



## **CONTRATO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA**

### **Preço Global**

**Nome do Projeto: Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Ceará – Programa para Resultados (PforR)**

**Acordo de Empréstimo N° 8302-BR**

**N° Contrato 29/2016**

**entre**

***CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE***

**e**

***CAIENA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA***

**Data: 24 / 11 /2016**





## I. Contrato PREÇO GLOBAL

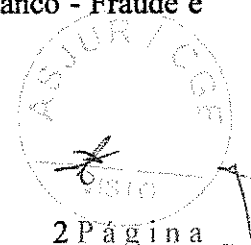
Este CONTRATO, doravante denominado "CONTRATO", nº 29/2016, é celebrado em 24 / 11 /2016, entre, por um lado o ESTADO DO CEARÁ, por intermédio da **CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE**, inscrita no CNPJ nº. 05.541.428/0001-65, com sede na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/nº - Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, 2º andar – Edifício SEPLAG, Cambéba, doravante denominada "CONTRATANTE" ou "CLIENTE", neste ato representada por seu SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, Ex.<sup>mo</sup> Sr. **JOSÉ FLÁVIO BARBOSA JUCÁ DE ARAÚJO**, portador do CPF nº 202.626.803-78, RG nº 1443630 SSP-CE, e **CAIENA - DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA**, CNPJ nº 07.228.258/0001-99, com endereço na Av. 34, nº 578, bairro Vila Operária, CEP 13.504-110, Rio Claro – SP, doravante denominada "CONSULTOR", tendo neste ato, como representante **CAIO MIGUEL MARQUES**, brasileiro, portador do RG nº 306963000 e do CPF nº 343.232.828-18, resolvem firmar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes.

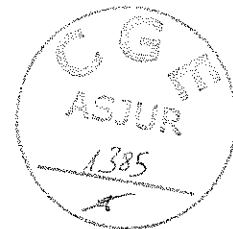
### CONSIDERANDO QUE

- (a) o Cliente tenha solicitado ao Consultor o fornecimento de determinados serviços de consultoria conforme definidos neste Contrato (doravante denominados "Serviços");
- (b) o Consultor, tendo declarado ao Cliente possuir as habilidades profissionais necessárias, conhecimento especializado e recursos técnicos, concordou em prestar os Serviços nos termos e condições definidos neste Contrato;
- (c) o Cliente recebeu um empréstimo do(a) Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) em relação ao custo dos Serviços e pretende aplicar uma parte dos resultados deste empréstimo em pagamentos elegíveis sob este Contrato, sabendo que (i) os pagamentos por parte do Banco Mundial serão efetuados apenas a pedido do Cliente e com a aprovação do Banco Mundial; (ii) tais pagamentos estarão sujeitos, em todos os aspectos, aos termos e condições do acordo de empréstimo, incluindo as proibições de retirada da conta de empréstimo para efetuar qualquer pagamento a pessoas ou entidades, ou para qualquer importação de mercadorias, se tal pagamento ou importação, quando de conhecimento do Banco Mundial, for proibido por decisão do Conselho de Segurança das Nações Unidas descrito no Capítulo VII da Carta das Nações Unidas; e (iii) nenhuma parte, a não ser o Cliente, deverá obter quaisquer direitos do acordo de empréstimo ou fazer alguma solicitação de recursos de empréstimo;

AS PARTES têm por justo e acordado o seguinte:

1. Os seguintes documentos anexos serão considerados como parte integrante deste Contrato:
  - (a) As Condições Gerais do Contrato (inclusive o Anexo 1 "Política do Banco - Fraude e Corrupção");
  - (b) As Condições Especiais do Contrato;





(c) Apêndices:

Apêndice A: Termos de referência

Apêndice B: Especialistas Principais

Apêndice C: Discriminação de Preços do Contrato

No caso de qualquer inconsistência entre os documentos, a seguinte ordem de prioridade deve prevalecer: as Condições Especiais do Contrato; as Condições Gerais do Contrato, incluindo Anexo 1; Apêndice A; Apêndice B; Apêndice C; Apêndice D. Qualquer referência a este Contrato deve incluir, onde o contexto permitir, uma referência a seus Apêndices.

2. Os direitos e obrigações do Cliente e do Consultor serão aqueles estabelecidos no Contrato, em particular:

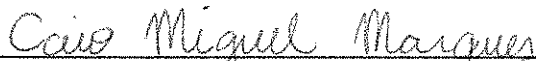
(a) o Consultor prestará os Serviços de acordo com as disposições do Contrato; e

(b) o Cliente efetuará os pagamentos ao Consultor de acordo com as disposições do Contrato.

EM TESTEMUNHO DO QUE, as Partes assinam o presente Contrato em seus respectivos nomes, no dia e ano acima indicados.

  
Para e em nome da **CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE**

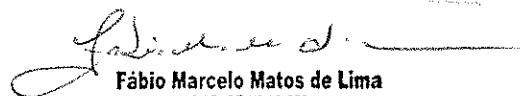
*Representante Autorizado: José Flávio Barbosa Jucá de Araújo – Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, CPF 202.626.803-78,*



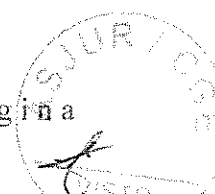
Para e em nome de **CAIENA - DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA**

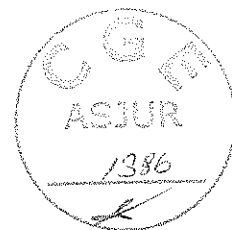
*Representante Autorizado: CAIO MIGUEL MARQUES – Sócio-Administrador, CPF 343.232.828-18*

Em conformidade com o processo nº 2968809/2016



**Fábio Marcelo Matos de Lima**  
OAB-CE Nº 15.670  
Coordenador da assessoria Jurídica CGE





## II. Condições Gerais do Contrato

### A. DISPOSIÇÕES GERAIS

#### 1. Definições

1.1. A menos que o contexto exija de outra forma, as expressões e termos abaixo terão, para a finalidade do contrato, os seguintes significados:

(a) "Diretrizes Aplicáveis" são as Diretrizes para Seleção e Contratação de Consultores em Empréstimos do BIRD e os Créditos e Subsídios da AID por parte dos Mutuários do Banco Mundial, datados de janeiro de 2011.

(b) "Legislação Aplicável" significa as leis e quaisquer outros instrumentos que tenham força de lei no país do Cliente ou em qualquer outro país especificado nas Condições Especiais do Contrato (CE), que possam ser aprovadas e estar em vigor periodicamente.

(c) "Banco" significa o Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) e a Associação Internacional de Desenvolvimento (AID).

(d) "Mutuário" significa o Governo, órgão do Governo ou outra entidade que assine o contrato de financiamento com o Banco.

(e) "Cliente" significa a agência executora que assina o Contrato para os Serviços com o Consultor Selecionado.

(f) "Consultor" significa uma empresa de consultoria ou entidade legalmente constituída selecionada pelo Cliente para fornecer os Serviços nos termos do Contrato assinado.

(g) "Contrato" significa o acordo obrigatório por escrito, assinado entre o Cliente e o Consultor e que inclui todos os documentos anexos listados no parágrafo 1 do Contrato (as Condições Gerais (CG), as Condições Especiais (CE) e os Apêndices).

(h) "Dia" significa um dia útil, salvo disposição em contrário.

(i) "Data de vigência" significa a data em que este Contrato passa a vigorar e ter efeito de acordo com a Cláusula CG 11.

(j) "Especialistas" significa coletivamente os "Especialistas Principais", "Especialistas de Apoio" ou qualquer funcionário do Consultor, Subconsultor ou membro(s) do consórcio designado pelo Consultor para executar os Serviços ou qualquer parte deles nos termos do Contrato.

(k) "Moeda estrangeira" significa qualquer moeda que não seja a



moeda do país do Cliente.

(l) "CG" significa as Condições Gerais do Contrato.

(m) "Governo" significa o governo do país do Cliente.

(n) "Consórcio" significa uma associação com ou sem personalidade jurídica diferente daquela dos seus membros, de mais de uma entidade onde um membro tem autoridade para realizar todos os negócios por e em nome de todo e qualquer membro do consórcio e onde os membros do consórcio são conjunta e solidariamente responsáveis perante o Cliente pela execução do Contrato.

(o) "Especialista(s) Principal(is)" significa um profissional individual cujas habilidades, qualificações, conhecimento e experiência são críticos para a execução dos Serviços nos termos do Contrato e cujo Curriculum Vitae (CV) foi levado em consideração na avaliação técnica da proposta do Consultor.

(p) "Moeda local" significa a moeda do país do Cliente.

(q) "Especialista(s) de Apoio" significa um profissional fornecido pelo Consultor ou seu Subconsultor para executar os Serviços ou alguma parte deles nos termos do Contrato.

(r) "Parte" significa o Cliente ou o Consultor, conforme o caso, e "Partes" abrange ambos.

(s) "CE" significa as Condições Especiais do Contrato, por meio das quais as Condições Gerais podem ser modificadas ou complementadas, mas não substituídas.

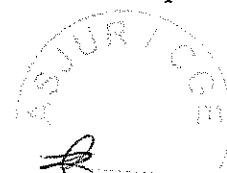
(t) "Serviços" significa o trabalho a ser executado pelo Consultor de acordo com este Contrato, conforme a descrição no Apêndice A deste Contrato.

(u) "Subconsultores" significa uma entidade para quem/a qual o Consultor subcontrata qualquer parte dos Serviços enquanto permanece o único responsável pela execução do Contrato.

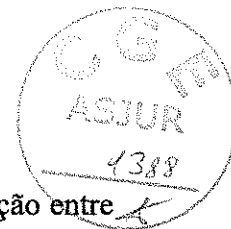
(v) "Terceiro" significa qualquer pessoa ou entidade que não seja o Governo, o Cliente, o Consultor ou o Subconsultor.

## 2. Relacionamento entre as Partes

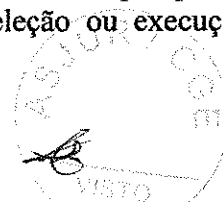
2.1. Nenhuma disposição neste documento deve ser interpretada como determinante de uma relação de patrão e empregado ou de chefe e subordinado entre o Cliente e o Consultor. Nos termos deste Contrato, o Consultor dispõe de total controle sobre os Especialistas e os Subconsultores, se houver, que estiverem executando os Serviços e assumirá plena responsabilidade pelos trabalhos desempenhados por eles



C  
I



- ou em seu nome.
- 3. Legislação Aplicável** 3.1. Este Contrato, seu significado e interpretação, e a relação entre as Partes devem ser regidos pela Legislação Aplicável.
- 4. Idioma** 4.1. Este Contrato foi assinado no idioma especificado nas Condições Especiais, que será obrigatório e regerá todas as questões referentes ao seu significado ou interpretação.
- 5. Títulos** 5.1. Os títulos não deverão limitar, alterar ou afetar o significado deste Contrato.
- 6. Comunicações** 6.1. Qualquer comunicação exigida ou permitida a ser divulgada ou feita nos termos deste Contrato deverá ser por escrito no idioma especificado na Cláusula CG 4. Considera-se válida qualquer comunicação, solicitação ou autorização quando houver sido entregue pessoalmente a um representante autorizado da Parte a quem a comunicação for dirigida, ou mediante o seu envio para o endereço da referida Parte especificado nas CE.
- 6.2. Uma Parte pode alterar o seu endereço para recebimento de notificações, de acordo com este Contrato, mediante comunicação à outra Parte sobre a mudança do endereço indicado nas Condições Especiais.
- 7. Local** 7.1. Os Serviços serão executados nos locais indicados no **Apêndice A** destas CG, e quando o local de uma tarefa específica não for assim estabelecido, esta será realizada em localidade aprovada pelo Cliente, seja no país do Governo ou em outro local.
- 8. Autoridade do Membro Líder** 8.1. Se o Consultor consistir em um Consórcio, os membros autorizam a entidade especificada nas Condições Especiais a atuar em seu nome no exercício de todos os direitos e obrigações do Consultor junto ao Cliente, nos termos deste Contrato, incluindo, sem limitação, o recebimento de instruções e pagamentos do Cliente.
- 9. Representantes autorizados** 9.1. Os funcionários indicados nas CE poderão tomar qualquer medida que o Cliente ou o Consultor deva ou possa adotar, bem como poderão assinar qualquer documento que possa ou deva ser assinado pelo Cliente ou pelo Consultor, de acordo com este Contrato.
- 10. Práticas corruptas e fraudulentas** 10.1. O Banco Mundial exige conformidade com a sua política relacionada a práticas corruptas e fraudulentas conforme definido no **Anexo 1** das CG.
- a. Comissões e honorários** 10.2. O Cliente requer que o Consultor divulgue quaisquer comissões, gratificações ou honorários que possam ter sido pagos ou que devam ser pagos a agentes ou a qualquer outra parte com relação ao processo de seleção ou execução do



C  
J

Contrato. As informações divulgadas devem incluir pelo menos o nome e o endereço do agente ou da outra parte, o montante e a moeda, e a finalidade da comissão, gratificações ou honorários. Qualquer problema na divulgação de tais comissões, **gratificações** ou honorários pode resultar na rescisão do Contrato e/ou em sanções por parte do Banco.



## **B. INÍCIO, CONCLUSÃO, MODIFICAÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO**

### **11. Vigência do Contrato**

11.1. Este Contrato entrará em vigor e efeito na data (“Data de vigência”) em que o Cliente notificar o Consultor, instruindo-o a dar início à execução dos Serviços. Essa notificação deverá confirmar que foram atendidas as condições para entrada em vigor, se houver, relacionadas nas CE.

### **12. Rescisão do Contrato por Falta de Entrada em Vigor**

12.1. Após a assinatura pelas Partes, se este Contrato não entrar em vigor dentro do prazo especificado nas CE, qualquer uma das Partes pode declarar este Contrato anulado e sem efeito, mediante comunicação por escrito à outra Parte, com antecedência mínima de 22 (vinte e dois) dias. No caso de tal afirmação por uma das Partes, nenhuma delas poderá fazer qualquer reivindicação à outra Parte relacionada ao Contrato.

### **13. Início dos serviços**

13.1. O Consultor confirmará a disponibilidade dos Especialistas Principais e dará início aos Serviços em no máximo o número de dias após a Data de Entrada em Vigor especificada nas CG.

### **14. Encerramento do Contrato**

14.1. Exceto quando rescindido em data anterior, de acordo com a Cláusula CG 19, este Contrato estará encerrado no final do prazo após a Data de Vigência, conforme especificado nas CE.

### **15. Totalidade do Acordo**

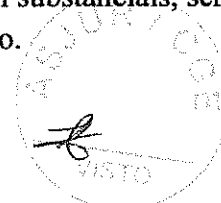
15.1. Este Contrato contém todos os acordos, condições e disposições ajustadas pelas Partes. Nenhum agente ou representante de qualquer das Partes dispõe de autoridade para fazer, nem as Partes estarão sujeitas ou serão responsáveis por qualquer declaração, representação, promessa ou acordo que não tenha sido estabelecido neste Contrato.

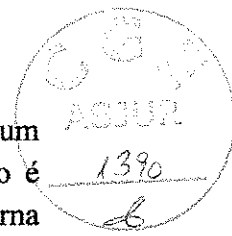
### **16. Modificações ou Variações**

16.1. Qualquer modificação ou variação nos termos e condições deste Contrato, incluindo qualquer alteração ou mudança no escopo dos Serviços, poderá ser feita somente por meio de acordo por escrito entre as Partes.

16.2. Quando as modificações ou variações forem substanciais, será necessário obter o prévio consentimento do Banco.

### **17. Força Maior**





**a. Definição**

17.1. Para a finalidade deste Contrato, “Força Maior” significa um evento que está fora do controle razoável de uma Parte, não é previsível nem pode ser evitado e que, nas circunstâncias, torna impossível ou é tão impraticável que pode ser considerado razoavelmente impossível o cumprimento, nessas circunstâncias, de suas obrigações estabelecidas neste Contrato. Essas situações abrangem, mas não se limitam a guerras, rebeliões, distúrbios civis, terremotos, incêndios, explosões, tempestades, enchentes ou outras condições climáticas adversas, greves de trabalhadores e patronais, ou outras ações sindicais, confisco ou qualquer outra medida tomada por órgãos governamentais.

17.2. Força Maior não inclui (i) qualquer evento provocado por negligência ou ação intencional de uma Parte ou de seus Especialistas, Subconsultores, agentes ou empregados nem (ii) qualquer acontecimento que uma Parte diligente pudesse ter previsto no momento da assinatura deste Contrato e ter evitado ou solucionado durante o cumprimento de suas obrigações estabelecidas neste instrumento contratual.

17.3. Não constitui motivo de Força Maior a insuficiência de fundos ou falta de qualquer pagamento previsto neste Contrato.

**b. Não constitui violação do contrato**

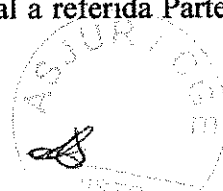
17.4. O descumprimento de qualquer das obrigações de uma Parte estabelecidas neste Contrato não será considerado violação ou negligência, se esse descumprimento resultar de um evento de Força Maior, desde que a Parte afetada por esse evento tenha tomado todas as precauções razoáveis, o devido cuidado ou medidas alternativas legítimas com o objetivo de cumprir os termos e condições deste Contrato.

**c. Medidas a serem adotadas**

17.5. A Parte afetada por um evento de Força Maior deverá continuar a executar suas obrigações determinadas pelo Contrato, na medida do possível, e tomar todas as providências razoáveis para minimizar as consequências de qualquer evento de Força Maior.

17.6. A Parte afetada por um evento de Força Maior deverá notificar prontamente a outra Parte sobre tal acontecimento e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 (quatorze) dias seguintes à ocorrência de tais acontecimentos, apresentando evidências de sua natureza e causa e, da mesma forma, deverá notificar por escrito a volta às condições normais tão logo seja possível.

17.7. Qualquer prazo em que uma Parte deva concluir qualquer ação ou tarefa, de acordo com este Contrato, será estendido por um período igual àquele durante o qual a referida Parte não pôde



C  
A



executá-la devido a um evento de Força Maior.

17.8. Durante o período de sua incapacidade para executar os Serviços devido a um evento de Força Maior, o Consultor, instruído pelo Cliente, deverá:

(a) interromper os trabalhos e, nesse caso, o Consultor será reembolsado pelos custos adicionais e necessários que tenha assumido de forma razoável e, se for exigido pelo Cliente, ao reativar os Serviços; ou

17.9. (b) continuar com os Serviços até o ponto que for possível, e neste caso o Consultor deverá continuar a ser pago conforme os termos deste Contrato e será reembolsado pelos custos adicionais incorridos de forma razoável e necessária.

17.10. No caso de desacordo entre as Partes quanto à existência ou à extensão do evento de Força Maior, o fato deverá ser solucionado de acordo com as Cláusulas das CG 44 e 45.

## 18. Suspensão

18.1. O Cliente pode interromper todos os pagamentos ao Consultor previstos neste Contrato, mediante aviso de suspensão por escrito ao Consultor, se este deixar de cumprir qualquer de suas obrigações estabelecidas neste instrumento contratual, inclusive a execução dos Serviços, desde que o aviso de suspensão (i) especifique a natureza do descumprimento, e (ii) solicite ao Consultor a correção das falhas detectadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento pelo Consultor da notificação.

## 19. Rescisão

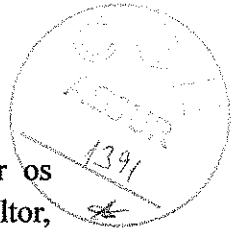
19.1. Este Contrato pode ser rescindido por qualquer das Partes de acordo com as disposições definidas a seguir:

### a. Pelo Cliente

19.1.1. O Cliente pode rescindir este Contrato no caso de ocorrência de qualquer dos eventos especificados nos parágrafos (a) a (f) desta Cláusula. Em tal ocorrência, o Cliente deverá dar um aviso de rescisão por escrito de ao menos trinta (30) dias corridos ao Consultor no caso dos eventos referenciados nos itens (a) a (d); um aviso por escrito de ao menos sessenta (60) dias corridos no caso do evento referido no parágrafo (e); e um aviso por escrito de pelo menos cinco (5) dias corridos no caso do evento referido no item (f):

(a) Se o Consultor deixar de corrigir uma falha no desempenho das suas obrigações aqui previstas, conforme especificado em um aviso de suspensão de acordo com a Cláusula CG 18;

(b) Se o Consultor (ou se ele consistir mais de uma entidade, se qualquer de seus membros) entrar em processo de



insolvência ou de falência ou estabelecer qualquer acordo com seus credores para reduzir a sua dívida ou lançar mão de alguma lei que beneficie os devedores ou ainda entrar em processo de liquidação ou em concordata compulsória ou voluntária;

1392  
ASJUR

- (c) Se o Consultor deixar de cumprir qualquer decisão final resultante de um procedimento de arbitragem conforme a Cláusula CG 45.1:
- (d) Se, por motivo de Força Maior, o Consultor não puder executar uma parte essencial dos Serviços durante um período não inferior a 60 (sessenta) dias;
- (e) Se o Cliente, sob seu exclusivo critério e por qualquer razão, decidir rescindir este Contrato;
- (f) Se o Consultor deixar de confirmar a disponibilidade dos Especialistas principais conforme exigência da Cláusula CG 13.

**19.1.2. Ademais, se o Cliente determinar que o Consultor envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao competir por um Contrato ou executá-lo, o Cliente poderá, 14 (quatorze) dias após enviar notificação por escrito ao Consultor, rescindir o Contrato com o Consultor.**

**b. Pelo Consultor**

19.1.3. O Consultor pode rescindir este Contrato, por meio de um aviso por escrito ao Cliente de pelo menos trinta (30) dias corridos, no caso de ocorrência de qualquer evento especificado nos parágrafos (a) a (d) desta Cláusula.

- (a) Se o Cliente deixar de pagar qualquer montante devido ao Consultor de acordo com este contrato e não sujeito a disputa de acordo com a Cláusula CG 45.1 dentro de quarenta e cinco (45) dias corridos após o recebimento de aviso por escrito do Consultor de que esse pagamento está em mora.
- (b) Se, por motivo de Força Maior, o Consultor não puder executar uma parte essencial dos Serviços durante um período não inferior a 60 (sessenta) dias.
- (c) Se o Cliente deixar de cumprir qualquer decisão final resultante de um procedimento de arbitragem conforme a Cláusula CG 45.1.

ASJUR / CG  
VISTO

c  
↑

1393

- (d) Se o Cliente descumprir de modo substancial as suas obrigações previstas neste Contrato e não corrigir a sua conduta no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias (ou um período maior que o Consultor pode ter subsequentemente aprovado por escrito) a partir do recebimento pelo Cliente da notificação do Consultor especificando o descumprimento.
- c. **Cessação dos Direitos e Obrigações** 19.1.4. Após a rescisão deste Contrato de acordo com as Cláusulas CGC 12 ou CGC 19 deste documento, ou após a expiração deste Contrato de acordo com a Cláusula CG 14, todos os direitos e obrigações das Partes aqui especificadas cessarão, exceto (i) os direitos e obrigações que possam ter se acumulado na data da rescisão ou expiração, (ii) a obrigação de confidencialidade determinada na Cláusula CG 22, (iii) a obrigação do Consultor de permitir a inspeção, cópia e auditoria de suas contas e seus registros definida na Cláusula CG 25, e (iv) qualquer direito que uma das Partes possa ter de acordo com a Legislação Aplicável.
- d. **Cessação dos Serviços** 19.1.5. Após a rescisão deste Contrato por aviso de qualquer das Partes para a outra conforme as Cláusulas CG 19a ou CG 19b, o Consultor deverá, imediatamente após o envio ou recebimento desse aviso, seguir todas as etapas necessárias para encerrar os Serviços de forma oportuna e ordenada, e deverá fazer todo o esforço possível para manter as despesas para este fim em um mínimo. Com relação aos documentos preparados pelo Consultor e aos equipamentos e materiais fornecidos pelo Cliente, o Consultor deverá proceder conforme determinado, respectivamente, pelas Cláusulas CG 27 ou CG 28.
- e. **Pagamento na Rescisão do Contrato** 19.1.6. Após a rescisão deste Contrato, o Cliente deverá fazer os seguintes pagamentos ao Consultor:
- (a) pagamento dos Serviços realizados satisfatoriamente antes da data de entrada em vigor da rescisão; e
  - (b) no caso de rescisão em conformidade com os parágrafos (d) e (e) da Cláusula CG 19.1.1, o reembolso de qualquer custo razoável incidental para a rescisão imediata e organizada deste Contrato, incluindo o custo da viagem de volta dos Especialistas.

