordem de Serviço.

4.5. Critérios técnicos de aceite e evidências mínimas

O aceite técnico das entregas decorrentes das Ordens de Serviço dependerá da verificação objetiva de conformidade com os requisitos definidos pela CONTRATANTE, com os critérios de aceite estabelecidos para a demanda, com as evidências mínimas exigidas e com os padrões técnicos aplicáveis à natureza da atividade executada.

A entrega somente será considerada apta à validação quando for formalmente apresentada pela CONTRATADA, nos canais e ferramentas oficiais definidos pelo TJBA, acompanhada dos artefatos e evidências necessários à aferição técnica, funcional e operacional daquilo que foi efetivamente executado.

A eventual validação por perfil de testes/qualidade não transfere, reduz ou substitui a responsabilidade técnica da equipe de desenvolvimento sobre a integridade, estabilidade, conformidade e correção da entrega apresentada.

4.5.1. Requisitos mínimos para aceite técnico

Sem prejuízo de requisitos adicionais definidos na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços/produtos ou em instrumentos complementares da fiscalização, as entregas deverão observar, no mínimo, os seguintes critérios de aceite, quando aplicáveis:

- I. aderência ao escopo da demanda e aos requisitos formalmente definidos;
- II. conformidade técnica com os padrões, arquiteturas, integrações, fluxos e premissas estabelecidos para a solução;
- III. completude dos artefatos esperados para o tipo de atividade executada;
- IV. ausência de defeitos impeditivos ao uso, homologação, implantação ou continuidade do fluxo associado;
- V. apresentação das evidências mínimas de execução e validação exigidas para o caso;
- VI. rastreabilidade entre a demanda formal, a implementação realizada e os artefatos produzidos;
- VII. observância dos requisitos de segurança, privacidade, controle de acesso e desenvolvimento seguro, quando aplicáveis;
- VIII. observância dos prazos e Níveis Mínimos de Serviço incidentes sobre a entrega.

4.5.2. Evidências mínimas de execução

A CONTRATADA deverá apresentar, de forma compatível com a natureza da atividade executada, evidências mínimas suficientes para permitir a validação da entrega pela CONTRATANTE. Tais evidências poderão incluir, isolada ou cumulativamente, conforme o caso:

- I. identificação da Ordem de Serviço ou da demanda correlata;

- II. referência de versionamento, como commit, branch, tag, merge request, pull request, release ou equivalente;
- III. documentação funcional ou técnica mínima associada à entrega;
- IV. evidências de testes executados e respectivos resultados;
- V. registros de validação funcional, técnica ou operacional;
- VI. scripts, parâmetros, artefatos de configuração ou rotinas associadas à alteração realizada;
- VII. evidências de implantação, publicação, atualização ou disponibilização em ambiente autorizado, quando aplicável;
- VIII. notas de versão, relatório de entrega ou memória técnica resumida;
- IX. registro de correção, diagnóstico ou causa provável, no caso de manutenção corretiva;
- X. outros elementos expressamente exigidos na Ordem de Serviço ou pela fiscalização, em razão da criticidade ou complexidade da entrega.

Para toda entrega submetida a aceite, deverão ser apresentadas evidências mínimas de validação compatíveis com sua natureza, ainda que em escopo simplificado, vedada a apresentação de entrega sem qualquer registro verificável de teste, conferência técnica ou validação funcional.

4.5.3. Critérios complementares por tipo de atividade

A CONTRATANTE poderá definir critérios adicionais de aceite em razão da natureza da atividade demandada, especialmente nos casos de:

- I. alterações estruturais ou arquiteturas relevantes;
- II. mudanças com impacto em produção ou em sistemas de alta criticidade;
- III. integrações entre sistemas ou dependências externas;
- IV. intervenções em banco de dados, rotinas críticas ou componentes compartilhados;
- V. entregas sujeitas a requisitos de desempenho, segurança, acessibilidade ou conformidade regulatória;
- VI. correções em garantia, reincidência de falhas ou entregas com histórico de retrabalho.

Para entregas conduzidas sob abordagem ágil ou iterativa, os critérios de aceite deverão observar, quando aplicável, a definição de pronto e os ritos de validação previstos no Anexo VIII, sem prejuízo dos critérios específicos definidos na Ordem de Serviço, no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos e nos demais anexos deste Termo de Referência.

4.5.4. Rejeição, ajuste e reapresentação

A entrega poderá ser rejeitada, total ou parcialmente, quando não atender aos critérios de aceite aplicáveis, apresentar evidências insuficientes, revelar defeitos relevantes, desconformidades técnicas ou funcionais, ou não demonstrar, de forma objetiva, a execução do escopo demandado.

Na hipótese de rejeição ou necessidade de ajuste, a CONTRATANTE deverá registrar, de forma objetiva, os pontos pendentes, as desconformidades verificadas ou os elementos faltantes, cabendo à CONTRATADA proceder às correções e reapresentar a entrega no prazo aplicável, observados os Níveis Mínimos de Serviço, os critérios de priorização e as regras de medição previstas neste Termo de Referência.

A ausência, insuficiência, inconsistência ou impossibilidade de auditoria das evidências de teste e validação impedirá o aceite da entrega, a conclusão da respectiva demanda vinculada à Ordem de Serviço correspondente e sua consideração para fins de medição e faturamento, sem prejuízo das glosas e demais repercussões contratuais cabíveis.

4.5.5. Aceite técnico e responsabilidade posterior

O aceite técnico da entrega não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, defeitos, regressões, inconsistências, vulnerabilidades ou outras desconformidades posteriormente identificadas, inclusive durante o prazo de garantia técnica, quando imputáveis à execução contratada.

4.6. Metodologia de aferição de produtividade dos perfis

A aferição de produtividade dos perfis profissionais adotados nesta contratação terá por objetivo verificar se os perfis técnicos mobilizados pela CONTRATADA e vinculados às Ordens de Serviço estão contribuindo de forma adequada para a execução contratual, observada a compatibilidade entre a capacidade técnica mobilizada, o volume de atividades executadas, a métrica de software adotada pelo TJBA, expressa em Unidades de Serviço Técnico (UST), os critérios de aceite, a incidência de retrabalho e o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço.

A aferição será realizada por perfil técnico vinculado à Ordem de Serviço, sem que isso implique subordinação dos profissionais da CONTRATADA à CONTRATANTE, controle de jornada, dedicação exclusiva de mão de obra ou remuneração por mera disponibilidade de profissional, e terá como base:

- I. as **Ordens de Serviço** emitidas;
- II. O enquadramento das atividades, a **atribuição referencial de UST** e a identificação dos produtos, evidências e critérios mínimos de aceitação observarão, sempre que aplicável, com base no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos constante do Anexo VI.;
- III. os **perfis técnicos** requeridos;
- IV. a métrica de software adotada para mensuração;

- V. os prazos pactuados;
- VI. os critérios de aceite;
- VII. os registros de retrabalho, reentrega, falhas em garantia e descumprimento de NMS.
- VIII. UST – Unidade de Serviço Técnico: unidade referencial de mensuração adotada pelo TJBA para representar o peso relativo das atividades constantes do catálogo de serviços/produtos, considerando sua natureza, complexidade, perfis aptos, produto esperado, evidências mínimas e critérios de aceite.

A utilização de perfis profissionais e de parâmetros referenciais de produtividade por perfil técnico possui finalidade exclusivamente referencial, gerencial e fiscalizatória, não caracterizando contratação por posto de trabalho, dedicação exclusiva, controle de jornada, subordinação direta ou remuneração por mera disponibilidade. A medição e o pagamento permanecerão condicionados à execução efetiva das atividades demandadas, à vinculação às Ordens de Serviço, à apresentação das evidências exigidas e ao aceite formal pela Administração.

4.6.1. Base documental da aferição

A aferição de produtividade observará as Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATANTE, elaboradas nos termos dos requisitos mínimos já definidos neste Termo de Referência para os instrumentos formais de acionamento da demanda, bem como os elementos complementares constantes do catálogo de serviços/produtos, dos critérios de aceite e dos Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis.

4.6.2. Relatório Gerencial de Serviço (RGS) por perfil alocado

A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial de Serviço (RGS) consolidado por perfil alocado, contendo, no mínimo:

- I. identificador interno do perfil alocado, preferencialmente não nominativo, suficiente para fins de rastreabilidade da execução e controle da fiscalização;
- II. perfil profissional de referência correspondente, conforme o Anexo VII – Quadro Referencial de Perfis Profissionais;
- III. Ordens de Serviço, demandas ou frentes de trabalho em que o respectivo perfil atuou no período;
- IV. atividades do Catálogo Inicial de Serviços/Produtos efetivamente executadas, quando aplicável;
- V. unidade de mensuração em UST e volume efetivamente entregue segundo a métrica adotada pelo TJBA, quando a atividade for mensurável diretamente por UST;
- VI. período de mobilização no mês de referência, quando necessário à aferição proporcional da produtividade;

- VII. evidências associadas às atividades executadas, às entregas realizadas e aos registros de acompanhamento;
- VIII. resultado do aceite, quando aplicável;
- IX. registros de retrabalho, reentrega, falhas em garantia ou descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço, quando houver;
- X. impedimentos, dependências, riscos ou justificativas que tenham impactado a execução no período, quando aplicável.

O RGS tem finalidade gerencial, fiscalizatória e de rastreabilidade da execução contratual, não caracterizando controle de jornada, subordinação direta, dedicação exclusiva de mão de obra ou remuneração por mera disponibilidade de profissional.

A identificação nominal dos profissionais mobilizados somente será exigida quando necessária para fins de controle de acesso, segurança da informação, comprovação de qualificação técnica, apuração de incidente, auditoria, diligência da fiscalização ou outro motivo formalmente justificado pela CONTRATANTE, preservada a lógica de contratação por perfis, sem dedicação exclusiva e orientada a resultados.

4.6.3. Parâmetro mínimo de produtividade por perfil alocado

O TJBA adotará parâmetros mínimos referenciais de produtividade por perfil alocado, expressos, preferencialmente, em volume mínimo referencial de UST por período de medição, conforme o perfil profissional de referência e a natureza das atividades previstas no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos.

Os parâmetros de produtividade serão definidos com base:

- I. no histórico institucional de execução, quando existente;
- II. em benchmark com contratações análogas ou fontes técnicas especializadas, quando necessário;
- III. na métrica de software adotada pelo TJBA;
- IV. na natureza, complexidade, criticidade e critérios de aceite das atividades previstas no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos.

A aferição da produtividade e a medição dos serviços observarão, preferencialmente, métricas orientadas à entrega de produtos, resultados, evidências e serviços efetivamente aceitos, vedada a utilização de critérios baseados exclusivamente em esforço, tempo à disposição ou mera mobilização de profissionais.

Os parâmetros mínimos de produtividade por perfil alocado serão definidos e acompanhados conforme metodologia constante do Anexo IV, considerando a natureza das atividades, os perfis mobilizados, a complexidade das Ordens de Serviço, as demandas efetivamente disponibilizadas pelo TJBA, os impedimentos registrados, as evidências entregues e os resultados aceitos pela Administração.

Para os perfis cuja produtividade possa ser aferida diretamente por UST, o Índice de Produtividade por Perfil – IPP será apurado conforme a metodologia estabelecida no Anexo IV – Tabela Referencial de Produtividade Mínima por Perfil, observada a base de comparação aplicável ao perfil no período, o volume de demandas efetivamente disponibilizadas pela CONTRATANTE, as USTs entregues e aceitas, os impedimentos formalmente registrados e a existência de causa imputável à CONTRATADA.

Para fins de acompanhamento da qualidade das entregas e da aferição dos indicadores aplicáveis, considera-se retrabalho a necessidade de refazer, corrigir, complementar ou reapresentar entrega anteriormente submetida pela CONTRATADA em razão de falha, omissão, inconsistência, desconformidade técnica, ausência de evidência mínima, não atendimento aos critérios de aceite ou descumprimento de requisito definido na Ordem de Serviço, no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos ou neste Termo de Referência, desde que a causa seja imputável à CONTRATADA.

O retrabalho não será computado como produção adicional para fins de IPP, devendo repercutir, quando aplicável, nos indicadores de aceite, qualidade, rejeição, reentrega, garantia ou NMS, especialmente no IAS – Indicador de Aceitação de Entregas, nos termos do Anexo IV.

Não será considerado retrabalho, para fins de impacto negativo na aferição, o ajuste decorrente de alteração superveniente de escopo, mudança de prioridade, redefinição de requisito pela CONTRATANTE, indisponibilidade de ambiente sob responsabilidade da Administração, dependência externa formalmente registrada ou fato não imputável à CONTRATADA.

O IPP constitui indicador referencial, gerencial e fiscalizatório da produtividade por perfil alocado, calculado com base na relação entre o volume de USTs efetivamente entregues e aceitas no período e o volume referencial esperado para o respectivo perfil, considerados, quando aplicáveis, aceite, retrabalho, falhas em garantia e Níveis Mínimos de Serviço.

A apuração do IPP não caracteriza controle de jornada, subordinação direta, dedicação exclusiva de mão de obra ou remuneração por mera disponibilidade de profissional, permanecendo a medição e o pagamento condicionados à execução efetiva dos serviços demandados, à apresentação das evidências exigidas e ao aceite formal pela Administração.

A apuração de IPP inferior ao parâmetro referencial deverá ser analisada em conjunto com a base de comparação aplicável ao perfil profissional de referência, o volume de demandas efetivamente disponibilizadas pela CONTRATANTE, as USTs entregues e aceitas, os impedimentos formalmente registrados e a existência de causa imputável à CONTRATADA. Eventual repercussão na medição dependerá da configuração de fato gerador específico, objetivamente verificável, como atraso imputável à CONTRATADA, rejeição de entrega, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço ou outro descumprimento previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

O confronto entre a capacidade produtiva referencial dos perfis alocados, o volume de demandas abertas pela CONTRATANTE e o volume de USTs efetivamente entregues observará a metodologia e as simulações ilustrativas constantes do Anexo IV.

4.6.4. Consequências do desempenho inferior

O desempenho por perfil técnico inferior ao parâmetro mínimo estabelecido deverá ser analisado pela fiscalização conforme a gravidade, a recorrência, a causa do desvio, a suficiência de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE e o impacto objetivo na execução, podendo justificar:

- I. solicitação de justificativa formal da CONTRATADA;
- II. exigência de plano de correção;
- III. reavaliação da composição da equipe;
- IV. readequação ou substituição do perfil técnico mobilizado, quando demonstrada incompatibilidade com os requisitos de qualificação, desempenho ou continuidade da execução;
- V. registro de desempenho insatisfatório;
- VI. repercussões contratuais cabíveis, inclusive glosa, apenas quando a baixa produtividade estiver associada a descumprimento objetivo de Ordem de Serviço, rejeição de entrega, atraso imputável à CONTRATADA, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço ou outro fato gerador expressamente previsto neste Termo de Referência e em seus anexos.

4.6.5. Relação entre produtividade, medição e pagamento

A aferição de produtividade por perfil alocado não gera pagamento automático pela mera mobilização de perfis, servindo exclusivamente como instrumento gerencial e fiscalizatório para verificar a adequação da capacidade técnica mobilizada, a compatibilidade entre as demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE, as atividades efetivamente executadas, as evidências apresentadas, os resultados aceitos e os parâmetros referenciais de produtividade estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

A remuneração observará exclusivamente os serviços efetivamente executados, medidos e aceitos, na forma deste Termo de Referência, de seus anexos, do Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, das Ordens de Serviço e da minuta contratual, vedado o pagamento por mera disponibilidade, tempo à disposição ou simples indicação de profissionais.

5. RELAÇÃO DE ANEXOS DO EDITAL VINCULADOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

Integram o presente Termo de Referência, para todos os fins de planejamento, julgamento, execução, fiscalização, medição, aceite e pagamento, os seguintes anexos do Edital:

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Tema	Referência
Modelo de Proposta Comercial	Anexo II
Matriz de Priorização e NMS	Anexo III
Produtividade mínima por perfil	Anexo IV
Critérios de Glosa	Anexo V
Catálogo inicial de serviços/produtos	Anexo VI
Quadro referencial de perfis profissionais	Anexo VII
Processo de Software	Anexo VIII
Modelo de Termo de Nomeação do Preposto	Anexo IX

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	XX/202X

1. Instruções de Preenchimento do Modelo de Proposta Comercial

A Ser Apresentado Pela Licitante Arrematante, Ao Final Da Disputa De Lances

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:		Cidade:	
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Nossa proposta é válida por 90 (noventa) dias, contados da data de sua assinatura, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o seu prazo de validade.

A empresa licitante, acima identificada, declara que possui condições de prestar, nas condições estabelecidas no Edital, neste Termo de Referência e em seus anexos, os serviços continuados especializados de desenvolvimento, garantia de qualidade (QA), manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, sustentação e apoio técnico especializado às soluções de software, executados sob demanda, por meio de Ordens de Serviço, com mobilização de perfis profissionais de referência, sem dedicação exclusiva, para atendimento das necessidades do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

A proposta comercial deverá observar os quantitativos estimados de perfis de referência, os valores unitários por perfil/mês e o valor global da contratação, na forma abaixo:

Item	CATSER	Perfil profissional de referência	Quantidade Máxima Estimada de Perfis Simultâneos	Unidade de medida	Valor unitário proposto (R\$)	Valor total proposto (R\$)
1	30001	ABI-03 – Analista de BI Sênior	8	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
2	30001	ADADOS-02 – Administrador de Dados Pleno	3	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
3	30001	ADADOS-03 – Administrador de Dados Sênior	4	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
4	30001	ANR-02 – Analista de Negócios/Requisitos Pleno	9	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
5	30001	ANR-03 – Analista de Negócios/Requisitos Sênior	13	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
6	30001	ARQSOF-01 – Arquiteto de Software Pleno	3	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
7	30001	ARQSOF-02 – Arquiteto de Software Sênior	9	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
8	30001	DESENV-01 – Desenvolvedor de Software Júnior	25	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
9	30001	DESENV-02 – Desenvolvedor de Software Pleno	47	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
10	30001	DESENV-03 – Desenvolvedor de Software Sênior	61	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
11	30001	GEPRO – Gerente de Projetos de TI	3	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
12	30001	LDESENV – Líder Técnico de Desenvolvimento	7	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
13	30001	SCRUM – Scrum Master	13	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
14	30001	ATQ-02 – Analista de Testes/Qualidade Pleno	5	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
15	30001	ATQ-03 – Analista de Testes/Qualidade Sênior	5	Perfil/mês	XXX,XX	XXXXX,XX
Limite máximo mensal estimado da contratação						
Valor global máximo estimado da contratação (24 meses)						

2. Declaração da licitante

Declaro que os valores propostos contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, inclusive mão de obra, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, despesas administrativas, ferramentas, licenças, insumos, deslocamentos, comunicação, suporte operacional e demais custos

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

necessários ao fiel cumprimento das obrigações contratuais, nada mais sendo devido pelo CONTRATANTE além dos valores resultantes da contratação.

Os quantitativos constantes da presente proposta possuem natureza estimativa e destinam-se à formação do valor global da contratação, não representando obrigação de alocação fixa, simultânea e permanente de todos os perfis ao longo de toda a execução contratual, a qual ocorrerá sob demanda, na forma do Termo de Referência.

Salvador ____ de _____ de 202__.

RAZÃO SOCIAL CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA

ANEXO III – MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

1. Objetivo

O presente Anexo estabelece os critérios de classificação de criticidade dos aplicativos e serviços, os níveis de impacto das demandas, ocorrências ou defeitos, a matriz de priorização aplicável e os respectivos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), para fins de acompanhamento, fiscalização, aceite, medição e eventual aplicação dos efeitos contratuais cabíveis.

A priorização das demandas observará, cumulativamente:

- I. a criticidade do aplicativo, sistema, módulo, serviço ou ativo tecnológico afetado; e
- II. o impacto da demanda, incidente, defeito, falha ou entrega sobre a operação institucional.

Os prazos previstos neste Anexo aplicam-se às atividades do catálogo de serviços/produtos quando houver necessidade de atendimento escalonado em razão da criticidade do ativo afetado e do impacto da ocorrência, sem prejuízo dos prazos-base ordinários previstos no catálogo e nas respectivas Ordens de Serviço.

2. Classificação da Criticidade do Aplicativo, Sistema ou Serviço

Para fins deste Termo de Referência, os aplicativos, sistemas, módulos ou serviços serão classificados pela CONTRATANTE segundo os seguintes níveis de criticidade:

Nível	Criticidade	Descrição
C1	Muito Alta	Aplicativos, sistemas ou serviços essenciais à atividade jurisdicional, ao cumprimento de prazos legais, à continuidade operacional do Tribunal, à tramitação processual, à prestação jurisdicional ou à integração crítica com plataformas nacionais ou corporativas estruturantes.
C2	Alta	Aplicativos, sistemas ou serviços relevantes à operação institucional, com impacto expressivo em unidades finalísticas ou administrativas estratégicas, cuja indisponibilidade ou degradação cause prejuízo relevante à rotina do Tribunal.
C3	Média	Aplicativos, sistemas ou serviços importantes à operação institucional, porém com menor sensibilidade, com possibilidade de contorno operacional temporário ou impacto restrito a unidades específicas.
C4	Baixa	Aplicativos, sistemas ou serviços acessórios, de apoio ou de baixa sensibilidade institucional, cuja indisponibilidade ou atraso não comprometa diretamente a continuidade da atividade essencial.

2.1. Cadastro e atualização da criticidade

A classificação de criticidade será definida pela CONTRATANTE e poderá constar em inventário, catálogo institucional, matriz específica ou instrumento equivalente de governança, devendo ser disponibilizada à CONTRATADA para fins de correta aplicação dos NMS.

2.2. Regra de prudência

Na ausência de classificação formal previamente registrada, prevalecerá, provisoriamente, a classificação atribuída pela CONTRATANTE no acionamento da demanda, sem prejuízo de posterior revisão motivada.

3. Classificação do impacto da demanda, ocorrência, defeito ou entrega

O impacto será avaliado conforme os efeitos concretos da demanda ou ocorrência sobre a operação institucional, considerando, entre outros, o número de usuários afetados, a relevância da funcionalidade atingida, a existência de alternativa operacional, o risco de paralisação, o risco de descumprimento de prazo legal ou judicial, e o potencial prejuízo à integridade, confiabilidade ou disponibilidade da solução.

Nível	Impacto	Descrição
I1	Muito Alto	Interrupção ou comprometimento severo de funcionalidade essencial; risco de descumprimento de prazo legal ou judicial; afetação de grande número de usuários; ausência de contorno viável; prejuízo relevante à continuidade operacional ou à imagem institucional.
I2	Alto	Degradação significativa do serviço ou funcionalidade relevante; prejuízo expressivo à operação de unidade(s); afetação de grupo relevante de usuários; existência de contorno apenas parcial ou oneroso.
I3	Médio	Prejuízo moderado à operação, com possibilidade de contorno operacional temporário; afetação restrita de usuários ou de funcionalidade não essencial; impacto localizado.
I4	Baixo	Baixo prejuízo operacional; efeito localizado ou residual; afetação de funcionalidade acessória; existência de contorno simples e imediato.

4. Matriz de priorização

A prioridade da demanda, ocorrência, defeito ou falha será definida a partir da combinação entre o nível de criticidade do aplicativo/serviço afetado e o nível de impacto apurado, conforme a seguinte matriz:

Impacto \ Criticidade	C1 Muito Alta	C2 Alta	C3 Média	C4 Baixa
I1 Muito Alto	P1	P1	P2	P2
I2 Alto	P1	P2	P2	P3
I3 Médio	P2	P2	P3	P4
I4 Baixo	P2	P3	P4	P4

4.1. Interpretação da prioridade

Prioridade	Descrição	Significado
P0	IMEDIATA	Atendimento excepcional e imediato aplicável a demandas originadas de autoridades, gabinetes, unidades estratégicas ou canais institucionais previamente definidos pela CONTRATANTE, quando houver impacto institucional relevante, risco à continuidade de serviço sensível, comprometimento de agenda oficial, atividade de alta gestão, operação crítica ou outro motivo formalmente justificado pela Administração.
P1	URGENTE	Atendimento emergencial, aplicável a ocorrências de maior severidade ou a demandas que afetem ativos de altíssima criticidade com impacto elevado.
P2	ALTA	Atendimento prioritário, aplicável a ocorrências relevantes ou demandas em ativos críticos com impacto moderado ou alto.
P3	NORMAL	Atendimento ordinário com prioridade intermediária.
P4	BAIXA	Atendimento planejado, de baixa urgência relativa, observada a fila de priorização e os prazos ordinários do catálogo e da Ordem de Serviço.

Para fins deste Anexo, a Prioridade P0 – Imediata será atribuída, em caráter excepcional, às demandas originadas de autoridades, gabinetes, unidades estratégicas ou canais institucionais previamente definidos pela CONTRATANTE, quando relacionadas a sistema, serviço, funcionalidade, incidente, defeito, ajuste ou apoio técnico cuja demora no atendimento possa gerar impacto institucional relevante, prejuízo à atividade jurisdicional ou administrativa sensível, risco à imagem institucional, comprometimento de agenda oficial, atividade de alta gestão ou operação considerada crítica pela Administração.

A classificação como P0 possui natureza estritamente operacional e institucional, destinada à priorização de atendimento em razão da criticidade do contexto, da relevância da unidade demandante ou do impacto potencial da demanda, não caracterizando privilégio pessoal, alteração de escopo contratual ou afastamento dos critérios de registro, rastreabilidade, evidência, aceite e medição previstos neste Termo de Referência.

As demandas classificadas como P0 deverão ser formalmente registradas nos canais oficiais definidos pelo TJBA, ainda que o acionamento inicial ocorra por meio emergencial, devendo constar a justificativa da priorização imediata, a unidade de origem, o sistema ou serviço afetado, o impacto identificado e as providências adotadas.

A classificação P0 dependerá de justificativa técnica formal, registrada em ferramenta oficial, demonstrando impacto real ou iminente sobre serviço crítico, prazo institucional inadiável, atividade jurisdicional ou administrativa sensível, indisponibilidade relevante, risco operacional ou exigência normativa, vedada a priorização fundada exclusivamente na autoridade ou unidade solicitante.

5. Níveis Mínimos de Serviço (NMS) por prioridade

Os Níveis Mínimos de Serviço observarão, no mínimo, os marcos de início de atendimento, resposta técnica/plano de ação e solução ou entrega, conforme a prioridade atribuída.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Prioridade	Início do atendimento	Resposta técnica / plano de ação / contorno	Solução, correção ou entrega
P0	até 15 min	Até 4 horas corridas	até 4 horas corridas
P1	até 30 min	até 8 horas CORRIDAS	até 2 dias úteis, salvo prazo menor definido pela CONTRATANTE ou pela OS emergencial
P2	até 4 horas	até 1 dia útil	até 5 dias úteis, salvo prazo diverso previsto na OS
P3	até 1 dia útil	até 2 dias úteis	até 10 dias úteis, salvo prazo diverso previsto na OS
P4	até 2 dias úteis	até 3 dias úteis	conforme planejamento ordinário da OS ou priorização do backlog

5.1. Aplicação dos prazos

- I. o prazo de **início do atendimento** corresponde ao tempo máximo para que a CONTRATADA registre o recebimento da demanda e inicie formalmente sua atuação;
- II. o prazo de **resposta técnica / plano de ação / contorno** corresponde ao tempo máximo para apresentação de análise inicial, encaminhamento técnico, estratégia de tratamento ou solução temporária;
- III. o prazo de **solução, correção ou entrega** corresponde ao tempo máximo para saneamento da ocorrência, disponibilização da correção, conclusão da atividade ou entrega do produto correspondente, conforme o caso.

5.2. Relação com o catálogo e a OS

Os prazos deste Anexo:

- I. prevalecerão para demandas urgentes, incidentes, falhas, defeitos ou correções priorizadas;
- II. complementarão os prazos-base previstos no catálogo de serviços/produtos;
- III. poderão ser detalhados, ajustados ou especializados na Ordem de Serviço, desde que não impliquem redução das exigências mínimas fixadas para a prioridade correspondente, salvo justificativa técnica expressa da CONTRATANTE.

6. Regras específicas de contagem

6.1. Unidade de contagem

Os prazos serão contados em **horas úteis** ou **dias úteis**, conforme indicado, considerando o horário de funcionamento definido contratualmente pela CONTRATANTE ou o horário expressamente estabelecido para atendimento da solução.

Para demandas classificadas em níveis de prioridade mais elevados, especialmente aquelas relacionadas a ativos de alta criticidade, incidentes com impacto relevante ou mudanças com janela técnica controlada, a CONTRATANTE poderá estabelecer contagem em horas corridas, hipótese em que tal condição deverá constar expressamente do instrumento de acionamento ou do registro formal correspondente.

6.2. Marco inicial

O prazo terá início a partir do registro formal da demanda, ocorrência, falha, defeito ou acionamento no sistema, ferramenta ou canal oficial definido pela CONTRATANTE.

6.3. Suspensão ou revisão do prazo

Os prazos poderão ser suspensos ou revistos somente quando houver:

- I. dependência formal de ação da CONTRATANTE;
- II. necessidade de informação, validação, acesso ou decisão sob responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE;
- III. indisponibilidade comprovada de ambiente, ferramenta ou infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATANTE;
- IV. caso fortuito ou força maior devidamente comprovados.

Em qualquer hipótese, a suspensão ou revisão deverá ser formalmente registrada, com indicação objetiva do motivo, do período de suspensão e do novo marco de acompanhamento.

6.3.1. Suspensão indevida de prazo por alteração de status

A alteração do status da demanda, chamado, ocorrência, Ordem de Serviço ou entrega para situações como “pendente PO”, “pendente fornecedor”, “pendente solicitante”, “pausado”, “aguardando validação”, “aguardando informação”, “bloqueado” ou nomenclatura equivalente somente produzirá efeito de suspensão ou revisão de prazo quando estiver amparada em causa objetiva, formalmente registrada, verificável e não imputável à CONTRATADA.

A suspensão de prazo não será reconhecida quando decorrer de alteração indevida de status, ausência de justificativa objetiva, registro genérico, inconsistência na classificação da pendência ou utilização do status para interromper artificialmente a contagem dos Níveis Mínimos de Serviço.

Quando constatada alteração indevida de status que tenha resultado na suspensão, interrupção, postergação ou distorção da contagem dos prazos de NMS, o período indevidamente suspenso será computado como tempo consumido pela CONTRATADA para fins de aferição do respectivo nível de serviço.

A utilização indevida de status suspensivo, quando imputável à CONTRATADA, ensejará a reintegração do período indevidamente suspenso à contagem do prazo de NMS, podendo repercutir na medição conforme os critérios previstos no Anexo V – Critérios de Glosa, sem prejuízo do registro de desempenho insatisfatório, da exigência de plano de correção e das demais medidas contratuais cabíveis.

Para fins de rastreabilidade, toda alteração de status com potencial efeito suspensivo deverá conter, no mínimo, a justificativa objetiva da pendência, a parte responsável pela providência, a data e hora da alteração, o usuário responsável pelo registro, a evidência que fundamenta a suspensão e, quando aplicável, a data de retomada da contagem do prazo.

7. Garantia técnica das entregas

As correções de defeitos, falhas, regressões, desconformidades ou inconsistências identificadas dentro do prazo de garantia técnica da entrega observarão os NMS previstos neste Anexo, conforme a prioridade atribuída ao caso concreto.

A garantia técnica:

- I. abrangerá correções imputáveis à própria entrega realizada pela CONTRATADA;
- II. não compreenderá alteração superveniente de escopo, evolução funcional, nova necessidade de negócio ou mudança posterior de requisito;
- III. não afastará a aplicação dos critérios de prioridade e dos NMS quando a falha ou defeito atingir ativo classificado como crítico.

8. Registro, evidências e aferição

A aferição dos NMS será realizada com base em registros objetivos, contendo, no mínimo, quando aplicável:

- I. identificação da demanda, ocorrência, falha, defeito ou Ordem de Serviço;
- II. ativo, aplicativo ou serviço afetado;
- III. criticidade atribuída ao ativo;
- IV. impacto apurado;
- V. prioridade resultante;
- VI. data e hora do registro;
- VII. data e hora do início do atendimento;
- VIII. data e hora da resposta técnica ou plano de ação;
- IX. data e hora da solução, correção ou entrega;
- X. evidências técnicas e funcionais correspondentes;

XI. eventual registro de suspensão, revisão ou reclassificação.

9. Reclassificação de prioridade

A prioridade inicialmente atribuída poderá ser revista pela CONTRATANTE, de ofício ou mediante provocação fundamentada da CONTRATADA, quando surgirem fatos novos, houver melhor esclarecimento da extensão do impacto ou da criticidade do ativo afetado, bem como para correção de erro material identificado na classificação inicialmente atribuída.

A reclassificação:

- I. deverá ser formalmente motivada;
- II. produzirá efeitos prospectivos a partir do respectivo registro;
- III. não afastará eventual apuração de atraso já configurado antes da revisão.

10. Descumprimento dos NMS

O descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço poderá ensejar, conforme disciplinado no Termo de Referência e no contrato:

- I. registro de desempenho insatisfatório;
- II. glosa ou redimensionamento da medição;
- III. necessidade de apresentação de plano de ação corretivo;
- IV. aplicação das penalidades cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

11. Consequências do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço

O não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Anexo caracterizará desconformidade objetiva da execução contratual e poderá repercutir na medição mensal, na forma de glosa proporcional à prioridade da demanda, à extensão do atraso e à eventual reincidência, sem prejuízo do registro de desempenho insatisfatório e das demais medidas contratuais cabíveis.

A aplicação de glosa não se confunde com sanção administrativa, por possuir natureza de ajuste da medição em razão de desempenho ou entrega não conformes. A eventual aplicação cumulativa de glosa e penalidade deverá observar motivação específica, proporcionalidade, distinção entre os fatos geradores e vedação ao bis in idem.

Os critérios específicos para apuração e aplicação das glosas decorrentes do descumprimento dos NMS constam do **Anexo V – Critérios de Glosa**.

ANEXO IV – TABELA REFERENCIAL DE PRODUTIVIDADE MÍNIMA POR PERFIL

1. Regra geral

Para fins de aferição da produtividade por perfil alocado, será adotada unidade de mensuração baseada em Unidades de Serviço Técnico (UST), correspondente à unidade referencial atribuída às atividades do Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, considerando sua natureza, complexidade, perfis aptos, produto esperado, evidências mínimas e critérios de aceite.

A aferição prevista neste Anexo possui finalidade referencial, gerencial e fiscalizatória, destinando-se a apoiar a verificação da adequação da capacidade técnica mobilizada, da produtividade dos perfis alocados, da compatibilidade entre demandas abertas e entregas aceitas, da qualidade das entregas e da regularidade da execução contratual.

A apuração de produtividade inferior aos parâmetros referenciais deverá ser analisada pela fiscalização à luz da base de comparação aplicável, do volume de demandas efetivamente disponibilizadas pela CONTRATANTE, dos impedimentos formalmente registrados, das entregas aceitas e da existência de causa imputável à CONTRATADA. Eventuais repercussões na medição dependerão da existência de fato gerador específico, objetivamente verificável, previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

A produtividade mínima referencial será adotada como um “pisso” de produção para cada perfil, não devendo, em nenhuma hipótese, ser interpretado como um fator limitador de entregas pela contratada. Ao contrário, espera-se que cada perfil produza acima do mínimo estabelecido, sem que esse adicional enseje necessariamente a alocação de mais perfis.

É vedada a utilização de profissional em perfil diverso daquele formalmente mobilizado, salvo autorização expressa da CONTRATANTE, devidamente registrada, quando demonstrada a compatibilidade técnica da atuação e preservados os critérios de qualificação, rastreabilidade, produtividade, aceite e medição aplicáveis.

O volume mensal entregue por cada perfil profissional de referência será apurado de forma agregada, considerando as unidades de capacidade do perfil mobilizadas no período e as UST correspondentes às atividades do catálogo efetivamente executadas, aceitas e registradas.

2. Tabela referencial

As produtividades referenciais constantes deste Anexo foram definidas a partir da metodologia de dimensionamento da capacidade produtiva adotada para a presente contratação, conforme memória de cálculo constante do processo administrativo. Para tanto, foram considerados os pesos atribuídos às atividades previstas no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, as produtividades médias por grupo de serviços e a senioridade dos perfis profissionais, de forma a estabelecer parâmetros referenciais de produtividade para cada perfil produtivo.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Para cada perfil, o quantitativo mensal de UST representa a capacidade produtiva mensal estimada, considerada para fins de aferição da produtividade da execução contratual. Os quantitativos foram definidos em função da senioridade do perfil, do grau de autonomia técnica, da complexidade das atividades desempenhadas e da contribuição esperada para as entregas previstas no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos.

Os perfis classificados como Overhead possuem quantitativo de 0 (zero) UST/mês, por desempenharem atividades de gestão, coordenação, liderança técnica e facilitação da execução contratual, cuja atuação não se traduz em produção direta de UST.

Os valores constantes desta tabela possuem natureza exclusivamente referencial e destinam-se à aferição da produtividade da capacidade técnica mobilizada, não constituindo meta obrigatória de produção nem garantia de volume mínimo de demandas pela CONTRATANTE, observadas as regras de cálculo do Índice de Produtividade por Perfil (IPP).

PERFIS (com UST/mês informado)					
Código Perfil	Descrição	Grupo Catálogo	Senioridade	Tipo	UST/mês (informado)
ABI-03	Analista de BI Sênior	BI	Sênior	Produtivo	193
ADADOS-02	Administrador de Dados Pleno	DB	Pleno	Produtivo	154
ADADOS-03	Administrador de Dados Sênior	DB	Sênior	Produtivo	193
ANR-02	Analista de Negócios/Requisitos Pleno	AN	Pleno	Produtivo	154
ANR-03	Analista de Negócios/Requisitos Sênior	AN	Sênior	Produtivo	193
ARQSOF-01	Arquiteto de Software Pleno	AR	Pleno	Produtivo	154
ARQSOF-02	Arquiteto de Software Sênior	AR	Sênior	Produtivo	193
DESENV-01	Desenvolvedor de Software Júnior	DEV	Júnior	Produtivo	108
DESENV-02	Desenvolvedor de Software Pleno	DEV	Pleno	Produtivo	154
DESENV-03	Desenvolvedor de Software Sênior	DEV	Sênior	Produtivo	193
ATQ-02	Analista de Testes/Qualidade Pleno	QA	Pleno	Produtivo	154
ATQ-03	Analista de Testes/Qualidade Sênior	QA	Sênior	Produtivo	193
GEPRO	Gerente de Projetos de TI	GESTAO	-	Overhead	0
LDESENV	Líder Técnico de Desenvolvimento	GESTAO	-	Overhead	0

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

PERFIS (com UST/mês informado)					
Código Perfil	Descrição	Grupo Catálogo	Senioridade	Tipo	UST/mês (informado)
SCRUM	Scrum Master	GESTAO	-	Overhead	0

Nota 1 – Para os perfis cuja contribuição produtiva possa ser aferida diretamente por UST, o IPP será calculado com base na relação entre as USTs efetivamente entregues e aceitas no período e a base de comparação aplicável ao respectivo perfil no período, observadas as regras de apuração previstas neste Anexo.

Nota 2 – O IPP deverá ser analisado em conjunto com a base de comparação aplicável ao perfil profissional de referência, o volume de demandas efetivamente disponibilizadas pela CONTRATANTE, as USTs entregues e aceitas, os impedimentos formalmente registrados e a existência de causa imputável à CONTRATADA. A apuração de IPP inferior ao parâmetro referencial poderá subsidiar a fiscalização, a solicitação de justificativa, o plano de correção, a reavaliação da composição dos perfis e outras medidas de saneamento. A repercussão na medição dependerá da configuração de fato gerador específico, objetivamente verificável, como atraso imputável à CONTRATADA, rejeição de entrega, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, descumprimento de NMS ou outro descumprimento previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

Nota 3 - Para os perfis classificados como overhead, a ausência de UST produtiva direta não afasta a necessidade de comprovação objetiva da atuação realizada. A medição desses perfis deverá estar vinculada a evidências mínimas de coordenação, facilitação, planejamento, remoção de impedimentos, acompanhamento de Ordens de Serviço, gestão de backlog, relatórios de execução e demais artefatos previstos no catálogo, vedado o pagamento por mera disponibilidade ou permanência de profissional.

3. Revisão periódica dos parâmetros referenciais de produtividade

Os parâmetros referenciais de produtividade mínima por perfil poderão ser objeto de revisão técnica periódica, com a finalidade de verificar sua aderência à capacidade produtiva efetivamente observada durante a execução contratual, à natureza das demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE, à complexidade das ordens de Serviço, ao histórico de aceite, aos registros de retrabalho, aos Níveis Mínimos de Serviço e às evidências de execução apresentadas.

A revisão dos parâmetros observará, no que couber, a lógica prevista na Portaria SGD/MGI nº 750/2023, especialmente quanto à definição de metas de produtividade com base no histórico institucional, na métrica de software adotada, em benchmark com outros órgãos ou fontes especializadas, na vinculação das metas às Ordens de Serviço e na necessidade de mensuração objetiva dos produtos e resultados efetivamente entregues.

A revisão dos parâmetros deverá ocorrer, preferencialmente, a cada 6 (seis) meses de execução contratual, ou em periodicidade diversa definida pela CONTRATANTE, desde que devidamente justificada em razão de alteração relevante no perfil das demandas, na composição do backlog, na criticidade dos sistemas atendidos, no processo de software adotado ou nos resultados observados na execução.

A revisão será realizada de forma conjunta entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sob coordenação da gestão e da fiscalização contratual, com base em dados objetivos extraídos das Ordens de Serviço, relatórios mensais de execução, registros de aceite, indicadores de produtividade, ocorrências de retrabalho, glosas aplicadas, impedimentos formalmente registrados e demais evidências disponíveis.

A alteração dos parâmetros referenciais de produtividade somente poderá ocorrer mediante justificativa técnica formal, registro no processo administrativo de gestão contratual e aprovação pela CONTRATANTE, vedada a alteração unilateral pela CONTRATADA.

A revisão poderá resultar na manutenção, majoração, redução ou reclassificação dos parâmetros referenciais de produtividade por perfil, desde que demonstrada sua necessidade para melhor refletir a realidade da execução contratual, preservar a aderência entre capacidade técnica mobilizada e demanda efetivamente disponibilizada.

A revisão dos parâmetros referenciais de produtividade não implicará, por si só, alteração dos preços contratados, reajuste, repactuação, reequilíbrio econômico-financeiro ou modificação automática dos quantitativos estimados, salvo se a alteração pretendida repercutir sobre elemento essencial da contratação e exigir formalização por termo aditivo, na forma da legislação aplicável.

Enquanto não formalmente revisados, permanecerão aplicáveis os parâmetros referenciais constantes deste Anexo.

4. Perfis de coordenação, liderança e facilitação

Os perfis Scrum Master (SCRUM), Gerente de Projetos de TI (GEPRO) e Líder Técnico de Desenvolvimento (LDESENV) deverão exercer funções de gestão, coordenação, liderança técnica, facilitação, planejamento, acompanhamento, mitigação de riscos, organização do fluxo de trabalho, remoção de impedimentos, comunicação e estabilização da execução contratual, conforme a natureza da frente de trabalho, da Ordem de Serviço, da demanda ou do conjunto de tarefas sob acompanhamento.

Esses perfis não serão aferidos pela entrega direta de USTs próprias, mas pela contribuição demonstrável para o desempenho das frentes de trabalho, Ordens de Serviço, demandas, tarefas ou conjuntos de perfis técnicos formalmente vinculados à sua atuação, conforme os critérios do IPP-G.

É vedado o acúmulo dos perfis SCRUM, GEPRO e LDESENV com qualquer outro perfil profissional previsto neste contrato, inclusive perfis produtivos de desenvolvimento, testes/qualidade, análise de requisitos, arquitetura, banco de dados ou BI, de modo a preservar a efetividade das funções de coordenação, liderança, facilitação, acompanhamento e governança da execução.

A alocação dos perfis SCRUM, GEPRO e LDESENV deverá observar dedicação funcional compatível com a complexidade, volume, criticidade e simultaneidade das frentes acompanhadas, vedada a atribuição de quantidade de equipes, demandas, tarefas, Ordens de Serviço, projetos ou profissionais que inviabilize o acompanhamento efetivo do fluxo, a remoção tempestiva de impedimentos, a orientação técnica, o reporte gerencial, a gestão de riscos, a condução dos ritos aplicáveis e a preservação da qualidade da execução.

Sem prejuízo da autonomia organizacional da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá, mediante justificativa técnica da fiscalização, solicitar readequação da composição dos perfis de gestão, coordenação, liderança ou facilitação sempre que forem identificados indícios objetivos de sobrecarga, perda de efetividade, falhas recorrentes de acompanhamento, prejuízo à governança, baixa previsibilidade, ausência de registros mínimos, acúmulo indevido de atribuições ou comprometimento da qualidade, prazo, rastreabilidade, aceite ou continuidade da execução.

A eventual necessidade de readequação deverá ser fundamentada em registros objetivos da execução, tais como indicadores de produtividade, aceite, sustentação, desmobilização, atrasos, retrabalho, falhas de evidência, pendências recorrentes, riscos não tratados, impedimentos não escalonados, descumprimento de NMS ou outros elementos verificáveis no processo de medição e acompanhamento contratual.

A aplicação de glosa sobre os perfis SCRUM, GEPRO ou LDESENV dependerá da apuração do IPP-G e da demonstração de nexos objetivos entre a atuação esperada do perfil e o desempenho insatisfatório da frente acompanhada, observadas as regras de não cumulatividade e de vedação ao bis in idem previstas no Anexo V – Critérios de Glosa.

5. Indicadores de acompanhamento da execução

Os indicadores de acompanhamento da execução possuem natureza gerencial, fiscalizatória e de apoio à medição, destinando-se a avaliar produtividade, capacidade técnica mobilizada, aceite das entregas, continuidade da execução, qualidade dos resultados e cumprimento dos prazos aplicáveis, conforme a natureza da atividade executada.

A aplicação de glosa dependerá da identificação objetiva do descumprimento, da demonstração de causa imputável à CONTRATADA, da vinculação à base de cálculo economicamente afetada e da previsão correspondente neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço, nos Níveis Mínimos de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

Para fins deste Anexo, os indicadores serão organizados em três grupos:

- I. indicadores de produtividade;
- II. indicadores de desenvolvimento e manutenção;
- III. indicadores de sustentação.

5.1. Indicadores de produtividade

Os indicadores de produtividade destinam-se a aferir a adequação entre a capacidade técnica mobilizada, o volume de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE, as USTs efetivamente entregues e aceitas, a produtividade agregada dos perfis profissionais de referência e o desempenho global da execução no período de medição.

São indicadores de produtividade:

- I. IPP – Índice de Produtividade por Perfil;
- II. ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período;
- III. IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação.

O IPP será utilizado para aferir a produtividade agregada dos perfis produtivos mensuráveis em UST. O ICP será utilizado para aferir a produtividade global da capacidade técnica mobilizada no período, permitindo verificar eventual compensação entre perfis produtivos. O IPP-G será utilizado para aferir, de forma derivada e objetiva, a contribuição dos perfis de gestão, coordenação, liderança e facilitação para o desempenho das frentes de trabalho formalmente acompanhadas.

5.1.1. IPP – Índice de Produtividade por Perfil

O IPP – Índice de Produtividade por Perfil tem por finalidade aferir a produtividade agregada de cada perfil profissional de referência mobilizado no período de medição, considerando a relação entre o somatório das USTs efetivamente entregues e aceitas no âmbito daquele perfil e o somatório da produtividade referencial proporcional das unidades do respectivo perfil mobilizadas no mesmo período.

O IPP será apurado por perfil profissional de referência, e não por pessoa física individualmente considerada, ainda que determinado perfil seja ocupado, substituído ou compartilhado por mais de um profissional ao longo do período de medição.

Para os perfis cuja produtividade possa ser aferida diretamente por UST, o IPP será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IPP} = (\Sigma \text{USTs aceitas vinculadas ao perfil no período} \div \text{base de comparação do perfil no período}) \times 100$$

Para fins de cálculo do IPP, consideram-se:

- I. USTs aceitas vinculadas ao perfil no período: o somatório das Unidades de Serviço Técnico correspondentes às atividades efetivamente executadas no âmbito do perfil profissional de referência, vinculadas a Ordens de Serviço ou demandas formalmente registradas, enquadradas no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, acompanhadas das evidências mínimas exigidas e aceitas pela CONTRATANTE;
- II. produtividade referencial proporcional do perfil no período: o somatório da produtividade mínima mensal referencial das unidades de capacidade do

respectivo perfil profissional de referência mobilizadas no período, proporcionalmente ao tempo de efetiva mobilização de cada unidade;

- III. volume de demandas disponibilizadas para o perfil no período: o somatório das USTs correspondentes às demandas formalmente abertas, classificadas e disponibilizadas pela CONTRATANTE para execução pelo respectivo perfil profissional de referência no período de medição;
- IV. base de comparação do perfil no período: o menor valor entre a produtividade referencial proporcional do perfil e o volume de demandas disponibilizadas para o respectivo perfil no período;
- V. IPP: o percentual de produtividade agregada por perfil profissional de referência, apurado para fins gerenciais, fiscalizatórios e de acompanhamento da adequação entre capacidade técnica mobilizada, volume de demandas disponibilizadas e entregas efetivamente aceitas.

Não haverá repercussão negativa por insuficiência de IPP quando a produção inferior à capacidade referencial decorrer de volume insuficiente de demandas abertas, classificadas ou disponibilizadas pela CONTRATANTE, de dependência formal de providência da Administração, de ausência de priorização, de indisponibilidade de ambiente sob responsabilidade do TJBA ou de outro fator não imputável à CONTRATADA, desde que tais circunstâncias estejam formalmente registradas nos instrumentos de acompanhamento da execução.

Nessa hipótese, a aferição do IPP deverá considerar o volume efetivamente demandado e disponibilizado para o perfil no período, sem prejuízo do registro gerencial da subutilização da capacidade produtiva e de eventual reavaliação da composição dos perfis para períodos subsequentes.

Quando houver substituição, recomposição ou alternância de profissionais durante o período de medição, a produtividade será consolidada no respectivo perfil profissional de referência, sem individualização da pessoa física substituída ou substituta para fins de cálculo do IPP.

O desempenho dos perfis de coordenação, liderança e facilitação poderá ser analisado de forma derivada a partir dos indicadores aplicáveis à frente de trabalho acompanhada, especialmente ICP, IPP, IAS, IDE e, quando aplicável, IAPS, sem prejuízo da avaliação dos registros, evidências, planos de ação, riscos, impedimentos e demais entregáveis de gestão. Essa análise deverá considerar o nexo entre a atuação esperada do perfil gerencial e o resultado observado, vedada a responsabilização automática por desvios decorrentes de insuficiência de demanda, decisão de priorização da CONTRATANTE, dependência externa, indisponibilidade de ambiente ou outro fator não imputável à CONTRATADA.

5.1.2. ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período

O ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período tem por finalidade aferir a produtividade global da capacidade técnica mobilizada no período de medição, permitindo verificar se eventuais insuficiências apuradas em determinado perfil profissional de

referência foram compensadas pelo desempenho global dos demais perfis produtivos mobilizados.

O ICP será calculado com base na relação entre o somatório das USTs aceitas no período e a base de comparação global do período.

$$\text{ICP} = (\Sigma \text{USTs aceitas no período} \div \text{base de comparação global do período}) \times 100$$

Para fins de cálculo do ICP, consideram-se:

- I. USTs aceitas no período: o somatório das USTs correspondentes às atividades efetivamente executadas, registradas, evidenciadas e aceitas pela CONTRATANTE no período de medição;
- II. capacidade produtiva referencial global do período: o somatório da produtividade referencial proporcional dos perfis produtivos mobilizados no período;
- III. volume de demandas disponibilizadas no período: o somatório das USTs correspondentes às demandas formalmente abertas, classificadas e disponibilizadas pela CONTRATANTE no período de medição;
- IV. base de comparação global do período: o menor valor entre a capacidade produtiva referencial global e o volume de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE no período;
- V. ICP: o percentual de capacidade produtiva global efetivamente convertida em entregas aceitas no período.

A finalidade do ICP é permitir avaliação global da capacidade produtiva mobilizada, evitando que eventual desvio localizado em determinado perfil gere conclusão inadequada quando compensado pelo desempenho global da frente de execução.