## C. OBRIGAÇÕES DO CONSULTOR

### 20. Disposições Gerais



**a. Padrão de Desempenho**

20.1. O Consultor deverá desempenhar e executar os Serviços com toda a devida diligência, eficiência e economia, de acordo com os padrões e as práticas profissionais aceitas de modo geral, observar sólidas práticas de gestão, empregar a tecnologia apropriada e equipamentos, maquinário, materiais e métodos seguros e eficazes. O Consultor deverá sempre agir, com respeito a qualquer assunto relativo a este Contrato ou aos Serviços, como um consultor fiel ao Cliente, e deverá sempre apoiar e proteger os interesses legítimos do Cliente em todas as negociações com terceiros.

20.2. O Consultor deverá contratar e fornecer Especialistas e Subconsultores qualificados conforme exigido para executar os Serviços.

20.3. O Consultor pode subcontratar parte dos Serviços até certo ponto e com os Especialistas Principais e Subconsultores aprovados previamente pelo Cliente. Não obstante essa aprovação, o Consultor deverá manter total responsabilidade pelos Serviços.

**b. Legislação Aplicável aos Serviços**

20.4. O Consultor deverá realizar os Serviços de acordo com o Contrato e a Legislação Aplicável e seguir todas as etapas possíveis para garantir que todos os seus Especialistas e Subconsultores cumpram a Legislação Aplicável.

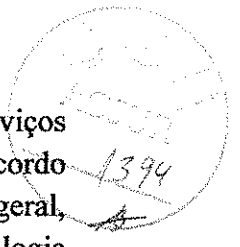
20.5. Durante a execução do Contrato, o Consultor deverá cumprir as proibições relativas à importação de bens e serviços no país do Cliente quando

- (a) por uma questão legal ou normas oficiais, o país do Mutuário proibir o estabelecimento de relações comerciais com aquele país; ou
- (b) em conformidade com uma decisão do Conselho de Segurança das Nações Unidas tomada de acordo com o Capítulo VII da Carta das Nações Unidas, o País do Mutuário proibir qualquer importação de bens daquele país ou quaisquer pagamentos a qualquer país, pessoa ou entidade daquele país.

20.6. O Cliente deverá notificar o Consultor por escrito dos costumes locais relevantes e o Consultor deverá, após essa notificação, respeitar tais costumes.

**21. Conflito de Interesses**

21.1. O Consultor deverá priorizar os interesses do Cliente sem considerar a possibilidade de qualquer trabalho futuro e evitar estritamente conflitos com outros contratos ou com os seus próprios interesses corporativos.



CG-F 1395  
REUR  
a

a. **O Consultor não deve se beneficiar de comissões, descontos, etc.**

21.1.1. O pagamento do Consultor de acordo com a CG-F (Cláusulas CG 38 a 42) deverá constituir o único pagamento do Consultor em relação a este Contrato e, conforme a Cláusula CG 21.1.3, o Consultor não deverá aceitar em seu próprio benefício nenhuma comissão comercial, desconto ou pagamento similar em conexão com as atividades relativas a este Contrato ou no desempenho das suas obrigações aqui previstas, e o Consultor deverá usar seus maiores esforços para garantir que todos os Subconsultores, bem como os Especialistas e respectivos agentes, também não recebam qualquer pagamento adicional.

21.1.2. Outrossim, se o Consultor for responsável, como parte dos Serviços, por assessorar o Cliente na aquisição de bens, obras ou serviços, o Consultor deverá cumprir as diretrizes de aquisição aplicáveis do Banco e sempre exercer tal responsabilidade visando os melhores interesses do Cliente. Quaisquer descontos ou comissões obtidos pelo Consultor durante essas atividades de aquisição reverterão em favor do Cliente.

b. **O Consultor e seus Associados não poderão participar de certas atividades**

21.1.3. O Consultor concorda que, durante a execução deste Contrato e após o seu encerramento, ele e qualquer de suas entidades associadas, bem como quaisquer Subconsultores e as entidades afiliadas a esses subconsultores, estarão desqualificados para o fornecimento de bens, obras e serviços resultantes ou diretamente relacionados aos Serviços de Consultoria prestados na preparação ou implementação do projeto, salvo disposição em contrário.

c. **Proibição de Atividades Conflitantes**

21.1.4. O Consultor não deverá se envolver e não levará os seus Especialistas, bem como os seus Subconsultores a participar direta ou indiretamente de atividade comercial ou profissional que possa conflitar com as tarefas que lhes foram atribuídas de acordo com o Contrato.

d. **Dever restrito de divulgar atividades conflitantes**

21.1.5. O Consultor tem a obrigação e deverá garantir que Especialistas e Subconsultores também tenham a obrigação de divulgar qualquer situação de conflito real ou potencial que impacte sua capacidade de servir aos melhores interesses do seu Cliente ou que possa ser interpretada como tal. A não divulgação dessas situações pode levar à desqualificação do Consultor ou à rescisão do seu Contrato.

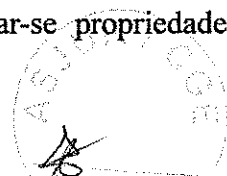
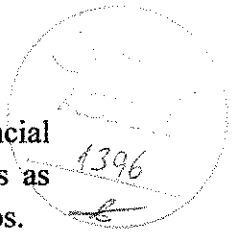
22. **Confidencialida**

22.1. Exceto mediante consentimento prévio por escrito do Cliente, o Consultor e os seus Especialistas nunca poderão revelar

ASSOCIADOS

c  
↑

- de a qualquer pessoa ou entidade qualquer informação confidencial obtida durante a execução dos Serviços nem tornar públicas as recomendações formuladas ao longo ou resultantes dos Serviços.
23. **Responsabilidade do Consultor** 23.1. Sujeita a disposições adicionais, se houver, definidas nas CE, a responsabilidade do Consultor prevista neste Contrato será determinada pela Legislação Aplicável.
24. **Seguro a ser obtido pelo Consultor** 24.1. O Consultor (i) contratará e manterá, e fará com que os Subconsultores contratem e mantenham, às suas próprias expensas (ou dos Subconsultores, conforme o caso), nos termos e condições aprovados pelo Cliente, um seguro contra riscos e com as coberturas especificadas nas CE, e (ii) a pedido do Cliente, fornecerá as comprovações necessárias da obtenção e manutenção do seguro, assim como do pagamento dos prêmios vigentes. O Consultor deverá garantir que esse seguro está em vigor antes do início dos Serviços, conforme definido na Cláusula CG 13.
25. **Contas, Inspeção e Auditoria** 25.1. O Consultor deverá manter e envidar todos os esforços possíveis para assegurar que seus Subconsultores mantenham contas e registros precisos e sistemáticos em relação aos Serviços e em tal forma e detalhes que identifiquem claramente as mudanças de data e de custos pertinentes.
- 25.2. O Consultor deverá permitir e incentivar que seus Subconsultores permitam, que o Banco e/ou pessoas indicadas pelo Banco inspecione o local e/ou todas as suas contas e registros referentes à execução do Contrato e ao envio da Proposta para o fornecimento dos Serviços e submeta tais contas e registros à auditoria por auditores indicados pelo Banco se este assim o exigir. O Consultor deve dar a devida atenção à Cláusula CG 10 que dispõe, *inter alia*, que atos que objetivem impedir concretamente o exercício dos direitos de inspeção e auditoria do Banco, nos termos da Cláusula CG 25.2 constituem uma prática proibida sujeita à rescisão contratual (bem como à determinação de inelegibilidade de acordo com os procedimentos de sanções do Banco).
26. **Obrigações de apresentar relatórios** 26.1. O Consultor deverá apresentar ao Cliente os relatórios e documentos indicados no Apêndice A deste Contrato na forma, quantidade e prazos fixados no referido Apêndice.
27. **Direitos de propriedade do Cliente nos relatórios e registros** 27.1. A menos que seja indicado de outro modo nas CE, todos os relatórios e dados relevantes, bem como informações como mapas, diagramas, planos, bancos de dados, outros documentos e *software*, registros de apoio ou materiais compilados ou preparados pelo Consultor para o Cliente durante o Serviço deverão ser confidenciais e tornar-se propriedade absoluta do



Cliente. O Consultor deverá, no máximo na rescisão ou expiração deste Contrato, entregar todos esses documentos ao Cliente, juntamente com um inventário detalhado desses documentos. O Consultor poderá reter uma cópia desses documentos, dados e/ou software, mas não deverá usá-la para fins que não estejam relacionados a este Contrato sem aprovação prévia por escrito do Cliente.

27.2. Se forem necessários ou apropriados acordos de licença entre o Consultor e terceiros para fins de desenvolvimento dos planos, desenhos, especificações, projetos, bancos de dados, outros documentos e *software*, o Consultor deverá obter a aprovação prévia por escrito do Cliente para esses acordos e o Cliente terá o direito, a seu critério, de exigir a recuperação das despesas relativas ao desenvolvimento do(s) programa(s) em questão. Outras restrições sobre o uso futuro desses documentos e software, se houver, serão especificados nas CE.

**28. Equipamentos, Veículos e Materiais**

28.1 Equipamentos, veículos e materiais colocados à disposição do Consultor pelo Cliente, ou adquiridos pelo Consultor com recursos integrais ou parciais fornecidos pelo Cliente serão de propriedade do Cliente e deverão ser identificados de modo adequado. Quando da rescisão ou encerramento deste Contrato, o Consultor apresentará ao Cliente o inventário dos referidos equipamentos, veículos e materiais, e os entregará de acordo com as suas instruções. Enquanto estiver de posse dos equipamentos, veículos e materiais, o Consultor deverá providenciar o seguro desses itens, às expensas do Cliente, no valor equivalente à sua total substituição, salvo determinação em contrário e por escrito do Cliente.

28.2. Qualquer equipamento ou material trazido para o País do Cliente pelo Consultor ou seus Especialistas tanto para uso pessoal ou no projeto, permanecerá de propriedade do Consultor ou dos Especialistas, conforme aplicável.

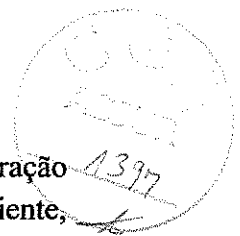
**D. ESPECIALISTAS DO CONSULTOR E SUBCONSULTORES**

**29. Descrição de Especialistas principais**

29.1. Os cargos, as funções, as qualificações mínimas e a carga de trabalho de cada um dos Especialistas Principais do Consultor, estimados para execução dos serviços, estão descritos no Apêndice B.

**30. Substituição Especialistas Principais**

30.1. Exceto quando o Cliente estabelecer de outro modo, não serão admitidas alterações nos Especialistas Principais.



1398  
6

30.2. Se, por qualquer motivo fora do controle razoável do Consultor, como morte ou doença, entre outras, for necessário substituir qualquer Especialista Principal, o Consultor deverá apresentar solicitação por escrito. Nesse caso, o Consultor deverá apresentar imediatamente como substituto outro profissional com qualificação equivalente ou superior e com a mesma faixa de remuneração.

### **31. Remoção de Especialistas ou Subconsultores**

31.1. Se o Cliente descobrir que algum dos Especialistas ou Subconsultores incorreu em conduta indevida ou foi acusado de ter cometido um ato criminoso, ou se o Cliente determinar que o Especialista ou Subconsultor do Consultor se envolveu em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas durante a execução dos Serviços, o Consultor deverá, por solicitação por escrito do Cliente, providenciar um substituto.

31.2. Caso algum Especialista Principal, Especialista de Apoio ou Subconsultor seja considerado pelo Cliente como incompetente ou incapaz no cumprimento das tarefas atribuídas, o Cliente, especificando os motivos correspondentes, pode solicitar que o Consultor providencie um substituto.

31.3. Os substitutos dos Especialistas ou Subconsultores removidos deverão ter melhores qualificações e experiência e serem aceitáveis para o Cliente.

31.4. O Consultor deverá arcar com todos os custos oriundos ou relativos a qualquer remoção e/ou substituição de tais Especialistas.

## **E. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

### **32. Assistência e Isenções**

32.1. A menos que especificado de outra forma nas CE, o Cliente deverá envidar todos os seus esforços para:

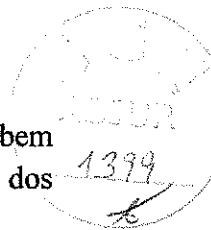
- (a) Auxiliar o Consultor na obtenção dos vistos de trabalho e outros documentos necessários para permitir que o Consultor preste os Serviços.
- (b) Auxiliar o Consultor na pronta obtenção, para que os Especialistas e, se for apropriado, os seus dependentes elegíveis recebam prontamente todos os vistos de entrada e saída, de residência e licença para efetuar câmbio, bem como quaisquer outros documentos necessários à sua estadia no país do Cliente enquanto executam os Serviços previstos neste Contrato.

AS JUR  
6

C  
J



- (c) Facilitar a pronta liberação pela alfândega de qualquer bem necessário aos Serviços e dos objetos pessoais dos Especialistas e de seus dependentes elegíveis.
- (d) Fornecer aos funcionários, agentes e representantes do Governo todas as instruções e informações necessárias ou pertinentes à imediata e eficiente execução dos Serviços.
- (e) Isente o Consultor, a Equipe e quaisquer Subconsultores contratados pelo Consultor para executar os Serviços de qualquer exigência de registro ou licença referente ao exercício da profissão ou ao estabelecimento individual ou como entidade corporativa no país do Cliente de acordo com a Legislação Aplicável daquele país.
- (f) Conceder ao Consultor, a qualquer Subconsultor ou às Equipes de ambos, o privilégio, de acordo com a Legislação Aplicável no país do Cliente, de trazer para o país do Cliente valores razoáveis em moeda estrangeira para a finalidade dos Serviços ou para seu uso pessoal, bem como de retirar quaisquer montantes ganhos pela Equipe na execução dos Serviços.
- (g) Fornecer ao Consultor qualquer outra assistência prevista nas CE.



**33. Acesso ao Local do Projeto**

33.1. O Cliente garante que o Consultor terá acesso livre e gratuito ao local do projeto, necessário à execução dos Serviços. O Cliente será responsável por quaisquer danos a esses lugares ou aos bens neles contidos, que sejam resultantes do referido acesso, e indenizará o Consultor e cada Especialista no que diz respeito à responsabilidade por tais danos, a menos que tenham sido causados por falta ou negligência do Consultor, de quaisquer Subconsultores ou dos Especialistas de ambos.

**34. Mudança na Legislação Aplicável Relativa a Impostos e Taxas**

34.1. Se, após a data deste Contrato, houver alguma alteração na legislação aplicável no país do Cliente com relação a impostos e direitos que aumente ou diminua o custo incorrido pelo Consultor na realização dos Serviços, a remuneração e as despesas reembolsáveis pagáveis de outro modo ao Consultor neste Contrato devem ser aumentadas ou diminuídas de modo adequado pelo acordo entre as Partes neste instrumento, e os ajustes correspondentes deverão ser feitos para o valor do preço do Contrato especificado na Cláusula CG 38.1.

**35. Serviços, instalações e bens do Cliente**

35.1. O Cliente colocará à disposição do Consultor e da Equipe, para a finalidade dos Serviços a serem realizados e livres de qualquer encargo, os serviços, as instalações e os bens descritos



1400  
e

nos Termos de Referência (**Apêndice A**), durante os períodos e no modo especificados no **Apêndice A**.

**36. Equipe de Contrapartida**

36.1. Se for especificado no **Apêndice A** deste Contrato, o Cliente deverá colocar à disposição do Consultor, gratuitamente, os profissionais e a equipe de apoio de contrapartida, que será designada pelo Cliente com a assessoria do Consultor.

36.2. As equipes de profissionais e de apoio de contrapartida, excluídos os funcionários de ligação do Cliente, deverão trabalhar sob a orientação exclusiva do Consultor. Se qualquer membro da equipe de contrapartida não executar de modo adequado qualquer tarefa compatível com o seu cargo, que lhe seja atribuída pelo Consultor, este poderá solicitar a sua substituição e o Cliente não deverá se negar sem razão a tomar as providências necessárias para atender a esse pedido.

**37. Obrigação de pagamento**

37.1. Em consideração aos Serviços realizados pelo Consultor neste Contrato, o Cliente deve efetuar tais pagamentos ao Consultor pelos produtos especificados no **Apêndice A** e da forma descrita pela cláusula CGC F a seguir.

**F. PAGAMENTOS AO CONSULTOR**

**38. Preço do Contrato**

38.1. O preço do Contrato é fixo e está determinado na CE. A discriminação do preço do Contrato é fornecida no **Apêndice C**.

38.2. Qualquer mudança no preço do Contrato especificado na Cláusula 38.1 só pode ser feita se as Partes tiverem concordado com o escopo revisado dos Serviços de acordo com a Cláusula CG 16 e modificado por escrito os Termos de Referência no **Apêndice A**.

**39. Impostos e Direitos**

39.1. O Consultor, os Subconsultores e os Especialistas são responsáveis por cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes do Contrato, exceto quando definido de outro modo na CE.

39.2. Como exceção para o estabelecido acima e o definido na CE, todos os impostos indiretos locais identificáveis (detalhados e finalizados nas negociações do Contrato) são reembolsados ao Consultor ou pagos pelo Cliente em nome do Consultor.

**40. Moeda de Pagamento**

40.1. Todos os pagamentos previstos neste Contrato deverão ser feitos nas moedas do Contrato.

**41. Forma de Cobrança e de Pagamento**

41.1. O total de pagamentos no âmbito deste Contrato não deverá exceder o preço do Contrato especificado na Cláusula CEC 38.1.

ASJUR / CODE

C  
↑

41.2. Os pagamentos previstos neste Contrato deverão ser feitos em prestações de preço global relativas aos produtos especificados no **Apêndice A**. Os pagamentos serão feitos de acordo com o cronograma de pagamentos estabelecido nas **CE**.

1901  
K

41.2.1. Adiantamento: A menos que seja indicado de outro modo nas **CE**, será efetuado um pagamento antecipado mediante uma garantia bancária para pagamento antecipado aceitável para o Cliente com valor (ou valores) e na moeda (ou moedas) especificados nas **CE**. Essa garantia (i) deverá permanecer válida até que o adiantamento tenha sido totalmente compensado e (ii) deverá ocorrer na forma definida no **Apêndice D**, ou em qualquer outra forma aprovado por escrito pelo Cliente. Os adiantamentos serão pagos pelo Cliente em parcelas iguais contra as prestações de preço global especificadas nas **CE** até que tais adiantamentos tenham sido totalmente pagos.

41.2.2. Os Pagamentos das Parcelas de Preço Global. O Cliente deverá pagar ao Consultor no prazo de sessenta (60) dias após o recebimento, por parte do Cliente, dos produtos e da fatura para o respectivo pagamento da parcela de preço global. O pagamento pode ser retido se o Cliente não aprovar os produtos enviados como satisfatórios e, nesse caso, o Cliente deverá fornecer comentários para o Consultor dentro do mesmo período de sessenta (60) dias. O Consultor deverá imediatamente fazer as correções necessárias e, em seguida, o processo deverá ser repetido.

41.2.3. O Pagamento Final. O pagamento final previsto nesta Cláusula deverá ser feito somente depois que o relatório final I tiver sido enviado pelo Consultor e aprovado como satisfatório pelo Cliente. Os Serviços deverão então ser considerados concluídos e finalmente aceitos pelo Cliente. A última parcela do preço global será considerada aprovada para pagamento pelo Cliente no prazo de noventa (90) dias corridos após o recebimento do relatório final pelo Cliente, a menos que ele, nesse período de noventa (90) dias corridos, envie um aviso por escrito ao Consultor especificando em detalhes as deficiências nos Serviços, o relatório final. O Consultor deverá imediatamente fazer as correções necessárias e, em seguida, o processo deverá ser repetido. 41.2.4 Todos os pagamentos neste Contrato devem ser efetuados nas contas do Consultor

ASJUR  
C

C  
4

especificadas nas CE.

41.2.4. Com exceção do pagamento final descrito em 41.2.3 acima, os pagamentos não representam a aceitação de todos os Serviços nem eximem o Consultor de quaisquer obrigações aqui descritas.

**42. Juros sobre Pagamentos Atrasados**

42.1. Se o Cliente tiver pagamentos atrasados com mais de quinze (15) dias após a data de vencimento definida na Cláusula CG 41.2.2, deverão ser pagos juros ao Consultor sobre qualquer montante devido, e não pago, em tal data de vencimento para cada dia de atraso na taxa anual definida nas CE.

**G. EQUIDADE E BOA-FÉ**

**43. Boa-Fé**

43.1. As Partes comprometem-se a agir de boa-fé com relação aos direitos das duas Partes neste Contrato e a adotar todas as medidas razoáveis para garantir a realização dos objetivos deste Contrato.

**H. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**44. Solução Amigável**

44.1. As Partes devem procurar resolver qualquer controvérsia de forma amigável por meio de consulta mútua.

44.2. Se uma Parte não concordar com qualquer ação ou inação da outra Parte, aquela que tenha discordado poderá apresentar por escrito à outra Parte uma Notificação de Controvérsia, detalhando as razões do conflito. A Parte que receber a Notificação da Controvérsia a levará em consideração e responderá por escrito até 14 (quatorze) dias após o recebimento. Se essa Parte não responder até quatorze (14) dias, ou se a controvérsia não puder ser resolvida de forma amigável até quatorze (14) dias após a resposta da Parte, a Cláusula CG 45.1 deverá ser aplicada.

**45. Solução de controvérsias**

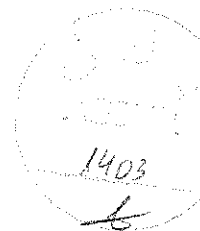
45.1. Qualquer conflito resultante deste Contrato, que não possa ser solucionado de forma amigável pelas Partes, será submetido a processo judicial/arbitral de acordo com as disposições especificadas nas CE.

1402  
K

ASJUR / CG

10

## Anexo 1: Política do Banco Mundial - Práticas Corruptas e Fraudulentas



(o texto neste Anexo 1 não deve ser modificado)

### “Fraude e Corrupção

1.23 É a política do Banco exigir de todos os Mutuários (inclusive dos beneficiários de empréstimos do Banco), consultores e seus agentes (sejam eles declarados ou não), subcontratados, subconsultores, prestadores de serviço e fornecedores, além de todo funcionário a eles vinculado, que mantenham os mais elevados padrões de ética durante a seleção e execução de contratos financiados pelo Banco<sup>1</sup>. De acordo com essa política, o Banco:

(a) define, para fins dessa disposição, as expressões abaixo da seguinte forma:

- (i) “prática corrupta” significa oferecer, entregar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor com a intenção de influenciar indevidamente as ações de terceiros<sup>2</sup>;
- (ii) “prática fraudulenta” significa qualquer ato, falsificação ou omissão de fatos que, de forma intencional ou irresponsável, induza ou tente induzir uma parte a erro, para obter benefício financeiro ou de qualquer outra ordem, ou com a intenção de evitar o cumprimento de uma obrigação;<sup>3</sup>;
- (iii) “prática colusiva” significa uma combinação entre duas ou mais partes visando alcançar um objetivo indevido, inclusive influenciar indevidamente as ações de outra parte;<sup>4</sup>;
- (iv) “prática coercitiva” significa prejudicar ou causar dano ou ameaçar prejudicar ou causar dano, direta ou indiretamente, qualquer parte ou a sua propriedade para influenciar indevidamente as ações de uma Parte<sup>5</sup>;
- (v) “prática obstrutiva” significa
  - (aa) deliberadamente destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em investigações ou fazer declarações falsas a investigadores, com o objetivo de impedir materialmente uma investigação do Banco de alegações de prática corrupta, fraudulenta, coercitiva

<sup>1</sup> Nesse contexto, será imprópria qualquer ação realizada por um consultor ou por qualquer dos seus funcionários, seus agentes ou seus subconsultores, subempreiteiros, prestadores de serviço, fornecedores e/ou seus empregados, no intuito de influenciar o processo de seleção ou a execução do contrato para obter uma vantagem indevida é imprópria.

<sup>2</sup> Para a finalidade deste subparágrafo, “terceiros” refere-se a um funcionário público que atue no processo de seleção ou na execução do contrato. Neste contexto, “funcionário público” inclui a equipe do Banco Mundial e os funcionários de outras organizações que examinam ou tomam decisões sobre a seleção.

<sup>3</sup> Para a finalidade deste subparágrafo, “Parte” refere-se a um funcionário público; os termos “benefício” e “obrigação” são relativos ao processo de seleção ou à execução do contrato; e “ato ou omissão” tem como objetivo influenciar o processo de seleção ou a execução do contrato.

<sup>4</sup> Para os fins deste parágrafo, “parte” refere-se aos participantes do processo de aquisição ou seleção (inclusive funcionários públicos) que tentam por si mesmos ou por intermédio de outra pessoa ou entidade que não participe do processo de aquisição ou seleção simular a concorrência ou estabelecer preços em níveis artificiais e não competitivos ou ter acesso as propostas financeiras e outras condições.

<sup>5</sup> Para a finalidade deste subparágrafo, “parte” refere-se a um participante do processo de seleção ou da execução do contrato.



c

ou colusiva; e/ou ameaçar, perseguir ou intimidar qualquer parte interessada, para impedi-la de mostrar seu conhecimento sobre assuntos relevantes à investigação ou ao seu prosseguimento, ou

1409  
K

(bb) atos que tenham como objetivo impedir materialmente o exercício dos direitos do Banco de promover inspeção e auditoria;

(b) rejeitará a recomendação de outorga se determinar que o consultor recomendado para a outorga do contrato, ou algum membro da sua equipe, seus agentes ou seus subconsultores, subempreiteiros, prestadores de serviço, fornecedores e/ou algum empregado destes se envolveu, de forma direta ou indireta, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao concorrer para o contrato em questão;

(c) declarará viciado o processo de seleção e cancelará a parte do Empréstimo alocado para um contrato se, a qualquer momento, concluir que os representantes do Mutuário ou de um beneficiário do Empréstimo se envolveram em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas, durante o processo de seleção ou de execução do contrato em questão, sem que o Mutuário tenha adotado medidas oportunas e adequadas, satisfatórias ao Banco, para resolver essas práticas quando ela ocorrer, inclusive ao não informar ao Banco de modo oportuno no momento que tomou conhecimentos dessas práticas;

(d) sancionará uma firma ou pessoa física a qualquer tempo, de acordo com procedimentos vigentes de sanções do Banco, inclusive declarando-a inelegível indefinidamente ou por prazo determinado para: (i) a outorga de um contrato financiado pelo Banco, e (ii) ser designado como subconsultor, consultor, fabricante, fornecedor ou prestador de serviços de uma outra firma elegível a quem tenha sido outorgado um contrato financiado pelo Banco.

J  
C

ASURICUM  
CSTO

### III. Condições Especiais do Contrato

1405  
L

Número da Cláusula CG	Emendas, Suplementos e Cláusulas nas Condições Gerais de Contrato
1.1(b) e 3.1	<b>O Contrato deve ser interpretado de acordo com a lei do Brasil.</b>
4.1	<b>O idioma é: Português(Brasil).</b>
6.1 e 6.2	<b>Os endereços são:</b>  Cliente: <b>CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – CGE</b>  Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, edifício Seplag 2ª andar, bairro Cambéba, Fortaleza-Ceará  A/C de: José Flávio Barbosa Jucá de Araújo  Fax: + 55 85 3101.7817  E-mail: <a href="mailto:flavio.juca@cge.ce.gov.br">flavio.juca@cge.ce.gov.br</a>  Consultor: <b>CAIENA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA</b>  A/C de : Caio Miguel Marques  Tel.: + 55 19 99297 9205  E-mail: <a href="mailto:marques@caiena.net">marques@caiena.net</a>
8.1	<b>Não Aplicável.</b>
9.1	<b>Os Representantes Autorizados são:</b>  <b>Para o Cliente:</b> A/C de: José Flávio Barbosa Jucá de Araújo  Fax: + 55 85 3101.7817  E-mail: <a href="mailto:flavio.juca@cge.ce.gov.br">flavio.juca@cge.ce.gov.br</a>  O cliente designa Ítalo José Brígido Coelho, matrícula 1661161-1, como <b>GESTOR DO CONTRATO</b> , que está responsável pela coordenação das atividades contempladas neste contrato, aceitação e aprovação por parte do cliente dos produtos ou outros elementos que deve, ser fornecidos, e o recebimento e aprovação das faturas para os pagamentos.

ASJUR / CGE  
L

A  
C

1406  
*[Handwritten signature]*

	<p><b>Para o Consultor:</b></p> <p>Caio Miguel Marques, Sócio Diretor</p> <p>Tel.: + 55 19 99297 9205</p> <p>E-mail: marques@caiena.net</p>
11.1	<p><b>Do prazo de vigência e do prazo de execução do contrato:</b></p> <p>O presente contrato terá vigência de 420 dias a partir de sua assinatura, valendo-se mencionar que o objeto do presente contrato se encontra inserido no Programa Participação e Controle Social (código 049), fazendo parte assim do Plano Plurianual 2016-2019.</p> <p>O prazo de execução dos serviços será de 420 (quatrocentos e vinte) dias, a partir da expedição da ordem de serviço por parte da CONTRATANTE, conforme descrito no Termo de Referência.</p>
12.1	<p>Rescisão do Contrato por Não Entrar em Vigor:</p> <p><b>O período deve ser de 30 (trinta) dias.</b></p>
13.1	<p><b>Início dos Serviços:</b> A partir da expedição da ordem de serviços.</p> <p>Confirmação da disponibilidade dos Especialistas Principais para iniciar o Serviço deve ser enviada ao Cliente por escrito, na forma de Declaração assinada por cada Especialista Principal.</p>
14.1	<p><b>Término da vigência do Contrato:</b></p> <p>O prazo de vigência do contrato será de 420 (quatrocentos e vinte) dias, a partir de sua assinatura.</p>
21 b.	<p><b>O Cliente se reserva o direito de determinar caso a caso se o Consultor deve ser desqualificado do fornecimento de bens, obras ou serviços de não consultoria devido a um conflito de uma natureza descrita na Cláusula CG 21.1.3.</b></p> <p>Sim _____ Não <u> X </u></p>
23.1	<p><b>Nenhuma disposição adicional.</b></p>
24.1	<p>Os seguros serão estabelecidos de acordo com a legislação brasileira vigente e será de total responsabilidade da Consultora a sua contratação e manutenção de todos os seguros necessários a execução do Contrato.</p>
27.2	<p>O Consultor não deve usar esses documentos para finalidades não relacionadas a este Contrato sem a prévia aprovação por escrito do Cliente.</p>
38.1	<p>Do Preço do Contrato:</p>

*[Circular stamp with signature]*

J  
C



1407  
A

	<p>O Preço Global do Contrato é de R\$ 3.467.885,35 (três milhões quatrocentos e sessenta e sete mil oitocentos e oitenta e cinco reais e trinta e cinco centavos), já incluso os impostos locais indiretos.</p> <p>O montante de tais impostos é de R\$ 69.357,71 (sessenta e nove mil trezentos e cinquenta e sete reais e setenta e um centavos), que foi apresentado com base nas estimativas fornecidas pelo Consultor no Formulário FIN-2 da Proposta Financeira, o qual corresponde ao Imposto Sobre Serviços (ISS) discutidos na Sessão de Negociação do Contrato.</p> <p>O Preço do Contrato será fixo e Irreajustável.</p>
39.1 e 39.2	<p>Obrigações Fiscais:</p> <p>O CONSULTOR garante que pagará, na correspondente data de vencimento, o imposto referente ao ISS (imposto local indireto), apresentando posteriormente ao CLIENTE o comprovante de recolhimento de referida obrigação.</p>
41.2	<p>O cronograma de pagamento:</p> <p><b>1º pagamento: 3%( três por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 104.036,56 (cento e quatro mil e trinta e seis reais e cinquenta e seis centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 1 - Plano de trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação e considerações sobre o parque tecnológico da CGE, informações e dados disponíveis e de quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema;</b></p> <p><b>2º pagamento: 6%(seis por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 208.073,12 (duzentos e oito mil e setenta e tres reais e doze centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 2 - Coleta e sistematização de dados (dados secundários);</b></p> <p><b>3º pagamento: 7%( sete por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 3 - Coleta e sistematização de dados (dados primários);</b></p> <p><b>4º pagamento: 7%( sete por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 4 - Identificação de sistemas,</b></p>

25/09/2011  
A

1408  
B

**mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento;**

**5º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 5 - Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação ;**

**6º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 6 - Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação ;**

**7º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 7 - Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação ;**

**8º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 8 - Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação;**

**9º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 9 - Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários;**

**10º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 10 - Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação;**

**11º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do **Produto 11 - Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade;**

**12º pagamento: 7%( sete por cento)** do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante

J  
c

ASIN

1409  
d

	<p>a entrega e aprovação do <b>Produto 12 - Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação;</b></p> <p><b>13º pagamento: 7%( sete por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 13 - Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento ;</b></p> <p><b>14º pagamento: 7%( sete por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 14 - Implementação da camada de serviços e integração;</b></p> <p><b>15º pagamento: 7%( sete por cento)</b> do preço total do contrato, o que corresponde a R\$ 242.751,97 (duzentos e quarenta e dois mil setecentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos), serão pagos mediante a entrega e aprovação do <b>Produto 15 - Transferência de conhecimento e Treinamento;</b></p> <p>Os pagamentos serão efetuados em até 30(trinta) dias, por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante apresentação e certificação de correspondente fatura, por meio de depósito em conta corrente do Contratado, na agência e estabelecimento bancário do <b>BRADERCO</b>, conforme Contrato de Prestação de Serviço firmado entre o Governo do Estado do Ceará e o Banco Brasileiro de Desconto - Bradesco.</p> <p>As despesas deste Contrato correrão por conta dos recursos consignados no instrumento de operação do Contrato de Empréstimo nº 8302-BR, financiado pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento – BIRD (Banco Mundial), no âmbito do Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Ceará – Programa para Resultados (PforR), à conta da seguinte Dotação Orçamentária:</p> <p>41100001.14.128.049.18352.15.44903500.2.48.48.1.40 11927</p> <p>41100001.14.422.049.18346.15.44903500.2.48.48.1.40 11928</p>
41.2.1	<i>Não haverá adiantamento.</i>
41.2.4	<p><b>Da conta corrente da contratada:</b></p> <p><b>A contratada se compromete manter conta corrente junto ao Banco Bradesco, cujo dados deverão ser informados ao órgão</b></p>

4  
↓

ASUR / 2018  
Visto

1910  
16

	<b>CONTRATANTE por ocasião dos pagamentos.</b>
<b>42.1</b>	Juros por atraso no pagamento:  <b>A taxa de juros é:</b> a taxa de juros é de 0,03% (três centésimos por cento) por dia de atraso, calculados “pro rate die” sobre o Valor da Fatura em Atraso, contados da data prevista para pagamento, em conformidade com a subcláusula 41.2 acima.
<b>45.1</b>	<i>Para empresas nacionais</i>  As partes elegem o Foro da Comarca de Fortaleza-Ceará, como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

J  
C

ASJUR LEGAL  
2010

#### IV. APÊNDICES

##### APÊNDICE A - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 - OBJETO

Desenvolver o Sistema Público de Relacionamento em Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, com fornecimento, desenvolvimento e integração de softwares e ferramentas, repasse tecnológico e treinamento.

### 2 - ANTECEDENTES E CONTEXTO

A Constituição Federal garante a democracia representativa e participativa. No que se refere à participação da sociedade, esta serve, inclusive para garantir o controle da ação estatal, a expressão das demandas sociais e a democratização dos processos deliberativos e de gestão, especialmente no planejamento, no monitoramento e avaliação das políticas sociais. Assegura ainda, que todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Com a proposta de ser o elo entre o cidadão e a administração pública estadual, foi instituída em 1997, a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, por meio de Lei nº. 12.868. No ano de 2007, com o objetivo de fortalecer o serviço de Ouvidoria junto ao poder público, foi sancionada a Lei nº. 13.875, a qual instituiu e legitimou a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – SECON. Dois anos mais tarde, em 2009, o Governador do Estado promulga a Lei nº. 14.306, na qual altera as competências administrativas da SECON e a transforma em Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, órgão ligado diretamente a Governadoria. No ano de 2012, foi instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, regulamentando a Rede de Ouvidorias, formada por ouvidores setoriais de todos os órgãos e entidades.

No que se refere ao direito constitucional de acesso à informação, além da Lei Nacional nº. 12.527/2011, o Estado do Ceará implementou a Lei Estadual nº. 15.175/2012, que define regras específicas com o fim de assegurar o acesso à informação pelo cidadão, bem como editou seus regulamentos, prevendo o funcionamento do Sistema de Acesso à Informação, de instâncias recursais, dentre outros regramentos.

De forma a operacionalizar o recebimento de manifestações de ouvidoria, sua apuração e

↑  
c

oferecimento de resposta ao cidadão, o Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU (www.ouvidoria.ce.gov.br e http://sou.cge.ce.gov.br) foi criado no ano de 2008, sendo instituído/regulamentado por meio do Decreto nº 30.474/2011 de 30 de março de 2011. Em julho de 2012, a ferramenta foi reformulada para plataforma de software livre (linguagem e banco de dados) conforme política do Estado, sendo implementadas novas funcionalidades. Em novembro de 2013, foi desenvolvido o módulo de acesso à informação, com recursos e rotinas de acordo com a Lei de Acesso à Informação.

No que tange às expectativas do cidadão é perceptivo a necessidade de criar mecanismos para a utilização correta da ferramenta, no sentido de registrar demandas procedentes para área de ouvidoria e acesso à informação com a devida especificação, por meio de inserção de tutoriais e menus de ajuda.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, por meio de termo de cooperação, já cedeu para alguns municípios o código-fonte do sistema, possibilitando, assim, a customização e a implementação de recursos para utilização da ferramenta.

No primeiro semestre de 2015, foram registradas 23.059 manifestações de ouvidoria e 24.516 solicitações de informação no Sistema Informatizado de Ouvidoria (SOU). No mesmo período, foram registradas também 5.264 manifestações no Sistema de Ouvidoria do SUS (Ouvidor SUS) e 2.015 manifestações no Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), ferramentas regulamentadas no âmbito do Governo Federal e utilizadas pelas Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado e da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados. As manifestações oriundas dos Sistemas Ouvidor SUS e SOA não são monitoradas/acompanhadas em tempo real pela CGE, o que demonstra a necessidade de integração do SOU com outras ferramentas.

Já o Portal da Transparência do Governo do Estado do Ceará ([www.transparencia.ce.gov.br](http://www.transparencia.ce.gov.br)) foi instituído por Lei Estadual nº 13.875/2007, com o objetivo de possibilitar que o cidadão “possa acompanhar a execução financeira dos programas executados pelo Estado do Ceará”.

A regulamentação posterior, o Decreto Estadual nº 30.939, de 10 de julho de 2012, ampliou o âmbito de divulgação de informação, influenciada por demandas de usuários, e leis federais como a Lei de Transparência (Lei Complementar nº 131/2009) e, especialmente, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), ampliando assim o atendimento ao princípio constitucional da “publicidade”.

A partir de maio de 2012, o Portal apresentou uma nova visão à transparência na gestão pública,

1413  
K

incluindo informações além do paradigma orçamentário, contábil e financeiro e teve como objetivo possibilitar a compreensão dos usuários de forma mais clara em relação às políticas públicas desenvolvidas, por meio de tópicos, tais como: “Modelo de Governança”, “Prioridades de Governo” e “Oportunidades de Investimentos”.

Desde a sua criação, o Portal mantém, por meio do canal “fale conosco”, comunicação com a sociedade via e-mail, possibilitando o recebimento de sugestões, reclamações e críticas que permitem o seu aprimoramento, além de responder dúvidas quanto ao conteúdo do sítio.

Observando os comentários de usuários, nota-se que ele possui dificuldade de encontrar e entender as informações divulgadas no site, não consegue adequadamente utilizar ferramentas de pesquisas, queixa-se de falhas na apresentação de informações e solicita a divulgação de novos conteúdos.

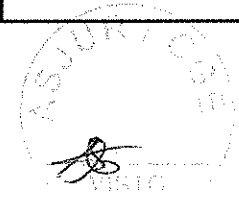
Vale salientar que o portal é avaliado por organismos externos, a exemplo da ONG Contas Abertas, que avaliou o site em 8º no ranking do “índice de transparência” dos estados (Link para avaliação: <http://indicedetransparencia.com/ceara-2014/>).

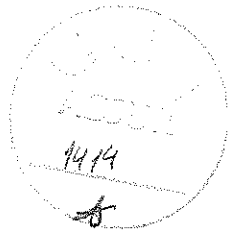
No primeiro semestre de 2015, o Portal atingiu 116.500 visitas (conforme relatórios extraídos de Google Analytics e divulgados em: <http://transparencia.ce.gov.br/content/pagina-inicial/sobre-o-portal-da-transparencia>). O Portal mantém ainda uma pesquisa de satisfação, realizada por meio de enquete nas páginas de consulta do portal, a partir da qual, observa-se que, dentre um total de 695 respostas no 1º semestre de 2015, 42% indicaram que estão “satisfeitos” com as consultas disponibilizadas, sendo que a consulta “Informações de Servidores”, além de ser a consulta mais visitada, reúne a maior quantidade de “satisfeitos” e “insatisfeitos”.

As informações apresentadas no Portal têm como fonte os seguintes sistemas informatizados:

Sistema	Órgão Responsável	Tipo de Comunicação
S2GPR/SIC	Sefaz	Arquivos txt
MAPP	Seplag	webservice
SIOF	Seplag	Arquivo txt
SACC	CGE	webservice
Folha de Pagamento	Seplag	Arquivo txt
Acompanhamento de Obras – Edificações	DAE	webservice
Acompanhamento de Obras – Obras	DER	webservice

↑  
c





Rodoviárias		
-------------	--	--

Conforme prevê o Decreto n.º 30.939/2009, o tipo de comunicação preferencial entre as aplicações é webservice, dessa forma, os sistemas que ainda não transmitem comunicação por esse meio, a CGE e os órgãos envolvidos adotarão medidas para adequar-se a esse padrão. A lista poderá ser expandida, considerando demandas de novas consultas ou incremento de informações.

O Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria e o Portal da Transparência possuem os mais variados perfis de usuários, como exemplo: cidadãos que utilizam os serviços públicos, jornalistas, pesquisadores acadêmicos, servidores públicos, estudantes e profissionais de organizações não-governamentais. Dessa forma, a linguagem utilizada nos diversos Sistemas deve ser bem acessível, de forma a atingir um público tão heterogêneo.

O fato é que essas três ferramentas tecnológicas, as quais se propõem a interagir com a sociedade, teriam um alcance muito maior se fossem encontrados num único ambiente de *interface*, de forma a oferecer uma quantidade cada vez maior de serviços ao cidadão, mas que também possuíssem uma linguagem mais acessível e funcionassem de forma integrada, permitindo ferramenta de busca mais ampla e eficiente, além de oferecer serviços como cruzamento de dados, ambientes de discussão e acesso a redes sociais, além de adequar todos os serviços por meio de mecanismos de acessibilidade.

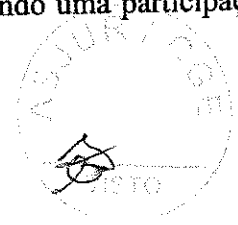
O quadro abaixo descreve a tecnologia utilizada no Sistema de Ouvidoria, Acesso à Informação e Portal da Transparência:

MÓDULO / SISTEMA	LINGUAGEM	BANCO DE DADOS
Portal da Transparência	.Net	Postgres
OU	Java	Postgres
SIC	Java	Postgres

### 3 - OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### 3.1. Objetivo Geral

Tornar mais abrangente, clara, rápida e eficiente a relação do cidadão (usuário final) com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação (Serviço de Informações ao Cidadão) e do Portal da Transparência, aumentando a satisfação do usuário e promovendo uma participação social mais





ampla e efetiva.

### 3.2. Objetivos Específicos

- Posicionar os usuários no centro do desenvolvimento do projeto, participando esses em todas as atividades, desde a identificação e entendimento de suas necessidades até a implementação do conceito;
- Integrar as atuais funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no novo Sistema Público de Relacionamento;
- Desenvolver *interfaces* para o conjunto de informações e objetivos do Portal da Transparência, do Sistema de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão;
- Apresentar linguagem e provisão de recursos de acessibilidade apropriados aos diversos segmentos de usuários;
- Desenvolver mecanismos adequados de comunicação e percepção da experiência de usuários;
- Estruturar e disponibilizar o acesso automatizado por sistemas externos para o conjunto de dados do objeto desse projeto;
- Remodelar a arquitetura da informação e fluxo de negócio de modo a tornar o sistema mais eficiente.