A apuração de ICP em patamar satisfatório não afasta a análise de descumprimentos específicos, tais como atraso imputável à CONTRATADA, rejeição de entrega, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, falha em garantia, descumprimento de NMS ou outro fato gerador previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa ou nos demais instrumentos formais da execução contratual.

5.1.3. IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação

Para os perfis Scrum Master (SCRUM), Gerente de Projetos de TI (GEPRO) e Líder Técnico de Desenvolvimento (LDESENV), a produtividade será aferida por meio do IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação.

O IPP-G tem por finalidade aferir, de forma objetiva, a contribuição dos perfis de gestão, coordenação, liderança e facilitação para o desempenho das frentes de trabalho, Ordens de Serviço, demandas, tarefas ou conjuntos de perfis técnicos formalmente vinculados à sua atuação.

O IPP-G não será calculado com base em produção individual de USTs próprias, mas a partir do desempenho da frente de trabalho acompanhada, da qualidade dos registros de gestão, da tempestividade das ações de coordenação e da efetividade das medidas adotadas para prevenção ou correção de impedimentos, atrasos, rejeições, retrabalho e falhas de comunicação.

$$\text{IPP-G} = (\text{IDF} \times 0,70) + (\text{IGG} \times 0,30)$$

Sendo:

IDF = Índice de Desempenho da Frente acompanhada;

IGG = Índice de Governança Gerencial.

5.1.3.1. Definição do IDF

O IDF – Índice de Desempenho da Frente acompanhada será calculado com base nos indicadores aplicáveis à frente de trabalho vinculada ao perfil gerencial, observada a seguinte regra:

- I. para frentes de desenvolvimento e manutenção:
 $\text{IDF} = (\text{ICP da frente} \times 0,50) + (\text{IAS da frente} \times 0,30) + (\text{IPP médio dos perfis produtivos vinculados à frente} \times 0,20)$
- II. para frentes de sustentação:
 $\text{IDF} = \text{IAPS da frente}$
- III. para frentes híbridas, que envolvam desenvolvimento, manutenção e sustentação, a fiscalização deverá calcular o IDF de forma proporcional à composição das demandas do período, considerando o peso relativo das USTs, chamados, tarefas ou entregas vinculadas a cada natureza de atividade.

5.1.3.2. Definição do IGG

O IGG – Índice de Governança Gerencial será apurado pela fiscalização com base no cumprimento dos entregáveis mínimos de gestão, coordenação, liderança ou facilitação aplicáveis ao período, considerando:

- I. regularidade e tempestividade dos registros de acompanhamento;
- II. atualização de riscos, impedimentos, decisões e encaminhamentos;
- III. elaboração ou atualização de atas, planos de ação, relatórios, registros de priorização e demais evidências de gestão;
- IV. atuação tempestiva na remoção ou escalonamento de impedimentos;
- V. rastreabilidade entre OS, tarefas, entregas, evidências e aceite;

- VI. comunicação tempestiva de riscos, atrasos, bloqueios, indisponibilidades ou dependências externas.

Para fins deste Anexo, consideram-se **entregáveis gerenciais** as evidências objetivas produzidas ou mantidas pelos perfis GEPRO, LDESENV e SCRUM para demonstrar a atuação em planejamento, coordenação, liderança técnica, facilitação, acompanhamento, gestão de riscos, remoção de impedimentos, organização do fluxo de trabalho, comunicação e apoio à execução das Ordens de Serviço, frentes de trabalho, tarefas ou demandas formalmente registradas.

O IGG será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IGG} = (\text{Entregáveis gerenciais exigíveis e aceitos no período} \div \text{Entregáveis gerenciais exigíveis no período}) \times 100$$

Poderão ser considerados entregáveis gerenciais, quando aplicáveis à natureza da frente de trabalho:

- I. plano de trabalho, plano de execução ou planejamento da OS;
- II. backlog organizado, priorizado ou atualizado;
- III. registro de acompanhamento de tarefas, demandas, impedimentos e riscos;
- IV. atas ou registros de reuniões técnicas, reuniões de planejamento, revisão ou alinhamento;
- V. plano de ação para correção de atrasos, retrabalho, rejeições ou baixa produtividade;
- VI. registro de decisões, encaminhamentos e responsáveis;
- VII. relatório de acompanhamento da execução;
- VIII. evidência de escalonamento de impedimentos;
- IX. evidência de revisão técnica, orientação técnica, padronização ou prevenção de retrabalho, no caso do LDESENV;
- X. evidência de facilitação, organização de fluxo, apoio à priorização e melhoria contínua, no caso do SCRUM;
- XI. evidência de gestão de cronograma, riscos, comunicação, dependências e articulação entre áreas, no caso do GEPRO.

A base de cálculo será o valor mensal proporcional do perfil SCRUM, GEPRO ou LDESENV vinculado à frente de trabalho afetada no período de medição.

A glosa será calculada conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Glosa do perfil gerencial} = \text{Base de cálculo do perfil gerencial no período} \times \text{Percentual de glosa aplicável ao IPP-G}$$

5.1.3.3. Regra de glosa para o IPP-G

A apuração de IPP-G inferior ao parâmetro referencial poderá repercutir na medição do respectivo perfil de gestão, coordenação, liderança ou facilitação, desde que demonstrado nexos objetivo entre a atuação esperada do perfil e o desempenho insatisfatório da frente acompanhada.

As faixas de interpretação e eventual repercussão econômica do IPP-G observarão as regras previstas neste Anexo e os critérios de glosa constantes do Anexo V – Critérios de Glosa.

A aplicação da glosa deverá ser motivada pela fiscalização, considerando a gravidade, a recorrência, o impacto objetivo na execução e a existência de causa imputável à CONTRATADA.

5.2. Indicadores de desenvolvimento e manutenção

Os indicadores de desenvolvimento e manutenção aplicam-se às atividades de desenvolvimento, manutenção evolutiva, manutenção adaptativa, manutenção perfectiva, melhoria, evolução de sistemas, construção de funcionalidades, ajustes planejados e demais entregas de software submetidas a aceite formal pela CONTRATANTE.

São indicadores de desenvolvimento e manutenção:

- I. IAS – Indicador de Aceitação de Entregas;
- II. IDE – Índice de Desmobilização de Equipe.

O IAS tem por finalidade aferir a proporção de entregas aceitas integralmente, aceitas parcialmente ou rejeitadas no período de medição. O IDE tem por finalidade aferir o impacto de substituições, saídas ou desmobilizações de perfis técnicos quando tais eventos estiverem associados a entregas rejeitadas ou aceitas parcialmente.

A organização interna das tarefas em sprints, ciclos ou iterações ficará a cargo da CONTRATADA, não constituindo, por si só, unidade autônoma de medição, faturamento ou glosa, salvo quando expressamente vinculada a entrega, marco, prazo ou critério de aceite formalmente registrado pela CONTRATANTE.

5.2.1. IAS – Indicador de Aceitação de Entregas

O IAS é indicador **aplicável às atividades de desenvolvimento**, manutenção evolutiva, manutenção adaptativa, manutenção perfectiva e demais entregas de software submetidas a aceite, tendo por finalidade aferir a proporção de entregas aceitas integralmente, aceitas parcialmente ou rejeitadas no período de medição.

O IAS será calculado com base na seguinte fórmula:

$$\text{IAS} = ((Q_i + (Q_p \div 3)) \div Q_t) \times 100$$

Onde:

Q_i = Entregas Aceitas Integralmente

Qp = Entregas Aceitas parcialmente

Qt = Total de Entregas planejadas

As entregas rejeitadas não serão computadas como aceitas para fins do indicador.

Para fins de apuração, considera-se:

- I. entrega aceita integralmente: aquela aprovada pela CONTRATANTE sem pendências impeditivas;
- II. entrega aceita parcialmente: aquela aprovada com pendências formais ou ajustes não impeditivos;
- III. entrega rejeitada: aquela que não atenda aos critérios de aceite, às evidências mínimas ou aos requisitos definidos na Ordem de Serviço, no Catálogo Inicial de Serviços/Produtos ou neste Termo de Referência.

5.2.2. IDE – Indicador de Desmobilização de Equipe

O IDE é indicador **aplicável às atividades de desenvolvimento**, manutenção evolutiva, manutenção adaptativa, manutenção perfectiva e demais entregas de software submetidas a aceite, tendo por finalidade aferir o impacto de substituições, saídas ou desmobilizações de perfis técnicos vinculados a Ordens de Serviço, frentes de trabalho ou demandas formalmente registradas, quando tais eventos estiverem associados a entregas rejeitadas ou aceitas parcialmente.

A substituição ou desmobilização de profissionais, por si só, não constitui irregularidade contratual, por se tratar de matéria de gestão interna da CONTRATADA. Contudo, quando a desmobilização estiver associada a rejeição de entrega, aceite parcial, perda de continuidade, retrabalho, atraso, falha de rastreabilidade ou descumprimento de critérios de aceite, poderá ser considerada para fins de acompanhamento gerencial e repercussões na medição, observadas as regras deste Termo de Referência e do Anexo V – Critérios de Glosa.

O IDE será calculado com base na seguinte fórmula:

$$\text{IDE} = ((Q_{sr} \times 0,5) + (Q_{sp} \times 0,25)) \times 100$$

Onde:

Qsr = quantidade de desmobilizações, substituições ou desligamentos vinculados a entregas rejeitadas, tarefas rejeitadas ou demandas formalmente registradas com rejeição de aceite;

Qsp = quantidade de desmobilizações, substituições ou desligamentos vinculados a entregas aceitas parcialmente, tarefas aceitas parcialmente ou demandas formalmente registradas com aceite parcial.

A meta referencial do IDE será igual a 0 (zero), considerando que substituições, desligamentos ou desmobilizações associadas a entregas rejeitadas ou aceitas

parcialmente representam risco à continuidade, à qualidade, à rastreabilidade e à estabilidade da execução contratual.

Para fins de apuração do IDE, somente serão consideradas as substituições, desligamentos ou desmobilizações que possuamnexo objetivo com rejeição da entrega, aceite parcial, necessidade de retrabalho, descumprimento de prazo, perda de rastreabilidade, falha de transferência de conhecimento ou outro impacto mensurável sobre a execução da Ordem de Serviço.

Não serão consideradas negativamente no IDE as substituições ou desmobilizações regularmente comunicadas, sem impacto objetivo sobre a execução, realizadas com manutenção da qualificação exigida, preservação da continuidade, transferência adequada de conhecimento, atualização tempestiva de acessos e cumprimento dos prazos, evidências, critérios de aceite e Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis.

O IDE possui natureza gerencial, fiscalizatória e de apoio à avaliação da continuidade da execução. Eventual repercussão na medição dependerá da demonstração de impacto objetivo sobre a entrega, prazo, qualidade, rastreabilidade, aceite ou NMS, bem como da existência de fato gerador específico previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

5.3. Indicadores de sustentação

Os indicadores de sustentação aplicam-se às atividades de sustentação, incidentes, defeitos, manutenções corretivas, correções em garantia, suporte técnico especializado, atendimento a falhas, indisponibilidades, degradações de serviço e demais demandas sujeitas a prazos de início de atendimento, resposta técnica, plano de ação, contorno, solução ou correção.

É indicador de sustentação:

I. IAPS – Índice de Atendimento aos Prazos de Sustentação.

O IAPS será apurado com base nos chamados, incidentes, tarefas, demandas de sustentação ou eventos concretos sujeitos a Níveis Mínimos de Serviço, observando-se a prioridade atribuída, o prazo aplicável, eventuais suspensões justificadas, o tempo efetivamente consumido, as evidências registradas e o resultado do atendimento.

5.3.1. IAPS – Indicador de Atendimento aos Prazos de Sustentação

O IAPS é indicador **aplicável às atividades de sustentação**, incidentes, defeitos, manutenções corretivas, suporte técnico especializado e demais atendimentos sujeitos a prazo de resposta, contorno, correção ou solução, tendo por finalidade aferir o cumprimento dos prazos definidos no Anexo III – Matriz de Priorização e Níveis Mínimos de Serviço (NMS), nas Ordens de Serviço, nos chamados técnicos ou nos demais instrumentos formais de acionamento.

O IAPS será calculado com base na seguinte fórmula:

$$\text{IAPS} = (\text{quantidade de atendimentos concluídos dentro do prazo aplicável} \div \text{quantidade total de atendimentos com prazo aplicável no período}) \times 100$$

A apuração observará os prazos definidos no Anexo III – Matriz de Priorização e Níveis Mínimos de Serviço (NMS), nas Ordens de Serviço, nos chamados técnicos ou nos demais instrumentos formais de acionamento.

Quando houver descumprimento de prazos, a repercussão na medição observará os critérios de glosa previstos no Anexo V – Critérios de Glosa, sem prejuízo do registro de desempenho insatisfatório e da adoção das demais medidas contratuais cabíveis.

6. Faixas de interpretação dos indicadores e repercussões na medição

As faixas de interpretação dos indicadores serão organizadas conforme a natureza do indicador, distinguindo-se entre indicadores de produtividade, indicadores de desenvolvimento e manutenção e indicadores de sustentação.

A apuração de resultado inferior às faixas referenciais previstas neste Anexo deverá orientar a fiscalização quanto à causa do desvio, sua extensão, sua recorrência, seu impacto objetivo sobre a execução contratual e sua eventual repercussão na medição.

A aplicação de glosa dependerá da configuração de fato gerador específico, da demonstração de causa imputável à CONTRATADA, da definição da base de cálculo economicamente vinculada ao evento afetado e da observância das regras previstas no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço, nos Níveis Mínimos de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

6.1. Faixas dos indicadores de produtividade

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação referencial	Repercussão na medição
IPP – indicador de Produtividade por Perfil	≥ 100%	Produtividade referencial mínima atendida	Sem repercussão específica por produtividade, sem prejuízo da análise de aceite, qualidade, evidências e NMS.
	≥ 85% e < 100%	Desvio leve de produtividade por perfil técnico	Registro para acompanhamento e, quando cabível, solicitação de justificativa.
	≥ 70% e < 85%	Desvio relevante de produtividade por perfil técnico	Solicitação de justificativa, plano de correção ou reavaliação da composição dos perfis.
	< 70%	Desvio crítico de produtividade por perfil técnico	Análise circunstanciada pela fiscalização, podendo ensejar plano de correção, substituição de perfil, registro de desempenho insatisfatório ou glosa, quando houver fato gerador específico.
	≥ 90%	Capacidade produtiva global satisfatória	Sem repercussão específica por produtividade global.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação referencial	Repercussão na medição
ICP – indicador de Capacidade Produtiva do Período	≥ 80% e < 90%	Desvio leve de produtividade global	Registro para acompanhamento e eventual justificativa.
	≥ 70% e < 80%	Desvio relevante de produtividade global, após compensação entre perfis produtivos	Solicitação de justificativa, plano de correção e análise da causa do desvio.
	< 70%	Desvio crítico de produtividade global, após compensação entre perfis produtivos	Análise circunstanciada pela fiscalização, podendo ensejar glosa se demonstrada causa imputável à CONTRATADA, fato gerador específico e inexistência de compensação suficiente no período.
IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação	≥ 70%	Desempenho gerencial satisfatório	Sem glosa sobre a base do perfil gerencial
	≥ 60% e < 70%	Desvio leve de atuação gerencial	Até 5% sobre a base do perfil gerencial
	≥ 50% e < 60%	Desvio relevante de atuação gerencial	Até 10% sobre a base do perfil gerencial
	< 50%	Desvio crítico de atuação gerencial	Até 20% sobre a base do perfil gerencial

6.1.1. Apuração de glosa por insuficiência de produtividade

A apuração de IPP inferior ao parâmetro referencial em determinado perfil profissional de referência não autoriza a aplicação cumulativa de glosa por produtividade localizada e por produtividade global quando ambas decorrerem do mesmo déficit de entrega. A fiscalização deverá observar a causa do desvio, a base de cálculo economicamente vinculada ao evento, a existência de fato gerador específico e as regras de não cumulatividade previstas no Anexo V – Critérios de Glosa.

Quando o ICP demonstrar produtividade global satisfatória, eventual insuficiência localizada de IPP deverá ser tratada, em regra, como ocorrência gerencial e fiscalizatória, podendo ensejar solicitação de justificativa, plano de correção, reavaliação da composição dos perfis, substituição de perfil técnico ou outras medidas de saneamento.

Nessa hipótese, a repercussão na medição somente será cabível quando a insuficiência localizada estiver associada a fato gerador específico, objetivamente verificável e imputável à CONTRATADA, tal como atraso, rejeição de entrega, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, descumprimento de NMS ou outro descumprimento previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

Quando o ICP demonstrar produtividade global insatisfatória e houver IPP insuficiente em um ou mais perfis profissionais de referência, a fiscalização poderá considerar tais elementos de forma conjunta para caracterização do déficit de produtividade do período,

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

vedada a duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador, a mesma base econômica e o mesmo marco temporal.

Não haverá glosa por insuficiência de produtividade global quando a insuficiência de USTs entregues decorrer de volume de demandas abertas, classificadas ou disponibilizadas pela CONTRATANTE em quantidade inferior à capacidade produtiva referencial global dos perfis produtivos mobilizados, desde que tal circunstância esteja formalmente registrada no processo de medição.

Nessa hipótese, deverá haver registro de justificativa dos Product Owners (POs), coordenadores ou responsáveis pela priorização das demandas, para fins de rastreabilidade, governança e eventual reavaliação da composição dos perfis para o período subsequente.

6.2. Faixas dos indicadores de desenvolvimento e manutenção

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação referencial	Repercussão na medição
IAS – Indicador de Aceitação de Entregas aplicável a desenvolvimento e manutenção	≥ 75%	Aceitação satisfatória das entregas submetidas	Sem repercussão específica pelo indicador, sem prejuízo da análise de atraso, rejeição material, evidências insuficientes ou descumprimento de NMS.
	≥ 65% e < 75%	Desvio moderado na aceitação das entregas	Poderá ensejar ajuste/glosa de até 10% sobre a base de cálculo do conjunto de entregas afetadas, quando houver rejeição, aceite parcial imputável à CONTRATADA, evidência insuficiente ou outro fato gerador previsto no Anexo V – Critérios de Glosa.
	≥ 55% e < 65%	Baixa efetividade das entregas	Poderá ensejar ajuste/glosa de até 20% sobre a base de cálculo do conjunto de entregas afetadas, além de plano de correção e análise das causas de rejeição, retrabalho ou aceite parcial.
	< 55%	Efetividade crítica das entregas	oderá ensejar ajuste/glosa de até 30% sobre a base de cálculo do conjunto de entregas afetadas, quando demonstrada causa imputável à CONTRATADA e fato gerador específico, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.
IDE – Indicador de Desmobilização de Equipe aplicável a desenvolvimento e manutenção	= 0	Meta atendida; ausência de desmobilização associada a rejeição ou aceite parcial	Sem repercussão específica, sem prejuízo do registro das substituições realizadas no período.
	> 0	Desmobilização associada a entrega rejeitada ou aceita parcialmente	Poderá ensejar glosa proporcional sobre a fatura mensal ou sobre a base de cálculo do evento afetado, quando demonstrado nexu objetivo entre a

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação referencial	Repercussão na medição
			desmobilização e o prejuízo à continuidade, qualidade, rastreabilidade, prazo, aceite ou NMS.

6.3. Faixas dos indicadores de sustentação

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação referencial	Repercussão na medição
IAPS – Indicador de Atendimento aos Prazos de Sustentação aplicável à sustentação	≥ 90%	Cumprimento satisfatório dos prazos de sustentação	Sem repercussão específica pelo indicador, sem prejuízo da análise de eventos críticos isolados.
	≥ 80% e < 90%	Desvio leve no atendimento aos prazos de sustentação	Registro para acompanhamento e eventual solicitação de justificativa. Havendo atraso concreto em chamado, incidente ou demanda de sustentação, aplica-se a glosa correspondente no Anexo V.
	≥ 70% e < 80%	Desvio relevante no atendimento aos prazos de sustentação	Solicitação de justificativa e plano de correção, com aplicação dos critérios de glosa por NMS quando configurado atraso, descumprimento ou reincidência.
	< 70%	Desvio crítico no atendimento aos prazos de sustentação	Aplicação dos critérios de glosa por NMS previstos no Anexo V, quando configurados os eventos de atraso, descumprimento ou reincidência, sem prejuízo de registro de desempenho insatisfatório.

As faixas de IAS, IAPS e IDE possuem natureza referencial e deverão orientar a fiscalização quanto à intensidade do acompanhamento, à necessidade de justificativa, à exigência de plano de correção e à eventual repercussão econômica na medição. A aplicação de glosa dependerá da identificação de fato gerador específico, da definição da base de cálculo economicamente vinculada ao evento afetado, da observância dos percentuais e limites previstos no Anexo V – Critérios de Glosa e da vedação de duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador e o mesmo marco temporal.

A repercussão econômica do IDE não decorrerá da simples substituição, desligamento ou desmobilização de profissional, mas da demonstração de nexos objetivos entre a desmobilização e a rejeição da entrega, aceite parcial, atraso, retrabalho, perda de rastreabilidade, falha de transferência de conhecimento, descumprimento de NMS ou outro impacto mensurável na execução.

A aplicação de glosa deverá observar, em qualquer hipótese, a base de cálculo, os percentuais, os fatores de reincidência, os tetos e as regras de não cumulatividade previstos no Anexo V – Critérios de Glosa.

Na hipótese de um mesmo fato gerar reflexo em mais de um indicador, a fiscalização deverá evitar duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador e o mesmo marco temporal, aplicando-se a regra de maior pertinência ou gravidade, conforme previsto no Anexo V.

A baixa performance de indicador não ensejará glosa imputável à CONTRATADA quando decorrer de insuficiência de demandas abertas pela CONTRATANTE, dependência formal de providência da Administração, indisponibilidade de ambiente sob responsabilidade do TJBA, alteração superveniente de escopo, reclassificação de prioridade, caso fortuito ou força maior devidamente comprovados, devendo a ocorrência ser formalmente registrada no processo de medição.

7. Exemplos ilustrativos de aplicação dos indicadores

7.1. Exemplos ilustrativos de aplicação do IPP

Para fins do exemplo, considera-se que a CONTRATANTE disponibilizou demandas suficientes para absorver integralmente a capacidade produtiva referencial do perfil no período.

Os exemplos a seguir possuem finalidade meramente ilustrativa, destinando-se a demonstrar a forma de aplicação do IPP por perfil profissional de referência no período de medição. A apuração efetiva observará as Ordens de Serviço, as demandas formalmente registradas, o Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, as evidências apresentadas, os aceites realizados e os demais critérios previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.

Perfil analisado: DESENV-02 – Desenvolvedor de Software Pleno

Produtividade referencial mensal: 154 UST por unidade de perfil

Período de medição: maio/2026

Quantidade mobilizada do perfil: 3 unidades de perfil DESENV-02

Capacidade esperada total do perfil: 616 UST

Exemplo I – IPP satisfatório, sem repercussão específica por produtividade

Unidade de capacidade do perfil	Produtividade esperada proporcional	UST aceita
DESENV-02-A	154	150
DESENV-02-B	154	175
DESENV-02-C	77	60
Total	385	385

Aplicando a fórmula:

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- $IPP = (\Sigma \text{USTs aceitas vinculadas ao perfil no período} \div \Sigma \text{produtividade referencial proporcional do perfil no período}) \times 100$
- $IPP = (385 \div 385) \times 100$
- $IPP = 100\%$
- Faixa aplicável: $IPP \geq 100\%$ — produtividade referencial mínima atendida.

Interpretação: A capacidade técnica mobilizada sob o perfil de referência DESENV-02, considerada de forma agregada nas Ordens de Serviço e nas demandas executadas no período, atingiu a produtividade referencial aplicável. Não há repercussão específica por produtividade, sem prejuízo da análise dos critérios de aceite, da qualidade das entregas, das evidências de execução e do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). A aferição do IPP não constitui avaliação individual de pessoas físicas. Seu objeto é a capacidade técnica mobilizada sob cada perfil de referência, aferida com base nas entregas aceitas vinculadas às Ordens de Serviço executadas no período de medição.

Nesse exemplo, o perfil DESENV-02, considerado de forma agregada no período de medição, atingiu produtividade satisfatória. Ainda que uma unidade de capacidade do perfil tenha apresentado produção inferior à sua produtividade referencial proporcional, o desempenho agregado do perfil foi compensado pelas demais unidades vinculadas ao mesmo perfil profissional de referência. Assim, não há fundamento para caracterizar improdutividade do perfil no período, sem prejuízo da análise de aceite, qualidade, evidências e cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

Exemplo II — IPP com desvio relevante, influenciado por baixa produtividade localizada

Unidade de capacidade do perfil	Produtividade referencial proporcional	UST aceita no período	Observação
DESENV-02-A	154 UST	150 UST	Produção compatível com a referência do perfil
DESENV-02-B	154 UST	145 UST	Produção próxima da referência do perfil
DESENV-02-C	154 UST	135 UST	Produção abaixo da referência, mas ainda relevante
DESENV-02-D	154 UST	25 UST	Produção significativamente inferior, com entregas rejeitadas ou sem aceite suficiente
Total do perfil DESENV-02	616 UST	455 UST	

Aplicando a fórmula:

- $IPP = (\Sigma \text{USTs aceitas vinculadas ao perfil no período} \div \Sigma \text{produtividade referencial proporcional do perfil no período}) \times 100$
- $IPP = (455 \div 616) \times 100$
- **IPP = 73,86%**

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- **Faixa aplicável:** IPP $\geq 70\%$ e $< 85\%$ — desvio relevante de produtividade por perfil técnico.

Interpretação: o perfil DESENV-02 apresentou produtividade agregada inferior à produtividade mínima esperada para o período, enquadrando-se na faixa de desvio relevante. Embora três unidades de capacidade do perfil tenham apresentado produção próxima da referência, a produção significativamente inferior de uma das unidades comprometeu o resultado agregado do perfil profissional de referência. Esse resultado deverá subsidiar a análise da fiscalização quanto à causa do desvio, à existência de impedimentos formalmente registrados, à suficiência de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE e à eventual imputabilidade à CONTRATADA. Poderá ensejar solicitação de justificativa, plano de correção ou reavaliação da composição dos perfis, e somente repercutirá na medição quando associado a fato gerador específico previsto neste Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou no Anexo V – Critérios de Glosa.