## 4 - ESCOPO DO TRABALHO E LIMITES DO PROJETO

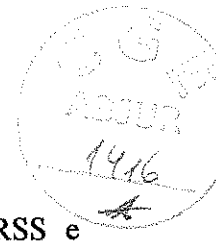
A consultoria deverá entender e analisar as necessidades do público alvo, estudar as melhores alternativas de atendimento, apresentando, testando e implementando soluções, para o Sistema Público de Relacionamento (doravante mencionado como “Sistema”) a exemplo de:

- **Linguagem:** O Sistema necessita de uma linguagem clara, facilmente compreendida pelo usuário que não possui conhecimento técnico sobre finanças públicas, programas governamentais e estrutura organizacional do estado, oferecendo recursos educativos para utilização do Sistema e exercício do controle social. O uso de texto no Sistema deve ser racional, tornando agradável visualização e leitura;
- **Recursos de comunicação:** Considerar quaisquer elementos, recursos e boas práticas de linguagem e comunicação digital, incluindo imagens, vídeos, mapas, gráficos e infográficos que cooperem para entendimento e proveito da informação por parte dos usuários;
- **Personalização:** É importante que o Sistema apresente recursos de linguagem apropriados



14/5  
de

10



para cada perfil de usuário;

- **Sistemas de notificações:** A adoção de mecanismos tais como sistema push, RSS e newsletter, para alertas e comunicações com o usuário, de acordo com o seu interesse;
- **Taxonomia:** É desejável uma padronização de linguagem permitindo ainda ao usuário realizar conexão entre informações de diferentes conteúdos ou sessões no portal, utilizando nomenclaturas comuns, relacionando temáticas e implementar conjunto de vocabulários e ontologias, como exemplo: vocab.e.gov.br;
- **Ferramenta de busca:** oferecer um mecanismo de busca, indexação e tratamento semântico mais eficiente utilizando tecnologias adequadas como: paginação, paralelismo, sistemas de arquivos distribuídos e map-reduce. Deverá permitir a busca otimizada de conteúdo já pesquisado, por meio de outras demandas de ouvidoria e acesso a informação, considerando como exemplo o software *Alaveteli*;
- **Downloads:** Fornecer mecanismos ou funcionalidades para downloads. Disponibilizar em diversos formatos como exemplo: .csv, .xls e .pdf;
- **Dados abertos:** Acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos. Assim como, divulgação de formatos para estruturação da informação, inclusive por meio de webservices, possibilitando o desenvolvimento de conteúdos disponibilizado no Portal, SIC e SOU por terceiros, considerando como exemplo a aplicação CKAN;
- **Interface:** Implementação de padrão de interface de usuário consistente, com uso, por exemplo, de técnica de Tableless e desenvolvendo arquivos HTML, XHTML e CSS;
- **Atualização dinâmica de conteúdo:** O Sistema deverá permitir a distribuição customizada da informação no sítio, para que o usuário receba sugestões de conteúdo baseadas em seu histórico de navegação além de atualização dinâmica de conteúdo com base a interação do usuário, e minimizar os cliques assegurando precisão e eficiência na localização das páginas desejadas;
- **Responsividade:** O Sistema deverá possibilitar o acesso e registro de demandas por meio de plataformas móveis como *smatphones*, *tablets*, inclusive contemplando o cadastro e acompanhamento de manifestações, buscando compatibilidade com múltiplos sistemas operacionais, por exemplo, IOS, *Android* e *Windows Mobile*;
- **Cruzamento de dados:** É importante disponibilizar interface que possibilite realizar o cruzamento das consultas, exemplo, gastos da Secretaria da Educação com a consulta de informações de servidores e número de reclamações e denúncias recebidas por programa

1 c



orçamentário;

- **Acessibilidade:** É necessário disponibilizar mecanismo de acessibilidade para inclusão com deficiência ou mobilidade reduzida, conjunto de recomendações para acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro, de forma padronizada e de fácil implementação, conforme o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), ISO 9241-11: 2011 e padrões internacionais reconhecidos para a matéria;
- **Redes sociais, blogs e ambientes de discussão:** A comunicação ágil e facilitada com os usuários, permitindo compartilhamento de informação, cadastro e acompanhamento de manifestações, inclusive por meio de *chat*;
- **Aplicativos:** Área para a disponibilização de aplicativos criados por terceiros que permitam gerar diferentes informações e visualizações a partir das bases de dados do Sistema;
- **Georeferenciamento:** Ser capaz de identificar a localização do município de onde partiu o acesso de Ouvidoria e Acesso à Informação e localizar todas as ouvidorias setoriais (órgãos);
- **Sistema de avaliação e monitoramento:** É desejável a utilização de mecanismo que permita uma boa gestão das demandas relacionadas à ouvidoria e ao acesso passivo à informação, o monitoramento de experiência do usuário final e profissionais utilizadores do Sistema, mediante relatórios gerenciais, subsidiando análise, ferramenta de notificação de bugs e acompanhamento de demandas por novas funcionalidades;
- **Opção de idiomas:** Possibilidade traduzir a interface, funcionalidades e partes do conteúdo em outros idiomas. Para no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol;
- **Integração:** Integração do Portal da Transparência e sistemas informatizados de Ouvidoria e de Acesso à Informação. Preparar para integração com outros sistemas e para incremento de conteúdos. Como exemplo de possível integração: “Acesso cidadão” (<http://www.acessocidadao.ce.gov.br/>), “Ouvidor SUS” (<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>);

A equipe da consultoria deverá propor e implementar ferramentas, rotinas, procedimentos e quaisquer outras possibilidades que melhor possam atender as necessidades dos usuários, inclusive em acréscimo ou em substituição de soluções destacadas acima.

Sobre os novos conteúdos, são demandas de usuários do portal da transparência o desenvolvimento de novas consultas referentes à:



4



Informações sobre patrimônio público;

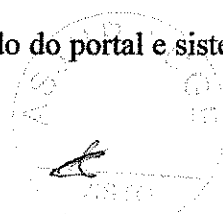
- Detalhamento de informações de receitas, semelhante à consulta de despesas detalhadas;
- Informações sobre audiências públicas;
- Detalhamento de licitações divulgação de todos os instrumentos (atas, resultados, classificações...);
- Informações sobre precatórios;
- Gastos por escola, relatórios gerenciais;
- Gastos por unidade descentralizada e por departamento;
- Informações sobre servidores cedidos e expulsos;
- Informações sobre gastos com cartão corporativo;
- Relatórios ou visualização de dados para acompanhamento de gastos de custeio, como exemplo, telefonia, combustíveis, veículos, passagens aéreas, etc;
- Relação de entidades impedidas de conveniar com Estado;
- Renúncias fiscais e estímulos;
- Informações sobre operações de crédito;
- Informações sobre terceirizados.
- Visualização de dados e informações referentes à implementação, acompanhamento e resultados de programas, projetos, ações, obras, bem como metas e indicadores propostos.

Em relação às consultas existentes, constam demandas referentes a melhorias quanto à sua visualização, facilitando entendimento e uso, e de novas informações e filtros, assim como desmembramento dessas, a exemplo de:

- Localizador do gasto;
- Contrapartida referente a convênios e instrumentos congêneres;
- CNPJ de contratados e convenentes;
- Vinculações compras (quantidade e valor unitário) e empenhos, realizar o cruzamento de dados entre compras e empenhos;
- Data de nomeação, unidade de exercício, carga horária de servidores;
- Disponibilizar Georreferenciamento de prédios públicos e obras realizadas pelo Estado, como uma forma de acompanhamento e controle da gestão pública.

Outros conteúdos, consultas, acréscimos de informações ou dados poderão ser previstos na elaboração do projeto.

As alterações, proposições, exclusões ou simplificação de conteúdo do portal e sistemas já existente



e de novas consultas estarão sujeitas a aprovação da direção da CGE ou de técnicos designados para essa atividade.

A CGE disponibilizará acesso às informações ou dados para que seja definida apresentação dessas no Sistema. A não disponibilização de conteúdo por parte da CGE ou de fornecedores de dados e informações, no prazo a ser indicado na elaboração do projeto, eximirá a empresa contratada das soluções associadas, devendo, entretanto, apresentar diretrizes e instruções para adição de quaisquer funcionalidades, como novas consultas ou apresentação de novas informações, pela equipe técnica da CGE.

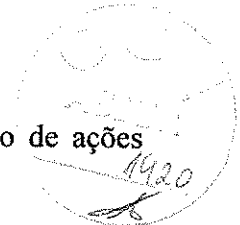
Deverá ser desenvolvido, sem prejuízo de novas consultas indicadas nesse Termo de Referência, a elaboração de uma nova consulta, onde deverá ser possível a visualização de informações, relativas ao planejamento do Estado, desde a etapa de elaboração do planejamento, bem como a implementação, acompanhamento e monitoramento e avaliação de programas, projetos, ações, obras, metas e indicadores propostos. Deve ser apresentada uma visão compreensível ao cidadão de como funciona a política pública em todas as etapas, desde concepção até o acompanhamento de resultados. Essa solução deverá ser discutida em conjunto com o corpo técnico da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG e Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

O Sistema Público de Relacionamento deverá disponibilizar mecanismos para que o usuário possa interagir de forma rápida, podendo o mesmo realizar comentários, sugestões, reclamações ou elogios, sobre os programas, projetos, ações, obras, metas e indicadores propostos. Essa interação, poderá ser de forma passiva, através de disponibilização de canais para que o usuário possa realizar manifestações, ou de forma ativa, subsidiando a aplicação de serviço de ouvidoria ativa, implementando mecanismos que colem periodicamente e de forma ágil, opiniões de usuários em relação aos serviços públicos.

O Serviço de ouvidoria ativa será modelado e implementado mediante contratação de consultoria específica. Entretanto, o Sistema Público de Relacionamento deverá receber dados e informações obtidos a partir de interações com os cidadãos e disponibilizar instrumento para acesso automatizado por sistemas externos para análise, avaliação e monitoramento.

O sistema deverá disponibilizar consultas, relatórios e visualizações, com o objetivo de fornecer ao cidadão, um *feedback* sobre a percepção do usuário dos serviços públicos ofertados.

Espera-se que a consultoria também sugira o modelo de gerência de conteúdo a fim de garantir atributos: autenticidade, integridade, primariedade e atualização referente aos dados e informações



disponibilizados no Sistema, bem como a diminuição de falhas, inclusive com adoção de ações preventivas e corretivas.

A equipe da consultoria deverá participar de reuniões com agentes da CGE indicados por sua direção, podendo reunir-se com fornecedores de informação e usuários.

Todas as reuniões serão realizadas em Fortaleza, salvo hipótese de teleconferência ou videoconferência, mediante aprovação pela CGE e previamente definidas no plano de trabalho.

## **5 - RESULTADOS E PRODUTOS ESPERADOS**

Deverão ser desenvolvidos ciclos de trabalho, denominados como produtos neste Termo de Referência, conforme a seguir:

**Produto 1 - Plano de trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação e considerações sobre o parque tecnológico da CGE, informações e dados disponíveis e de quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema;**

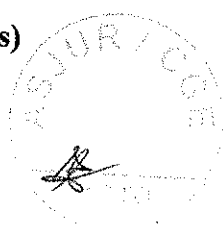
O relatório deverá contemplar os elementos e condições a seguir:

- considerações sobre parque tecnológico existente na CGE, informações e dados disponíveis e de quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema;
- entendimento do problema, identificação de atores, definição de escopo e limites do projeto e, especialmente, posicionando o usuário final no centro do projeto;
- apresentação de metodologia de trabalho adotando como premissa, desenvolvimento ágil mediante interação com usuários e com entregas regulares de funcionalidades, softwares e partes do sistema aos usuários finais, visando testes e evolução.

O produto deverá conter:

- Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas
- Registro e sistematização das demandas e questões do projeto - Laboratório de idéias
- Criação da representação em protótipo do Plano de Trabalho
- Registro audiovisual das reuniões.

**Produto 2. Coleta e sistematização de dados (dados secundários)**



C  
↑

Será elaborado um Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo.

### **Produto 3. Coleta e sistematização de dados (dados primários)**

O produto deverá conter:

- Instrumentais de coleta de dados via Web
- Roteiro do estudo etnográfico
- Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará.
- Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados.

Serão considerados neste produto:

- Diretrizes definidas que orientem o projeto deverão ser obtidas através da utilização de técnicas adequadas de organização, sistematização e análise de dados coletados durante a pesquisa, considerando os aspectos observados em “objetivo e objetivos específicos”;
- Análise de comportamento dos usuários, detalhando os diferentes perfis desses, compreender suas necessidades, o porquê e o para que eles interagem com o serviço de informação, de transparência e de ouvidoria;
- Integração da visão de profissionais da CGE e fornecedores de informação, de modo a acrescer várias perspectivas para o desenvolvimento de soluções, visando maior satisfação dos usuários, como exemplo, os atributos e funcionalidades apresentados em “escopo do trabalho e limites do projeto”.

### **Produto 4. Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento**

O produto deverá conter:

- Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência
- Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório
- Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento



- Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários



É previsto para este produto a proposição e implementação (sempre que possível) de ferramentas, rotinas, procedimentos e quaisquer outras possibilidades que melhor possam atender, pelo menos:

- A divulgação de dados e informações autênticas, íntegras, primárias e atuais.
- A comunicação ágil e facilitada com os usuários.
- A diminuição de falhas, inclusive com adoção de ações preventivas e corretivas.
- Melhor mecanismo de monitoramento e aferição de nível de experiência de usuários

#### **Produto 5. Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação**

O produto deverá conter:

- Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade
- Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação

A partir de protótipos validados pelos usuários finais, deverão ser implementado o conjunto de soluções que permita uma melhor e mais eficiente experiência para o usuário.

Implementação das funcionalidades do sistema deverão ser liberadas regularmente ao longo do projeto para experimentação e validação pelo usuário final.

O *feedback* dos usuários finais e de profissionais da CGE serão utilizados para modificações e evolução dos protótipos criados.

#### **Produto 6. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação**

O produto deverá conter incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.

#### **Produto 7. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação**

O produto deverá conter:

- Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema
- WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

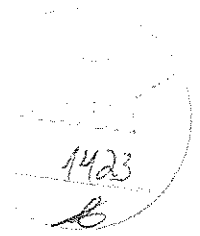
#### **Produto 8. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação**





O produto deverá conter:

- Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema
- WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência
- Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais



#### **Produto 9. Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários**

O produto deverá conter:

- Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários
- Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.

#### **Produto 10. Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação**

O produto deverá conter incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento

#### **Produto 11. Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade**

O produto deverá conter:

- Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa
- Recomendações de adequação de linguagem
- Arquitetura da informação
- Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final

Deverá ser proposto abordagem estilística e de semântica que facilite o entendimento claro do sistema e do conteúdo, utilizando recursos de linguagem acessíveis aos diferentes públicos.

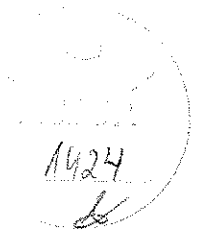
Será abordada definição da distribuição da informação, de forma a orientar a utilização do Sistema, indicando as interfaces e elementos que serão implementados, bem como as rotas de navegação que serão disponibilizadas aos usuários.

#### **Produto 12. Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação**



1  
c

O produto deverá conter incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema.



### **Produto 13. Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento**

O produto deverá conter funcionalidades da área administrativa do Sistema.

### **Produto 14. Implementação da camada de serviços e integração**

O produto deverá conter:

- Camada de serviços e integração
- Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas

### **Produto 15. Transferência de conhecimento e Treinamento**

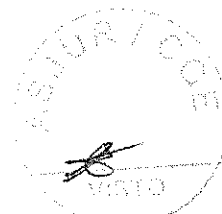
O produto deverá conter:

- Documentação do Sistema
- Manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Treinamento para gerência do Sistema
- Treinamento para Central de Atendimento Telefônico
- Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão

A Documentação do Sistema, será apresentada conforme requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE ([www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade](http://www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade)).

Deverão ser fornecidos manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme as entregas de partes do Sistema, assim como eventuais atualizações ou correções.

Os manuais técnicos produzidos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação contemplará as necessidades de instalação, configuração, parametrização, suporte, gestão da solução, customização e manutenção, inclusive dos códigos fontes.



Deverá ser realizada capacitação em quatro níveis:

- Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas, para no mínimo 8 (oito) técnicos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicados pela contratante.
- Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 10 colaboradores da CGE que atuarão na gerência do Sistema.
- Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 15 colaboradores da CGE que atuarão na Central de Atendimento Telefônico.
- Treinamento para 16 (dezesesseis) turmas compostas por Ouvidores e Responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão de órgãos e entidades usuários do Sistema, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, para cada turma de 20 (vinte) pessoas indicadas pela contratante.

O treinamento na Central de Atendimento Telefônico ocorrerá no município de Canindé-CE e caberá a contratante as despesas de transporte e hospedagem de instrutor.

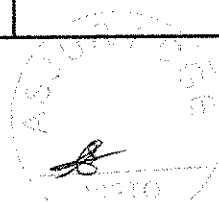
Para todas as atividades de capacitação a contratante disponibilizará espaço e instrumento audiovisuais para a sua realização. Caberá a contratada a produção e impressão de documentos, manuais e quaisquer arquivos utilizados nas capacitações.

Os treinamentos serão avaliados pela equipe técnica designada pela CGE/CE, ao final de cada turma, quanto ao conteúdo, a capacidade técnica e didática dos instrutores e a qualidade do material disponibilizado. Caso seja constatado na avaliação que o treinamento não supriu as necessidades que se visava suprir na forma prevista neste Termo de Referência, esse deverá ser repetido, como condição para o pagamento.

Para cada produto, referente a quaisquer atividades descritas, deverá ser apresentado um relatório correspondente, apresentando a realização das ações associadas ao respectivo produto.

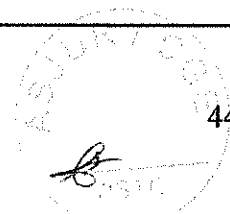
## 6 - PRAZO DE EXECUÇÃO

	PRODUTOS	PRAZO	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
1	Plano de trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação e considerações sobre o parque tecnológico	30	3%



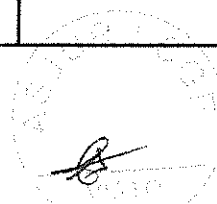
1426

	<b>da CGE, informações e dados disponíveis e de quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema</b>		
D-1	Plano de Trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação	30	
D-2	Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas	7,5 (paralelo)	
	Registro e sistematização das demandas e questões do projeto - Laboratório de idéias	7,5 (paralelo)	
	Criação da representação em protótipo do Plano de Trabalho	7,5 (paralelo)	
D-3	Registro audiovisual	15 (paralelo)	
<b>2</b>	<b>Coleta e sistematização de dados (dados secundários)</b>	<b>30</b>	<b>6%</b>
D-4	Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo	30	
<b>3</b>	<b>Coleta e sistematização de dados (dados primários)</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-5	Instrumentais de coleta de dados via Web	30	
D-6	Roteiro do estudo etnográfico	30 (paralelo)	
D-7	Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará.	30 (paralelo)	
D-8	Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados	7,5 (paralelo)	
<b>4</b>	<b>Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-9	Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	15	
D-10	Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório	15 (paralelo)	
D-11	Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento	15 (paralelo)	
D-12	Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários	15 (paralelo)	

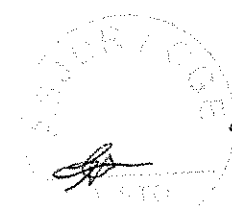


C

5	<b>Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-13	Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade	15 (paralelo)	
D-14	Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação	30	
6	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-15	Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.	30	
7	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-16	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
D-17	WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.	30 (paralelo)	
8	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-18	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
D-19	WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	30 (paralelo)	
D-20	Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais	30 (paralelo)	
9	<b>Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários</b>	30	7%
D-21	Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários	30	
D-22	Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.	22,5 (paralelo)	
10	<b>Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação</b>	30	7%
D-23	Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento	30	
11	<b>Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade</b>	30	7%



D-24	Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa	30	
D-25	Recomendações de adequação de linguagem	15 (paralelo)	
D-26	Arquitetura da informação	15 (paralelo)	
D-27	Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final	22,5 (paralelo)	
<b>12</b>	<b>Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-28	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
<b>13</b>	<b>Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-29	Funcionalidades da área administrativa do sistema	30	
<b>14</b>	<b>Implementação da camada de serviços e integração</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-30	Camada de serviços e integração	30	
D-31	Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas	7,5 (paralelo)	
<b>15</b>	<b>Transferência de conhecimento e Treinamento</b>	<b>30 (paralelo)</b>	<b>7%</b>
D-32	Documentação do Sistema	15 (paralelo)	
D-33	Manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação	15 (paralelo)	
D-34	Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação	15 (paralelo)	
D-35	Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação	30 (paralelo)	
D-36	Treinamento para gerência do Sistema	30 (paralelo)	
D-37	Treinamento para Central de Atendimento Telefônico	30 (paralelo)	



D-38	Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão	30 (paralelo)	
------	--	---------------	--

Portanto, o prazo total estimado para execução dos serviços de consultoria é de 420 (quatrocentos e vinte) dias.

A atividade de validação pela CGE de cada um dos produtos está incluída nos prazos indicados, correspondendo assim os prazos à conclusão ou a entrega do produto que ocorrerá na parte final de cada ciclo de trabalho, por meio de “cerimônia de entrega” de produtos construídos, sem prejuízo de refinamentos a partir de *feedback* de usuários que deverão ser realizados no próximo ciclo de trabalho. O prazo máximo de validação da CGE, será de 5 (cinco) dias contados da entrega do produto, havendo necessidade de ajustes a empresa de consultoria fará no prazo de até 30 (trinta) dias.

## 7. - ESPECIFICAÇÃO DA EQUIPE CHAVE

A equipe chave de profissionais da empresa de consultoria deverá ser composta, no mínimo, por profissionais e descritos abaixo, preferencialmente com nível superior, fluência na língua portuguesa, nas quantidades e competências descritas a seguir:

### · Gerente de Projetos:

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente nas áreas de administração, finanças, controladoria, auditoria, ciências sociais, tecnologia da informação, engenharia ou áreas afins.
- Experiência: No mínimo 5 (cinco) anos em gestão de projetos, sendo no mínimo 3 (três) anos em projetos no setor público nas áreas especificadas neste Termo de Referência;

### · Especialista em experiência de usuário (*user experience*)

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente Ciência da Computação ou áreas afins.
- Experiência: Experiência em UX Design, desenvolvendo soluções utilizando a abordagem de *design thinking*.

### · Analista de TI:

- Quantidade: 1



1430  
6

- Formação: Preferencialmente Ciência da Computação ou áreas afins;
- Experiência: No mínimo, 5 (cinco) anos de atuação em projetos de desenvolvimento de sistemas. Desejável conhecimento e experiência em codificação de projetos web, domínio de UML, SCRUM e PMBOK;

· Administrador de banco de dados:

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente Ciência da Computação ou áreas afins;
- Experiência: No mínimo de 5 (cinco) anos desempenhando as funções de Analista de Sistemas, Administrador de Dados ou funções relacionadas ao processo de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados.

· Especialista em Ouvidoria:

- Quantidade: 1
- Formação: Graduação em qualquer área;
- Experiência: No mínimo de 4 (quatro) anos desempenhando as funções de Gestão de Ouvidoria de médio ou grande porte com utilização de sistema informatizado que contemple o fluxo de apuração;

· Especialista em Comunicação:

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente Comunicação Social, Jornalismo, Publicidade, Propaganda ou Letras;
- Experiência: No mínimo de 3 (quatro) anos de Experiência em atividades de editoração e produção de textos para mídias direcionadas a públicos distintos; Desejável experiência em trabalhos para mídias digitais.

· Especialista em planejamento governamental:

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente nas áreas de Administração, Economia, Contabilidade, Estatística ou áreas afins.
- Experiência: No mínimo 5 (cinco) anos na condução de projetos na área de Planejamento Governamental, especialmente no que diz respeito à



C 4



formulação e implementação de políticas públicas e na elaboração, monitoramento e avaliação de instrumentos de planejamento, como, no mínimo, o Plano Plurianual e a Lei Orçamentária Anual, contemplando nestes processos a participação do cidadão.

· **Projetista de interface gráfica/designer:**

- Quantidade: 1
- Formação: Preferencialmente Ciência da Computação, Comunicação Social ou áreas afins;
- Experiência: No mínimo de 3 (três) anos desempenhando as funções em atividades de Web Design, como criação de páginas e sítios web; Desejável conhecimento e experiência em codificação de interfaces web, domínio das tecnologias e linguagens de programação utilizadas na web; Desejável experiência em Infografia e Visualização de dados. implementação de metodologias baseadas em *user experience* e *design thinking*.