Exemplo III – IPP relevante do perfil, influenciado por unidade de capacidade com produtividade significativamente inferior

Unidade de capacidade do perfil	Produtividade referencial proporcional	UST aceita no período	Observação
DESENV-02-A	154 UST	110 UST	Produção compatível com a referência do perfil
DESENV-02-B	154 UST	105 UST	Produção próxima da referência do perfil
DESENV-02-C	154 UST	100 UST	Produção abaixo da referência, mas ainda relevante
DESENV-02-D	154 UST	25 UST	Produção significativamente inferior, com entregas rejeitadas ou sem aceite suficiente
Total do perfil DESENV-02	616 UST	340 UST	

Aplicando a fórmula:

- $IPP = (\Sigma \text{USTs aceitas vinculadas ao perfil no período} \div \Sigma \text{produtividade referencial proporcional do perfil no período}) \times 100$
- $IPP = (340 \div 616) \times 100$
- **IPP = 55,19%**
- **Faixa aplicável:** IPP $< 70\%$ — desvio crítico de produtividade por perfil técnico.

Interpretação: o perfil DESENV-02 apresentou produtividade agregada em faixa crítica, em razão do impacto negativo produzido por uma unidade de capacidade com produtividade significativamente inferior. O resultado justifica análise circunstanciada pela fiscalização, solicitação de justificativa, plano de correção ou reavaliação da composição dos perfis, podendo repercutir na medição somente quando associado a fato gerador específico previsto neste Termo de Referência ou no Anexo V – Critérios de Glosa.

Nesse exemplo, observa-se que a aferição permanece agregada por perfil profissional de referência, sem individualização da pessoa física mobilizada.

A eventual repercussão em glosa dependerá da demonstração de fato gerador específico, como atraso imputável à CONTRATADA, rejeição de entrega, ausência ou insuficiência de evidências mínimas, descumprimento de NMS ou outro descumprimento previsto neste Termo de Referência e no Anexo V – Critérios de Glosa, vedada a duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador.

7.1.1. Comparação entre os Exemplos II e III

A comparação entre os Exemplos II e III demonstra que o IPP não se destina ao controle individual de pessoa física, mas à aferição agregada da produtividade do perfil profissional de referência no período de medição.

No Exemplo II, embora uma unidade de capacidade tenha apresentado produtividade significativamente inferior, o resultado agregado do perfil DESENV-02 permaneceu acima de 70%, enquadrando-se na faixa de desvio relevante em relação à produtividade mínima esperada. A situação evidencia que a baixa produtividade localizada pode comprometer o resultado agregado do perfil, ainda que parte das demais unidades de capacidade tenha contribuído para reduzir o impacto do desvio.

No Exemplo III, a produtividade significativamente inferior de uma das unidades de capacidade reduziu o resultado consolidado do perfil DESENV-02 para patamar inferior a 70%, enquadrando-o na faixa de desvio crítico. Nesse caso, a situação justifica atuação fiscalizatória mais intensa, solicitação de justificativa, plano de correção, reavaliação da composição dos perfis e eventual repercussão na medição, desde que associada a fato gerador específico previsto neste Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou no Anexo V – Critérios de Glosa.

Em ambos os casos, a análise deve permanecer centrada no desempenho agregado do perfil profissional de referência, e não na responsabilização direta de pessoa física específica, preservando-se a lógica de contratação por perfis, sem dedicação exclusiva, sem subordinação direta e orientada a resultados.

7.1.2. Exemplo de composição do relatório por perfil alocado

Identificador do perfil alocado: PERFIL-001

Perfil: DESENV-02 – Desenvolvedor de Software Pleno

OS	Atividade do catálogo	UST	Aceite	Retrabalho	NMS
OS-017	Implementação média	18	Aceita	Não	Cumprido
OS-021	Correção crítica	14	Aceita	Sim	Parcial
OS-024	Implementação pequena	10	Aceita	Não	Cumprido

7.1.2.1. Alocação parcial do perfil

Quando uma ou mais unidades de capacidade de determinado perfil profissional de referência forem mobilizadas por período inferior ao mês completo, a produtividade mínima referencial será calculada proporcionalmente aos dias úteis de efetiva mobilização de cada unidade no período de medição, sendo o resultado consolidado pelo somatório das produtividades proporcionais apuradas para o respectivo perfil.

- **Produtividade referencial proporcional da unidade de capacidade = produtividade mínima mensal do perfil × (dias úteis de efetiva mobilização da unidade ÷ dias úteis do mês de referência)**
- **Produtividade referencial proporcional do perfil no período = Σ produtividades referenciais proporcionais das unidades de capacidade do respectivo perfil**

Para fins desta regra, consideram-se dias úteis de efetiva mobilização aqueles compreendidos entre a data formal de início da atuação do perfil na Ordem de Serviço, frente de trabalho ou demanda registrada e a data formal de encerramento, substituição, desmobilização ou término do período de medição, conforme registros constantes dos instrumentos oficiais de acompanhamento.

Exemplo: caso o perfil ARQSOF-02 possua produtividade mínima referencial de 193 UST/mês por unidade de capacidade e, em determinado mês com 20 dias úteis, tenham sido mobilizadas três unidades desse perfil em períodos distintos, a produtividade referencial proporcional do perfil ARQSOF-02 no período será apurada de forma agregada, conforme demonstrado abaixo:

Unidade de capacidade do perfil	Dias úteis de efetiva mobilização	Produtividade referencial proporcional
ARQSOF-02-A	20 dias úteis	193,00 UST
ARQSOF-02-B	10 dias úteis	96,50 UST
ARQSOF-02-C	5 dias úteis	48,25 UST
Total do perfil ARQSOF-02		337,75 UST

Nesse exemplo, a produtividade referencial proporcional do perfil ARQSOF-02 no período será de 337,75 UST, correspondente ao somatório das produtividades proporcionais das unidades de capacidade efetivamente mobilizadas no mês de medição. A apuração permanece agregada por perfil profissional de referência, sem individualização de pessoa física, servindo como base para comparação com o somatório das USTs efetivamente entregues e aceitas no âmbito do mesmo perfil.

7.1.2.2. Exemplo prático

Exemplo: em determinada frente de desenvolvimento, vinculada a um perfil LDESENV, foram apurados os seguintes resultados no período:

- ICP da frente: 80%

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- IAS da frente: 60%
- IPP médio dos perfis produtivos vinculados: 65%
- $IDF = (80 \times 0,50) + (60 \times 0,30) + (65 \times 0,20)$
- $IDF = 40 + 18 + 13$
- $IDF = 71\%$

No mesmo período, dos 10 entregáveis gerenciais exigíveis, apenas 6 foram aceitos pela fiscalização.

- $IGG = (6 \div 10) \times 100$
- $IGG = 60\%$
- $IPP-G = (IDF \times 0,70) + (IGG \times 0,30)$
- $IPP-G = (71 \times 0,70) + (60 \times 0,30)$
- $IPP-G = 49,7 + 18$
- $IPP-G = 67,7\%$
- Faixa aplicável: $\geq 60\%$ e $< 70\%$ — desvio leve de atuação gerencial.

Caso demonstrado nexos entre a falha de liderança técnica e os desvios observados na frente acompanhada, poderá ser aplicada glosa de até 5% sobre o valor mensal proporcional do perfil LDESENV vinculado à frente no período, observadas as regras de não cumulatividade.

7.2. Exemplos ilustrativos de aplicação do ICP

Os exemplos a seguir possuem finalidade meramente ilustrativa, destinando-se a demonstrar a aplicação do ICP como indicador de produtividade global da capacidade técnica mobilizada no período de medição. A apuração efetiva observará as Ordens de Serviço, as demandas formalmente registradas, o Catálogo Inicial de Serviços/Produtos, as evidências apresentadas, os aceites realizados, os impedimentos formalmente registrados e os demais critérios previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.

Exemplo I – ICP satisfatório, com compensação global entre perfis produtivos

No período de medição, foram mobilizados perfis produtivos com capacidade referencial global de 1.000 UST. A CONTRATANTE disponibilizou demandas suficientes para absorção integral dessa capacidade, totalizando 1.000 UST em demandas formalmente abertas, classificadas e disponíveis para execução.

Perfil profissional de referência	Produtividade referencial proporcional no período	USTs aceitas no período	Resultado
DESENV-02	616	455	Abaixo da referência do perfil
DESENV-03	193	250	Acima da referência do perfil
ANR-03	193	210	Acima da referência do perfil
Total	1.002	915	

Base de comparação do período:

- **Base de comparação** = menor valor entre capacidade produtiva referencial global e volume de demandas abertas pela CONTRATANTE.
- Base de comparação = menor valor entre 1.002 UST e 1.000 UST.
- **Base de comparação = 1.000 UST.**

Aplicando a fórmula:

- $ICP = (USTs \text{ entregues e aceitas no período} \div \text{base de comparação do período}) \times 100$
- $ICP = (915 \div 1.000) \times 100$
- $ICP = 91,50\%$
- **Faixa aplicável:** $ICP \geq 90\%$ — capacidade produtiva global satisfatória.

Interpretação: embora o perfil DESENV-02 tenha apresentado desempenho inferior à sua produtividade referencial, a produtividade excedente dos demais perfis produtivos mobilizados compensou parcialmente essa insuficiência localizada, resultando em ICP satisfatório. Nesse cenário, a baixa produtividade localizada deverá ser tratada, em regra, como ocorrência gerencial e fiscalizatória, sem glosa automática por produtividade global, sem prejuízo da análise de fatos objetivos específicos, como atraso, rejeição de entrega, ausência de evidências ou descumprimento de NMS.

Exemplo II – ICP insatisfatório, sem compensação global suficiente

No período de medição, foram mobilizados perfis produtivos com capacidade referencial global de 1.000 UST. A CONTRATANTE disponibilizou demandas suficientes para absorção integral dessa capacidade, totalizando 1.000 UST em demandas formalmente abertas, classificadas e disponíveis para execução.

Perfil profissional de referência	Produtividade referencial proporcional no período	USTs aceitas no período	Resultado
DESENV-02	616	340	Abaixo da referência do perfil
DESENV-03	193	180	Ligeiramente abaixo da referência do perfil
ANR-03	193	175	Abaixo da referência do perfil
Total	1.002		

Base de comparação do período:

- Base de comparação = menor valor entre capacidade produtiva referencial global e volume de demandas abertas pela CONTRATANTE.
- Base de comparação = menor valor entre 1.002 UST e 1.000 UST.
- Base de comparação = 1.000 UST.

Aplicando a fórmula:

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- $ICP = (USTs \text{ entregues e aceitas no período} \div \text{base de comparação do período}) \times 100$
- $ICP = (695 \div 1.000) \times 100$
- $ICP = 69,50\%$
- **Faixa aplicável:** $ICP < 70\%$ — desvio crítico de produtividade global, após compensação entre perfis produtivos.

Interpretação: nesse cenário, a insuficiência de produtividade do perfil DESENV-02 não foi compensada pelo desempenho dos demais perfis produtivos mobilizados, resultando em produtividade global crítica no período. A situação justifica análise circunstanciada pela fiscalização, solicitação de justificativa, plano de correção, reavaliação da composição dos perfis e eventual repercussão na medição, desde que demonstrada causa imputável à CONTRATADA e fato gerador específico previsto neste Termo de Referência ou no Anexo V – Critérios de Glosa.

Exemplo III – ICP crítico associado a fato gerador específico de glosa

No período de medição, foram mobilizados perfis produtivos com capacidade referencial global de 1.000 UST. A CONTRATANTE disponibilizou demandas suficientes para absorção integral dessa capacidade, totalizando 1.000 UST em demandas formalmente abertas, classificadas e disponíveis para execução.

Perfil profissional de referência	Produtividade referencial proporcional no período	USTs aceitas no período	Resultado
DESENV-02	616	340	Abaixo da referência do perfil
DESENV-03	193	180	Abaixo da referência do perfil
ANR-03	193	175	Abaixo da referência do perfil
Total	1.002	695	

Base de comparação do período:

- Base de comparação = menor valor entre capacidade produtiva referencial global e volume de demandas abertas pela CONTRATANTE.
- Base de comparação = menor valor entre 1.002 UST e 1.000 UST.
- **Base de comparação = 1.000 UST.**

Aplicando a fórmula:

- $ICP = (USTs \text{ entregues e aceitas no período} \div \text{base de comparação do período}) \times 100$
- $ICP = (695 \div 1.000) \times 100$
- **ICP = 69,50%**
- **Faixa aplicável:** $ICP < 70\%$ — desvio crítico de produtividade global, após compensação entre perfis produtivos.

Nesse cenário, a produtividade global da capacidade técnica mobilizada ficou abaixo da faixa mínima de referência, mesmo após a compensação entre os perfis produtivos. A fiscalização deverá, então, verificar se o déficit decorreu de causa imputável à CONTRATADA e se há fato gerador específico previsto neste Termo de Referência, no Anexo V – Critérios de Glosa, nas Ordens de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

Para fins meramente ilustrativos, suponha-se que, dentro do período de medição, a baixa produtividade global tenha resultado no atraso de entrega da OS-045, classificada como P2, cujo prazo máximo aplicável era de 5 dias úteis, mas cuja conclusão ocorreu em 8 dias úteis, sem causa suspensiva ou excludente reconhecida pela fiscalização.

- Prazo previsto: 5 dias úteis.
- Prazo efetivamente consumido: 8 dias úteis.
- Excedente de prazo: 3 dias úteis.
- Percentual de atraso em relação ao prazo aplicável:
- Percentual de atraso = $(3 \div 5) \times 100$
- Percentual de atraso = 60%
- Faixa de atraso aplicável: F3 — atraso superior a 50% e até 100% do prazo aplicável.

Considerando, ainda, para fins ilustrativos:

- Base de cálculo economicamente vinculada à OS-045: R\$ 20.000,00.
- Percentual de glosa aplicável para prioridade P2 e faixa F3: 12%.
- Fator de reincidência: 1,00, por se tratar da primeira ocorrência de mesma natureza no período.

Aplicando a fórmula de glosa prevista no Anexo V:

- Glosa do evento = Base de cálculo × Percentual da tabela de prioridade/faixa × Fator de reincidência
- Glosa do evento = R\$ 20.000,00 × 12% × 1,00
- Glosa do evento = R\$ 2.400,00

Neste exemplo, a glosa não decorre automaticamente do ICP crítico, mas do fato objetivo associado à baixa produtividade global: atraso imputável à CONTRATADA em Ordem de Serviço específica, enquadrado na faixa de atraso aplicável e calculado conforme os critérios do Anexo V.

Caso o mesmo déficit de produtividade também tenha impactado o IPP de determinado perfil, a fiscalização deverá evitar duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador e o mesmo marco temporal, aplicando a regra de maior pertinência ou gravidade prevista no Anexo V.

Comparação: A comparação entre os exemplos demonstra que o ICP atua como indicador de compensação global da produtividade. No Exemplo I, embora determinado perfil profissional de referência tenha apresentado produtividade inferior à sua expectativa proporcional, o desempenho excedente dos demais perfis produtivos permitiu que a

capacidade global mobilizada permanecesse em faixa satisfatória. No Exemplo II, a insuficiência localizada não foi compensada pelo conjunto da capacidade técnica mobilizada, resultando em desvio crítico de produtividade global. Em qualquer hipótese, a apuração do ICP não autoriza glosa automática ou cumulativa sobre o mesmo fato gerador já considerado no IPP, devendo ser observadas as regras de causalidade, base de cálculo, não cumulatividade e vedação ao bis in idem previstas neste Termo de Referência e no Anexo V – Critérios de Glosa.

7.2.1. Cenário 1 – Demanda suficiente e produtividade inferior ao patamar mínimo

No período de medição, foram mobilizados perfis produtivos cuja capacidade produtiva referencial proporcional totaliza 1.002 USTs.

No mesmo período, a CONTRATANTE abriu demandas equivalentes a 1.200 USTs, ou seja, em volume superior à capacidade produtiva referencial global do período.

Nessa situação, a base de comparação para aferição da produtividade corresponde à capacidade produtiva referencial global, isto é, 1.002 USTs.

Se a CONTRATADA entregar apenas 600 USTs aceitas no período, a produtividade apurada será de 59,88%, conforme a fórmula prevista neste Anexo.

- **$ICP = (600 \div 1.002) \times 100 = 59,88\%$**

Tratando-se de hipótese em que houve demanda suficiente para absorção integral da capacidade produtiva dos perfis mobilizados, o desempenho global inferior ao percentual mínimo aplicável deverá ser objeto de análise pela fiscalização, podendo ensejar solicitação de justificativa, plano de correção, reavaliação da composição da equipe, registro de desempenho insatisfatório e, quando associado a fato gerador expressamente previsto neste Termo de Referência ou em seus anexos, glosa ou demais repercussões contratuais cabíveis, observado o contraditório e a ampla defesa.

7.2.2. Cenário 2 – Demanda insuficiente aberta pela CONTRATANTE

No período de medição, foram efetivamente alocados 100 perfis, cuja capacidade produtiva referencial, considerada a razão de 10 USTs por perfil, totaliza 1.000 USTs.

No mesmo período, a CONTRATANTE abriu demandas equivalentes a 900 USTs, ou seja, em volume inferior à capacidade produtiva referencial do período.

Nessa situação, a base de comparação para aferição da produtividade corresponde ao volume de demandas efetivamente abertas pela CONTRATANTE, isto é, 900 USTs.

Se a CONTRATADA entregar 810 USTs aceitas no período, a produtividade apurada será de 90%, conforme a fórmula prevista neste Anexo.

Como a insuficiência de demanda aberta decorreu da própria CONTRATANTE, não haverá glosa por diferença entre a capacidade produtiva referencial e o volume de USTs entregues, devendo haver registro formal de justificativa pelos Product Owners (POs), coordenadores ou responsáveis pela priorização, bem como eventual reavaliação interna do volume de perfis para o período subsequente.

7.2.3. Cenário 3 – Demanda suficiente e produtividade satisfatória

No período de medição, foram efetivamente alocados 100 perfis, cuja capacidade produtiva referencial, considerada a razão de 10 USTs por perfil, totaliza 1.000 USTs.

No mesmo período, a CONTRATANTE abriu demandas equivalentes a 1.100 USTs, em volume suficiente para absorção integral da capacidade produtiva do período.

Nessa hipótese, a base de comparação para aferição da produtividade corresponde à capacidade produtiva referencial, isto é, 1.000 USTs.

Se a CONTRATADA entregar 950 USTs aceitas no período, a produtividade apurada será de 95%.

Nessa situação, considera-se atendido o parâmetro de produtividade do período, não havendo glosa por insuficiência de produção, sem prejuízo da verificação dos demais critérios de aceite, qualidade, Níveis Mínimos de Serviço e demais obrigações contratuais aplicáveis.

Tabela – Simulações ilustrativas de fechamento do período faturado

Cenário	Perfis alocados	Capacidade produtiva referencial (UST)	Demandas abertas pelo TJ (UST)	Base de comparação (UST)	USTs entregues	Produtividade apurada	Resultado
1	100	1.000	1.200	1.000	600	60%	Produtividade inferior à base de comparação. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa formal. Eventual glosa dependerá de fato gerador específico, causa imputável e observância do Anexo V.
2	100	1.000	900	900	810	90%	Sem glosa por insuficiência de demanda, desde que registrada a menor disponibilização de demandas pelo TJBA, com justificativa dos responsáveis pela priorização.
3	100	1.000	1.100	1.000	950	95%	Sem repercussão

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Cenário	Perfis alocados	Capacidade produtiva referencial (UST)	Demandas abertas pelo TJ (UST)	Base de comparação (UST)	USTs entregues	Produtividade apurada	Resultado
							específica por produtividade global, ressalvada a análise de descumprimento dos específicos de prazo, aceite, evidências, retrabalho ou NMS.

7.3. Exemplo ilustrativo de aplicação do IPP-G

Este exemplo possui finalidade meramente ilustrativa e demonstra a aplicação do IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação, considerando o desempenho da frente acompanhada e o cumprimento dos entregáveis gerenciais exigíveis no período.

Exemplo: em determinada frente de desenvolvimento, vinculada ao perfil LDESENV – Líder Técnico de Desenvolvimento, foram apurados os seguintes resultados no período:

- ICP da frente: 80%
- IAS da frente: 60%
- IPP médio dos perfis produtivos vinculados à frente: 65%

Aplicando a fórmula do IDF para frentes de desenvolvimento e manutenção:

- $IDF = (ICP \text{ da frente} \times 0,50) + (IAS \text{ da frente} \times 0,30) + (IPP \text{ médio dos perfis produtivos vinculados à frente} \times 0,20)$
- $IDF = (80 \times 0,50) + (60 \times 0,30) + (65 \times 0,20)$
- $IDF = 40 + 18 + 13$
- $IDF = 71\%$

No mesmo período, dos 10 entregáveis gerenciais exigíveis para a frente acompanhada, 6 foram aceitos pela fiscalização.

Aplicando a fórmula do IGG:

- $IGG = (\text{Entregáveis gerenciais exigíveis e aceitos no período} \div \text{Entregáveis gerenciais exigíveis no período}) \times 100$
- $IGG = (6 \div 10) \times 100$
- $IGG = 60\%$

Aplicando a fórmula do IPP-G:

- $IPP-G = (IDF \times 0,70) + (IGG \times 0,30)$
- $IPP-G = (71 \times 0,70) + (60 \times 0,30)$

- IPP-G = 49,7 + 18
- IPP-G = 67,7%
- Faixa aplicável: $\geq 60\%$ e $< 70\%$ — desvio leve de atuação gerencial.

Nesse exemplo, caso seja demonstrado nexos objetivos entre falha de liderança técnica, coordenação, acompanhamento, orientação, gestão de impedimentos ou prevenção de retrabalho e os desvios observados na frente acompanhada, poderá ser aplicada glosa de até 5% sobre o valor mensal proporcional do perfil LDESENV vinculado à frente no período, observadas as regras de não cumulatividade, vedação ao bis in idem e demais critérios previstos no Anexo V – Critérios de Glosa.

Não haverá aplicação de glosa sobre o perfil gerencial se os desvios decorrerem de insuficiência de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE, decisão de priorização dos Product Owners, dependência formal da Administração, indisponibilidade de ambiente sob responsabilidade do TJBA, alteração superveniente de escopo, falha de terceiro não imputável à CONTRATADA ou outro fator externo devidamente registrado.

8. Registro e transparência da apuração do período

Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá apresentar demonstrativo consolidado contendo, no mínimo:

- I. quantidade de perfis efetivamente alocados no período;
- II. capacidade produtiva referencial correspondente;
- III. volume total de demandas abertas pela CONTRATANTE no período, expresso em UST;
- IV. volume total de USTs efetivamente entregues e aceitas;
- V. produtividade apurada por perfil alocado, quando aplicável;
- VI. produtividade global do período;
- VII. entregas aceitas, aceitas com ressalvas e rejeitadas;
- VIII. evidências de testes, validações e qualidade técnica;
- IX. cumprimento dos prazos de sustentação e dos Níveis Mínimos de Serviço;
- X. registros de retrabalho, reentregas, falhas em garantia, impedimentos, riscos e justificativas para desvios;
- XI. indicação do cenário aplicável, quando utilizadas as simulações referenciais deste Anexo;
- XII. eventuais registros de glosa, justificativas ou recomendações de readequação da composição dos perfis para o período subsequente;
- XIII. plano de ação corretivo, quando aplicável.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

A CONTRATANTE validará as informações apresentadas à luz dos registros das Ordens de Serviço, das demandas classificadas no catálogo, dos aceites realizados e das justificativas formais eventualmente apresentadas pelos POs, coordenadores ou responsáveis pela priorização.

ANEXO V – CRITÉRIOS DE GLOSA

POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

1. Objetivo

O presente Anexo estabelece os critérios objetivos para aplicação de glosas decorrentes do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de modo proporcional à prioridade da demanda, ocorrência, defeito, falha ou entrega afetada, à extensão do atraso verificado e à eventual reincidência no período de medição.

As glosas previstas neste Anexo têm por finalidade refletir, na medição mensal, o desempenho insuficiente da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos prazos e condições mínimas de execução estabelecidos neste Termo de Referência, em seus anexos e nas Ordens de Serviço.

2. Natureza da glosa

A glosa:

- I. constitui mecanismo de ajuste econômico da medição, em razão de inexecução parcial, atraso, desconformidade ou descumprimento objetivo dos NMS;
- II. não se confunde com penalidade administrativa;
- III. não afasta, quando cabível, a aplicação de advertência, multa, impedimento ou outras sanções previstas no contrato e na legislação;
- IV. deverá observar contraditório e possibilidade de manifestação da CONTRATADA no âmbito do processo de medição/fiscalização.

3. Base de cálculo da glosa

A glosa incidirá, preferencialmente, sobre o valor medido da entrega, da Ordem de Serviço, do item do catálogo ou do grupo de serviços diretamente afetado pelo descumprimento, conforme a forma de medição adotada.

3.1. Regra subsidiária

Quando não for possível segregar com segurança o valor do evento afetado, a glosa poderá incidir sobre o subtotal mensal do conjunto de serviços correlatos ao descumprimento, desde que o critério adotado seja objetivamente justificado no processo de medição.

4. Faixas de atraso

As faixas de atraso previstas neste item aplicam-se exclusivamente às demandas de sustentação, incidentes, defeitos, manutenções corretivas, correções em garantia, suporte técnico especializado e demais atendimentos sujeitos a Níveis Mínimos de Serviço de início de atendimento, resposta técnica, plano de ação, contorno, solução ou correção, conforme definido no Anexo III – Matriz de Priorização e NMS.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Para fins de glosa, nessas hipóteses, o atraso será classificado segundo a proporção de extrapolação do prazo de NMS aplicável ao chamado, incidente, tarefa, demanda de sustentação ou evento concreto afetado, e não em relação à OS mensal como um todo:

Faixa	Critério de atraso em relação ao prazo do NMS
F1	atraso de até 25% do prazo aplicável
F2	atraso superior a 25% e até 50%
F3	atraso superior a 50% e até 100%
F4	atraso superior a 100% do prazo aplicável, ou não atendimento no ciclo esperado

A OS mensal, por sua natureza de instrumento de consolidação e acompanhamento do período, poderá conter múltiplas tarefas, demandas, chamados ou entregas. Assim, para fins de apuração de atraso e eventual glosa, a aferição deverá recair, preferencialmente, sobre a tarefa, chamado, demanda, entrega ou evento concreto afetado, e não automaticamente sobre a totalidade da OS mensal.