**Habilidades esperadas dos profissionais de Tecnologia:**

- Conhecimento nas atividades de Web Design, criação de páginas e sítios web;
- Conhecimento e experiência em codificação de interfaces web, domínio das tecnologias e linguagens de programação utilizadas na web;
- Conhecer especificação de requisitos com UML;
- Conhecer conceitos de infografia e visualização de dados;
- Conhecimento e experiência em modelagem de dados relacional;
- Conhecimento e experiência em tecnologia e ferramentas de ETL;
- Desejável conhecimento em tecnologias baseadas no paradigma de programação *Map-Reduce*, sistema de arquivos distribuídos e processamento paralelo;

Caso a Contratante constate desempenho e comportamento inadequados para o desenvolvimento do trabalho, poderá solicitar a substituição de qualquer integrante da equipe da empresa contratada, a ser efetuada em até dez dias, não devendo acarretar alterações no cronograma firmado.

Qualquer substituição dos membros da equipe chave da Contratada somente poderá ocorrer mediante autorização da Contratante, após análise da documentação do possível substituto pelo





gestor do contrato, de forma que a pontuação deverá permanecer igual ou superior à da proposta apresentada pela empresa durante o processo licitatório.

A empresa contratada deverá estabelecer a sua equipe de apoio, definindo aqueles que desempenharão suas funções dentro das instalações físicas do Governo do Estado do Ceará.

## 8 - EQUIPE DE APOIO SUGERIDA

Adicionalmente a equipe chave e para apoiá-la, sugere-se que a empresa contratada disponha pelo menos dos seguintes profissionais:

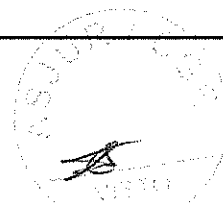
- 5 Programadores
- 3 Analista de Testes
- 4 Analista de Requisitos
- 1 Arquiteto de Infraestrutura

## 9 - CONDIÇÕES DE ENTREGA

Os serviços a serem fornecidos devem ser prestados de acordo com os termos e condições deste Termo de Referência, atendendo, ainda, à legislação federal e estadual vigentes, incluindo seus respectivos regulamentos.

A aceitação dos produtos e o sucesso do projeto estarão sujeitos à verificação dos critérios relacionados a seguir:

<b>Critérios de aceitação dos produtos</b>
<b>Escopo:</b> os produtos finais devem atender plenamente ao escopo definido neste Termo de Referência.
<b>Tecnologias:</b> todos os produtos devem atender ao Decreto N° 29.255, de 09 de Abril de 2008, de acordo com as diretrizes de Software Livre. Será necessária aprovação prévia da COTIC do uso dessas tecnologias e framework's afins.
<b>Documentação:</b> os produtos devem atender os requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE/CE.
<b>Usabilidade:</b> arquitetura e layout devem ter navegação intuitiva e ser de fácil entendimento. Devem permitir que o usuário localize a informação desejada com o mínimo de esforço e conhecimento prévio possível sobre as funcionalidades e informações disponibilizadas no Sistema de Relacionamento com o Cidadão.



CA

<p><b>Acessibilidade:</b> a arquitetura, layout e os arquivos de interface devem estar aderentes às recomendações de acessibilidade de conteúdo WEB estabelecidas pelo e-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (<a href="http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG">www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG</a>) e outros padrões de usabilidade e acessibilidade reconhecidos internacionalmente.</p>
<p><b>Portabilidade:</b> os arquivos de interface devem ser compatíveis com as versões dos browsers Firefox, Google Chrome, Internet Explorer e Safari OS X, lançados nos últimos 2 anos, para as plataformas Windows, Linux e Mac.</p>
<p><b>Manutenibilidade:</b> todos os produtos devem ser bem estruturados e documentados visando minimizar os esforços para seu entendimento e realização de alterações corretivas, adaptativas e/ou evolutivas.</p>
<p><b>Estética funcional:</b> os produtos finais devem oferecer uma experiência agradável para o usuário, alinhada à usabilidade, quando aplicável, e atender aos padrões de identidade visual estabelecidos pela CGE.</p>

### 10 – GARANTIA DO SERVIÇO

Os serviços executados terão garantia de 100 anos, concernente a correção de *bugs* ou mau funcionamento do sistema.

### 11 - INSUMOS DISPONÍVEIS

Serão disponibilizadas à empresa contratada as informações sobre:

- Registro de pesquisa de satisfação junto a usuários;
- Informações e dados estáticos disponibilizados pelo *Google Analytics*;
- Estudos e análise da Equipe Gestora do Portal da Transparência, referente a monitoramento da ferramenta, e registro de ocorrência de falhas e melhorias.

Poderão ainda ser solicitados à CGE outras informações ou dados para o desenvolvimento do projeto.

Referência de sites pesquisados:

- <https://www.gov.uk/design-principles>
- [data.gov.uk](http://data.gov.uk)
- <https://playbook.cio.gov/>
- <http://nucleo-digital.github.io/playbook-br/> (Tradução para Português)
- <http://gabinetedigital.rs.gov.br/resultados/>

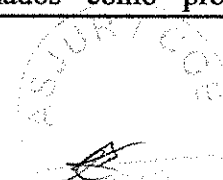




- <http://dados.gov.br/>
- <http://alaveteli.org/>
- <http://wheredoesmymoneygo.org/>
- <http://api.tcm.ce.gov.br/>
- <http://budget.data.cityofboston.gov/#/>
- data.gov;
- google.com/analytics
- qq.com
- europa.eu
- data.cityofchicago.org
- dataviva.info
- checkbooknyc.com
- wheredoesmymoneygo.org
- data.maryland.gov
- budget.marsad.tn/fr/
- recovery.gov/arra/Pages/default.aspx
- transparencia.sp.gov.br
- transparencia.sc.gov.br
- transparencia.pe.gov.br
- transparencia.df.gov.br.
- transparencia.es.gov.br ,
- transparencia.mt.gov.br
- transparencia.pi.gov.br

## 12 - ALTERAÇÕES ORIUNDAS DAS NEGOCIAÇÕES CONTRATUAIS

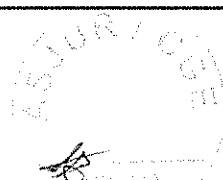
Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
5	Deverão ser realizadas as atividades abaixo, objetivando a entrega dos	Deverão ser desenvolvidos ciclos de trabalho, denominados como produtos



CF



Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	produtos esperados:	neste Termo de Referência, conforme a seguir:
5	<b>Atividade 1 - Revisão de Plano de Trabalho para desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento.</b>  <b>Produto 1.1 - Plano de trabalho revisado,</b> apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação;	<b>Produto 1 - Plano de trabalho revisado,</b> apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação e considerações sobre o parque tecnológico da CGE, informações e dados disponíveis e de quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema;
5		O produto deverá conter: <ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas</li><li>• Registro e sistematização das demandas e questões do projeto - Laboratório de idéias</li><li>• Criação da representação em protótipo do Plano de Trabalho</li><li>• Registro audiovisual das reuniões</li></ul>
5	<b>Atividade 2 - Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento</b>  <b>Produto 2.1</b> Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados, como exemplo, entrevistas e	<b>Produto 2. Coleta e sistematização de dados (dados secundários)</b>  Será elaborado um Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, o



CA

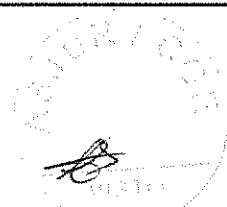


Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<p>trabalhos de campo;</p> <p>Serão observados os seguintes aspectos na pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diretrizes definidas que orientem o projeto deverão ser obtidas através da utilização de técnicas adequadas de organização, sistematização e análise de dados coletados durante a pesquisa, considerando os aspectos observados em “objetivo e objetivos específicos”;</li><li>• Análise de comportamento dos usuários, detalhando os diferentes perfis desses, compreender suas necessidades, o porquê e o para que eles interagem com o serviço de informação, de transparência e de ouvidoria;</li><li>• Integração da visão de profissionais da CGE e fornecedores de informação, de modo a acrescentar várias</li></ul>	<p>Brasil e o Mundo.</p> <p><b>Produto 3. Coleta e sistematização de dados (dados primários)</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumentais de coleta de dados via Web</li><li>• Roteiro do estudo etnográfico</li><li>• Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará.</li><li>• Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados.</li></ul> <p>Serão considerados neste produto:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diretrizes definidas que orientem o projeto deverão ser obtidas através da utilização de técnicas adequadas de organização, sistematização e análise de dados coletados durante a pesquisa, considerando os aspectos observados em “objetivo e objetivos específicos”;</li><li>• Análise de comportamento dos usuários, detalhando os diferentes perfis desses, compreender suas necessidades, o porquê e o para que eles interagem com o serviço</li></ul>





Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<p>perspectivas para o desenvolvimento de soluções, visando maior satisfação dos usuários, como exemplo, os atributos e funcionalidades apresentados em “escopo do trabalho e limites do projeto”.</p> <p><b>Atividade 3 - Desenvolvimento de Soluções em Ouvidoria, Acesso a Informação e Transparência.</b></p> <p>Nessa etapa deverá ser materializada as soluções com o objetivo de atender as necessidades dos usuários finais.</p> <p><b>Produto 3.1 - Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório.</b></p> <p>É previsto para este produto a proposição e implementação (sempre que possível) de ferramentas, rotinas, procedimentos e quaisquer outras possibilidades que melhor possam atender, pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A divulgação de dados e informações autênticas, íntegras, primárias e atuais.</li><li>• A comunicação ágil e facilitada com os usuários.</li></ul>	<p>de informação, de transparência e de ouvidoria;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integração da visão de profissionais da CGE e fornecedores de informação, de modo a acrescer várias perspectivas para o desenvolvimento de soluções, visando maior satisfação dos usuários, como exemplo, os atributos e funcionalidades apresentados em “escopo do trabalho e limites do projeto”.</li></ul> <p><b>Produto 4. Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência</li><li>• Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório</li><li>• Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento</li><li>• Modelo de monitoramento da</li></ul>



Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A diminuição de falhas, inclusive com adoção de ações preventivas e corretivas.</li> <li>• Melhor mecanismo de monitoramento e aferição de nível de experiência de usuários</li> </ul> <p><b>Produto 3.2 - Arquitetura de Informação:</b> Definição da distribuição da informação, de forma a orientar a utilização do Sistema, indicando as interfaces e elementos que serão implementados, bem como as rotas de navegação que serão disponibilizadas aos usuários.</p> <p><b>Produto 3.3 - Recomendações de adequação de linguagem:</b> Deverá ser proposto abordagem estilística e de semântica que facilite o entendimento claro do sistema e do conteúdo, utilizando recursos de linguagem acessíveis aos diferentes públicos.</p> <p><b>Produto 3.4 - Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade:</b> A partir de protótipos validados pelos usuários finais, deverão ser implementado o conjunto de soluções</p>	<p>experiência de uso dos usuários</p> <p>É previsto para este produto a proposição e implementação (sempre que possível) de ferramentas, rotinas, procedimentos e quaisquer outras possibilidades que melhor possam atender, pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A divulgação de dados e informações autênticas, íntegras, primárias e atuais.</li> <li>• A comunicação ágil e facilitada com os usuários.</li> <li>• A diminuição de falhas, inclusive com adoção de ações preventivas e corretivas.</li> <li>• Melhor mecanismo de monitoramento e aferição de nível de experiência de usuários</li> </ul> <p><b>Produto 5. Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade</li> <li>• Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação</li> </ul> <p>A partir de protótipos validados pelos usuários finais, deverão ser implementado</p>

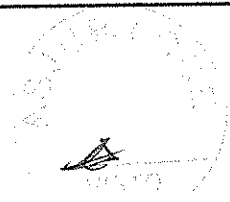
09



Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<p>que permita uma melhor e mais eficiente experiência para o usuário.</p> <p><b>Produto 3.5</b> - Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final.</p> <p><b>Produto 3.6</b> - Implementação das funcionalidades do sistema. As mesmas deverão ser liberadas regularmente ao longo do projeto para experimentação e validação pelo usuário final.</p> <p>O <i>feedback</i> dos usuários finais e de profissionais da CGE serão utilizados para modificações e evolução dos protótipos criados.</p> <p><b>Produto 3.7</b> - Os códigos fontes e, se houver, licenças de uso de softwares necessários para testes e posterior implementação.</p>	<p>o conjunto de soluções que permita uma melhor e mais eficiente experiência para o usuário.</p> <p>Implementação das funcionalidades do sistema deverão ser liberadas regularmente ao longo do projeto para experimentação e validação pelo usuário final.</p> <p>O <i>feedback</i> dos usuários finais e de profissionais da CGE serão utilizados para modificações e evolução dos protótipos criados.</p> <p><b>Produto 6. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b></p> <p>O produto deverá conter incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.</p> <p><b>Produto 7. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema</li> <li>• WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.</li> </ul>



Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
		<p><b>Produto 8. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema</li><li>• WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência</li><li>• Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais</li></ul> <p><b>Produto 9. Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários</li><li>• Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.</li></ul> <p><b>Produto 10. Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação</b></p> <p>O produto deverá conter incrementos</p>



C 1



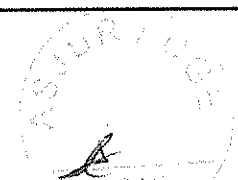
Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
		<p>funcionais ao Sistema Público de Relacionamento</p> <p><b>Produto 11. Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa</li><li>● Recomendações de adequação de linguagem</li><li>● Arquitetura da informação</li><li>● Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final</li></ul> <p>Deverá ser proposto abordagem estilística e de semântica que facilite o entendimento claro do sistema e do conteúdo, utilizando recursos de linguagem acessíveis aos diferentes públicos.</p> <p>Será abordada definição da distribuição da informação, de forma a orientar a utilização do Sistema, indicando as interfaces e elementos que serão implementados, bem como as rotas de navegação que serão disponibilizadas aos</p>



CA



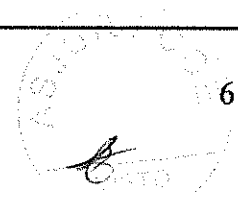
Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
		<p>usuários.</p> <p><b>Produto 12. Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b></p> <p>O produto deverá conter incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema.</p> <p><b>Produto 13. Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento</b></p> <p>O produto deverá conter funcionalidades da área administrativa do Sistema.</p> <p><b>Produto 14. Implementação da camada de serviços e integração</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Camada de serviços e integração</li><li>● Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas</li></ul>
5	<p><b>Atividade 4 - Repasse tecnológico e treinamento</b></p> <p>Nessa fase deverá ser apresentada:</p> <p><b>Produto 4.1 Documentação do Sistema, conforme requisitos</b></p>	<p><b>Produto 15. Transferência de conhecimento e Treinamento</b></p> <p>O produto deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentação do Sistema</li><li>• Manuais para profissionais da</li></ul>



↙



Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<p>estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (<a href="http://www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade">www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade</a>).</p> <p><b>Produto 4.2</b> - Deverão ser fornecidos manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme as entregas de partes do Sistema, assim como eventuais atualizações ou correções.</p> <p><b>Produto 4.3</b> - Os manuais técnicos produzidos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação contemplará as necessidades de instalação, configuração, parametrização, suporte, gestão da solução, customização e manutenção, inclusive dos códigos fontes.</p> <p>Deverá ser realizada capacitação em quatro níveis:</p> <p><b>Produto 4.4</b> - Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas, para no mínimo 8 (oito) técnicos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicados pela contratante.</p> <p><b>Produto 4.5</b> - Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de</p>	<p>CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação</li><li>• Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação</li><li>• Treinamento para gerência do Sistema</li><li>• Treinamento para Central de Atendimento Telefônico</li><li>• Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão</li></ul> <p>A Documentação do Sistema, será apresentada conforme requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (<a href="http://www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade">www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade</a>).</p> <p>Deverão ser fornecidos manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme as entregas de partes do Sistema, assim como eventuais atualizações ou correções.</p>





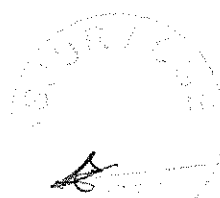
Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
	<p>10 colaboradores da CGE que atuarão na gerência do Sistema.</p> <p><b>Produto 4.6</b> - Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 15 colaboradores da CGE que atuarão na Central de Atendimento Telefônico.</p> <p><b>Produto 4.7</b> - Treinamento para 16 (dezesesseis) turmas compostas por Ouvidores e Responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão de órgãos e entidades usuários do Sistema, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, para cada turma de 20 (vinte) pessoas indicadas pela contratante.</p>	<p>Os manuais técnicos produzidos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação contemplará as necessidades de instalação, configuração, parametrização, suporte, gestão da solução, customização e manutenção, inclusive dos códigos fontes.</p> <p>Deverá ser realizada capacitação em quatro níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas, para no mínimo 8 (oito) técnicos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicados pela contratante.</li><li>• Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 10 colaboradores da CGE que atuarão na gerência do Sistema.</li><li>• Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 15 colaboradores da CGE que atuarão na Central de Atendimento Telefônico.</li><li>• Treinamento para 16 (dezesesseis) turmas compostas por Ouvidores e Responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão de órgãos</li></ul>

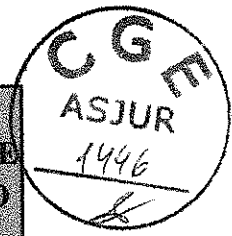


Item	REDAÇÃO ANTERIOR	NOVA REDAÇÃO
		e entidades usuários do Sistema, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, para cada turma de 20 (vinte) pessoas indicadas pela contratante.
6	Ver tabela “Prazo de execução anterior:” ao final deste Termo de Referência	Ver item: “6 – Prazo de Execução”
6	A atividade de validação pela CGE de cada um dos produtos está incluída nos prazos indicados, correspondendo assim os prazos à conclusão ou a entrega do produto final.	A atividade de validação pela CGE de cada um dos produtos está incluída nos prazos indicados, correspondendo assim os prazos à conclusão ou a entrega do produto que ocorrerá na parte final de cada ciclo de trabalho, por meio de “cerimônia de entrega” de produtos construídos, sem prejuízo de refinamentos a partir de <i>feedback</i> de usuários que deverão ser realizados no próximo ciclo de trabalho. O prazo máximo de validação da CGE, será de 5 (cinco) dias, havendo necessidade de ajustes a empresa de consultoria fará no prazo de até 30 (trinta) dias.
10		<b>10 – GARANTIA DO SERVIÇO</b>  Os serviços executados terão garantia de 100 anos, concernente a correção de <i>bugs</i> ou mau funcionamento do sistema.
11	<b>10 - INSUMOS DISPONÍVEIS</b>	<b>11 - INSUMOS DISPONÍVEIS</b>

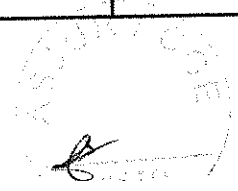
#### ITEM 6 - PRAZO DE EXECUÇÃO

ALTERADO DE:





PRODUTOS	PRAZO	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
<b>Atividade 1 – Revisão de Plano de Trabalho para desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento</b>	30 dias	0%
Produto 1.1: Plano de trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação	30 dias	0%
<b>Atividade 2 – Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento</b>	140 dias	43%
Produto 2.1: Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados, como exemplo, entrevistas e trabalhos de campo	140 dias	43%
<b>Atividade 3 – Desenvolvimento de Soluções em Ouvidoria, Acesso a Informação e Transparência</b>	185 dias	35%
Produto 3.1: Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório	20 dias	3%
Produto 3.2: Arquitetura de Informação	80 dias	13%
Produto 3.3: Recomendações de adequação de linguagem	40 dias	6,5%
Produto 3.4: Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade	15 dias (paralelo)	2,5%
Produto 3.5: Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final	15 dias (paralelo)	2,5%
Produto 3.6: Implementação das funcionalidades do sistema. As mesmas deverão ser liberadas regularmente ao longo do projeto para experimentação e validação pelo usuário final.	30 dias	5%
Produto 3.7 Os códigos fontes e, se houver, licenças de uso de softwares necessários para testes e posterior implementação	15 dias	2,5%
<b>Atividade 4 – Repasse tecnológico e treinamento</b>	80 dias	22%
Produto 4.1: Documentação do Sistema, conforme requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE ( <a href="http://www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade">www.cge.ce.gov.br/index.php/sistema-de-gestao-da-qualidade</a> )	20 dias (paralelo)	3%



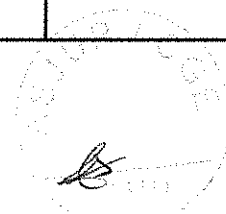




PRODUTOS	PRAZO	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
Produto 4.2: Deverão ser fornecidos manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme as entregas de partes do Sistema, assim como eventuais atualizações ou correções	20 dias (paralelo)	3%
Produto 4.3: O manuais técnicos produzidos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação contemplará as necessidades de instalação, configuração, parametrização, suporte, gestão da solução, customização e manutenção, inclusive dos códigos fontes	20 dias (paralelo)	3%
Produto 4.4: Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas, para no mínimo 8 (oito) técnicos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicados pela contratante	15 dias (paralelo)	2,5%
Produto 4.5: Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 10 colaboradores da CGE que atuarão na gerência do Sistema	15 dias	2,5%
Produto 4.6 Treinamento de duas turmas, com carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas, para cada turma de 15 colaboradores da CGE que atuarão na Central de Atendimento Telefônico	15 dias	2,5%
Produto 4.7 Treinamento para 16 (dezesesseis) turmas compostas por Ouvidores e Responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão de órgãos e entidades usuários do Sistema, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, para cada turma de 20 (vinte) pessoas indicadas pela contratante.	35 dias	5,5%

PARA:

PRODUTOS	PRAZO	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
1 Plano de trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação e considerações sobre o parque tecnológico da CGE, informações e dados disponíveis e de	30	3%

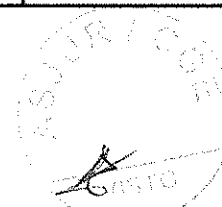




	<b>quaisquer outros insumos necessários ao desenvolvimento do Sistema</b>		
D-1	Plano de Trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação	30	
D-2	Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas	7,5 (paralelo)	
	Registro e sistematização das demandas e questões do projeto - Laboratório de idéias	7,5 (paralelo)	
	Criação da representação em protótipo do Plano de Trabalho	7,5 (paralelo)	
D-3	Registro audiovisual	15 (paralelo)	
2	<b>Coleta e sistematização de dados (dados secundários)</b>	30	6%
D-4	Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo	30	
3	<b>Coleta e sistematização de dados (dados primários)</b>	30	7%
D-5	Instrumentais de coleta de dados via Web	30	
D-6	Roteiro do estudo etnográfico	30 (paralelo)	
D-7	Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará.	30 (paralelo)	
D-8	Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados	7,5 (paralelo)	
4	<b>Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento</b>	30	7%
D-9	Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso	15	

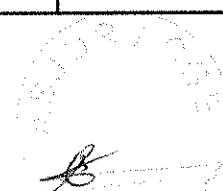


	à Informação e Transparência		
D-10	Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório	15 (paralelo)	
D-11	Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento	15 (paralelo)	
D-12	Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários	15 (paralelo)	
5	<b>Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-13	Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade	15 (paralelo)	
D-14	Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação	30	
6	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-15	Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.	30	
7	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-16	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
D-17	WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.	30 (paralelo)	
8	<b>Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-18	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
D-19	WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	30 (paralelo)	





D-20	Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais	30 (paralelo)	
9	<b>Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários</b>	30	7%
D-21	Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários	30	
D-22	Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.	22,5 (paralelo)	
10	<b>Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação</b>	30	7%
D-23	Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento	30	
11	<b>Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade</b>	30	7%
D-24	Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa	30	
D-25	Recomendações de adequação de linguagem	15 (paralelo)	
D-26	Arquitetura da informação	15 (paralelo)	
D-27	Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final	22,5 (paralelo)	
12	<b>Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação</b>	30	7%
D-28	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	30	
13	<b>Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento</b>	30	7%
D-29	Funcionalidades da área administrativa do sistema	30	





14	<b>Implementação da camada de serviços e integração</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>
D-30	Camada de serviços e integração	30	
D-31	Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas	7,5 (paralelo)	
15	<b>Transferência de conhecimento e Treinamento</b>	<b>30 (paralelo)</b>	<b>7%</b>
D-32	Documentação do Sistema	15 (paralelo)	
D-33	Manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação	15 (paralelo)	
D-34	Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação	15 (paralelo)	
D-35	Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação	30 (paralelo)	
D-36	Treinamento para gerência do Sistema	30 (paralelo)	
D-37	Treinamento para Central de Atendimento Telefônico	30 (paralelo)	
D-38	Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão	30 (paralelo)	

.....



↑ c



**APÊNDICE B - EQUIPE PRINCIPAL**

**FORMULÁRIO TEC-6**

**COMPOSIÇÃO DA EQUIPE, SERVIÇO E INSUMOS  
DOS ESPECIALISTAS PRINCIPAIS**



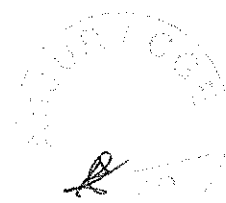
N°	Nome	Cargo		C-1. Revisão do Plano de Trabalho para desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento			C-2. Coleta e sistematização de dados (dados secundários)
				D-1	D-2	D-3	D-4
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>				Plano de Trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação (Produto 1.1 TDR)	Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas	Registro audiovisual	Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, Brasil e o Mundo
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	Sede	0,2	0,25		0,05
			Campo	0,05			0,05
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	Sede	0,2	0,2		0,2
			Campo	0,05	0,05		0,05
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	Sede	0,2	0,2		0,2
			Campo	0,05	0,05		0,05
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	Sede	0,2	0,25		0,2
			Campo	0,05			0,05
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	Sede	0,2	0,25		0,45
			Campo	0,05			0,05
K-6	Cinthya França	Especialista em Comunicação	Sede				
			Campo	0,25	0,25	0,25	0,5
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental	Sede	0,2	0,25		0,2
			Campo	0,05			0,05
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	Sede	0,2	0,25		0,25
			Campo	0,05		0,25	0,25
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>							
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	Sede	0,45	0,45		0,75
			Campo	0,05	0,05		0,25
N-2	A/D (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas	Sede	0,25	0,25		0,25
			Campo				
N-3	A/D (Arquiteto Software)	Programador 1	Sede	0,25	0,25		0,25
			Campo				
N-4	A/D (Engo. Software 2)	Programador 2	Sede				0,25
			Campo				
N-5	A/D (Engo. Software 3)	Programador 3	Sede				0,25
			Campo				
N-6	A/D (Engo. Software 4)	Programador 4	Sede				0,25
			Campo				
N-7	A/D (Engo. Software 5)	Programador 5	Sede				
			Campo				
N-8	A/D (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	Sede				0,25
			Campo				
N-9	A/D (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2	Sede				
			Campo				
N-10	A/D (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3	Sede				
			Campo				
N-11	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	Sede	0,25	0,25		0,15
			Campo				0,1
N-12	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	Sede	0,25	0,25		0,15
			Campo				0,1
N-13	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3	Sede				
			Campo				

Fagner A. L.  
Sup. o. a. m. P. C.  
Lucas Zaffalon



Nº	Nome	Cargo		C-1. Revisão de Plano de Trabalho para desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento			C-2. Coleta e sistematização de dados (dados secundários)
				D-1	D-2	D-3	D-4
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>				Plano de Trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, prazos e responsáveis para o desenvolvimento e implantação (Produto 1.1 TDR)	Relatório preliminar, que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas	Registro audiovisual	Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: uma visão articulada entre o Ceará, Brasil e o Mundo
N-14	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4	Sede				
			Campo				
N-15	AVD (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura	Sede				
			Campo				
N-16	Clarissa Salvioi	Comunicação	Sede	0,1	0,1		0,1
			Campo				
N-17	AVD (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	Sede				
			Campo	0,25	0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	Sede	0,1	0,1		0,15
			Campo				0,05
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	Sede	0,1	0,1		0,2
			Campo				
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos	Sede	0,1			
			Campo				
N-21	AVD (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação	Sede	0,1			0,1
			Campo				
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design	Sede	0,1			0,1
			Campo				
N-23	Maria Beatriz Ardighi	Consultor Sênior em Design	Sede	0,1			0,1
			Campo				
N-24	André Leirner	Consultor Sênior em Ouvidoria	Sede	0,1			0,1
			Campo				

\* A/D - A definir



17



Nº	Nome	Cargo	C-3. Coleta e sistematização de dados (dados primários)				C-4. Identificação de sistemas, m de integraçã	
			D-5	D-6	D-7	D-8	D-9	D-10
			Instrumenta l s de coleta de dados via Web	Roteiro do estudo etnográf ico	Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará	Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados (Produto 2.1 TDR)	Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório (Produto 3.1 TDR)
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>								
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	0,1	0,1	0,15	0,1	0,1	0,1
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	0,1	0,25	0,05	0,1	0,1	
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	0,1	0,1	0,05	0,1	0,1	0,1
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,1	0,1	0,05	0,1	0,1	0,1
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	0,25	0,25	0,2	0,1	0,3	0,3
K-6	Ciníthya França	Especialista Comunicação	0,25	0,25	0,25	0,1	0,25	0,25
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental	0,1	0,1	0,05	0,1	0,05	0,05
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,5	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2
				0,3	0,15		0,05	0,05
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>								
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,25	0,05	0,2	0,25	0,4	0,4
N-2	A/D (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas	0,5	0,2	0,05	0,1	0,1	0,1
N-3	A/D (Arquiteto Software)	Programador 1	0,5	0,25	0,25			0,25
N-4	A/D (Engo. Software 2)	Programador 2	0,5	0,25	0,25			
N-5	A/D (Engo. Software 3)	Programador 3	0,5	0,25				
N-6	A/D (Engo. Software 4)	Programador 4	0,5	0,25				
N-7	A/D (Engo. Software 5)	Programador 5	0,25					
N-8	A/D (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	0,25					
N-9	A/D (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2						
N-10	A/D (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3						
N-11	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,25	0,25	0,25	0,25	0,2	0,25
N-12	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,25	0,25	0,25		0,2	0,25
N-13	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3					0,05	

Foster  
Sérgio de Moraes Pinto  
Luciana Zaffalon

CGE  
ASJUR  
1455  
f

Nº	Nome	Cargo	C-3. Coleta e sistematização de dados (dados primários)				C-4. Identificação de sistemas, m de integração	
			D-5	D-6	D-7	D-8	D-9	D-10
			Instrumentais de coleta de dados via Web	Roteiro do estudo etnográfico	Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará	Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados (Produto 2.1 TDR)	Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório (Produto 3.1 TDR)
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>								
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4						
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura	0,25					
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação	0,1	0,1	0,1		0,1	
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	0,1	0,05	0,05		0,1	
				0,05	0,05			
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	0,1	0,1	0,1		0,1	
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos					0,15	0,15
							0,1	0,1
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação			0,1			
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design			0,1			
N-23	Maria Beatriz Ardinghi	Consultor Sênior em Design			0,1			0,1
N-24	André Leirner	Consultor Sênior em Ouvidoria			0,1			

\* A/D - A definir

CJ





Nº	Nome	Cargo	Insumo do especialista				
			Adequamento de processos, oportunidades e reaproveitamento		C-5. Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação		C-6. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação
			D-11	D-12	D-13	D-14	D-15
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento	Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários	Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade (Produto 3.4 TDR)	Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação	Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	0,1	0,1	0,1	0,05	0,05
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	0,1	0,3	0,1	0,15	0,15
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	0,25	0,15	0,1	0,15	0,15
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,25	0,15	0,1	0,15	0,15
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria		0,3	0,1	0,15	0,2
K-6	Cinthy França	Especialista Comunicação		0,2		0,1	0,05
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental		0,5	0,1	0,25	0,25
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,2	0,2	0,1	0,05	0,05
			0,05	0,05		0,15	0,15
						0,1	0,1
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>							
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,4	0,4	0,1	0,25	0,15
			0,1	0,1		0,15	0,1
N-2	AVD (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas				0,1	
N-3	AVD (Arquiteto Software)	Programador 1	0,25	0,25	0,1	0,4	0,4
						0,1	0,1
N-4	AVD (Engo. Software 2)	Programador 2	0,25	0,25	0,1	0,05	1
						0,05	
N-5	AVD (Engo. Software 3)	Programador 3	0,25	0,25	0,1	1	1
N-6	AVD (Engo. Software 4)	Programador 4	0,25	0,25	0,1	1	1
N-7	AVD (Engo. Software 5)	Programador 5			0,1	0,25	0,25
N-8	AVD (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1			0,1	0,8	1
						0,1	
N-9	AVD (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2					0,25
N-10	AVD (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3					0,25
N-11	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,25	0,15	0,1	0,4	0,4
				0,1		0,1	0,1
N-12	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,25	0,15	0,1	0,5	0,5
				0,1			
N-13	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3			0,1	0,5	

Sergio R. M. S. L.
   
  
 Luciana Zaffalon





Nº	Nome	Cargo	Insumo do especialista				
			Mapeamento de processos, oportunidades e reaproveitamento		C-5. Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação		C-6. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação
			D-11	D-12	D-13	D-14	D-15
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento	Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários	Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade (Produto 3.4 TDR)	Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação	Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.
N-14	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4			0,1	0,25	
N-15	AVD (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura	0,25		0,1	0,25	
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação	0,1		0,1	0,1	0,1
N-17	AVD (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	0,05		0,1	0,05	0,05
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	0,1		0,1	0,1	0,1
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos	0,15	0,25			
N-21	AVD (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação		0,1	0,1		0,1
N-22	Nelson Ursi	Consultor Sênior em Design		0,1	0,1		0,1
N-23	Maria Beatriz Ardighi	Consultor Sênior em Design			0,1		0,1
N-24	André Leimer	Consultor Sênior em Ouvidoria		0,1	0,1		0,1

\*AVD - A definir

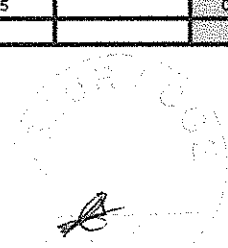
C





N°	Nome	Cargo	em pessoa/mês) para cada Produto (listado em TEC-5)						
			C-7. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação		C-8. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação			C-9. Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários	
			D-16	D-17	D-18	D-19	D-20	D-21	D-22
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais	Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários	Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	0,1	0,05	0,1	0,1	0,05	0,1	0,05
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	0,1	0,15			0,05	0,1	0,05
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	0,1	0,15			0,05	0,1	0,05
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,1	0,15			0,05	0,1	0,05
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	0,1	0,2		0,1	0,05	0,1	0,05
K-6	Cintha França	Especialista em Comunicação	0,1	0,25		0,1	0,25	0,25	0,1
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental						0,1	0,05
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,25	0,15	0,25	0,25	0,15	0,25	0,1
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>									
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,25	0,15	0,25	0,25	0,15	0,25	0,1
N-2	AVD (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas		0,1			0,1		0,15
N-3	AVD (Arquiteto Software)	Programador 1	0,5	0,4	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
N-4	AVD (Engo. Software 2)	Programador 2	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
N-5	AVD (Engo. Software 3)	Programador 3	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
N-6	AVD (Engo. Software 4)	Programador 4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
N-7	AVD (Engo. Software 5)	Programador 5	0,25	0,25		0,25		0,25	0,25
N-8	AVD (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
N-9	AVD (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2		0,25		0,25		0,25	0,25
N-10	AVD (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3		0,25		0,25		0,25	0,25
N-11	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,5	0,4	0,25	0,25	0,15	0,25	0,15
N-12	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,5	0,5	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
N-13	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3		0,25		0,25		0,25	0,25

Federico  
Sergio A. M. P. C.  
D. M. P.







N°	Nome	Cargo	em pessoa/mês) para cada Produto (listado em TEC-5)						
			C-7. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação		C-8. Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação			C-9. Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários	
			D-16	D-17	D-18	D-19	D-20	D-21	D-22
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência	Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais	Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários	Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4		0,25		0,25		0,25	0,25
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura		0,25		0,25		0,25	0,25
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação		0,1			0,1	0,25	
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação		0,25			0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação		0,15			0,15	0,25	0,05
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação		0,1			0,1	0,05	0,05
N-20	Eduardo Araújo	Design e Comunicação		0,25			0,25	0,25	0,1
N-20	Aparecido Schmlét	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos							
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação		0,1			0,1	0,1	
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design		0,1			0,1	0,1	
N-23	Maria Beatriz Arodinghi	Consultor Sênior em Design		0,1			0,1	0,1	
N-24	André Leimer	Consultor Sênior em Ouvidoria		0,1			0,1	0,1	

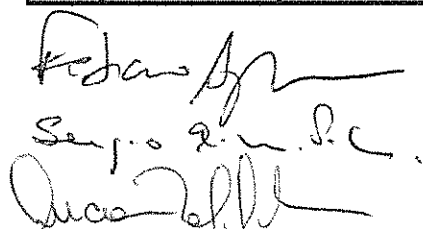

\* A/D - A definir

↑  
C  
↓





Nº	Nome	Cargo	C-11. Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade					D-28	
			C-10. Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação						
			D-23	D-24	D-25	D-26	D-27		
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento	Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa	Recomendações de adequação de linguagem (Produto 3.3 TDR)	Arquitetura da informação (Produto 3.2 TDR)	Relatório de análise de testes de usabilidade adequados para a percepção do usuário final (Produto 3.5 TDR)	Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema	
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	0,05 0,05	0,1	0,1	0,1	0,05 0,05	0,05 0,05	
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário		0,05		0,1	0,05	0,05	
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI		0,05		0,05	0,1	0,05	
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,05 0,05	0,1		0,05	0,05 0,05	0,05 0,05	
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	0,05 0,05	0,05	0,1	0,1	0,05		
K-6	Cinthy França	Especialista Comunicação	0,1	0,1	0,25	0,25	0,1		
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental		0,05 0,05					
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,2 0,05	0,2	0,25	0,25	0,2 0,05	0,2 0,05	
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>									
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,15 0,1	0,4 0,1	0,25	0,25	0,1 0,15	0,25 0,1	
N-2	A/D (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas		0,1	0,1		0,1		
N-3	A/D (Arquiteto Software)	Programador 1	0,1	0,25	0,1	0,2 0,05	0,1	0,1	
N-4	A/D (Engo. Software 2)	Programador 2	0,25	0,25	0,1	0,45 0,05	0,25	0,5	
N-5	A/D (Engo. Software 3)	Programador 3	0,25	0,25	0,1	0,25	0,25	0,5	
N-6	A/D (Engo. Software 4)	Programador 4	0,25	0,25	0,1	0,25	0,25	0,5	
N-7	A/D (Engo. Software 5)	Programador 5	0,25					0,25	
N-8	A/D (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	0,5	0,25			0,25	1	
N-9	A/D (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2						0,25	
N-10	A/D (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3						0,25	
N-11	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,2 0,05	0,25	0,1	0,2 0,05	0,2 0,05	0,25 0,25	
N-12	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,25	0,25	0,1	0,25	0,25	0,25	
N-13	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3	0,1					0,25	

  
 Sérgio de Moraes Pinto  






Nº	Nome	Cargo	C-10. Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação		C-11. Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade			D-28
			D-23	D-24	D-25	D-26	D-27	
			Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento		Manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa	Recomendações de adequação de linguagem (Produto 3.3 TDR)	Arquitetura da Informação (Produto 3.2 TDR)	
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>								
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4	0,25					0,25
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura		0,1				0,25
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação		0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	0,15	0,15	0,1	0,1	0,05	0,1
			0,05	0,05			0,05	
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos						
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação	0,1	0,1		0,1	0,1	
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design	0,1	0,1		0,1	0,1	
N-23	Maria Beatriz Ardinghi	Consultor Sênior em Design	0,1	0,1		0,1		
N-24	André Leirner	Consultor Sênior em Ouvidoria	0,1	0,1		0,1	0,1	

\* A/D - A definir

C





N°	Nome	Cargo	TCT. Transferência de conhecimento e T						
			C-13 Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento	C-14. Implementação da camada de serviços e integração		D-32	D-33	D-34	D-35
			D-29	D-30	D-31				
ESPECIALISTAS PRINCIPAIS			Funcionalidades da área administrativa do sistema	Camada de serviços e integração	Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas (Produto 3.7 TDR)	Documentação do Sistema (Produto 4.1 TDR)	Manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gestão do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.2 TDR)	Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.3 TDR)	Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.4 TDR)
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos							
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	0,05	0,1	0,05	0,05	0,05	0,1	0,05
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,1	0,05
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,05	0,05	0,05	0,1	0,05	0,1	0,05
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	0,05	0,25		0,05	0,1		
K-6	Cintha França	Especialista Comunicação	0,1	0,25		0,25	0,25	0,25	0,25
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental							
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,15	0,2		0,2	0,2	0,2	0,2
			0,1	0,05		0,05	0,05	0,05	0,05
ESPECIALISTAS DE APOIO									
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,15	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
			0,1	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
N-2	AVD (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas							
N-3	AVD (Arquiteto Software)	Programador 1	0,2	0,4	0,05	0,2	0,2	0,2	
			0,05	0,1	0,05	0,05	0,05	0,05	
N-4	AVD (Engo. Software 2)	Programador 2	1	0,9	0,5	0,2	0,2	0,4	0,2
				0,1	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
N-5	AVD (Engo. Software 3)	Programador 3	1	1		0,2	0,2	0,2	0,2
						0,05	0,05	0,05	0,05
N-6	AVD (Engo. Software 4)	Programador 4	1	1		0,25	0,25	0,25	0,25
N-7	AVD (Engo. Software 5)	Programador 5	0,5	0,5				0,25	
N-8	AVD (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	0,45	0,4		0,2	0,2	0,2	0,2
			0,05	0,1		0,05	0,05	0,05	0,05
N-9	AVD (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2	0,25	0,25					
N-10	AVD (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3		0,25					
N-11	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,2	0,25		0,2	0,2	0,2	0,2
			0,05			0,05	0,05	0,05	0,05
N-12	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,25	0,2		0,25	0,25	0,25	0,25
				0,05					
N-13	AVD (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3	0,1	0,1		0,1	0,1	0,1	0,1

Felipe A. M.  
Sergio de M. P. L.  
Luca Zaffalon



Nº	Nome	Cargo	Treinamento			Insumo total de tempo (em meses)		
			D-36	D-37	D-38	Sede	Campo	Total
			Treinamento para gerência do Sistema (Produto 4,5 TDR)	Treinamento para Central de Atendimento Telefônico (Produto 4,6 TDR)	Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão (Produto 4,7 TDR)			
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>								
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos				2,55	0,45	3
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	0,05			3,2		4,45
			0,05				1,25	
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	0,05			3,1		4,3
			0,05				1,2	
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	0,05			3,25		4,4
			0,05				1,15	
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	0,05	0,05	0,05	4,7		6,6
			0,2	0,2	0,2		1,9	
K-6	Cinthya França	Especialista em Comunicação				0		7,65
			0,25	0,25	0,25		7,65	
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental				1,6		2,05
							0,45	
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	0,2			6,85		9,2
			0,05				2,35	
			<b>Subtotal</b>					<b>41,65</b>
<b>ESPECIALISTAS DE APOIO</b>								
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	0,2	0,2	0,2	9,25		12,1
			0,05	0,05	0,05		2,85	
N-2	A/D (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas				2,1		2,6
							0,5	
N-3	A/D (Arquiteto Software)	Programador 1				7,65		8,35
							0,7	
N-4	A/D (Engo. Software 2)	Programador 2	0,2	0,2	0,2	12,2		12,8
			0,05	0,05	0,05		0,6	
N-5	A/D (Engo. Software 3)	Programador 3	0,2	0,2	0,25	12,15		12,45
			0,05	0,05			0,3	
N-6	A/D (Engo. Software 4)	Programador 4	0,25	0,25	0,25	12,45		12,45
							0	
N-7	A/D (Engo. Software 5)	Programador 5				3,85		3,85
							0	
N-8	A/D (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	0,2	0,2	0,2	11,25		11,85
			0,05	0,05	0,05		0,6	
N-9	A/D (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2				2		2
							0	
N-10	A/D (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3				1,75		1,75
							0	
N-11	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	0,2	0,2	0,2	8,4		9,7
			0,05	0,05	0,05		1,3	
N-12	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	0,25	0,25	0,25	9,15		9,45
							0,3	
N-13	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3	0,1	0,1	0,1	2,85		2,85
							0	

*Fabiano Angélico*  
*Luciana Zaffalon*



N°	Nome	Cargo	TCT: Transferência de conhecimento e T						
			C-13. Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento	C-14. implementação da camada de serviços e integração					
			D-20	D-30	D-31	D-32	D-33	D-34	D-35
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>			Funcionalidades da área administrativa do sistema	Camada de serviços e integração	Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas (Produto 3.7 TDR)	Documentação do Sistema (Produto 4.1 TDR)	Manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.2 TDR)	Manuais técnicos para a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.3 TDR)	Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (Produto 4.4 TDR)
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4	0,1	0,1		0,1	0,1		
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura	0,25	0,25		0,25	0,25	0,25	0,25
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação	0,1	0,1		0,2			
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	0,25	0,25		0,25	0,25	0,25	0,25
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	0,1	0,1		0,15	0,15	0,15	
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	0,1	0,1		0,05	0,05	0,05	
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	0,2	0,1		0,2	0,2	0,2	
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos							
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação							
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design							
N-23	Maria Beatriz Ardinghi	Consultor Sênior em Design							
N-24	André Leirner	Consultor Sênior em Ouvidoria							

\* A/D - A definir



N°	Nome	Cargo	Treinamento			Insumo total de tempo (em meses)		
			D-36	D-37	D-38	Sede	Campo	Total
			Treinamento para gerência do Sistema (Produto 4.5 TDR)	Treinamento para Central de Atendimento Telefônico (Produto 4.6 TDR)	Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão (Produto 4.7 TDR)			
<b>ESPECIALISTAS PRINCIPAIS</b>								
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4	0,25	0,25	0,25	3	0	3
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura				3,7	0	3,7
N-16	Ciarissa Salvioli	Comunicação				2,55	0	2,55
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	0,25	0,25	0,25	0	8,5	8,5
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação				2,8	0,95	3,75
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação				3,75	0	3,75
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos				0,8	0,3	1,1
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação				1,3	0	1,3
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design				1,3	0	1,3
N-23	Maria Beatriz Ardighi	Consultor Sênior em Design				1,2	0	1,2
N-24	André Leirner	Consultor Sênior em Ouvidoria				1,3	0	1,3
			<b>Subtotal</b>					<b>133,65</b>
			<b>Total</b>			<b>142</b>	<b>33,3</b>	<b>175,3</b>

\* A/D - A definir

4  
C





## CURRICULUM VITAE (CV)

## CURRICULUM VITAE (CV)

Título e número do cargo	K-1, Gerente de Projetos
Nome do especialista:	Fabiano Angélico
Data de nascimento:	07/06/1976
País de origem/residência:	Brasil / São Paulo - SP