As faixas de atraso deste item não se aplicam automaticamente às demandas planejadas de desenvolvimento, manutenção evolutiva, manutenção adaptativa, manutenção perfectiva, projetos, melhorias ou entregas organizadas em OS mensal com cronograma próprio. Nesses casos, eventual repercussão na medição deverá observar o prazo, marco, entrega, critério de aceite e base de cálculo economicamente vinculados à demanda ou tarefa afetada.

A distribuição das tarefas em sprints, ciclos ou iterações é de responsabilidade da CONTRATADA, como mecanismo interno de gestão da execução, não constituindo, por si só, marco contratual de glosa, salvo quando a sprint, ciclo ou iteração tiver sido expressamente vinculada, pela CONTRATANTE, a entrega, marco, prazo ou critério de aceite formalmente registrado em Ordem de Serviço ou instrumento equivalente.

Quando uma demanda planejada de desenvolvimento ou manutenção possuir prazo contratual específico e houver atraso imputável à CONTRATADA, eventual repercussão na medição deverá observar a base de cálculo economicamente vinculada à entrega afetada, a justificativa técnica da fiscalização, as regras de não cumulatividade e os critérios de glosa aplicáveis a atraso, rejeição, evidência insuficiente ou descumprimento de aceite, vedada a aplicação automática das faixas próprias de sustentação quando incompatíveis com a natureza da Ordem de Serviço.

4.1. Regra de incidência

O percentual correspondente incidirá sobre a base de cálculo definida no tópico “Base de cálculo da glosa” deste Anexo.

4.2. Eventos críticos

Nos eventos classificados como P1, o atraso relevante ou a ausência de atendimento dentro do ciclo esperado será considerado descumprimento grave, justificando os percentuais mais elevados previstos nesta tabela.

5. Reincidência no período de medição ou em períodos consecutivos

A reincidência de descumprimento de mesma natureza implicará agravamento da glosa, mediante aplicação dos fatores multiplicadores previstos neste item.

Para fins deste Anexo, considera-se reincidência a repetição de descumprimento referente ao mesmo indicador, obrigação mensurável ou marco de controle, quando ocorrer:

- I. no mesmo período de medição; ou
- II. em períodos de medição consecutivos, ainda que o evento específico, chamado, tarefa, entrega ou Ordem de Serviço afetada seja diverso.

Considera-se de mesma natureza, para fins de reincidência, o descumprimento reiterado de obrigação mensurável relacionada ao mesmo tipo de evento, tais como:

- I. atraso no início do atendimento;
- II. atraso na resposta técnica, plano de ação ou contorno;
- III. atraso na solução, correção ou entrega;
- IV. descumprimento de prazo de correção em garantia;
- V. descumprimento reiterado de entrega de evidências mínimas exigidas para aceite;
- VI. utilização indevida de status suspensivo com impacto na contagem de prazo;
- VII. reincidência de rejeições, aceites parciais ou desconformidades associadas ao mesmo indicador de qualidade ou aceite.

A reincidência em períodos consecutivos deverá ser caracterizada com base em registros objetivos de medição, evidências de descumprimento e vinculação ao mesmo indicador ou obrigação mensurável, vedado o agravamento automático quando os eventos possuírem causas distintas, não imputáveis à CONTRATADA, ou quando houver causa excludente devidamente reconhecida pela fiscalização.

Ocorrência de mesma natureza no mesmo período de medição ou em períodos consecutivos	Fator de agravamento
1ª ocorrência	1,00
2ª ocorrência	1,25
3ª ocorrência	1,50
4ª ocorrência ou mais	2,00

5.1. Conceito de mesma natureza

Considera-se de mesma natureza, para fins deste item, o descumprimento reiterado de NMS referente ao mesmo tipo de obrigação mensurável, tal como:

- I. atraso no início do atendimento;
- II. atraso na resposta técnica/plano de ação;
- III. atraso na solução/correção/entrega;
- IV. descumprimento de prazo de correção em garantia;
- V. descumprimento reiterado de entrega de evidências mínimas exigidas para aceite.

6. Fórmula de cálculo

A glosa por evento será calculada conforme a seguinte fórmula:

Glosa do evento = Base de cálculo × Percentual da tabela de prioridade/faixa × Fator de reincidência

Onde:

- **Base de cálculo** = valor medido do evento, OS, entrega, item de catálogo ou grupo de serviços afetado;
- **Percentual da tabela** = percentual correspondente à combinação entre prioridade e faixa de atraso;
- **Fator de agravamento** = multiplicador previsto no tópico “Reincidência no período de medição” deste Anexo.

6.1. Exemplo ilustrativo

Para um evento classificado como P2, com atraso enquadrado em F3, incidente sobre uma entrega com base de cálculo de R\$ 10.000,00, sendo a segunda ocorrência de mesma natureza no período:

Glosa = $10.000 \times 12\% \times 1,25$ = R\$ 1.500,00

7. Cumulação e não cumulatividade

7.1. Regra geral

Para um mesmo evento, não haverá cumulação automática e ilimitada de glosas por múltiplos descumprimentos concorrentes.

7.2. Critério aplicável

Quando o mesmo evento envolver mais de um descumprimento simultâneo, deverá ser aplicada:

- I. a glosa correspondente ao descumprimento mais gravoso; ou

- II. a cumulação de glosas, apenas quando recaírem sobre marcos distintos, autonomamente verificáveis e não sobrepostos.

7.3. Marcos distintos

Consideram-se marcos distintos, por exemplo:

- atraso no início do atendimento;
- atraso na apresentação de resposta técnica ou plano de ação;
- atraso na solução final;
- descumprimento do prazo de correção em garantia.

7.3.1. Exemplo prático envolvendo IPP e ICP

Caso o IPP de determinado perfil profissional de referência fique abaixo da faixa mínima e, no mesmo período, o ICP também indique produtividade global insatisfatória, não será admitida a aplicação automática de duas glosas sobre o mesmo déficit de produtividade. Nessa hipótese, a fiscalização deverá avaliar se o déficit localizado apurado pelo IPP foi o mesmo fato que contribuiu para o resultado global do ICP.

Se o ICP apenas refletir, em nível global, a mesma insuficiência já identificada no IPP, a repercussão econômica deverá ser tratada uma única vez, pelo critério mais adequado ao impacto efetivamente verificado. Somente haverá possibilidade de efeitos cumulativos se forem demonstrados fatos geradores distintos, tais como atraso imputável à CONTRATADA em uma Ordem de Serviço específica, rejeição material de entrega diversa ou descumprimento autônomo de NMS.

8. Glosas por falhas de evidência, aceite ou garantia

Sem prejuízo das glosas por atraso, poderão ser aplicadas glosas específicas quando houver:

8.1. Evidências insuficientes

Ausência, incompletude ou inadequação das evidências mínimas exigidas para validação, aceite ou medição da entrega:

- a) glosa de 2% sobre a base de cálculo do evento afetado, na primeira ocorrência;
- b) glosa de 4% na reincidência dentro do mesmo período de medição.

8.2. Rejeição por desconformidade material

Quando a entrega for rejeitada por desconformidade técnica ou funcional relevante em relação à Ordem de Serviço, ao catálogo de serviços/produtos ou aos critérios de aceite, será aplicada glosa de 5%, sem prejuízo da obrigação de correção.

Para fins deste item, a glosa incidirá sobre a base de cálculo economicamente vinculada à entrega rejeitada, assim compreendida, preferencialmente, na seguinte ordem:

- I. o valor da própria entrega, quando esta estiver individualizada na medição, na Ordem de Serviço ou no catálogo de serviços/produtos;
- II. o valor da parcela da Ordem de Serviço à qual a entrega rejeitada estiver vinculada, quando não houver individualização econômica autônoma da entrega;
- III. o subtotal mensal do grupo de serviços correlato, quando não for tecnicamente possível individualizar, de forma objetiva, o valor da entrega ou da parcela específica da Ordem de Serviço afetada, hipótese em que a motivação deverá constar expressamente do processo de medição.

Considera-se desconformidade material relevante, para fins deste item, a entrega que:

- a) não atenda aos requisitos funcionais ou técnicos definidos;
- b) apresente defeitos, inconsistências ou omissões que impeçam seu aceite;
- c) não observe os critérios mínimos de qualidade, integridade, rastreabilidade ou documentação exigidos;
- d) dependa de retrabalho substancial para ser considerada apta ao aceite.

8.3. Descumprimento de correção em garantia

O descumprimento do prazo de correção de falha ou defeito identificado em garantia será tratado conforme a tabela geral de prioridade e faixa de atraso, observada a prioridade atribuída ao caso.

9. Teto de glosas

O total de glosas aplicadas no período de medição observará os seguintes limites:

- I. até 20% do valor mensal medido do grupo de serviços afetado, como regra geral;
- II. até 30% do valor mensal medido do grupo de serviços afetado, quando houver descumprimentos graves e reiterados envolvendo eventos classificados como P1.

9.1. Superação do teto e medidas adicionais

Atingido o teto de glosas, a CONTRATANTE poderá, conforme o caso:

- I. registrar desempenho contratual insatisfatório;
- II. exigir plano de ação corretivo;
- III. instaurar procedimento para aplicação de penalidades contratuais;
- IV. adotar outras medidas administrativas cabíveis.

10. Suspensão, exclusão ou revisão da glosa

A glosa não será aplicada, ou poderá ser revista, quando a CONTRATADA comprovar, de forma objetiva, que o descumprimento decorreu exclusivamente de:

- I. dependência formal de informação, validação, decisão ou providência a cargo da CONTRATANTE;
- II. indisponibilidade de ambiente, infraestrutura, acesso ou ferramenta sob responsabilidade da CONTRATANTE;
- III. reclassificação formal da prioridade;
- IV. suspensão regularmente registrada do prazo;
- V. caso fortuito ou força maior devidamente comprovados.

10.1. Glosa decorrente de suspensão indevida de prazo

Quando, nos termos do Anexo III – Matriz de Priorização e Níveis Mínimos de Serviço (NMS), for constatada suspensão indevida de prazo por alteração inadequada de status, o período indevidamente suspenso será reintegrado à contagem do prazo consumido pela CONTRATADA.

Considera-se suspensão indevida de prazo a utilização, manutenção ou invocação de status suspensivo, tais como “pendente PO”, “pendente fornecedor”, “pendente solicitante”, “pausado”, “aguardando validação”, “aguardando informação”, “bloqueado” ou nomenclatura equivalente, sem causa objetiva, formalmente registrada, verificável e não imputável à CONTRATADA.

Constatada a suspensão indevida imputável à CONTRATADA, será aplicada glosa direta de 5% sobre o valor do faturamento mensal apurado para o período de medição afetado, antes da dedução dessa própria glosa, assegurados o contraditório, a ampla defesa e a motivação expressa da fiscalização.

Sem prejuízo da glosa direta prevista no parágrafo anterior, a glosa decorrente de eventual descumprimento do NMS será apurada com base no prazo efetivamente consumido após a reintegração do período indevidamente suspenso, aplicando-se a fórmula geral prevista neste Anexo:

- **Glosa do evento = Base de cálculo × Percentual da tabela de prioridade/faixa × Fator de reincidência**

Para fins de enquadramento da faixa de atraso, será considerada a diferença entre o prazo máximo aplicável ao NMS e o prazo efetivamente consumido após a reintegração do período indevidamente suspenso.

Quando a utilização indevida de status suspensivo não resultar em atraso efetivo de NMS, mas comprometer a rastreabilidade, a auditabilidade ou a transparência da execução, permanecerá aplicável a glosa direta de 5% sobre o valor do faturamento mensal do período de medição afetado, desde que caracterizada a imputabilidade à CONTRATADA e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

A aplicação da glosa direta prevista neste item não impede a adoção de medidas corretivas, o registro de desempenho insatisfatório ou a exigência de plano de correção, observadas as regras de não cumulatividade e vedação ao bis in idem previstas neste Anexo.

Não será aplicada a glosa prevista neste item quando a suspensão decorrer de dependência formal da CONTRATANTE, indisponibilidade de ambiente sob responsabilidade do TJBA, pendência de terceiro não imputável à CONTRATADA, alteração superveniente de escopo, reclassificação de prioridade, caso fortuito, força maior ou outro fator externo devidamente registrado.

10.1.1. Exemplo ilustrativo de aplicação

Suponha-se que determinada demanda de sustentação tenha prazo máximo de solução de 8 horas úteis, conforme prioridade atribuída no Anexo III. A demanda foi registrada às 9h, e a CONTRATADA alterou seu status para “aguardando informação” às 11h, suspendendo a contagem do prazo por 4 horas.

Posteriormente, a fiscalização constatou que não havia solicitação objetiva de informação pendente, nem dependência formal da CONTRATANTE, de terceiro ou de fator externo não imputável à CONTRATADA. Nessa hipótese, as 4 horas indevidamente suspensas serão reintegradas à contagem do prazo consumido.

Se, após a reintegração, o tempo efetivamente consumido ultrapassar o prazo máximo aplicável ao NMS, a glosa por atraso será calculada conforme a fórmula geral deste Anexo:

- **Glosa do evento = Base de cálculo × Percentual da tabela de prioridade/faixa × Fator de reincidência**

Além disso, por se tratar de suspensão indevida imputável à CONTRATADA, será aplicada a glosa direta de 5% sobre o valor do faturamento mensal do período de medição afetado, assegurados o contraditório, a ampla defesa e a motivação expressa da fiscalização.

Caso a reintegração do período indevidamente suspenso não resulte em atraso efetivo do NMS, mas fique caracterizada a utilização indevida do status suspensivo com prejuízo à rastreabilidade, auditabilidade ou transparência da execução, permanecerá aplicável a glosa direta de 5% sobre o faturamento mensal do período afetado, observadas as mesmas garantias procedimentais.

10.2. Ônus da comprovação

A demonstração da causa excludente ou mitigadora competirá à CONTRATADA, mediante registro tempestivo e documentação suficiente.

11. Procedimento de registro e transparência

Toda glosa deverá ser formalmente registrada no processo de medição, com indicação, no mínimo:

- I. do evento ou entrega afetada;
- II. da prioridade atribuída;
- III. do NMS aplicável;
- IV. do prazo previsto e do prazo efetivamente consumido;
- V. da faixa de atraso;
- VI. da base de cálculo utilizada;
- VII. do percentual aplicado;
- VIII. do eventual fator de reincidência;
- IX. do valor final glosado;
- X. da motivação e das evidências correspondentes.

12. Efeito pedagógico e melhoria contínua

As glosas previstas neste Anexo têm natureza de indução ao desempenho adequado e tempestivo da CONTRATADA, devendo sua aplicação observar proporcionalidade, rastreabilidade, transparência e aderência aos objetivos da contratação, especialmente a pronta resolução de problemas em ativos e serviços de maior criticidade para o Tribunal.

13. Glosas vinculadas aos indicadores

As glosas vinculadas aos indicadores de produtividade, desenvolvimento/manutenção e sustentação observarão as faixas previstas nas tabelas seguintes, sem prejuízo da necessidade de identificação objetiva do fato gerador, demonstração de causa imputável à CONTRATADA, definição da base de cálculo economicamente afetada e observância das regras de não cumulatividade, reincidência, tetos e vedação ao bis in idem previstas neste Anexo.

A apuração de resultado inferior às metas referenciais dos indicadores não implicará aplicação automática de glosa. A repercussão na medição dependerá da análise da fiscalização quanto à causa do desvio, à extensão do impacto, à recorrência, à suficiência de demandas disponibilizadas pela CONTRATANTE, aos impedimentos formalmente registrados e à existência de descumprimento objetivo previsto neste Termo de Referência, nas Ordens de Serviço, nos Níveis Mínimos de Serviço ou nos demais instrumentos formais de execução contratual.

13.1. Glosas relacionadas aos indicadores de produtividade — IPP, ICP e IPP-G

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
IPP – Índice de Produtividade por Perfil	≥ 100%	Produtividade referencial mínima atendida	0%	Não se aplica	Sem glosa específica por produtividade do perfil, sem prejuízo da análise de atrasos, rejeições,

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
					evidências insuficientes, retrabalho ou descumprimento de NMS.
IPP – Índice de Produtividade por Perfil	≥ 85% e < 100%	Desvio leve de produtividade por perfil	Até 5%	Valor mensal proporcional do perfil profissional de referência afetado	Aplicável somente quando demonstrado fato gerador específico, causa imputável à CONTRATADA e impacto objetivo na execução.
IPP – Índice de Produtividade por Perfil	≥ 70% e < 85%	Desvio relevante de produtividade por perfil	Até 10%	Valor mensal proporcional do perfil profissional de referência afetado	Exige análise circunstanciada da fiscalização, considerando demandas efetivamente disponibilizadas, impedimentos registrados e entregas aceitas.
IPP – Índice de Produtividade por Perfil	< 70%	Desvio crítico de produtividade por perfil	Até 20%	Valor mensal proporcional do perfil profissional de referência afetado	Aplicável quando caracterizado déficit relevante de entrega imputável à CONTRATADA, vedada duplicidade com glosa global pelo mesmo fato gerador.
ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período	≥ 90%	Capacidade produtiva global satisfatória	0%	Não se aplica	Sem glosa específica por produtividade global, sem prejuízo de glosas por descumprimentos específicos.
ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período	≥ 80% e < 90%	Desvio leve de produtividade global	Até 5%	Valor mensal da medição dos perfis produtivos afetados	Aplicável quando houver déficit global imputável à CONTRATADA, observada a demanda efetivamente disponibilizada.
ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período	≥ 70% e < 80%	Desvio relevante de produtividade global	Até 10%	Valor mensal da medição dos perfis produtivos afetados	Exige análise da causa do desvio, da suficiência de demandas e da existência de impedimentos formalmente registrados.
ICP – Índice de Capacidade Produtiva do Período	< 70%	Desvio crítico de produtividade global	Até 20%	Valor mensal da medição dos perfis produtivos afetados	Aplicável quando demonstrado déficit global de produtividade imputável à CONTRATADA, vedada cumulatividade com IPP sobre o mesmo déficit.
IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação	≥ 70%	Desempenho gerencial satisfatório	0%	Não se aplica	Sem glosa específica sobre o perfil gerencial.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação	≥ 60% e < 70%	Desvio leve de atuação gerencial	Até 5%	Valor mensal proporcional do perfil gerencial vinculado à frente afetada	Aplicável somente quando demonstrado nexos entre falha de gestão, coordenação, liderança ou facilitação e o desempenho insatisfatório da frente acompanhada.
IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação	≥ 50% e < 60%	Desvio relevante de atuação gerencial	Até 10%	Valor mensal proporcional do perfil gerencial vinculado à frente afetada	Exige motivação específica da fiscalização e demonstração de impacto objetivo na execução.
IPP-G – Índice de Produtividade dos Perfis de Gestão, Coordenação, Liderança e Facilitação	< 50%	Desvio crítico de atuação gerencial	Até 20%	Valor mensal proporcional do perfil gerencial vinculado à frente afetada	Aplicável quando demonstrada falha grave ou recorrente de gestão, coordenação, liderança, facilitação, acompanhamento, comunicação, gestão de riscos ou remoção de impedimentos.

13.2. Glosas relacionadas aos indicadores de desenvolvimento e manutenção — IAS e IDE

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
IAS – Indicador de Aceitação de Entregas	≥ 75%	Aceitação satisfatória das entregas	0%	Não se aplica	Sem glosa específica pelo indicador, sem prejuízo de glosas por atraso, rejeição material, evidências insuficientes ou descumprimento de NMS.
	≥ 65% e < 75%	Redução moderada da efetividade das entregas	Até 10%	Valor da OS, entrega, sprint, ciclo ou conjunto de entregas afetadas	Aplicável quando houver aceite parcial, rejeição, retrabalho, falha de evidência ou desconformidade imputável à CONTRATADA.
	≥ 55% e < 65%	Baixa efetividade das entregas	Até 20%	Valor da OS, entrega, sprint, ciclo ou conjunto de entregas afetadas	Exige análise das causas das rejeições, aceites parciais, retrabalho e desconformidades verificadas.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
	< 55%	Efetividade crítica das entregas	Até 30%	Valor da OS, entrega, sprint, ciclo ou conjunto de entregas afetadas	Aplicável quando houver comprometimento relevante da qualidade, aceite, evidências, prazo ou conformidade das entregas.
IDE – Índice de Desmobilização de Equipe	= 0	Meta atendida	0%	Não se aplica	Substituições regulares, sem impacto objetivo, não geram glosa.
	> 0 e ≤ 5%	Impacto leve de desmobilização	Até 5%	Valor mensal proporcional do perfil ou da frente de trabalho afetada	Aplicável quando a desmobilização estiver associada a aceite parcial, rejeição, atraso, retrabalho ou perda de continuidade.
	> 5% e ≤ 10%	Impacto relevante de desmobilização	Até 10%	Valor mensal proporcional do perfil ou da frente de trabalho afetada	Exige demonstração de impacto objetivo sobre continuidade, rastreabilidade, qualidade, prazo ou aceite.
	> 10%	Impacto crítico de desmobilização	Até 20%	Valor mensal proporcional do perfil ou da frente de trabalho afetada	Aplicável quando houver prejuízo relevante à execução, perda de continuidade, falha de transferência de conhecimento ou recorrência de substituições impactantes.

13.3. Glosas relacionadas ao indicador de sustentação — IAPS

Indicador	Faixa de resultado	Interpretação	Percentual de glosa	Base de cálculo	Condição de aplicação / observações
IAPS – Índice de Atendimento aos Prazos de Sustentação	≥ 90%	Cumprimento satisfatório dos prazos de sustentação	0%	Não se aplica	Sem glosa específica pelo indicador, sem prejuízo de análise de eventos críticos isolados.
	≥ 80% e < 90%	Desvio leve no cumprimento dos prazos	Até 10%	Valor mensal das demandas, chamados, tarefas ou atendimentos de sustentação afetados	Aplicável quando houver atraso imputável à CONTRATADA em atendimento, resposta, contorno, correção ou solução.
	≥ 70% e < 80%	Desvio relevante no	Até 20%	Valor mensal das demandas,	Exige análise da prioridade, extensão do

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

		cumprimento dos prazos		chamados, tarefas ou atendimentos de sustentação afetados	atraso, reincidência e impacto operacional.
	< 70%	Desvio crítico no cumprimento dos prazos	Até 30%	Valor mensal das demandas, chamados, tarefas ou atendimentos de sustentação afetados	Aplicável quando houver descumprimento relevante ou recorrente dos NMS de sustentação, observadas as regras de reincidência e não cumulatividade.

Na hipótese de um mesmo fato produzir reflexo em mais de um indicador, deverá ser evitada a duplicidade de glosa sobre o mesmo fato gerador, a mesma base econômica e o mesmo marco temporal, aplicando-se a regra de maior pertinência ou gravidade, conforme a natureza do descumprimento e o impacto efetivamente verificado.

Quando o mesmo evento puder ser enquadrado simultaneamente como baixa produtividade, atraso, rejeição de entrega, aceite parcial, descumprimento de NMS, desmobilização impactante ou falha de evidência, a fiscalização deverá motivar a escolha do critério de glosa aplicável, preservando a proporcionalidade, a rastreabilidade da medição e a vedação ao bis in idem.

ANEXO VI – CATÁLOGO INICIAL DE SERVIÇOS/PRODUTOS

1. Objeto do Anexo

O presente Anexo estabelece o Catálogo Inicial de Serviços/Produtos aplicável à execução do contrato, com a finalidade de padronizar o enquadramento das atividades demandadas, os perfis técnicos aptos à execução, os produtos ou resultados esperados, as evidências mínimas, os critérios de enquadramento por complexidade e os parâmetros referenciais de produtividade em Unidades de Serviço Técnico – UST.

Este Anexo integra o Termo de Referência e deverá ser observado na emissão das Ordens de Serviço, na fiscalização da execução, na aferição de produtividade, na validação das entregas e na medição dos serviços executados.

2. Finalidade e natureza do catálogo

O catálogo possui natureza referencial, operacional e vinculada à governança da execução contratual, destinando-se a padronizar a classificação das atividades demandadas, reduzir subjetividade no enquadramento das Ordens de Serviço, orientar a escolha dos perfis técnicos aptos, estabelecer produtos/resultados esperados, apoiar a aferição de produtividade e subsidiar o aceite, a fiscalização e a medição.

A utilização do catálogo não afasta a necessidade de detalhamento da demanda na respectiva Ordem de Serviço, especialmente quanto ao escopo, prioridade, criticidade, critérios específicos de aceite, prazos aplicáveis, dependências, evidências complementares e Níveis Mínimos de Serviço incidentes.

3. Regras gerais de aplicação

O enquadramento da demanda deverá ser realizado na Ordem de Serviço correspondente, com indicação do item do catálogo aplicável, da complexidade adotada, dos perfis técnicos requeridos, das evidências mínimas esperadas e dos critérios de aceite pertinentes.

As quantidades referenciais de UST previstas neste catálogo possuem natureza de parâmetro inicial de mensuração e produtividade, podendo ser calibradas pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, com base no histórico de execução, na evolução da maturidade da gestão contratual, em benchmarking com contratações análogas e na experiência acumulada durante a execução.

Os prazos de execução serão definidos na Ordem de Serviço, observados a natureza da atividade, a complexidade do enquadramento, a criticidade do ativo afetado, a prioridade atribuída, os Níveis Mínimos de Serviço previstos no Anexo III e os critérios de aceite aplicáveis.

Atividades não previstas expressamente neste catálogo poderão ser enquadradas por analogia técnica em item equivalente, mediante motivação formal na Ordem de Serviço e registro pela fiscalização. A analogia deverá observar similaridade de objeto, complexidade, perfis aptos, produto esperado, evidências mínimas e esforço referencial.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Não serão consideradas válidas, para fins de aceite e contagem de produtividade, atividades sem evidências mínimas, entregas sem rastreabilidade com a Ordem de Serviço, atividades rejeitadas sem saneamento ou entregas incompatíveis com os padrões técnicos definidos pelo TJBA.

4. Critérios gerais de enquadramento de complexidade

O enquadramento de cada atividade em baixa, média ou alta complexidade deverá observar os critérios objetivos definidos neste Anexo, considerando, entre outros fatores, escopo, abrangência, quantidade de áreas envolvidas, número de requisitos, quantidade de módulos, telas, endpoints ou integrações, impacto em dados, exigência de testes, risco, criticidade, dependências externas, requisitos não funcionais e necessidade de validação formal.

Na hipótese de uma demanda apresentar características de mais de uma faixa de complexidade, deverá prevalecer a faixa que melhor represente o maior nível de risco, impacto, esforço técnico ou exigência de validação, mediante justificativa na Ordem de Serviço.

O enquadramento por complexidade não poderá ser utilizado para remunerar mera disponibilidade de profissional, devendo estar vinculado a atividade efetivamente demandada, executada, evidenciada e aceita.

4.1. Critérios objetivos por grupo de serviço

Grupo	Complexidade	Critérios objetivos
AN – Análise, requisitos e especificação	Baixa	• Escopo: 1 área demandante; 1 processo/jornada simples; poucas exceções. • Elicitação: até 2 oficinas/reuniões; até 10 requisitos/histórias; critérios de aceitação simples. • Dependências: sem integrações ou integração já conhecida/estável. • Validação: 1 ciclo de revisão/aprovação com o solicitante. • Artefatos: Especificação Funcional curta + registro de decisões.
	Média	• Escopo: 2–3 áreas; processo com ramificações e regras com exceções. • Elicitação: 3–5 oficinas; 10–30 requisitos; mapeamento de regras e casos alternativos. • Dependências: 1–3 integrações a levantar; impactos em dados/telas/relatórios. • Validação: até 2 ciclos de ajuste (revisão + refinamento). • Artefatos: Especificação Funcional + matriz de impacto parcial + backlog priorizado.
	Alta	• Escopo: 4+ áreas; processo crítico/estruturante; múltiplas regras e cenários. • Elicitação: 6+ oficinas; 30+ requisitos; alinhamento inter áreas. • Dependências: múltiplas integrações; dependências externas; alto impacto em fluxos/dados. • Conformidade: requisitos fortes de segurança/LGPD/auditoria; rastreabilidade fim-a-fim. • Validação: 3+ ciclos de ajuste/homologação; validações formais. • Artefatos: Especificação Funcional completa + matriz de impacto + critérios de aceite detalhados + decisões (ADR).
AR – Arquitetura e desenho de solução	Baixa	• Mudança: ajuste pontual em arquitetura existente; sem alteração estrutural. • Abrangência: 1 sistema/1 contexto; até 1 integração já estabelecida. • Artefatos: 1–2 diagramas atualizados; registro sucinto de decisão. • NFR: requisitos simples (logging, timeout, erros). • Governança: sem dependência de comitê/arquitetura.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Grupo	Complexidade	Critérios objetivos
	Média	• Mudança: evolução com 2–3 componentes; padrões de integração definidos. • Integrações: 1–3 contratos (API/evento); erros/retry/logs. • Artefatos: 2–3 diagramas + documento de solução + ADR(s). • NFR: observabilidade; requisitos moderados de segurança. • Validação: até 2 iterações com DEV/QA/Infra.
	Alta	• Mudança: arquitetura nova/reestruturação (modularização, microserviços, mensageria). • Integrações: múltiplas integrações; versionamento e compatibilidade. • Artefatos: 4+ diagramas; catálogo de APIs/eventos; ADRs completos; análise de riscos. • NFR: SLA, escalabilidade, resiliência, segurança/auditoria. • Cloud/Infra: landing zone, custos, redes, identidade, segregação de ambientes. • Validação: 3+ iterações + alinhamentos formais.
DEV – Desenvolvimento de software	Baixa	• Escopo: 1 módulo; 1 tela/endpoint; mudança localizada. • Regras: simples; poucas validações. • Dados: sem migração; alterações triviais. • Integrações: inexistentes ou já existentes sem mudança de contrato. • Testes: unitário básico + verificação manual; baixo risco.
	Média	• Escopo: 2–3 módulos; 2–5 endpoints e/ou 2–3 telas; fluxo com variações. • Regras: exceções; regras de negócio intermediárias. • Dados: 1–3 entidades afetadas; scripts + rollback simples. • Integrações: 1 integração simples; logs + tratamento de erro. • Testes: regressão direcionada; até 2 ciclos de correção.
	Alta	• Escopo: múltiplos módulos/serviços; 6+ endpoints; fluxo E2E. • Regras: complexas (concorrência, idempotência, cálculos). • Dados: mudança estrutural/migração; volumetria relevante. • Integrações: múltiplas integrações; auth externa; versionamento. • NFR: performance, segurança, auditoria, observabilidade. • Testes: automação relevante e/ou carga/segurança; 3+ ciclos.
QA – Testes e garantia da qualidade	Baixa	• Cobertura: 1 fluxo; até 15 casos. • Ambiente: 1 ambiente; poucos perfis. • Evidências: básicas; relatório simples. • NFR: não aplicável.
	Média	• Cobertura: 2–3 fluxos; 16–40 casos; regressão parcial. • Ambiente: 2 ambientes e/ou múltiplos perfis; massa preparada. • Automação: smoke/regressão curta. • Ciclos: até 2 rodadas correção/reteste.
	Alta	• Cobertura: 4+ fluxos; 40+ casos; regressão ampla. • Ambiente: múltiplos ambientes; compatibilidade (browser/device). • NFR: performance e/ou segurança e/ou usabilidade formal. • Automação: suítes com pipeline e relatórios. • Ciclos: 3+ rodadas + homologação assistida.
CO – Consultoria técnica especializada	Baixa	• Tema: orientação pontual; baixa ambiguidade • Interações: até 2 reuniões. • Entregável: parecer curto + premissas.
	Média	• Tema: diagnóstico com alternativas; trade-offs. • Interações: 3–5 reuniões; 2–3 áreas. • Entregável: recomendações + plano de ação; riscos moderados.
	Alta	• Tema: estratégia transversal e alto impacto. • Interações: 6+ reuniões; múltiplas áreas; governança. • Entregável: relatório completo + matriz de riscos + roadmap + validação formal.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Grupo	Complexidade	Critérios objetivos
RE – Relatórios técnicos e gerenciais	Baixa	- Fontes: até 2; dados prontos. - Lógica: simples; layout padrão. - Validação: 1 rodada.
	Média	- Fontes: 2–3; consolidação e filtros. - Lógica: cálculos moderados; layout ajustado. - Qualidade: checagens básicas; 1–2 validações.
	Alta	- Fontes: múltiplas; conciliação extensa. - Lógica: cálculos complexos; histórico; exceções. - Conformidade: auditoria/evidências; requisitos formais. - Validação: múltiplas iterações.
DB – Banco de dados e engenharia de dados	Baixa	- Alteração: query/índice/view simples. - Volumetria: baixa; risco baixo. - Operação: rollback trivial.
	Média	- Alteração: 2–3 entidades; tuning moderado; procedures/triggers. - Volumetria: média; plano de execução. - Operação: scripts versionados + rollback; 1–2 ajustes.
	Alta	- Alteração: migração/mudança estrutural; tuning avançado. - Volumetria: alta; impacto SLA. - Operação: plano de migração + rollback + validação pós-carga + monitoração. - Conformidade: governança e segurança de dados.
BI – Business Intelligence e análise de dados	Baixa	- Modelagem: simples; poucas medidas/tabelas. - Visual: poucas visões. - Operação: refresh simples.
	Média	- Modelagem: intermediária; medidas DAX/SQL. - Visual: filtros/drill-down; layout ajustado. - Operação: gateway/agenda; validação.
	Alta	- Modelagem: dimensional completo; medidas complexas; tuning. - Dados: múltiplas fontes; dicionário; segurança (RLS). - Operação: refresh incremental/monitoria; validação formal e iterações.
DOC – Documentação de software e processos	Baixa	- Volume: até 10 páginas/5 endpoints; 1 componente. - Revisão: 1 ciclo.
	Média	- Volume: 10–30 páginas; 6–20 endpoints; 2–3 componentes. - Conteúdo: exemplos + troubleshooting; 1–2 ciclos.
	Alta	- Volume: 30+ páginas; 20+ endpoints; documentação completa + runbook. - Publicação: múltiplas revisões; controle de versão.
CM – Gestão de conteúdo de portais	Baixa	- Conteúdo: até 5 itens; ajuste simples. - Dependências: sem reestruturação. - Validação: rápida.
	Média	- Conteúdo: 6–20 itens; ajustes de navegação. - Qualidade: checklist (links/SEO/acessibilidade básica). - Validação: 1–2 revisões.
	Alta	- Conteúdo: 20+ itens; reorganização (IA). - Qualidade: acessibilidade/conformidade; integrações/embeds. - Validação: múltiplas aprovações e iterações.
MOB – Desenvolvimento mobile	Baixa	- Escopo: ajuste pontual; 1 plataforma. - Integrações: 0–1; sem offline. - Publicação: sem loja.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Grupo	Complexidade	Critérios objetivos
	Média	• Escopo: 2 plataformas OU feature moderada; push/biometria simples. • Integrações: 1-2; logs/erro. • Publicação/Testes: checklist; alguns dispositivos; até 2 iterações.
	Alta	• Escopo: app novo/feature grande; offline/sync. • Integrações: múltiplas; auth forte; segurança. • Publicação/Testes: muitos devices; compliance; 3+ iterações.

5. Critérios mínimos de aceite e evidências

O aceite das atividades do catálogo dependerá da apresentação das evidências mínimas compatíveis com a natureza do serviço, da rastreabilidade com a Ordem de Serviço, da conformidade com os padrões técnicos definidos pelo TJBA, da inexistência de defeitos impeditivos e da validação pela CONTRATANTE, quando aplicável.

As evidências mínimas poderão incluir, conforme a natureza da atividade: especificação funcional, backlog, matriz de impacto, diagramas, decisão arquitetural, código-fonte versionado, pull request ou merge request, scripts, plano de rollback, relatório técnico, registros de teste, prints, logs, relatório de qualidade, relatório de segurança, documentação técnica, manual, runbook, painel publicado, evidências de homologação e aceite do requisitante.

A ausência, insuficiência, inconsistência ou impossibilidade de auditoria das evidências mínimas poderá impedir o aceite da entrega e sua consideração para fins de medição, sem prejuízo das glosas e demais repercussões contratuais cabíveis.

6. Relação com os Níveis Mínimos de Serviço e critérios de glosa

Os itens deste catálogo deverão ser aplicados em conjunto com a Matriz de Priorização e Níveis Mínimos de Serviço prevista no Anexo III e com os Critérios de Glosa previstos no Anexo V.

Quando a atividade envolver incidente, defeito, correção, sustentação, garantia ou risco à continuidade operacional, os prazos e prioridades deverão observar, além do enquadramento em UST, a criticidade do ativo, o impacto da ocorrência e os marcos de atendimento definidos no Anexo III.

O enquadramento em UST não substitui o cumprimento dos critérios de aceite, das evidências mínimas e dos Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis.

7. Revisão e atualização do catálogo

O presente catálogo constitui versão inicial de referência e poderá ser revisado pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, para calibrar pesos de produtividade, ajustar critérios de enquadramento, incluir, consolidar ou desdobrar atividades, aperfeiçoar evidências mínimas, corrigir inconsistências e adequar o instrumento à maturidade da gestão contratual e ao histórico de execução.

As revisões do catálogo não poderão alterar a natureza do objeto contratado nem desfigurar o modelo de execução e remuneração previsto no Termo de Referência.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Eventuais revisões deverão ser formalmente registradas e comunicadas à CONTRATADA, com preservação da rastreabilidade das medições e da governança da execução.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

8. CATÁLOGO INICIAL DE REFERÊNCIA

8.1. AN – Análise, requisitos e especificação

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.AN.01	Levantamento e documentação de requisitos.	Identificação das necessidades do usuário e definição do escopo funcional.	ANR-02, ANR-03	Especificação Funcional no repositório institucional + validação do solicitante.	8	16	25
SR.AN.02	Análise de requisitos	Análise técnica e funcional dos requisitos levantados.	ANR-02, ANR-03	Especificação Funcional no repositório institucional + aprovação do parecerista.	8	15	25
SR.AN.03	Modelagem de processos	Modelagem dos fluxos de negócio (BPMN).	ANR-02, ANR-03	Diagramas BPMN versionados + breve narrativa do processo.	5	10	18
SR.AN.04	Análise de impacto de mudança	Avaliação técnica de impactos decorrentes de alterações em sistemas.	ANR-02, ANR-03	Especificação Funcional com matriz de impacto + recomendações.	5	12	20
SR.AN.05	Prototipação de funcionalidades	Criação de protótipos para validação com usuários.	ANR-02, ANR-03	Protótipo navegável + registro de feedback + Especificação Funcional atualizada.	8	16	24
SR.AN.06	Levantamento de Requisitos para Portais	Identificação de funcionalidades, conteúdos, fluxos e integrações do portal.	ANR-02, ANR-03	Especificação Funcional + mapa de conteúdo + inventário de integrações.	10	18	30
SR.AN.07	Modelagem de Arquitetura da Informação	Estruturação de menus, seções, navegação e organização de páginas.	ANR-02, ANR-03	Especificação Funcional + blueprint de navegação.	6	12	20
SR.AN.08	Definição de Wireframes	Protótipos estruturais das páginas para validação de layout e informação.	ANR-02, ANR-03	Wireframes versionados + parecer de usabilidade.	4	8	12
SR.AN.09	Definição de arquitetura mobile	Escolha de arquitetura (MVC, MVVM, Clean Architecture).	ANR-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Documento de arquitetura + registro de decisões.	6	12	20
SR.AN.10	Configuração de ambiente mobile	Setup de ambiente Android/iOS.	ANR-02, ANR-03, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Ambiente configurado + checklist de ferramentas + instruções de build.	4	8	15
SR.AN.11	Definição de padrões de código	Padronização de desenvolvimento (linters, convenções, "branching").	ANR-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Guia técnico aprovado + configuração de linters pre-commit.	4	10	15

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

8.2. AR – Arquitetura e desenho de solução

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.AR.01	Definição de arquitetura de sistemas (monólito, microserviços etc.).	Definição de arquitetura de sistemas (microserviços, monólito etc.)	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Documento de arquitetura + diagramas atualizados + registro de decisões.	12	20	35
SR.AR.02	Avaliação de arquitetura existente.	Avaliação de arquitetura existente	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Relatório técnico com recomendações + plano de melhorias.	8	15	25
SR.AR.03	Definição técnica de solução para demanda específica.	Definição técnica de solução para demanda específica	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Documento de solução + impactos mapeados.	8	15	25
SR.AR.04	Definição de padrões e mecanismos de integração (APIs, eventos, mensageria).	Definição de padrões e mecanismos de integração	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Documento + diagramas de integração + catálogo de APIs/eventos.	10	20	40
SR.AR.05	Definição de arquitetura em nuvem (Azure/AWS/GCP).	Definição de arquitetura em nuvem	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Blueprint cloud + estimativa de custos + landing zone (quando aplicável).	10	18	30
SR.AR.06	Análise arquitetural focada em desempenho.	Análise arquitetural focada em desempenho	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Relatório técnico + recomendações.	8	15	25
SR.AR.07	Definição de requisitos e padrões de segurança.	Definição de requisitos e padrões de segurança	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Matriz de controles + recomendações + artefatos de conformidade.	8	18	35

8.3. DEV – Desenvolvimento de software

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DEV.01	Desenvolvimento de Aplicação Backend	Implementação da lógica de negócio, camada de autenticação, serviços, APIs e integração com banco de dados conforme requisitos e arquitetura definidos.	DESENV-01, LDESENV, DESENV-02, DESENV-03,	Código-fonte backend implementado; serviços e APIs desenvolvidos; integração com banco de dados realizada; testes unitários básicos; documentação técnica mínima.	20	30	45
SR.DEV.02	Desenvolvimento de Aplicação Frontend	Implementação das interfaces do sistema com base nos protótipos, ou interface típica do sistema, integrado ao backend	DESENV-01, LDESENV, DESENV-02, DESENV-03,	Código-fonte frontend implementado; telas desenvolvidas conforme wireframes/protótipos; integração com APIs; responsividade básica; validações de formulário	15	25	40
SR.DEV.03	Desenvolvimento de Integrações entre sistemas	Implementação de integrações com sistemas externos ou internos, utilizando APIs, mensageria, webservice ou outros mecanismos que visem integrar sistema-sistema	DESENV-01, LDESENV, DESENV-02, DESENV-03,	Código de integração implementado; consumo ou exposição de APIs; tratamento de erros e exceções; logs de integração; documentação técnica da integração.	15	30	50

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DEV.04	Desenvolvimento de Scripts de Banco de Dados	Criação de scripts para definição e manipulação da estrutura de dados, incluindo tabelas, índices e procedures que sejam independentes de desenvolvimento de funcionalidades em outra linguagem ou como complemento dela	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Scripts SQL (DDL/DML); criação/alteração de tabelas e índices; procedures/triggers (quando aplicável); versionamento de scripts	5	15	25
SR.DEV.05	Testes Unitários	Desenvolvimento de testes automatizados para validação das unidades de código implementadas.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, ATQ-02, ATQ-03	Suíte de testes unitários versionada; evidências de execução; relatório de cobertura quando aplicável; registro de resultado.	5	12	20
SR.DEV.06	Desenvolvimento de aplicações mobile (feature pontual)	Desenvolvimento Android/iOS para funcionalidade específica em app existente (para apps novos usar seção 4.2).	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + PR aprovado + evidências de testes.	8	15	25
SR.DEV.07	Desenvolvimento de Aplicação Monolítica	Implementação de sistema em arquitetura monolítica, com módulos integrados em uma única aplicação (backend e frontend), seguindo padrões definidos de organização e camadas.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte da aplicação monolítica versionado; estrutura em camadas (controller, service, repository); funcionalidades implementadas; build único da aplicação.	25	40	60
SR.DEV.08	Desenvolvimento de dashboards (quando parte de produto)	Implementação de painéis no contexto do produto/app; para BI corporativo usar seção 3.9.	DESENV-02, DESENV-03, ABI-03	Código-fonte versionado + PR aprovado + evidências de testes.	8	15	25
SR.DEV.09	Desenvolvimento e adequação de acessibilidade em sistemas e portais	Implementações de acessibilidade em sistemas e portais, conforme padrões e diretrizes de acessibilidade aplicáveis definidos pelo TJBA.	DESENV-02, DESENV-03, ATQ-02, ATQ-03	Código-fonte versionado; relatório de verificação de acessibilidade; evidências de validação.	8	16	30
SR.DEV.10	Desenvolvimento de serviços de autenticação	Implementação de controle de acesso (login, "tokens", perfis).	DESENV-02, DESENV-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02	Código-fonte versionado + PR aprovado + evidências de testes.	8	18	35
SR.DEV.11	Refatoração de Código	Melhoria da estrutura interna do código sem alteração de comportamento, visando qualidade, legibilidade e manutenção.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código atualizado + PR aprovado + evidências de testes.	5	12	20
SR.DEV.12	Correção de Defeitos (Bug Fix)	Identificação e correção de falhas no sistema, garantindo o funcionamento conforme esperado.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código corrigido; evidência da correção; ajuste de testes (quando aplicável); registro do defeito tratado.	3	6	12
SR.DEV.13	Desenvolvimento de portal em plataformas de portais ou CMSs	Criação de portais institucionais: instalação, configuração inicial e estruturação de páginas.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + theme configurado + páginas estruturadas.	5	10	18
SR.DEV.14	Desenvolvimento de temas personalizados em plataformas de portais ou CMSs	Criação de temas customizados em plataformas de portais conforme identidade visual e requisitos institucionais.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + tema documentado.	5	10	18
SR.DEV.15	Desenvolvimento de plugins em plataformas de portais ou CMSs	Criação de plugins personalizados para funcionalidades específicas.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + documentação de instalação/uso.	8	16	30

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DEV.16	Criação de templates de páginas em plataformas de portais ou CMSs	Modelos reutilizáveis de páginas para padronizar publicação de conteúdo.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + templates publicados.	4	8	15
SR.DEV.17	Integração de plataformas de portais ou CMSs com sistemas institucionais	Mecanismos de integração entre o portal e sistemas internos.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + contratos de integração + evidências.	10	20	35
SR.DEV.18	Integração de plataformas de portais ou CMSs com APIs externas	Consumo ou disponibilização de dados por meio de APIs externas.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + contratos de API + evidências.	8	18	30
SR.DEV.19	Melhoria de usabilidade em plataformas de portais ou CMSs	Avaliação e implementação de melhorias na navegação e experiência do usuário.	DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	Código-fonte versionado + registro de melhorias + evidências de testes de usabilidade.	4	10	18

8.4. QA – Testes e garantia da qualidade

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.QA.06	Garantia da Qualidade (QA)	Auditoria de qualidade de entregas.	ATQ-02, ATQ-03	Plano de QA + relatório de conformidade + evidências.	4	8	15
SR.QA.07	Testes de Segurança	Identificação de vulnerabilidades.	ATQ-02, ATQ-03	Plano de testes de segurança + relatório de segurança + evidências.	8	18	30
SR.QA.08	Testes Funcionais	Execução de testes manuais funcionais.	ATQ-02, ATQ-03	Plano de testes + evidências de execução + relatório com taxa de aprovação/defeitos.	6	12	20
SR.QA.09	Automação de Testes	Implementação de testes automatizados.	ATQ-02, ATQ-03	Suites automatizadas versionadas + relatório de execução.	10	20	35
SR.QA.10	Testes de Performance	Testes de carga e estresse.	ATQ-02, ATQ-03	Scripts de carga + relatório de performance + evidências.	8	15	25
SR.QA.11	Testes de Usabilidade	Avaliação de UX e navegabilidade.	ATQ-02, ATQ-03	Roteiro de testes + relatório de análise + evidências.	4	8	15
SR.QA.12	Homologação Assistida	Demonstração de uma funcionalidade com registro de evidências.	ATQ-02, ATQ-03	Ata de homologação + evidências de execução.	3	6	10

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

8.5. CO – Consultoria técnica especializada

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultados esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.CO.01	Consultoria Técnica	Apoio especializado em tecnologia.	ARQSOF-02, LDESENV, GEPRO, SCRUM, ADADOS-03 ou ABI-03, conforme a natureza da consultoria	Parecer técnico + recomendações.	3	6	10
SR.CO.02	Consultoria em Arquitetura	Apoio em decisões arquiteturais.	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV	Relatório técnico + recomendações.	4	8	15
SR.CO.03	Consultoria DevOps	Apoio em pipelines e automação (CI/CD).	ARQSOF-01, ARQSOF-02, LDESENV, DESENV-03	Relatório técnico + pipeline proposto/ajustado.	4	8	12
SR.CO.04	Consultoria em Segurança	Apoio em processos e práticas de segurança.	ARQSOF-02, LDESENV, ATQ-03	Parecer técnico + matriz de riscos.	5	10	18
SR.CO.05	Consultoria de Dados	Orientação sobre estratégias de dados e suas possíveis otimizações.	ADADOS-03, ABI-03	Relatório técnico + roadmap de dados.	5	10	15

8.6. RE – Relatórios técnicos e gerenciais

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultados esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.RE.01	Relatório Técnico	Elaboração de relatórios técnicos.	ANR-02, ANR-03, ABI-03, GEPRO, conforme a natureza do relatório	Documento formal no repositório institucional.	4	8	15
SR.RE.02	Relatório Gerencial	Consolidação de indicadores e status.	GEPRO, SCRUM, ANR-03, ABI-03	Relatório executivo padronizado.	4	8	12
SR.RE.03	Relatório de Conformidade	Avaliação de aderência a normas e padrões.	ANR-03, ARQSOF-02, ATQ-03	Documento formal + matriz de conformidade.	6	12	18
SR.RE.04	Relatório de Análise de Riscos	Identificação e classificação de riscos.	GEPRO, ARQSOF-02, ANR-03	Relatório + matriz de riscos.	6	12	20

8.7. DB – Banco de dados e engenharia de dados

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultados esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DB.01	Modelagem de Banco de Dados	Modelagem lógica e física.	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Diagramas + scripts versionados.	8	15	25

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DB.02	Otimização de Banco de Dados	Melhoria de performance.	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Relatório + scripts versionados + plano de rollback.	5	10	18
SR.DB.03	Migração de Dados	Migração entre bases.	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Scripts versionados + plano de rollback + evidências de execução.	8	18	30
SR.DB.04	Administração de Banco de Dados	Rotinas de manutenção e suporte.	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Evidências + scripts versionados + relatórios de execução.	4	8	15
SR.DB.05	Governança de Dados	Definição de políticas e diretrizes.	ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-02, DESENV-03	Relatório técnico + diretrizes publicadas.	6	12	20
SR.DB.06	Criação de ETL/ELT	Desenvolvimento de pipelines de dados.	ADADOS-02, ADADOS-03, ABI-03, DESENV-02, DESENV-03	Scripts/pipelines versionados + documentação.	8	15	25

8.8. BI – Business Intelligence e análise de dados

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.BI.01	Desenvolvimento de Dashboard	Criação de dashboards analíticos corporativos.	ABI-03, ADADOS-02, ADADOS-03	Painel publicado no workspace oficial + dataset documentado + dicionário de dados.	6	12	20
SR.BI.02	Modelagem de Dados BI	Estruturação de dados para BI (modelo dimensional).	ABI-03, ADADOS-02, ADADOS-03	Modelo dimensional documentado + dicionário de dados.	6	10	18
SR.BI.03	Manutenção de Dashboards	Ajustes e melhorias em dashboards existentes.	ABI-03, ADADOS-02, ADADOS-03	Dashboard atualizado + changelog.	3	6	10
SR.BI.04	Data Storytelling	Narrativas com dados e recomendações.	ABI-03, ADADOS-02, ADADOS-03	Relatório com visualizações + storyboard.	4	8	15
SR.BI.05	Implantação de Ambiente BI	Configuração de workspaces e gateways.	ABI-03, ADADOS-02, ADADOS-03	Ambiente configurado + evidências + runbook operacional.	8	15	25

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

8.9. DOC – Documentação de software e processos

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultados esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.DOC.01	Documentação Técnica	Documentação de sistemas e APIs.	ANR-02, ANR-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02, DESENV-02, DESENV-03, ADADOS-02, ADADOS-03 ou ABI-03, conforme o objeto documentado	Documento estruturado no repositório institucional.	6	12	18
SR.DOC.02	Manual do Usuário	Elaboração de manuais para usuários finais.	ANR-02, ANR-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02, DESENV-02, DESENV-03, ADADOS-02, ADADOS-03 ou ABI-03, conforme o objeto documentado	Manual documentado e publicado.	4	8	15
SR.DOC.03	Documentação de Processos	Mapeamento e documentação BPM.	ANR-02, ANR-03, ARQSOF-01, ARQSOF-02, DESENV-02, DESENV-03, ADADOS-02, ADADOS-03 ou ABI-03, conforme o objeto documentado	Documento BPMN no repositório institucional.	3	6	12
SR.DOC.04	Documentação de Infraestrutura	Registros de ambientes, servidores e configurações.	ARQSOF-01, ARQSOF-02, ADADOS-02, ADADOS-03, DESENV-03	Documento técnico + inventário atualizado.	5	10	15

8.10. CM – Gestão de conteúdo de portais

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultados esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.CM.01	Gestão de Conteúdo	Publicação e atualização de conteúdo em portais.	ANR-02, ANR-03, DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, ATQ-02	Conteúdo publicado + evidências (prints/links).	2	4	8
SR.CM.02	Administração de Portal	Gestão de páginas e estrutura de portais.	ANR-02, ANR-03, DESENV-01, DESENV-02	Portal atualizado + registro de mudanças.	3	6	10
SR.CM.03	Curadoria de Conteúdo	Revisão e validação de conteúdos publicados.	ANR-02, ANR-03, DESENV-01, DESENV-02, DESENV-03, ATQ-02	Conteúdo revisado + checklist de conformidade.	2	4	6
SR.CM.04	Criação de Conteúdo Digital	Produção de novos conteúdos.	ANR-02, ANR-03	Conteúdo pronto para publicação + aprovação do solicitante.	4	8	15

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

8.11. MOB – Desenvolvimento mobile

Código	Serviço	Descrição	Perfis técnicos aptos	Produto/resultado esperado	UST		
					Baixa	Média	Alta
SR.MOB.01	Desenvolvimento Mobile	Criação de aplicações mobile (novo app).	DESENV-02, DESENV-03, LDESENV, ATQ-02, ATQ-03	Código + APK/IPA + release notes + evidências de testes.	25	40	60
SR.MOB.02	Manutenção Mobile	Ajustes e melhorias em apps mobile.	DESENV-02, DESENV-03, LDESENV, ATQ-02, ATQ-03	Versão atualizada + PR aprovado + evidências de testes.	5	12	20
SR.MOB.03	Publicação em Loja	Publicação em app stores (Play/App Store).	DESENV-02, DESENV-03, LDESENV	App publicado + store listing atualizado.	3	6	10
SR.MOB.04	Protótipo Mobile (UI/UX)	Criação de wireframes e protótipos navegáveis.	ANR-02, ANR-03, DESENV-02, DESENV-03	Protótipo + assets.	8	15	25
SR.MOB.05	Integração com APIs	Implementação de integrações mobile com backend.	DESENV-02, DESENV-03, LDESENV, ATQ-02, ATQ-03	Código + evidências + contratos de API.	6	12	20
SR.MOB.06	Testes Mobile	Testes funcionais e de UI em dispositivos.	ATQ-02, ATQ-03, DESENV-02, DESENV-03	Relatório + evidências de execução.	5	10	25

ANEXO VII – QUADRO REFERENCIAL DE PERFIS PROFISSIONAIS

Os profissionais alocados deverão possuir **experiência comprovada** e **formação compatível** com as atividades a desempenhar, nos seguintes perfis mínimos³:

1. GEPRO – Gerente de Projetos de TI

1.1. Experiência/Qualificação

- Graduação Concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas⁴; ou
- Graduação concluída em outras áreas acompanhado da apresentação de certificado de pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas.