### Educação:

#### Graduação

Comunicação Social (2003)

Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

#### Pós-graduação

Transparencia, Accountability y Lucha Contra la Corrupción (2009), Escuela de Derecho, Universidad de Chile

#### Mestrado

Administração Pública (2012)

Escola de Administração, Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP)

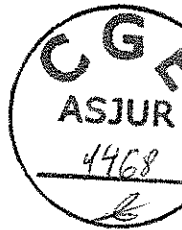
### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
---------	---	------	---

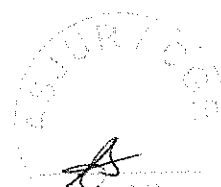
*Fabiano Angélico*

C A





<p>Março de 2015 – presente</p>	<p>Transparência Internacional - Consultor sênior Para referências: Bruno Brandão, representante da Transparência Internacional no Brasil Telefone: 11-99988.2832/e- mail bbrandao@transpa- rency.org</p>	<p>Brasil</p> <p>Consultoria sênior para apoiar o desenvolvimento da estratégia da organização Transparência Internacional para o Brasil, incluindo a criação do Programa de Integridade em Governança Local (PIGL – sigla provisória). O documento final do PIGL conterá diagnóstico, recomendações e “toolkit” para aplicação em órgãos do Poder Público em nível subnacional – conteúdos elaborados a partir da experiência do consultor e de ferramentas desenvolvidas pela Transparência Internacional em outros países.</p>
<p>Janeiro/2013 a Março/2015</p>	<p>Prefeitura de São Paulo – Coordenador da área de Promoção da Integridade Para referências: Mário Vinicius Claussen Spinelli, Controlador-Geral do Município de São Paulo entre 2013 e 2014 (atualmente Ouvidor-Geral da Petrobras) Telefone: 31-98812.8797/e-mail mariovini@uol.com.br</p>	<p>Brasil</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assessor especial do Controlador Geral do Município (fevereiro a maio de 2013), responsável por implementar a lei de acesso à informação no município – o que incluía a reformulação do Decreto Municipal e do sistema online responsável pelo recebimento de pedidos de acesso à informação, além de programas de capacitação do funcionalismo público municipal sobre a temática</li><li>• Coordenador do Departamento de Promoção da Integridade (maio de 2013 a março de 2015) – uma das quatro áreas estruturantes da CGM-SP –, responsável por criar equipes, processo e planejamento estratégico e coordenar quatro áreas: ética, transparência, controle social e fortalecimento da gestão</li></ul>





<p>Outubro/2010 a Dezembro/2012 e Março/2015 aos dias atuais</p>	<p>Todavia Assessoria –Sócio-proprietário de consultoria independente Para referências: Robert Gregory Michener, Diretor do Programa de Transparência Pública da EBAPE/FGV-Rio Telefone: 21-98231.7777/e-mail gregory.michner@fgv.br</p>	<p>Brasil</p>	<p>FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS – RIO DE JANEIRO Consultoria para projeto de pesquisa “Transparency Audit Network”. Eu era responsável por coordenar três pesquisadores que coletavam dados sobre avaliações de transparência levadas a cabo por organizações da Sociedade Civil</p> <p>NATIONAL DEMOCRATIC INSTITUTE -NDI <a href="http://www.semillas.org.py/2014/02/12/participacion-ciudadana-es-clave-para-el-control-de-la-administracion-publica/">http://www.semillas.org.py/2014/02/12/participacion-ciudadana-es-clave-para-el-control-de-la-administracion-publica/</a> Consultoria e palestra para organizações da Sociedade Civil do Paraguai sobre estratégias para fazer avançar projeto de Lei de Acesso à Informação.</p> <p>MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/PNUD <a href="https://www.justica.gov.br/sua-protecao/reforma-do-judiciario/cejus/publicacoes/publicacoes/dialogossobrejustica_desafios-da-transparencia-no-sistema-de-justica-brasileiro.pdf">https://www.justica.gov.br/sua-protecao/reforma-do-judiciario/cejus/publicacoes/publicacoes/dialogossobrejustica_desafios-da-transparencia-no-sistema-de-justica-brasileiro.pdf</a> Pesquisa sobre transparência no sistema de justiça. Responsável por coordenar equipe de 10 pesquisadores, levantando dados, boas práticas e teoria sobre acesso a informação judicial nas Américas e Europa.</p> <p>AGENDA PÚBLICA Responsável por criar um curso voltado à Administração Pública Municipal sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação</p> <p>CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO / UNESCO Responsável pela catalogação de dados nos sites institucionais dos órgãos da Administração Pública Federal, coordenando equipe de 3</p>
<p>Novembro/ 2007 a Outubro/2010</p>	<p>Transparência Brasil – Coordenador de Projetos Para referências: Claudio Weber Abramo, ex-diretor executivo da TBrasil e-mail: crwa@uol.com.br</p>	<p>Brasil</p>	<p>Responsável por coletas de dados e realizar estudos e análises sobre o grau de transparência da Administração Pública no Brasil.</p>

Filiação de associações profissionais e publicações:

1. Trabalho apresentado em evento acadêmico internacional
  - a. 3rd International Open Government Data Conference, Canada 2015. Artigo: Challenges of implementing a local open data initiative – the case of the Official Gazette of São Paulo, Brazil (GS Craveiro, F Angélico, AMR Martano)





2. Livros e capítulos de livros
  - a. Livro "Lei de Acesso à Informação: Reforço ao Controle Democrático, Estúdio Editores.- com, 2015
  - b. Dois capítulos ("Transparência no Governo e na Sociedade" e "Panorama global da transparência") in: "Gestão social: mobilizações e conexões", Cadernos Gestão Social, 2014.
  - c. Capítulo "Acesso a informação pública: valores, potencialidades e desafios" in: "Transparência Fiscal e Desenvolvimento", 2013.
  
3. Publicações em veículos internacionais
  - a. The Guardian, 2012: Transparency is an expensive business for fledgling democracies.
  - b. Global Integrity, 2011 Brazil: Call to Curb Federal Corruption Goes Unheard at Local Level
  - c. Transparency Audit Network - Aos 3 anos de idade, Lei de Acesso à Informação brasileira ainda falha no Judiciário e nos municípios (2015)
  
4. Palestras proferidas
  - a. 1º Encontro Regional das Americas da Parceria para Governo Aberto (OGP – Open Government Partnership)  
Montevideu, Uruguai, 2016  
Participação no painel "Respuestas latinoamericanas ante la corrupcion"
  
  - b. 3a Conferência Regional de Dados Abertos na América Latina e Caribe  
Santiago, Chile, 2015  
"Beneficial Ownership Transparency"
  
5. Encontro do Observatório Social de São José  
São José, Santa Catarina, Brasil, 2015  
"Lei de acesso à Informação: reforço ao controle social"
  
6. Palestra na Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Paraná  
"Lei de acesso à Informação"  
Curitiba, Paraná, Brasil, 2015
  
7. 2a Conferência Regional de Dados Abertos na América Latina e Caribe  
Cidade do México, México, 2014  
"Similaridades e diferenças entre dados abertos e acesso a informação pública"
  
8. Colóquio Internacional Tecnologia e Democracia: governança, ativismo e accountability  
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, 2013  
"Inovação e accountability: o papel das instituições políticas"
  
9. II Simpósio Internacional Brasil-Alemanha - Democracia na Era Digital  
Salvador, Bahia, Brasil, 2013  
"Participação Social e Transparência Pública no Mundo Digital"
  
10. Seminário Nacional dos Tribunais de Contas  
Tribunal de Contas do Estado de Tocantins  
Palmas, Tocantins, Brasil, 2012  
A Lei de Acesso à Informação – que muda na prática?"  
Referência: <http://tinyurl.com/IRB2012>

Idiomas: Inglês e Espanhol.







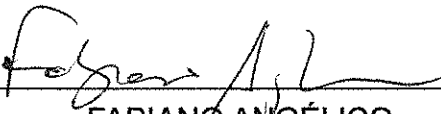
Informações de contato do Especialista:

Rua Xavier da Veiga, 81/93 – Santana - São Paulo-SP - 02021-040  
+55 11 982703020 / fabianoangelico@gmail.com


Certificado:

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

Assinaturas:

  
\_\_\_\_\_  
FABIANO ANGÉLICO  
Especialista

Data: 24/11/2016

  
\_\_\_\_\_  
CAIO MIGUEL MARQUES  
Representante do Consultor

Data: 24/11/2016





### CURRICULUM VITAE (CV)

Título e número do cargo	K-2, Especialista em experiência de usuário
Nome do especialista:	Caio Miguel Marques
Data de nascimento:	03/05/1984
País de origem/residência:	Brasil / Valinhos - SP

#### Educação:

Mestrado em Ciência da Computação, com ênfase em Inteligência Artificial. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/SP (CAPES 4). 2008-2010;

Graduação em Ciência da Computação. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/SP. 2002-2008.

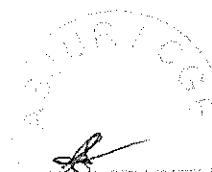
#### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
Maio de 2005 - presente	Caiena – Desenvolvimento de Software Ltda.  Para referências: Telefone: 19 9 9297 93 05/ e-mail eduardo@caiena.net; Sr. Eduardo Assis, Diretor	Brasil	Diretor da organização, responsável por todas as etapas envolvidas na construção de sistemas, passando por concepção, design, projeto, construção e entrega. Já atuou em variadas posições nos últimos 10 anos da organização, conhecendo profundamente os aspectos técnicos e metodológicos de desenvolvimento de software e experiência de uso. Mais recentemente, tem sido o responsável por variados projetos no que refere-se a idealizar, co-criar, projetar e implementar jornadas encantadoras para usuários de sistemas, sejam eles permeados por tecnologia ou não.

#### Artigos completos

1. MARQUES, C. M.; Nakamura, R.Y.M. ; Guilherme, I.R. ;. New trends in musical genre classification using Optimum-Path Forest. In: 12th International Society for Music Information Retrieval Conference, 2011, Miami. Proceedings of the 12th International Society for Music Information Retrieval Conference, 2011.

2. BATISTA, C. C. ; Guilherme, I.R. ; BACCI, M. ; MARQUES, C. M. . Fluxo de trabalho semântico para filogenia molecular. In: Congresso de Iniciação científica da UNESP, 2010, Rio Claro. Congresso de Iniciação científica da UNESP, 2010.





3. MARQUES, C. M.; Guilherme, I.R ; ASSIS, E. R. N. ; FOSTER,E.G. ; MEAULO, F. J. . Sistema de apoio à análise da vulnerabilidade natural à poluição do recurso hídrico. In: WCAMA - 1st Workshop of Applied Computing for the Management of the Environment and Natural Resources, 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009.

4. Guilherme, I.R ; FAITA, R. ; Semensatto, D. L.; MARQUES, C. M. . SISAO: Sistema de Informação para Elaboração de Cartas de Sensibilidade Ambiental. In: WCAMA - 1st Workshop of Applied Computing for the Management of the Environment and Natural Resources, 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009.

#### Resumos expandidos publicados em anais de congressos

1. CUNHA, L. M. S. ; CUNHA, H. ; Guilherme, I.R ; MARQUES, C. M. . Serviço de Informação de Mercado Agrícola (SIMA-RJ) na WEB. In: IV Congresso Brasileiro da Sociedade Brasileira de Informática Aplicada à Agricultura e à Agroindústria, 2003, Porto Seguro. IV Congresso Brasileiro da Sociedade Brasileira de Informática Aplicada à Agricultura e à Agroindústria., 2003. v. 1. p. 1-12.

#### Resumos publicados em anais de congressos

1. MARQUES, C. M.; Von Zuben, J. F. ; Guilherme, I.R . FTMOntology: An Ontology to Fill the Semantic Gap Between Music, Mood, Personality and Human Physiology.. In: 10th International Conference on Ontologies, DataBases, and Applications of Semantics, 2011, Crete. Lecture Notes in Computer Science - 10th International Conference on Ontologies, DataBases, and Applications of Semantics, 2011.

2. BACCI. M. ; Guilherme, I.R ; FOSTER,E.G. ; MARQUES, C. M. . SISPG - Sistema de gestão acadêmica. In: XVII Congresso de Iniciação Científica da UNESP, 2005, Rio Claro. XVII Congresso de Iniciação Científica da UNESP, 2005, Rio Claro., 2005.

#### Informações de contato do Especialista:

[marques@caiena.net](mailto:marques@caiena.net) , telefone (19) 9 9297 92 05

#### Certificado:

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

#### Assinaturas:

*Caio Miguel Marques*

CAIO MIGUEL MARQUES

Especialista

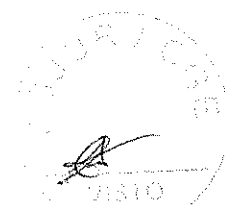
Data: \_\_\_/\_\_\_/2016

*Caio Miguel Marques*

CAIO MIGUEL MARQUES

Representante do Consultor

Data: \_\_\_/\_\_\_/2016



## CURRICULUM VITAE (CV)



Título e número do cargo	K-3, Analista de TI
Nome do especialista:	Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Data de nascimento:	20/01/1982
País de origem/residência:	Brasil / Campinas - SP

### Educação:

Mestrado em Ciência da Computação, com ênfase em Inteligência Artificial. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/SP (CAPES 4). 2010-2012;

Graduação em Ciência da Computação. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/SP. 2001-2005.

### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
Maio de 2005 - presente	<p>Caiena – Desenvolvimento de Software Ltda.</p> <p>Para referências: Telefone: 19 9 9297 92 05/e-mail marques@caiena.net; Sr. Caio Marques, Diretor</p>	Brasil	<p>Diretor da Caiena, responsável por todas as etapas envolvidas na construção de sistemas, passando por concepção, design, projeto, construção e entrega. Já atuou em variadas posições nos últimos 10 anos da organização, conhecendo profundamente os aspectos técnicos e metodológicos de desenvolvimento de software. Atuou como engenheiro de software em grandes portais nacionais, como o Conviva Educação, o Observatório do PNE e o Devolutivas Pedagógicas, confirmando sua destacada experiência em projeto e codificação de sistemas.</p>

### Artigos completos

1. MARQUES, C. M. ; ASSIS, E. R. N. ; MEAULO, F. J. ; FOSTER, E. G. ; GUILHERME, I. R. . Sistema de apoio à análise da vulnerabilidade natural à poluição do recurso hídrico. In: WCAMA - 1st Workshop of Applied Computing for the Management of the Environment and Natural Resources, 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009., 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009., 2009.





2. ASSIS, E. R. N.; GUILHERME, I. R. ; MARAR, J. F. ; MOROOKA, C ; CARVALHO, Maria D. B. M. . RIGS - Sistema Inteligente para auxiliar na definição de Sistemas Marítimos de Produção de Petróleo Offshore. 2012. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).

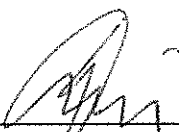
3. ASSIS, E. R. N.; GUILHERME, I. R. ; MARAR, J. F. . Uma Abordagem de Sistemas Baseados em Casos para Recomendação. 2011. (Apresentação de Trabalho/Congresso).

Informações de contato do Especialista  
[eduardo@caiena.net](mailto:eduardo@caiena.net), telefone (19) 9 9297 93 05

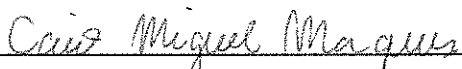
Certificado:

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

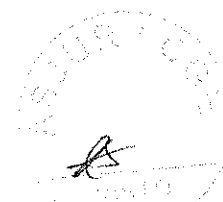
Assinaturas:

  
\_\_\_\_\_  
EDUARDO ROQUE NÓBREGA DE ASSIS  
Especialista

Data: 24/11/2016

  
\_\_\_\_\_  
CAIO MIGUEL MARQUES  
Representante do Consultor

Data: 24/11/2016



## CURRICULUM VITAE (CV)



Título e número do cargo	K-4, Administrador de Banco de Dados
Nome do especialista:	Eduardo Gredinare Foster
Data de nascimento:	28/10/1981
País de origem/residência:	Brasil / Rio Claro - SP

### Educação:

Graduação em Ciência da Computação. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/SP. 2001-2008.

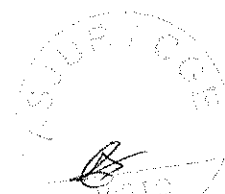
### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
Maio de 2005 - presente	Caiena – Desenvolvimento de Software Ltda.  Para referências: Telefone: 19 9 9297 92 05/e-mail marques@caiena.net; Sr. Caio Marques, Diretor	Brasil	Diretor da área de projetos da Caiena. Eduardo Foster possui um notório acervo técnico com realizações na área de projeto, arquitetura da informação e desenvolvimento de software. Na Caiena é a liderança de engenharia de sistemas e arquitetura de bancos de dados. Atua nos principais portais desenvolvidos pela empresa na última década.

### Artigos completos

1. MARQUES, C. M. ; ASSIS, E. R. N. ; MEAULO, F. J. ; FOSTER, E. G. ; GUILHERME, I. R. . Sistema de apoio à análise da vulnerabilidade natural à poluição do recurso hídrico. In: WCAMA - 1st Workshop of Applied Computing for the Management of the Environment and Natural Resources, 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009., 2009, Bento Gonçalves. XXIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2009., 2009.

2. BACCI, M. ; GUILHERME, I. R. ; FOSTER, E. G. ; MARQUES, C. M. . SISPG - Sistema de gestão acadêmica.. In: XVII Congresso de Iniciação Científica da UNESP, 2005, Rio Claro. XVII Congresso de Iniciação Científica da UNESP, 2005.



## APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS



FOSTER, E. G.. Tecnologias e padrões livres no desenvolvimento de aplicações Web 2.0. 2006. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).

FOSTER, E. G.; MARQUES, C. M. . Uma nova realidade para tecnologia da informação. 2004. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).

### Informações de contato do Especialista:

foster@caiena.net, telefone (19) 9 9297 92 29

### Certificado:

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

### Assinaturas:

EDUARDO FOSTER  
Especialista

Data: 24/11/2016

CAIO MIGUEL MARQUES  
Representante do Consultor

Data: 24/11/2016





## CURRICULUM VITAE (CV)

Título e número do cargo	K-5, Especialista em Ouvidoria
Nome do especialista:	Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Data de nascimento:	13/10/1980
País de origem/residência:	Brasil / São Paulo - SP

### Educação:

Doutorado em Administração Pública e Governo – em desenvolvimento  
Instituição: Fundação Getúlio Vargas (FGV/SP) | Início: Fev/2013

Mestrado em Administração Pública e Governo – Participação Social: Inovações Democráticas no caso da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, concluído em 2010  
Instituição: Fundação Getúlio Vargas (FGV/SP)

Faculdade de Direito, concluída em 2005  
Instituição: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP)

Curso: Extensão em Política e Economia Internacional, concluída em 1999  
Instituição: Universidade de São Paulo – USP

### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
Início: Novembro/2015	IBCCRIM – Instituto Brasileiro de Ciências Criminais   Supervisora de Atuação Política  Para referências: Telefone: 11 3111.1040   andrekehdi@kehdievieira.com.br   Sr. Andre Pires de Andrade Kehdi, Diretor Presidente	Brasil	Coordenação dos trabalhos de advocacy do IBCCRIM, definindo estratégias com a Diretoria do Instituto, idealizando e desenvolvendo projetos do Instituto. Coordenação das equipes que atuam: a) em processos no Supremo Tribunal Federal; b) no acompanhamento legislativo no Congresso Nacional; c) no acompanhamento de políticas públicas estaduais e federais; d) em convênios com Universidades e outras instituições de ensino; e) núcleos de pesquisa, dentre outros







Junho/2014 a Outubro/2015	CES/UC - Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra   Pesquisadora  Para referências: Telefone: 351 919886145   sara@ces.uc.pt   Sra. Sara Araujo, Coordenadora do Projeto	Portugal	Desenvolvimento de Pesquisa sobre Ouvidorias Públicas
Junho/2010 a Junho/2014	Defensoria Pública do Estado de São Paulo   Ouvidora-Geral  Para referências: Telefone: 11 999117866   rvitto@defensoria.sp.gov.br   Renato Campos Pinto De Vitto, Primeiro Subdefensor-Geral da Defensoria de SP	Brasil	Ouvidora-Geral eleita para o exercício de dois mandatos (2010-2012   2012-2104). Gestora Pública.
outubro/2010 - outubro/2012   outubro/2012 - maio/2014	Colégio de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil: Diretora de Assuntos Legislativos   Diretora Presidente  Para referências: Telefone: 65 99281700   paulolemosadv@hotmail.com   Paulo Lemos – Vice-Presidente do Colégio	Brasil	Diretora de Assuntos Legislativos   Diretora Presidente.
setembro/2004 - maio/2010	IDDD. Instituto de Defesa do Direito de Defesa   Coordenadora Geral  Para referências: Telefone: 11 3078-5404 dora@cabadvogados.com.br   Dora Cavalcanti – Diretora Presidente	Brasil	Coordenação-Geral dos trabalhos do Instituto, idealização e desenvolvimento de Projetos. Coordenação das Equipes. Representação Institucional.

Filiação de associações profissionais e publicações:

#### PRINCIPAIS PUBLICAÇÕES

- Uma Fenda na Justiça - a Defensoria Pública e a construção de inovações democráticas. São Paulo: Editora Hucitec, 2010.
- Grupo de Trabalho Interministerial - Reorganização e Reformulação do Sistema Prisional Feminino: RELATÓRIO FINAL. Brasília: Presidência da República, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2008.
- Justiça e Direitos Humanos: perspectivas para a democratização da justiça. Capítulo: Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de São Paulo. Curitiba: Terra de Direitos, 2015.
- Participação social e democracia. Capítulo: Sistema de justiça e democracia - um olhar para a porta de entrada dos direitos sociais. São Paulo : Editora Fundação Perseu Abramo, 2014.
- Modalidades de ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea. Capítulo: As Ouvidorias das Defensorias Públicas e as inovações democráticas de São Paulo. João Pessoa: Editora UFPB, 2012.



## PREMIAÇÕES

- III Prêmio João Ubaldo Ribeiro em Administração Política, organizado pela Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia. Recebeu a premiação em 2012.
- “FELLOW” da ASHOKA: Empreendedora Social selecionada, em 2008, pela ASHOKA – organização global sem fins lucrativos ([www.ashoka.org.br](http://www.ashoka.org.br)).
- Prêmio: Programa GRAL – Gênero, Reprodução, Ação e Liderança. Concedido pela Fundação Carlos Chagas, em parceria com o SOS Corpo - Instituto Feminista para a Democracia, com recursos da John D. and Catherine T. MacArthur Foundation | 2005 a 2006.