As comprovações acima acompanhar atestado válido que comprove experiência mínima comprovada de **8 (oito) anos em gestão de projetos de software**; na organização das atividades dos times, no monitoramento e solução de conflitos, no apoio à tomada de decisão técnica, na aplicação das melhores práticas de gerenciamento de projetos para assegurar a entrega de uma ou mais soluções em conjunto.

1.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Experiência em gestão de Contratos relacionados com a prestação de serviços de Tecnologia da Informação;
- Experiência em atividades de engenharia de software, em gestão de atividades de desenvolvimento e /ou sustentação de software;
- Certificado Profissional Scrum Master PSM I emitido pela Scrum.Org ou CSM (Certified Scrum Master) emitido pela Scrum Alliance.

1.3. Conhecimentos Técnicos – Tecnologias

Deve possuir familiaridade e experiência prática com ferramentas e tecnologias de apoio à gestão de projetos, acompanhamento de indicadores e controle de qualidade, aplicáveis a ambientes de desenvolvimento ágil e de sustentação de software, tais como:

³ A comprovação de formação, certificações, experiência ou demais requisitos dos profissionais mobilizados ocorrerá apenas após a assinatura do contrato, na etapa de mobilização dos perfis ou quando formalmente necessária à fiscalização, segurança da informação, controle de acesso, auditoria ou substituição de profissionais, vedada sua exigência como condição de habilitação prévia da licitante.

⁴ Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou em áreas correlatas, entendidas como aquelas cujas competências e conteúdos curriculares sejam compatíveis com as atividades inerentes ao perfil profissional, tais como Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Processamento de Dados, Informática, entre outras.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Plataformas de gerenciamento de projetos e tarefas: ex: Jira, Redmine, Trello, Azure DevOps, ou equivalentes;
- Ferramentas de comunicação e colaboração: ex: Microsoft Teams, Slack, Confluence ou similares;
- Ferramentas de versionamento e integração contínua: ex: Git, GitLab, GitHub, Jenkins ou equivalentes;
- Dashboards e indicadores de desempenho (KPI/OKR) voltados à gestão de projetos de TI;
- Ambientes e metodologias de desenvolvimento ágil (Scrum, Kanban, SAFe, DevOps, ITIL v4 ou equivalentes, conforme aplicáveis às atividades do perfil);
- Noções de controle de qualidade e métricas de software, aplicáveis à gestão técnica de equipes e acompanhamento de entregas.

1.4. Principais atividades

- Planejar e acompanhar cronogramas, riscos e entregas;
- Garantir comunicação entre as equipes e o TJ/BA; supervisionar indicadores e relatórios executivos de andamento
- Garantir que as equipes de sustentação cumpram os requisitos de cobertura e disponibilidade mínima exigidos;
- Apoiar os processos de indicação, seleção, alocação e desalocação de recursos gerenciados junto ao Contratado e à Contratante.
- Apoiar a CONTRATANTE na solução de entraves para garantir o sucesso das atividades;
- Apoiar a CONTRATANTE na gestão da sustentação;
- Apoiar as equipes de sustentação no que se refere aos processos de organização de atividades;
- Monitorar os times de sustentação visando a resolução de problema se erros;
- Comunicar as partes envolvidas sobre o andamento de atividades desenvolvidas pelas equipes sustentação, com transparência e de forma aberta e clara.

1.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — horas efetivamente alocadas em OS ou atividades de governança, com aceite do Gestor do Contrato.

2. SCRUM – Scrum Master

2.1. Experiência/Qualificação

- Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou **áreas correlatas**; ou
- Graduação concluída em outras áreas acompanhado da apresentação de certificado de pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas.

As comprovações acima acompanhar atestado válido que comprove experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em metodologias ágeis.

2.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

Certificação Scrum Master emitida pela Scrum.org (PSM), Scrum Alliance (CSM) ou certificação equivalente em metodologia Scrum, emitida por entidade de reconhecida atuação no mercado, cuja equivalência poderá ser aferida pelo Tribunal mediante análise do conteúdo programático e do nível da certificação apresentada.

2.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Experiência profissional com desenvolvimento ágil;
- Aplicar princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum e Kanban;
- Realizar a análise de requisitos funcionais e não*funcionais, implementar padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, microservices patterns) e modelagem de dados relacional;
- Aplicar conceitos de User Experience (UX) e conceitos de usabilidade no desenvolvimento de aplicações;
- Auxiliar ao Product Owner na identificação e priorização do Backlog do Produto.

2.4. Principais atividades

- Conduzir cerimônias Scrum; eliminar impedimentos; promover integração entre desenvolvedores, analistas e gestor; assegurar cumprimento de sprints;
- Principal envolvido no projeto, responsável por planejar, gerenciar e alocar recursos, ajustar as prioridades, coordenar interações com clientes e usuários e manter a equipe do projeto engajada;
- O Scrum Master será o principal envolvido, responsável e ponto focal entre a CONTRATANTE e a célula ágil;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Esse profissional é responsável por liderar o time de desenvolvimento na adesão aos processos ágeis e no compromisso com os resultados do projeto. Assim, ele atua também como um gerente de projeto para fins de “controle e monitoramento”, sendo responsável por ajudar o time a gerenciar o tempo, a qualidade, as comunicações e os riscos do projeto. O Scrum Master pode ser compartilhado entre (até) duas células Scrum da CONTRANTE;
- Ele também deverá estabelecer o conjunto de práticas que garantam a integridade e a qualidade dos artefatos do projeto, auxiliar o planejamento, execução e controle do projeto, acompanhar o andamento de cada atividade buscando garantir o cumprimento dos compromissos em prazo, custo e qualidade.

2.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de gestão ágil e acompanhamento de sprint, com aceite técnico.

3. LDESENV – Líder Técnico de Desenvolvimento

3.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em desenvolvimento e liderança técnica na área de Desenvolvimento de Software; domínio de práticas DevOps e controle de versionamento.

3.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming;(XP) e Kanban;
- Conhecimentos em padrões de projeto (Enterprise Integration Patterns, Design Patterns, SOA, Microservices Patterns);
- Arquitetura de aplicações em três camadas, modelo MVC;
- Conhecimentos sobre Arquiteturas de Microserviços, sua aplicação e padrões;
- Conhecimento em Devops e DevSecOps

3.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Conhecimento em Java, PHP, Ionic, Angular, Spring Boot, Spring MVC, NodeJS, XML, Rest, Json, SOAP, EJB, JMS, JavaScript, XML, SOAP, JSP, HTML, CSS, API, Web Services, Bootstrap;
- Banco de dados transacionais como MySQL ou PostgreSQL, SqlServer e Oracle;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Bancos de dados NoSQL, como MongoDB e Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Subversion e Git;
- Análise de código: SonarQube;
- Ferramentas CI /CD: Jenkins, GitLab, Maven
- Containers: Kubernetes, Docker;
- Testes funcionais e automatizados: Junit, Selenium, Cucumber
- Ferramentas de avaliação de performance: Jmeter.

3.4. Principais atividades

- Coordenar tecnicamente as frentes de desenvolvimento; revisar código e arquitetura; orientar equipe; garantir aderência a padrões de qualidade e segurança;

3.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de desenvolvimento supervisionado e aceite técnico.

4. ARQSOF-01 – Arquiteto de Software (Pleno)

4.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na área de arquitetura e desenvolvimento de aplicações web corporativas, utilizando padrões e frameworks modernos de desenvolvimento de software. Bem como no domínio de práticas DevOps e conhecimento em DevSecOps.

4.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;
- Conhecimentos em padrões de projeto (Enterprise Integration Patterns, Design Patterns, SOA, Microservices Patterns);
- Arquitetura de aplicações em três camadas, modelo MVC;
- Arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e de microsserviços;
- Padrões e práticas de integração contínua, entrega contínua e automação de pipelines;
- Conhecimento em DevOps e DevSecOps;
- Conhecimentos sobre metodologias de documentação e modelagem arquitetural (UML, C4 Model ou equivalentes).

4.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Linguagens e frameworks: Java, Python, PHP, .NET, JavaScript, NodeJS, Angular, React, Spring Boot, Django, Laravel, entre outros equivalentes;
- Bancos de dados relacionais: PostgreSQL, MySQL, SQL Server e Oracle; Bancos de dados NoSQL: MongoDB e Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Git e Subversion;
- Ferramentas de análise e inspeção de código: SonarQube;
- Ferramentas de integração e entrega contínua (CI/CD): Jenkins, GitLab, Maven;
- Containers e orquestração: Docker e Kubernetes;
- Ferramentas de testes funcionais e automatizados: JUnit, Selenium, Cucumber;
- Ferramentas de avaliação de performance: JMeter.

4.4. Principais atividades

- Projetar, revisar e validar arquiteturas de software, assegurando aderência a padrões corporativos, interoperabilidade e segurança;
- Apoiar equipes de desenvolvimento na definição de padrões e boas práticas técnicas;
- Revisar código e documentação técnica;
- Definir diretrizes de integração e versionamento de sistemas;
- Apoiar a CONTRATANTE na evolução tecnológica de sistemas legados e na transição de arquitetura monolítica para microsserviços;
- Garantir a conformidade das soluções com as diretrizes de segurança da informação, acessibilidade e desempenho definidas neste Termo de Referência.

4.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de projeto ou integração concluída e aceita.

5. ARQSOF-02 – Arquiteto de Software (Sênior)

5.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na área de arquitetura e desenvolvimento de sistemas corporativos, com atuação comprovada em projetos que

utilizem padrões modernos de arquitetura de software. Bem como no domínio de práticas DevOps e conhecimento em DevSecOps.

5.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;
- Padrões de projeto e integração (Enterprise Integration Patterns, Design Patterns, SOA, Microservices Patterns);
- Arquitetura de aplicações em múltiplas camadas, modelo MVC e arquiteturas orientadas a serviços (SOA);
- Arquiteturas de microsserviços, reativas e baseadas em eventos;
- Padrões e práticas de integração e entrega contínua (CI/CD) e automação de pipelines;
- Governança e documentação de arquitetura de software (UML, C4 Model ou equivalentes);
- Conhecimento em DevOps, DevSecOps e práticas de segurança em ciclo de vida de software.

5.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Linguagens e frameworks: Java, Python, PHP, .NET, JavaScript, NodeJS, Angular, React, Spring Boot, Django, Laravel, entre outros equivalentes;
- Desenvolvimento de aplicações móveis e híbridas (Android, iOS, Ionic, React Native, Flutter);
- Bancos de dados relacionais: PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle; Bancos de dados NoSQL: MongoDB, Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Git, Subversion;
- Ferramentas de análise de código: SonarQube;
- Ferramentas de integração e entrega contínua (CI/CD): Jenkins, GitLab, Maven;
- Containers e orquestração: Docker, Kubernetes;
- Ferramentas de testes funcionais e automatizados: JUnit, Selenium, Cucumber;
- Ferramentas de avaliação de performance: JMeter.

5.4. Principais atividades

- Projetar e validar arquiteturas de sistemas de alta complexidade, assegurando desempenho, escalabilidade e segurança;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Definir padrões, frameworks e boas práticas de desenvolvimento corporativo;
- Apoiar a elaboração de soluções técnicas e planos de migração tecnológica;
- Revisar e auditar código, integrações e documentação técnica;
- Assessorar equipes técnicas na implementação de práticas de engenharia de software e automação de processos de build, teste e entrega;
- Garantir a aderência das soluções às diretrizes de segurança, interoperabilidade e governança definidas pela CONTRATANTE e pelo CNJ.

5.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de arquitetura ou homologação de release, com aceite formal.

6. DESENV-01 – Desenvolvedor de Software (Júnior)

6.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 1 (um) ano na área de desenvolvimento de aplicações web, com domínio de linguagens de programação e frameworks modernos. Bem como no domínio de práticas DevOps e metodologias ágeis de desenvolvimento.

6.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;
- Padrões de projeto (Design Patterns) e de integração de sistemas;
- Arquitetura de aplicações em múltiplas camadas (MVC);
- Conceitos básicos de arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e de microsserviços;
- Integração com pipelines de desenvolvimento e entrega contínua (CI/CD);
- Noções de versionamento, automação e controle de qualidade de software;
- Conhecimento em práticas de DevOps e segurança básica de aplicações.

6.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Linguagens e frameworks: Java, Python, PHP, .NET, JavaScript, NodeJS, Angular, React, Spring Boot, Django, Laravel, entre outros equivalentes;
- Desenvolvimento de aplicações móveis e híbridas (Android, iOS, Ionic, React Native, Flutter);
- Bancos de dados relacionais: PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Bancos de dados NoSQL: MongoDB, Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Git, Subversion;
- Ferramentas de integração e entrega contínua (CI/CD): Jenkins, GitLab, Maven;
- Containers e orquestração: Docker, Kubernetes.

6.4. Principais atividades

- Desenvolver e manter aplicações web e móveis conforme especificações técnicas e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;
- Implementar integrações, serviços e interfaces de usuário;
- Participar de revisões de código e testes funcionais;
- Apoiar atividades de implantação e automação de pipelines;
- Assegurar a conformidade das entregas com os requisitos técnicos, de desempenho e segurança definidos.

6.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de baixa complexidade (corretiva ou evolutiva), com aceite técnico.

7. DESENV-02 – Desenvolvedor de Software (Pleno)

7.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na área desenvolvimento de aplicações web e/ou móveis, utilizando frameworks e padrões modernos de software com

conhecimento consolidado em metodologias ágeis e boas práticas de engenharia de software. Bem como no domínio de práticas DevOps e noções de DevSecOps

7.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento ágil, incluindo Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;
- Padrões de projeto (Design Patterns) e de integração (Enterprise Integration Patterns, Microservices Patterns);
- Arquitetura de aplicações em múltiplas camadas (modelo MVC) e arquiteturas orientadas a serviços (SOA);
- Conceitos de microserviços, APIs e integração de sistemas;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Boas práticas de versionamento, documentação e codificação limpa;
- Integração e entrega contínua (CI/CD);
- Noções de segurança e qualidade de software durante o ciclo de desenvolvimento;
- Conhecimento em DevOps e automação de ambientes.

7.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Linguagens e frameworks: Java, Python, PHP, .NET, JavaScript, NodeJS, Angular, React, Spring Boot, Django, Laravel, entre outros equivalentes;
- Desenvolvimento mobile e híbrido (Android, iOS, Ionic, React Native, Flutter);
- Bancos de dados relacionais: PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle;
- Bancos de dados NoSQL: MongoDB, Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Git, Subversion;
- Ferramentas de integração e entrega contínua (CI/CD): Jenkins, GitLab, Maven;
- Containers e orquestração: Docker, Kubernetes;
- Conhecimento em RESTful APIs, SOAP e Web Services;
- Tecnologias web: HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap.

7.4. Principais atividades

- Desenvolver, evoluir e manter aplicações web e móveis, conforme padrões e diretrizes da CONTRATANTE;
- Implementar serviços, APIs e integrações entre sistemas;
- Apoiar a arquitetura de soluções e propor melhorias técnicas;
- Participar das cerimônias ágeis e colaborar com o time no planejamento e execução das entregas;
- Garantir a conformidade das entregas com os requisitos de desempenho, segurança e interoperabilidade;
- Apoiar a automação de testes, versionamento e implantação contínua.

7.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de média complexidade, com aceite técnico.

8. DESENV-03 – Desenvolvedor de Software (Sênior)

8.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na área de desenvolvimento de aplicações corporativas, com domínio de linguagens modernas e frameworks multiplataforma. Bem como atuação comprovada em projetos de médio e grande porte, com utilização de metodologias ágeis e práticas de DevOps / DevSecOps.

8.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Princípios e práticas de desenvolvimento ágil, incluindo Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;
- Padrões de projeto (Design Patterns, Enterprise Integration Patterns, Microservices Patterns);
- Arquitetura de aplicações em múltiplas camadas (modelo MVC);
- Conceitos de arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e de microserviços;
- Práticas de versionamento, integração e entrega contínua (CI/CD);
- Conhecimento em automação de build, deploy e integração de ambientes;
- Boas práticas de engenharia de software, documentação técnica e segurança;
- Experiência em processos de revisão de código e suporte técnico a times de desenvolvimento;
- Conhecimento consolidado em DevOps e fundamentos de segurança no ciclo de vida de software (DevSecOps).

8.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Linguagens e frameworks: Java, Python, PHP, .NET, JavaScript, NodeJS, Angular, React, Spring Boot, Django, Laravel, entre outros equivalentes;
- Desenvolvimento mobile e híbrido: Android, iOS, Ionic, React Native, Flutter;
- Bancos de dados relacionais: PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle;
- Bancos de dados NoSQL: MongoDB, Redis;
- Ferramentas de controle de versão: Git, Subversion;
- Ferramentas de integração e entrega contínua (CI/CD): Jenkins, GitLab, Maven;
- Containers e orquestração: Docker, Kubernetes;
- Tecnologias de integração e interoperabilidade: APIs REST, SOAP, Web Services;

- Tecnologias web: HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap.

8.4. Principais atividades

- Liderar tecnicamente o desenvolvimento de sistemas corporativos e apoiar o desenho de soluções;
- Desenvolver, revisar e otimizar código-fonte conforme padrões e boas práticas da CONTRATANTE;
- Projetar e implementar APIs, serviços e componentes integráveis;
- Apoiar a integração contínua, versionamento e automação de pipelines;
- Orientar equipes de desenvolvimento e participar da validação técnica das entregas;
- Assegurar a conformidade das soluções quanto a desempenho, segurança e interoperabilidade;
- Apoiar a CONTRATANTE na resolução de incidentes e melhorias em ambiente de produção.

8.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de alta complexidade ou sprint finalizada, com aceite técnico.

9. ANR-02 – Analista de Negócios/Requisitos (Pleno)

9.1. Experiência/Qualificação

- Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou
- Graduação concluída em outras áreas acompanhado da apresentação de certificado de pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas.

As comprovações acima acompanhar atestado válido que comprove experiência mínima de 3 (três) anos em identificação, definição e documentação de processos de negócio e de requisitos de software, com atuação em ambientes de desenvolvimento ágil.

9.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Desenho e especificação de soluções para novos produtos e serviços, com base em metodologias ágeis (Scrum, Kanban ou equivalentes);
- Técnicas de levantamento, elicitação, análise e validação de requisitos funcionais e não funcionais;
- Modelagem de processos de negócio (BPM, UML);
- Gestão de backlog e definição de escopo incremental por entregas;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Planejamento e condução de pesquisas de usabilidade e experiência do usuário (UX);
- Análise de impacto, priorização e rastreabilidade de requisitos;
- Capacidade de interação com múltiplos stakeholders e equipes multidisciplinares;
- Elaboração de documentação técnica e apoio ao time de desenvolvimento na interpretação de requisitos;
- Noções em métricas de Unidades de Serviço Técnico (UST);
- Capacidade analítica e de síntese para transformar informações em insights e funcionalidades.

9.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Conhecimento em arquitetura de sistemas Web, arquitetura orientada a serviços (SOA) e microsserviços;
- Noções de design patterns e segurança de aplicações;
- Familiaridade com ferramentas de gestão ágil e de backlog (como Jira, Redmine, Trello ou equivalentes);
- Conhecimento em BPMN e notações de modelagem de processos;
- Capacidade de realizar análise arquitetural e validar viabilidade de soluções;
- Conhecimento em análise de dados e indicadores de negócio;
- Experiência em documentação técnica digital (Markdown, Confluence ou similares).

9.4. Principais atividades

- Levantar, analisar e documentar requisitos de software, compreendendo as **necessidades dos usuários e os objetivos do negócio**;
- Elaborar e manter artefatos de requisitos e processos, garantindo clareza e rastreabilidade;
- Apoiar o desenho funcional das soluções, contribuindo para o alinhamento entre as áreas de negócio e TI;
- Conduzir entrevistas, workshops e sessões de levantamento junto a stakeholders internos e externos;
- Apoiar o Product Owner na priorização e gestão do backlog;
- Planejar, executar e consolidar pesquisas qualitativas e quantitativas com usuários;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Traduzir requisitos de negócio em especificações técnicas compreensíveis para as equipes de desenvolvimento;
- Apoiar a validação de soluções desenvolvidas e a homologação funcional dos sistemas.

9.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de análise ou especificação concluída e aceita.

10. ANR-03 – Analista de Negócios/Requisitos (Sênior)

10.1. Experiência/Qualificação

- Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou
- Graduação concluída em outras áreas acompanhado da apresentação de certificado de pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas.

As comprovações acima acompanhar atestado válido que comprove experiência mínima de 5 (cinco) anos na identificação, análise e documentação de processos de negócio e de requisitos de software em projetos de desenvolvimento de sistemas, com uso de metodologias ágeis.

10.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Elaboração e validação de soluções funcionais para novos produtos e serviços, com base em metodologias ágeis (Scrum, Kanban ou equivalentes);
- Técnicas de levantamento, elicitação e análise de requisitos funcionais e não funcionais;
- Modelagem de processos de negócio e desenho de fluxos (BPM, UML, BPMN);
- Gestão de backlog, definição e priorização de escopo por entregas;
- Planejamento e condução de entrevistas, workshops e pesquisas exploratórias com usuários;
- Análise de personas, comportamento e experiência do usuário (UX Research);
- Síntese e documentação de requisitos para desenvolvimento e homologação de sistemas;
- Noções em métricas de Unidades de Serviço Técnico (UST);
- Capacidade de mediação e negociação entre equipes de negócio, design e tecnologia;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Atuação como referência técnica no processo de levantamento e validação de requisitos;
- Conhecimento aprofundado em metodologias ágeis e boas práticas de documentação digital.

10.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Arquitetura de sistemas Web e orientada a serviços (SOA) e microsserviços;
- Padrões de projeto (Design Patterns) e boas práticas de engenharia de software;
- Experiência em ferramentas de gestão ágil e backlog (Jira, Redmine, Trello ou equivalentes);
- Conhecimento avançado em segurança de aplicação e arquitetura de processos de negócio;
- Capacidade de realizar análise arquitetural e provar viabilidade de conceitos técnicos;
- Conhecimento em BPMN, UML, modelagem de dados e documentação de APIs;
- Conhecimento em análise de dados e indicadores de negócio;
- Familiaridade com plataformas de colaboração e documentação técnica (Confluence, Markdown, Notion, etc.).

10.4. Principais atividades

- Liderar o levantamento e documentação de requisitos de software em projetos estratégicos;
- Conduzir a análise de processos de negócio, identificando oportunidades de automação e melhoria;
- Traduzir necessidades organizacionais em requisitos claros e verificáveis para equipes de desenvolvimento;
- Coordenar pesquisas com usuários e consolidar achados em recomendações funcionais;
- Apoiar o Product Owner e o Scrum Master no planejamento e priorização do backlog;
- Avaliar a viabilidade técnica e arquitetural de soluções propostas;
- Acompanhar o ciclo de vida dos requisitos, garantindo rastreabilidade e qualidade nas entregas;
- Apoiar a homologação e validação funcional de sistemas e produtos digitais.

10.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS ou documento de requisitos homologado.

11. ADADOS-02 – Administrador de Dados (Pleno)

11.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração, modelagem e arquitetura de dados, assegurando a qualidade, integração e padronização das informações corporativas, em conformidade com as políticas e padrões de governança de dados da instituição.

11.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Apoiar a definição, documentação e manutenção de modelos de dados conceituais, lógicos e físicos;
- Garantir a qualidade e integridade das estruturas de dados, assegurando aderência aos padrões corporativos;
- Atuar na análise de impacto de alterações em modelos de dados e metadados compartilhados;
- Propor melhorias contínuas na arquitetura corporativa de dados e nos processos de integração entre sistemas;
- Apoiar equipes de desenvolvimento na correta utilização de entidades e metadados corporativos;
- Manter atualizados os repositórios de modelos e dicionários de dados (metadados, glossários e vocabulários corporativos);
- Elaborar pareceres técnicos sobre o uso e padronização dos metadados institucionais;
- Apoiar na elaboração de metodologias e políticas de gestão e governança de dados, inclusive dados mestres e de referência;
- Participar da definição de padrões de nomenclatura, normalização e versionamento de esquemas de dados;
- Contribuir para o planejamento e execução de migrações e integrações entre diferentes ambientes de dados;
- Apoiar atividades de monitoramento, ajuste de desempenho e disponibilidade de bancos de dados.

11.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Domínio de bancos de dados relacionais e não relacionais, incluindo Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL, MongoDB e DynamoDB;
- Proficiência em linguagem SQL e PL/SQL;
- Conhecimento em modelagem de dados conceitual, lógica e física, inclusive em ambientes distribuídos e de alta disponibilidade;
- Experiência em instalação, manutenção, tuning e monitoramento de SGBDs;
- Conhecimento em migração e replicação de dados entre diferentes SGBDs;
- Experiência em métodos ágeis de desenvolvimento (Scrum, SAFe ou equivalentes);
- Familiaridade com ferramentas de modelagem (ERWin, PowerDesigner, DBBeaver, etc.);
- Conhecimento em arquiteturas de dados corporativos, Data Warehouse e Data Lake;
- Experiência em gerenciamento de clusters, topologias de nós e balanceamento de carga;
- Noções de segurança da informação aplicada a bancos de dados e conformidade com a LGPD.

11.4. Principais atividades

- Administrar e manter os bancos de dados institucionais, garantindo disponibilidade, segurança e desempenho;
- Planejar e realizar backup, recuperação e replicação de dados;
- Apoiar o desenvolvimento e implantação de sistemas, assegurando a integridade dos modelos de dados;
- Gerenciar repositórios de metadados, glossários e catálogos de dados corporativos;
- Emitir relatórios técnicos e pareceres sobre uso e qualidade de dados;
- Participar de iniciativas de governança, interoperabilidade e padronização de dados do TJ/BA;
- Apoiar as equipes de BI, desenvolvimento e infraestrutura na integração e consistência de informações;
- Propor e acompanhar ajustes de performance em bancos de dados e consultas SQL.

11.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS ou sustentação mensal aceita.

12. ADADOS-03 – Administrador de Dados (Sênior)

12.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em arquitetura, modelagem e administração de dados corporativos, com atuação comprovada em projetos de alta complexidade envolvendo integração de dados, metadados e padronização de repositórios institucionais.

12.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Projetar e revisar modelos de dados conceituais, lógicos e físicos, assegurando aderência aos padrões corporativos;
- Acompanhar e orientar equipes de desenvolvimento durante a modelagem e implementação de bancos de dados;
- Avaliar modelos de dados elaborados por terceiros, emitindo pareceres técnicos e recomendações de melhoria;
- Apoiar a gestão e governança de dados corporativos, promovendo qualidade, padronização e interoperabilidade;
- Elaborar e manter atualizados glossários, vocabulários e catálogos de dados institucionais;
- Realizar análises de impacto de alterações em modelos de dados e metadados compartilhados;
- Propor e revisar padrões e políticas de modelagem, integridade referencial e versionamento de esquemas;
- Manter repositórios de metadados e modelos corporativos documentados e auditáveis;
- Apoiar a implementação de práticas de gestão de dados mestres (MDM) e de dados de referência (RDM);
- Apoiar o desenvolvimento de metodologias de governança de dados, integradas à estratégia institucional;
- Apoiar na definição da arquitetura de dados corporativa, assegurando integração entre sistemas legados e novas soluções;
- Apoiar o monitoramento e o tuning de desempenho de bancos de dados corporativos;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Emitir relatórios e pareceres técnicos sobre a consistência e uso dos metadados institucionais.

12.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Domínio de Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) relacionais e não relacionais: Oracle, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MongoDB e DynamoDB;
- Proficiência em SQL e PL/SQL, com experiência em scripts de administração e automação;
- Experiência em modelagem de dados conceitual, lógica e física (ER, UML, normalização, chaves, integridade e índices);
- Experiência em implementação, manutenção, monitoramento e ajuste de desempenho (tuning) de bancos de dados;
- Experiência em migração de dados entre diferentes SGBDs, com análise de impacto e validação de integridade;
- Experiência em ambientes de alta disponibilidade, clusters e balanceamento de carga;
- Conhecimento em modelagem multidimensional (DW e Data Mart);
- Conhecimento em Data Governance, Data Quality, Data Catalog e Data Lineage;
- Familiaridade com ferramentas de modelagem (ERWin, PowerDesigner, DBeaver, etc.);
- Habilidades em gestão de projetos Ágil e Tradicional (Scrum, SAFe, PMBOK);
- Conhecimento em segurança de dados e conformidade com LGPD;
- Experiência em integração com pipelines de dados e ambientes CI/CD.

12.4. Principais atividades

- Definir e supervisionar os padrões de modelagem e arquitetura de dados corporativos, assegurando aderência às diretrizes institucionais;
- Liderar a elaboração, revisão e manutenção de modelos de dados conceituais, lógicos e físicos, garantindo consistência, integridade e interoperabilidade;
- Apoiar a definição da arquitetura de integração entre sistemas e bases de dados, inclusive em cenários envolvendo sistemas legados e novas soluções;
- Coordenar análises de impacto decorrentes de alterações em estruturas de dados, metadados e esquemas compartilhados;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Emitir pareceres técnicos sobre modelos de dados, estruturas de banco, padrões de nomenclatura, integridade referencial e uso de metadados institucionais;
- Apoiar a implementação e evolução de práticas de governança, qualidade, catalogação e padronização de dados corporativos;
- Atuar na definição, manutenção e auditoria de repositórios de metadados, glossários, vocabulários e catálogos institucionais;
- Apoiar equipes de desenvolvimento, BI e sustentação na correta utilização das estruturas de dados e no tratamento de integrações complexas;
- Planejar e acompanhar intervenções de migração, replicação, transformação e consolidação de dados entre ambientes e diferentes SGBDs;
- Atuar no monitoramento, diagnóstico e otimização de desempenho de bancos de dados corporativos, inclusive em ambientes críticos ou de alta disponibilidade;
- Apoiar a definição e aplicação de controles de segurança, rastreabilidade e conformidade sobre dados e bancos de dados, inclusive à luz da LGPD;
- Produzir relatórios técnicos, recomendações e documentação especializada sobre arquitetura, desempenho, integridade e governança de dados.

12.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de modelagem, performance ou sustentação aceita.

13. ABI-03 – Analista de BI (Sênior)

13.1. Experiência/Qualificação

- Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou
- Graduação concluída em outras áreas acompanhado da apresentação de certificado de pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas.

As comprovações acima acompanhar atestado válido que comprove experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em modelagem de repositórios de dados, desenvolvimento de dashboards e indicadores de desempenho, processos ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e análise de dados aplicados à tomada de decisão.

13.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Responsável pela análise de dados, modelagem de indicadores e construção de painéis de Business Intelligence;
- Elaboração e manutenção de dashboards analíticos e relatórios executivos para apoiar a gestão estratégica;
- Aplicação de conceitos de User Experience (UX) e usabilidade no desenvolvimento de soluções de BI;
- Planejamento e implementação de processos de ETL e integração de dados oriundos de múltiplas fontes (bancos de dados, planilhas, APIs, sistemas legados etc.);
- Aplicação de metodologias ágeis (Scrum, Kanban, XP) no desenvolvimento e manutenção de soluções analíticas;
- Capacidade de realizar análises exploratórias, detectar inconsistências, limpar e preparar dados;
- Apoio à elaboração de relatórios técnicos e executivos com indicadores de desempenho (KPIs);
- Conhecimento em práticas de governança de dados e qualidade da informação;
- Experiência com projetos de Data Warehouse (DW), Business Intelligence (BI) e Machine Learning (ML);
- Habilidade analítica e pensamento crítico para converter dados em insights estratégicos.

13.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Proficiência em linguagens de programação e manipulação de dados, especialmente SQL (DDL e DML) e Python;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Domínio em modelagem de dados relacional e dimensional (Star Schema, Snowflake);
- Experiência com bancos de dados relacionais e analíticos (PostgreSQL, SQL Server, Oracle, MySQL);
- Conhecimento em ferramentas e plataformas de BI e analytics (Power BI, Tableau, Qlik, Metabase ou equivalentes);
- Experiência em ferramentas de integração e automação de dados (Pentaho, Talend, SSIS, Airflow, etc.);
- Conhecimento em arquiteturas de Data Warehouse, Data Lake e pipelines de dados;
- Noções de Inteligência Artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) aplicadas a BI;
- Familiaridade com ambientes de versionamento (Git) e pipelines de entrega (CI/CD);
- Noções de segurança e confidencialidade de dados conforme LGPD e normas do CNJ.

13.4. Principais atividades

- Projetar, implementar e manter soluções de BI que consolidem informações corporativas do TJ/BA;
- Estruturar processos de integração e transformação de dados (ETL) garantindo qualidade e consistência;
- Desenvolver relatórios e dashboards dinâmicos, responsivos e aderentes às demandas das áreas usuárias;
- Apoiar a modelagem e implementação de Data Warehouses e Data Lakes institucionais;
- Prover análises avançadas de dados e visualizações para subsidiar decisões estratégicas;
- Avaliar e propor melhorias em modelos de dados, indicadores e fontes de informação;
- Apoiar equipes de desenvolvimento e negócios na interpretação e exploração de dados;
- Garantir a conformidade com políticas de segurança da informação e governança de dados.

13.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de BI/Analytics com entrega validada.

14. ATQ-02 – Analista de Testes/Qualidade (Pleno)

14.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em atividades de teste de software, com atuação comprovada em automação de testes para aplicações web. Bem como possuir, no mínimo, certificação CTFL (Certified Tester Foundation Level) do ISTQB ou certificação equivalente de entidade reconhecida.

14.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Domínio de metodologias ágeis, especialmente Scrum e Kanban, e de suas cerimônias;
- Experiência em planejamento e estratégia de testes, incluindo análise de user stories, critérios de aceite e requisitos para definição de cenários de teste;
- Elaboração de planos de teste, casos de teste manuais e automatizados e roteiros de execução;
- Execução de testes manuais, incluindo smoke test, regressão, integração e end-to-end (E2E);
- Experiência com testes de caixa preta e caixa branca;
- Registro, acompanhamento, reclassificação e gestão de não conformidades e defeitos;
- Capacidade de gerar relatórios detalhados de testes, com análise de resultados e métricas de qualidade, tais como cobertura e taxa de falhas;
- Conhecimento em técnicas de modelagem de testes baseadas em especificação, estrutura e experiência.

14.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Domínio de frameworks de automação, como Selenium WebDriver, Cypress, Playwright, Jest ou Pytest;
- Experiência em testes de API com ferramentas como RestAssured, Postman ou SoapUI, incluindo validação de contratos com Swagger/OpenAPI;
- Experiência na integração de testes a pipelines de CI/CD, com ferramentas como Jenkins, GitLab CI ou GitHub Actions;
- Conhecimento em testes de desempenho e segurança, com uso de ferramentas como JMeter e OWASP ZAP;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Experiência com bancos de dados relacionais, tais como MySQL, PostgreSQL, SQL Server e Oracle;
- Gestão de código-fonte e versionamento com Git;
- Utilização de ferramentas de gestão e acompanhamento de testes, tais como Jira, Redmine, TestLink ou equivalentes;
- Conhecimento em linguagens como Java e JavaScript/TypeScript, conceitos de BDD com Cucumber e noções básicas de modelagem de dados.

14.4. Principais atividades

- Participar de cerimônias ágeis, apoiando a definição de critérios de aceite e a avaliação de viabilidade de testes;
- Projetar, desenvolver, executar e manter scripts de testes automatizados funcionais, de integração e de regressão para aplicações web e APIs;
- Executar testes manuais complexos e de regressão, quando necessário;
- Realizar testes de API, desempenho e segurança, conforme o escopo da Ordem de Serviço;
- Especificar e manipular massas de dados para execução de testes;
- Registrar e gerir defeitos em ferramentas institucionais, propondo priorização e acompanhamento das correções;
- Elaborar e apresentar relatórios de qualidade, incluindo status de execução, cobertura e indicadores;
- Apoiar a equipe de desenvolvimento na adoção de práticas de TDD e de qualidade contínua.

14.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de testes, validação ou qualidade com entrega validada.

15. ATQ-03 – Analista de Testes/Qualidade (Sênior)

15.1. Experiência/Qualificação

Graduação concluída em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas com experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em atividades de teste de software, com atuação comprovada em automação de testes para aplicações web. Bem como possuir, no mínimo, certificação CTFL do ISTQB e, adicionalmente:

- certificação CTAL-TA (Test Analyst); ou
- CTAL-TM (Test Manager); ou
- equivalente de entidade reconhecida.

15.2. Conhecimentos Técnicos - Processos e práticas

- Todos os conhecimentos exigidos para o nível Pleno, com atuação em nível estratégico, consultivo e de liderança técnica;
- Capacidade de definir e implementar processos de Garantia de Qualidade institucional, alinhados a padrões reconhecidos de qualidade de software;
- Liderança no planejamento estratégico de testes, incluindo análise de riscos, estimativas e alocação de recursos;
- Definição e monitoramento de métricas avançadas de qualidade, como densidade de defeitos e eficácia dos testes;
- Estabelecimento e evolução da estratégia de automação, incluindo pirâmide de testes, seleção de ferramentas e arquitetura do framework;
- Implementação e gestão da integração contínua de testes em pipelines CI/CD e DevOps;
- Condução de análises de causa raiz de falhas críticas e proposição de melhorias permanentes de processo;
- Mentoria e revisão técnica do trabalho de analistas de testes e de equipes de desenvolvimento em práticas de qualidade.

15.3. Conhecimentos Técnicos - Tecnologias

- Todos os conhecimentos exigidos para o nível Pleno, com proficiência comprovada e capacidade de arquitetar soluções de automação e qualidade;
- Domínio avançado de Selenium, Cypress, Playwright e frameworks BDD, como Cucumber;
- Capacidade de projetar, executar e analisar testes complexos de performance com ferramentas como JMeter ou Gatling;
- Experiência em testes de segurança estáticos e dinâmicos, com ferramentas como OWASP ZAP, SonarQube ou similares;
- Conhecimento em Docker e Kubernetes para criação e gestão de ambientes de teste;
- Experiência com ferramentas de observabilidade e monitoramento, como New Relic, Datadog, Grafana ou Prometheus;
- Conhecimento avançado em validação de contratos de APIs, com ferramentas e abordagens como Pact ou Spring Cloud Contract.

15.4. Principais atividades

- Liderar a definição da estratégia de testes e garantia de qualidade;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Projetar, implementar e manter a arquitetura do framework institucional de automação de testes;
- Definir e acompanhar indicadores de desempenho e qualidade, reportando resultados à gestão;
- Atuar como referência técnica na integração de testes aos pipelines de CI/CD, promovendo práticas de DevOps e Quality Engineering;
- Conduzir análises aprofundadas de desempenho e segurança, orientando ações corretivas e preventivas;
- Mentorar analistas de testes e desenvolvedores em boas práticas de qualidade, TDD e BDD;
- Participar de instâncias de governança de TIC para assegurar que a qualidade seja considerada ao longo do ciclo de vida das soluções;
- Elaborar e validar planos de contingência e rollback com base em evidências de testes.

15.5. Critério de Medição / Faturamento

Mensal variável — conforme OS de testes, validação, estratégia de QA ou qualidade com entrega validada.

A CONTRATADA deverá manter capacidade técnica compatível com as Ordens de Serviço emitidas, mobilizando perfis profissionais aderentes aos requisitos de qualificação, experiência e competências previstos neste Termo de Referência e no Anexo VII – Quadro Referencial de Perfis Profissionais.

A substituição de profissionais constitui decisão de gestão interna da CONTRATADA e independe de autorização prévia da CONTRATANTE, desde que o profissional substituto atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil, seja preservada a continuidade da execução, mantida a qualidade das entregas e observados os prazos, critérios de aceite, evidências mínimas e Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis.

Sempre que a substituição envolver profissional com acesso a sistemas, ambientes, repositórios, bases de dados, ferramentas institucionais ou informações sensíveis do TJBA, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a fiscalização no prazo de até 48 horas, ou previamente quando possível, para fins de atualização dos registros, concessão, alteração ou revogação de acessos e preservação da segurança da informação.

A substituição de profissionais, por si só, não constituirá justificativa automática para prorrogação de prazo, afastamento de glosa, rejeição de entrega ou descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço, cabendo à CONTRATADA demonstrar, quando necessário, a ocorrência de fato superveniente e o efetivo impacto sobre a execução.

O não atendimento aos requisitos mínimos do perfil, a ausência de comunicação quando exigida, a mobilização de capacidade técnica incompatível com a Ordem de Serviço ou

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

a ocorrência de prejuízo objetivo à execução, à qualidade, à rastreabilidade, à segurança da informação ou ao aceite das entregas poderá ensejar solicitação de substituição, plano de correção, glosa quando houver fato gerador específico, registro de desempenho insatisfatório e demais medidas contratuais cabíveis.

ANEXO VIII – PROCESSO DE SOFTWARE

1. Introdução

O Processo de Desenvolvimento e Manutenção de Software de referência baseia-se no framework Scrum, observa as diretrizes de processo de ciclo de vida do software constantes da ABNT NBR ISO/IEC/IEEE 12.207:2020.

Conforme a referida Portaria, o processo de desenvolvimento de software deve prever uma fase inicial de planejamento do projeto, que envolva a captura da visão do usuário, das necessidades e regras negociais, da definição do escopo e das principais funcionalidades do produto a ser desenvolvido (backlog do produto).

Deve-se evitar o início da implementação de software sem o correspondente planejamento do produto.

O processo de desenvolvimento descrito a seguir aborda diferentes dimensões relacionadas ao ciclo de vida de construção e utilização do software, que podem ser adaptadas à realidade operacional da Contratante.

Os projetos ágeis devem ser elaborados com a participação de servidor ou profissional contratado com conhecimentos em metodologias ágeis.

2. Papéis e Responsabilidades

O processo de desenvolvimento é executado pelo Time Ágil, devendo ser observado e adaptado à realidade operacional da Contratante.

O Time Ágil consiste, no mínimo, **em um Scrum Master, um Product Owner (Dono do Produto) e desenvolvedores**, podendo ser complementado por profissionais especializados.

Os membros do Time Ágil devem:

- participar ativamente dos eventos do Scrum (Sprint, Planejamento da Sprint, Reuniões Diárias, Revisão da Sprint, Retrospectiva da Sprint);
- executar a Sprint e entregar incrementos de software ao final de cada ciclo;
- ser responsáveis por todas as atividades relacionadas aos produtos;
- adotar práticas de melhoria contínua;
- realizar testes funcionais e não funcionais concomitantemente ao desenvolvimento;
- apoiar na homologação das Sprints e releases;
- elaborar manuais do usuário e help de funcionalidades.

2.1. Papéis no Time Ágil

Papel	Descrição / Atividades
Scrum Master	Profissional com conhecimento aprofundado em técnicas ágeis. Responsável por garantir a aplicação correta do Scrum, promover eventos produtivos, remover impedimentos, apoiar o Dono do Produto e fomentar melhoria contínua.
Dono do Produto (Product Owner – PO)	Servidor representante da área demandante, responsável por ordenar o trabalho do time, criar e priorizar o <i>backlog</i> , definir visão do produto, validar incrementos e releases e reportar a avaliação de satisfação.
Desenvolvedores	Responsáveis por criar o <i>Sprint Backlog</i> e desenvolver os produtos de software.
Profissionais Especializados	Arquitetos, analistas de teste/qualidade, analistas de dados etc., que contribuem tecnicamente para o desenvolvimento.
Stakeholders (Partes Interessadas)	Profissionais impactados ou com interesse na solução, que contribuem no planejamento, validação e esclarecimentos.
Analistas de Teste e Qualidade	Garantem a qualidade do sistema durante todo o ciclo de desenvolvimento, revisam código, realizam testes e apoiam a fiscalização técnica.

3. Planejamento do Produto

A área requisitante, representada pelo Dono do Produto e stakeholders, define as necessidades, objetivos e requisitos do produto.

A equipe designada pelo Contratado apoia as atividades de planejamento, anteriores à primeira Sprint.

O planejamento compreende:

- a) Construção da Visão do Produto
- b) Construção do Roadmap do Produto

Etapa	Atividade	Descrição	Atores	Entregáveis
Planejamento do Produto	Construir a Visão do Produto	Definir problema ou oportunidade, objetivos e valor.	PO e equipe de apoio do Contratado	Documento de Visão
Planejamento do Produto	Construir o Roadmap do Produto	Dividir objetivos e macrofunções por prioridade em releases.	PO e equipe de apoio do Contratado	Roadmap do Produto

4. Planejamento do Release

- Define o planejamento de um ou mais releases conforme o roadmap.
- Cada release pode ser construído em uma ou mais Sprints.

Compreende as seguintes atividades:

- a) construir o backlog do produto;
- b) estimar tamanho e esforço;
- c) planejar o release.

5. Execução das Sprints

Inclui:

- Planejamento da Sprint: seleção dos itens do backlog conforme capacidade e prioridade.
- Execução e Reuniões Diárias: acompanhamento do progresso e remoção de impedimentos.
- Revisão da Sprint: apresentação do incremento, validação e ajustes no backlog.
- Retrospectiva: análise de desempenho e definição de melhorias.
- Liberação e Entregas: homologação e disponibilização do incremento.

6. Transição do Projeto

Compreende as atividades de encerramento e implantação:

- a) Planejar a implantação;
- b) Homologar o release;
- c) Finalizar documentação (manuais, helps, histórias de usuário);
- d) Implantar o software;
- e) Realizar reunião de encerramento.

7. Testes e Controle de Qualidade do Software

- Os testes devem permear todas as fases do projeto.
- As práticas incluem análise de riscos, verificação de documentação, diagnóstico de desempenho, conformidade de arquitetura e elaboração de relatórios técnicos de qualidade.
- O planejamento de testes envolve reuniões, elaboração de estratégias, roteiros, listas de verificação e critérios de aceite.
- A execução dos testes compreende elaboração de artefatos, execução manual e/ou automática, testes funcionais e suporte à homologação.

8. Definição de Pronto

Define critérios formais de aceitação de incrementos.

- Quando o item satisfaz a definição de pronto, nasce um incremento.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- Itens não conformes retornam ao backlog.
- Inclui critérios de admissibilidade, aceitação parcial/integral e rejeição conforme qualidade e escopo, com registro dos defeitos para próximas sprints.

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

ANEXO IX – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DO PREPOSTO

CONTRATO Nº [#####]/[#####]

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº [#####]

CONTRATANTE: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

CONTRATADA: [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA]

CNPJ Nº [#####]

TERMO DE NOMEAÇÃO DO PREPOSTO

A empresa [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº [#####], com sede em [endereço completo], neste ato representada por [nome do representante legal], [qualificação], portador(a) do CPF nº [#####] e do documento de identidade nº [[#####]], em cumprimento ao disposto no Termo de Referência, no Edital, no Contrato nº [#####] / [#####] e na legislação aplicável, indica formalmente como seu preposto perante o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia o(a) Sr.(a):

Nome completo: [#####]

CPF: [#####]

Documento de identidade: [#####]

Cargo/função na empresa: [#####]

Telefone: [#####]

E-mail institucional: [#####]

O(a) preposto(a) ora indicado(a) atuará como interlocutor(a) principal da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, cabendo-lhe, sem prejuízo das demais responsabilidades da CONTRATADA:

- I. acompanhar a execução contratual e consolidar informações sobre o andamento das Ordens de Serviço, demandas, entregas, riscos, impedimentos e providências em curso;
- II. receber, encaminhar e responder comunicações, solicitações, notificações, diligências e demais manifestações da gestão e da fiscalização contratual;
- III. articular internamente, no âmbito da CONTRATADA, as providências necessárias ao atendimento das Ordens de Serviço, à correção de inconformidades, ao saneamento de pendências e ao cumprimento dos prazos, critérios de aceite e Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis;

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

- IV. assegurar a apresentação tempestiva de relatórios, boletins, evidências, registros, justificativas, planos de ação e demais documentos exigidos no Termo de Referência, no contrato e nas Ordens de Serviço;
- V. participar de reuniões de alinhamento, acompanhamento, revisão, tratamento de incidentes críticos, planejamento de entregas, avaliação de desempenho e demais ritos de governança contratual, quando convocado pelo CONTRATANTE;
- VI. manter atualizados os canais de contato com o CONTRATANTE, comunicando formalmente qualquer alteração de telefone, e-mail, disponibilidade ou substituição do preposto;
- VII. apoiar a organização da transição contratual, quando aplicável, assegurando a entrega de informações, registros, artefatos e demais elementos necessários à continuidade dos serviços.

A indicação do preposto não transfere ao CONTRATANTE a gestão dos profissionais da CONTRATADA, nem caracteriza subordinação direta, controle de jornada, dedicação exclusiva de mão de obra ou ingerência na organização interna da empresa, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela gestão, coordenação e execução dos serviços contratados.

A substituição do preposto deverá ser comunicada formalmente ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 dias úteis, salvo situação excepcional devidamente justificada, devendo a CONTRATADA indicar substituto com poderes e condições suficientes para assegurar a continuidade da interlocução e da execução contratual.

O(a) preposto(a) indicado(a) declara ciência de suas atribuições, dos canais formais de comunicação, das regras de segurança da informação, confidencialidade, rastreabilidade e demais condições previstas no Termo de Referência, no contrato e nos instrumentos de execução contratual.

[Local], [data].

[Nome do representante legal da CONTRATADA]
[Cargo]
[Razão social da CONTRATADA]

[Nome do(a) preposto(a)]
Preposto(a) indicado(a)