Informações de contato do Especialista:  
luzaffalon@gmail.com | (11) 98388.0419

### Certificado:

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

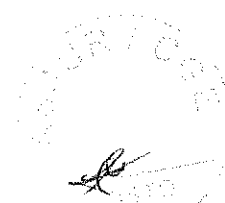
### Assinaturas:

Data: 24/11/2016

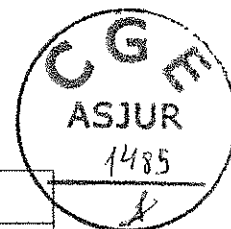
LUCIANA ZAFFALON LEME CARDOSO  
Especialista

Data: 24/11/2016

CAIO MIGUEL MARQUES  
Representante do Consultor



## CURRICULUM VITAE (CV)



Título e número do cargo	K-6, Especialista em Comunicação
Nome do especialista:	Cinthy França Oliveira
Data de nascimento:	13/07/1964
País de origem/residência:	Brasil / Fortaleza - CE

### Educação:

#### Pós Graduação

Especialista em Gestão Ambiental

UNIFOR - Universidade de Fortaleza 2010.2 a 2012.1

#### Graduação

Bacharel em Comunicação Social

UFC – Universidade Federal do Ceará 1987.1 a 1990.1

Registro Profissional: CEO789

#### Graduação

Cinema

FAAP - Fundação Armando Álvares Penteado 1986.1 a 1987.1

Incompleto

#### Graduação

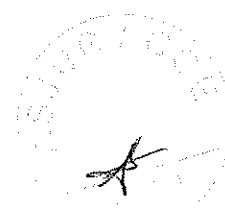
Ciências Sociais

USP – Universidade de São Paulo 1983.1 a 1985.2

Incompleto

### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
2015 até o momento	Instituto de Planejamento de Fortaleza – IPLANFOR  Consultora Políticas Públicas Lia Parente – Diretora de Planejamento do Iplanfor email: liaparente@oi.com.br Tel: (85) 3105.1353	Brasil	Coordenação do Grupo de Trabalho do FORTALEZA 2040 para discussão e elaboração participativa do Plano Municipal de Agricultura Urbana; Definição dos Programas, Projetos e base orçamentária; Elaboração do Projeto Piloto do Programa Fazendas Urbanas – Uma Estratégia de inclusão socioambiental.





2015 a 02/2016	<p>Consultora de Comunicação Institucional</p> <p>Fondation Terre dès Hommes</p> <p>Anselmo de Lima – Delegado Tdh Email: Anselmo.delima@tdh.-ch Tel: (85)3263.1142</p>	Brasil	Elaboração dos Planos de Comunicação Institucional e Advocacy para a promoção e implementação da Justiça Juvenil Restaurativa no Norte e Nordeste do Brasil e realização de oficinas de comunicação com metodologia participativa.
2009 até o momento	<p>Analista de Comunicação e Desenvolvimento Social.</p> <p>Comunicarte Comunicação e Responsabilidade Corporativa. Marcio Schiavo – Diretor Executivo. Email: mschiavo@comunicarte.com.br Tel:(21)2431.3935</p> <p>Empreendimentos:</p> <p>Biomassa, Hidreletrica e Eólica; nos estados de SP, RN, MTS e RS - Brookfield Energia.</p> <p>Refinaria Premium II e Dutovia – Petrobras.</p> <p>Companhia Siderúrgica do Pécém - Dongkuk e Vale.</p>	Brasil	Ações de sensibilização, mobilização e relacionamento comunitário; gestão de conflito territorial; licenciamento ambiental; Mapeamento e análise dos stakeholders; negociação com os grupos de conflito – comunidade indígena; pesquisa e análise quanti-qualitativa dos meios de comunicação; realização das reuniões prévias e preparação/ treinamento para as audiências públicas; supervisão das audiências públicas.

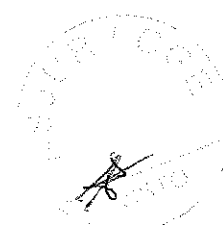
c  
↑





<p>2010 até o momento</p> <p>Consultora Socioambiental nas áreas de energia e mineração nos Estados da BA, RN, CE, SE, PE e MA.</p> <p>Geoconsult Consultoria Geologia e Meio Ambiente Tadeu Dote Sá – Diretor Executivo Email: Tadeu@geoconsult-br.com</p> <p>Tel:(85)3246.7436</p> <p>Empreendimentos:</p> <p>Complexo de Mineração do consórcio Queiroz Galvão/ Cornélio Brennand;</p> <p>Complexo eólico Rei dos Ventos I e III da Eletrobras;</p> <p>Linha de Transmissão Parque Eólico Alegria da Multiner S/A.</p>	<p>Brasil</p>	<p>Coordenação do licenciamento ambiental; mapeamento dos stakeholders; mobilização e sensibilização social; análise e releitura do EIA-RIMA sob a ótica da comunicação; realização de reuniões prévias; elaboração do material das audiências públicas; gerenciamento de conflito territorial, audiências prévias de conciliação; gestão da informação; coordenação das audiências públicas e criação e execução dos Planos de Comunicação, Educação Ambiental e Patrimonial</p>
<p>2012</p> <p>Consultora Socioambiental</p> <p>Santos Energia S/A Marcelo Dalva Mariano – Diretor Técnico Email: Marcelo.mariano@santosenergia.com.br</p> <p>Empreendimento:</p> <p>Complexo Eólico Santo Antonio de Pádua; São Cristovão e São Jorge no Trairi/ CE.</p>	<p>Brasil</p>	<p>Realização de Diagnóstico Socioambiental, mapeamento e análise dos stakeholders; construção das matrizes de postura institucional e swot, realização das reuniões prévias; construção do diálogo social, orientação e supervisão das Audiências Públicas e construção e monitoramento dos indicadores de impacto socioambiental</p>

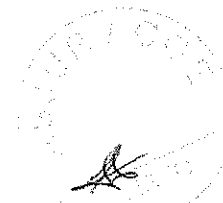
C 4





<p>2011 Consultora Socioambiental gestão de crise</p> <p>IMPSA Wind</p> <p>João Junqueira – Gerente de EPCM Email: joão.junqueira@impsa.com Tel: (11)5502.4421</p> <p>Empreendimento: Central Eólica Araras em Acarau/CE</p>	<p>Brasil</p>	<p>Análise de crise e gerenciamento de conflito sociomambiental com comunidades pesqueiras, elaboração da matriz de swot; diagnóstico sociomambiental da comunidade do Espraiado; construção dos espaços de diálogo e negociação, orientação e supervisão das audiências públicas.</p>
<p>2009 a 2011</p> <p>Repórter especializada em Educação</p> <p>Mariana Branco – editora chefe (Humana Editorial)</p> <p>Email: mariana@humanaeditorial.com.br</p> <p>Tel:(41) 3544.8322</p> <p>Revistas: Gestão Educacional Profissão Mestre</p>	<p>Brasil</p>	<p>Elaboração de pautas e produção de reportagens especiais sobre diversos temas de educação.</p>

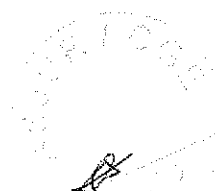
C  
↓





<p>2000 a 2009</p> <p>Sócia - diretora de Planejamento de Planejamento Estratégico</p> <p>Image Builders Comunicação, Marketing e Representação.</p> <p>Clientes: Oi Telefonia Celular, Gol Transporte Aéreo, Editora Vogue; Governos do Rio de Janeiro, Amazonas e Ceará; Grendene, Banco do Brasil, Marisol, Caixa Econômica Federal, HSBC, Café Santa Clara; Unimed CE, Beach Park, Embratel, Conexões Tigre, L'Oréal, Varig, Carmim, Coca-Cola, Correios, Rede de Hotéis Meliá, Sundown e Parque das trilhas</p>	<p>Brasil</p>	<p>Criação e execução de ações promocionais e de RSC. Projetos Especiais:</p> <p>Expedição Cidadania em Movimento – criação e direção executiva – ações de comunicação, educação, sensibilização e mobilização social de valorização e transparência do Poder Legislativo Estadual. Parcerias: Ong Transparência Brasil, ACERT, Cáritas e UNICEF. Consolidação das Leis referentes ao período 2003-2006, adequação de linguagem, produção de documentário, material informativo e programação visual. Visita as 20 regiões administrativas do CE, 48 municípios e 37 distritos. Realização de 248 sessões públicas, com a participação de mais de 15 mil pessoas, coleta de 12.757 fichas de sugestões populares, entrevista em 74 rádios. Tabulação e análise das sugestões por região, município, tema, área urbana ou rural, sexo, idade e escolaridade. Carta Aberta da Sociedade Civil a Assembleia Legislativa.</p> <p>Projeto Mais Sabor em Sua Vida - Realização de pesquisa qualitativa sobre hábitos e desejos dos jovens de 10 a 20 anos de cinco bairros de Fortaleza (CE) para a implantação de ações de RSC nas áreas de educação, meio ambiente, esportes e a escola como ponto de cultura.</p> <p>Projeto Cadeia Produtiva do Algodão – pesquisa e análise do setor têxtil nacional e estadual para a Secretaria de Planejamento Estratégico do Estado do Ceará com foco na formulação de políticas públicas de desenvolvimento dos clusters têxteis visando a geração de emprego e renda no interior do Estado.</p>
--	---------------	--

Handwritten mark consisting of a vertical line with a hook at the top and a horizontal line at the bottom, resembling a stylized '4' or a similar symbol.





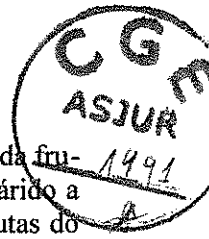
<p>2001 a 2005</p> <p>Assessora da Presidência do Instituto Aliança (2003 a 2005)</p> <p>Coordenação Executiva do Projeto Com.domínio Digital parceria com a International Youth Foundation (2004 a 2005)</p> <p>Assessora de Comunicação e Relações Institucionais (2001 a 2005)</p> <p>Fundação Odebrecht e Instituto Aliança</p> <p>Parceiros Institucionais: Instituto Ayrton Senna; Fundação Kellogg e BNDS</p> <p>Neylar Lins – Presidente do Instituto Aliança</p> <p>Viviane Senna – Presidente do Instituto Ayrton Senna</p>	<p>Brasil</p>	<p>Participação em oficinas, seminários e cursos de avaliação e monitoramento de projetos sociais;</p> <p>Construção de indicadores quali-quantitativos e do Sistema de Monitoramento e Avaliação de Projetos; elaboração e gestão do Plano de Advocacy do Instituto; elaboração de planos de negócios para cadeias produtivas; construção do Banco de Dados dos Financiadores; realização de oficinas educativas para captação de recursos e ferramentas de comunicação; implantação e gestão de projetos.</p>
<p>1987 a 2000</p> <p>Coordenadora da Central de Produção de Programas (1995 a 2000)</p> <p>Editora do Programa Nordeste Rural(1992 a 2000)</p> <p>Reporter Especial do Programa Nordeste Rural(1991 a 2000)</p> <p>Editora e repórter especial do Programa LocalPequenas Empresas; Grandes Negócios (1988 a 1990)</p> <p>Reporter do Caderno de Economia do Diário do Nordeste (1987 a 1988)</p> <p>Sistema Verdes Mares de Comunicação</p> <p>Edilmar Norões (falecido em 2015)- Diretor de Jornalismo do Sistema Verdes Mares</p>	<p>Brasil</p>	<p>Criação e produção de cadernos especiais para a editoria de economia; criação, implantação e produção de tele-cursos de formação empresarial e liderança para novos empresários; criação de cursos de tele-treinamento para o setor agropecuário; implantação e direção de Programas de educação e cultura popular.</p>

**Filiação de associações profissionais e publicações:**

- Sindicato dos Jornalistas do Estado do Ceará.







- Direção Editorial e redação do livro Fruto Iluminado – pesquisa e análise dos 20 anos da fruticultura irrigada no Estado do Ceará, um recorte crítico das transformações do semiárido a partir das ideias, ações e resultados promovidos pelo Sindicato dos Produtores de Frutas do Ceará com foco na implantação de Políticas Públicas (2013)- Instituto Frutal, Diretor Executivo Euvaldo Bringel; email: euvaldo\_olinda@hotmail.com Tel: (85)3246.8126

**Idiomas:** Inglês e Espanhol

**Informações de contato do Especialista:**

cinthyafranca@hotmail.com – Telefone: (85) 9955-0103

**Certificado:**

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

**Assinaturas:**

*Cinthya Franca*

Data: 24/11/2016

CINTHYA FRANÇA OLIVEIRA

Especialista

*Caio Miguel Marques*

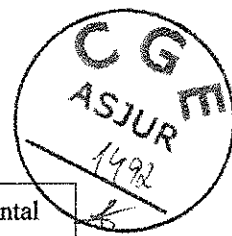
Data: 24/11/2016

CAIO MIGUEL MARQUES

Representante do Consultor



## CURRICULUM VITAE (CV)



Título e número do cargo	K-7, Especialista em Planejamento Governamental
Nome do especialista:	Sérgio Luiz de Moraes Pinto
Data de nascimento:	08/03/1957
País de origem/residência:	Brasil / São Paulo - SP

### Educação:

#### Doutorado

Administração Pública e Governo (área de finanças públicas)/Fundação Getúlio Vargas - SP, FGV-SP, São Paulo, Brasil (Título: Proposta e Avaliação de uma Política Pública Contra a Desigualdade Econômica no Brasil: A Sociedade de Participantes). Período 2003 – 2006.

#### Aperfeiçoamento

Quantitative Analysis & Public Policy/CPGE - University of Texas at Austin, CPGE-UT, Estados Unidos (Título: Public Policy Evaluation in Brazil). Período 2005 – 2005.

#### Aperfeiçoamento

Comparative Public Policy Of Brazil And The USA/University Of Texas at Austin, U TEXAS, Estados Unidos (Título: Políticas Comparadas Brasil - Estados Unidos). Período 2004 – 2004.

#### Mestrado

Administração (área de sistemas)/Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, FEA/USP, Brasil (Título: Microcomputadores: Um Estudo Sobre sua Implantação na Pequena e Média Empresa, com Base numa Metodologia de Enfoque Sistemico). Período: 1984 – 1988.

#### Especialização

Curso de Extensão em Sistemas Administrativos/Fundação Para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia, FDTE/USP, Brasil. Período 1981 – 1981.

#### Especialização

Programa de Extensão em Administração/  
Fundação C A Vanzolini, FCAV/USP, Brasil. Período 1980 – 1980.

#### Especialização

Curso de Extensão em Administração/Instituto Mauá de Tecnologia, IMT, São Paulo, Brasil. Período 1979 – 1979.

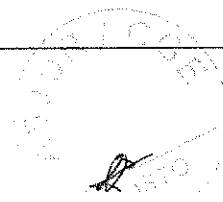
#### Graduação

Engenharia Civil/Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, POLI/USP, São Paulo, Brasil. Período 1975 – 1979.

### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço

*Sérgio L. de M. Pinto*



C  
↑



2. GALBRAITH, J. K.; SPAGNOLO, Laura; PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
Economic Inequality and Political Power: A Comparative Analysis of Argentina and Brazil. Business and Politics (The Berkeley University Press), v.9, p.32 - 45, 2007.

#### Livros

1. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 5. São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2015, v.1. p.429.

2. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 4. São Paulo : Quartier Latin, 2014, v.1. p.614.

3. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 3. São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2013, v.1. p.424.

4. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 2. São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2012, v.1. p.400.

5. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais. São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2011, v.1. p.496.

#### Capítulos de livros publicados

1. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); VARELA, C. A.  
Indicadores de Desempenho na Área de Saúde no Município de São Paulo In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 5.1 ed.São Paulo: Editora Quartier Latin do Brasil, 2015, v.1, p. 391-410.

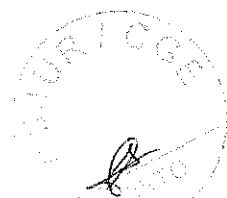
2. SILVA, R. P.; VARELA, C. A.; PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
A Implantação de um Sistema de Informação de Custos no Setor Público: Sua Importância e suas Dificuldades In: Gestão tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 3.1 ed.São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2013, v.1, p. 393-408.

3. DANTAS, M. G. S.; VARELA, C. A.; PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
A Responsabilidade do Município no Uso Racional da Água: Possibilidade de Inovação e Gestão por Desempenho In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 3.1 ed.São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2013, v.1, p. 323-338.

4. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); ROCHA, A. C. G.; VARELA, C. A.  
Eficientização Energética: Um Desafio aos Gestores Municipais Frente aos Requisitos de Governança e Sustentabilidade In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 3.1 ed.São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2013, v.1, p. 18-38.

5. LIMA, E. T.; VARELA, C. A.; PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
Regulação na Prestação dos Serviços de Energia Elétrica, Água e Telefonia Fixa. Há diferenças quando o Consumidor é a Administração Pública? In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 3.1 ed.São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2013, v.1, p. 173-194.

6. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); AGUIAR, G. T.  
Eficiência dos Gastos Públicos em Educação: Uma Visão Comparativa entre os Municípios Brasileiros In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais Volume 2.1 ed.São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil, 2012, v.1, p. 367-384.



C  
↑



Janeiro de 2011 - presente	Fundação Getúlio Vargas Para referências: Telefone: (55-11) 3799-3467/e-mail peter.spink@fgv.br ; Sr. Peter Spink, diretor acadêmico.	Brasil	Professor de Finanças Públicas (dimensões tributária e orçamentária), Contabilidade Pública e Controladoria
Abril de 1984 – maio de 2015	Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico da Prefeitura do Município de São Paulo (SF/PMSP) Para referências: Telefone: (55-11) 3113-9496/e-mail marcoantonio@prefeitura.sp.gov.br ; Sr. Marco Antônio Marques de Oliveira, secretário-adjunto.	Brasil	- Criação e coordenação do Centro de Tecnologia da Informações de SF (Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico da PMSP), da Coordenadoria de Estudos Econômicos de SEMPLA (Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Orçamento da PMSP) e da Escola Municipal de Administração Fazendária (EMAF/SF); - Apoio técnico na elaboração, monitoramento e avaliação do Plano Plurianual e a Lei Orçamentária Anual da Prefeitura de São Paulo; - Assessor técnico na SF e SEMPLA para uso de métodos quantitativos em: administração pública, finanças públicas, indicadores de desempenho, análise econômica e sistemas administrativos; - Coordenador da implantação do sistema de indicadores de desempenho da PMSP - Coordenador de Estudos Econômicos de SEMPLA (2009-2013) - Diretor da Escola Municipal de Administração Fazendária da PMSP (2013-2015). - Organizador e coordenador dos encontros anuais SENAM (Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal) e EJUMT (Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário) (desde 2008).

#### Filiação de associações profissionais e publicações:

1. Revista de Administração Pública/FGV  
Para referências: Telefone: (55-21) 3799-5650/e-mail rap@fgv.br; Sra. Alketa Peci. editora, Revisor (tempo parcial). Período 2011 – presente
2. Cadernos Gestão Pública e Cidadania  
Para referências: Telefone: (55-21) 3799-5650/e-mail rap@fgv.br; Sra. Alketa Peci. editora, Parecerista (tempo parcial). Período de janeiro de 2009 – presente.

#### Artigos completos

1. GALBRAITH, J. K.; SPAGNOLO, Laura; PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
The decline of pay inequality in Argentina and Brazil following the crises and retreat from the neo-liberal model. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, v.14, p.123 - 146, 2009.





7. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Medindo o Alcance de Objetivos: Um Estudo sobre a Interligação dos Instrumentos de Planejamento Público  
In: Gestão Tributária Municipal e Tributos Municipais. 1 ed. São Paulo : Editora Quartier Latin do Brasil,  
2011, v.1, p. 427-456.

8. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Proposta e avaliação de uma política pública contra a desigualdade econômica no Brasil: a Sociedade de Participantes In: Prêmio IPEA CAIXA 2007: Monografias Premiadas ed. Brasília : IPEA, 2008, p. 23-65.

Produção técnica – cursos/palestras proferidos relacionadas ao tema do Edital

1. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Formulação de Políticas Públicas, 2010. (Extensão, Curso de curta duração ministrado)

2. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

A prática da Gestão na administração pública e desigualdade econômica, 2009. (Outra produção técnica)

3. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Avaliação de Políticas e Programas Governamentais, 2009. (Extensão, Curso de curta duração ministrado)

4. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Do controle à auditoria de desempenho: Monitoramento de políticas com foco em resultados, 2009. (Extensão, Curso de curta duração ministrado)

5. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)

Projeto Nova Luz, 2009. (Outro, Curso de curta duração ministrado)

Organização/liderança de eventos relacionados ao edital:

1. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

VII Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2015. (Congresso, Organização de evento)

2. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

VIII Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal, 2015. (Congresso, Organização de evento)

3. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

VI Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2014. (Congresso, Organização de evento)

4. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

VII Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal, 2014. (Congresso, Organização de evento)

5. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

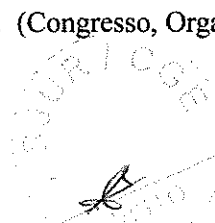
V Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2013. (Congresso, Organização de evento)

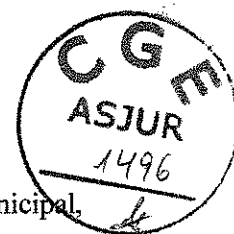
6. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

VI Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal, 2013. (Congresso, Organização de evento)

7. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.

IV Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2012. (Congresso, Organização de evento)





8. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes); MACEDO, A.; ARAUJO, W. J.  
V Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal, 2012. (Congresso, Organização de evento)
9. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
IV Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação e do Gasto Municipal, 2011. (Congresso, Organização de evento)
10. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
II Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2010. (Congresso, Organização de evento)
11. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
III Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação Municipal, 2010. (Congresso, Organização de evento)
12. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
I Encontro sobre Julgamento Administrativo Municipal Tributário, 2009. (Congresso, Organização de evento)
13. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
II Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação Municipal, 2009. (Congresso, Organização de evento)
14. PINTO, Sergio (Luiz de Moraes)  
I Seminário Nacional de Melhores Práticas e Propostas de Gestão da Arrecadação Municipal, 2008. (Congresso, Organização de evento)

Idiomas:

Inglês (leitura, compreensão e fala avançadas)  
Francês (leitura, compreensão avançadas e fala intermediária)  
Espanhol (leitura, compreensão avançadas e fala intermediária)

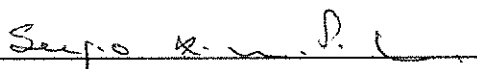
Informações de contato do Especialista:

[sergio.pinto@fgv.br](mailto:sergio.pinto@fgv.br) , telefone (55-11) 99981-1684

Certificado:

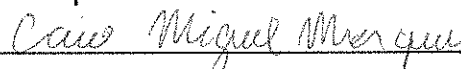
Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

Assinaturas :

  
\_\_\_\_\_

SÉRGIO LUIZ DE MORAES PINTO

Especialista

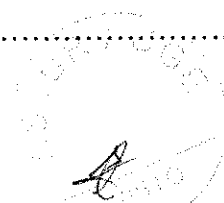
  
\_\_\_\_\_

CAIO MIGUEL MARQUES

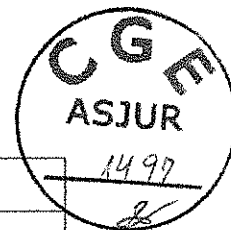
Representante do Consultor

Data: 24/11/2016

Data: 24/11/2016



## CURRICULUM VITAE (CV)



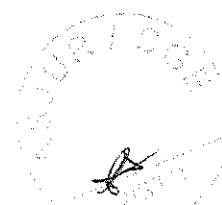
Título e número do cargo	K-8, Projetista de interface gráfica/designer
Nome do especialista:	Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Data de nascimento:	03/05/1991
País de origem/residência:	Brasil / São Paulo - SP

### Educação:

Graduado em Design de Produtos pelo Instituto Europeo di Design – IED/SP. 2011-2014. Trabalho de graduação premiado na V Mostra de Jovens Designers. Exposto no Museu da Casa Brasileira em São Paulo e na Bienal de Design de Florianópolis.

### Registro histórico de empregos relevante para o serviço:

Período	Organização empregadora e seu cargo/posição. Informações de contato para referência	País	Resumo das atividades desempenhadas relevantes para o Serviço
Março de 2011 - Janeiro de 2012	Autônomo	Brasil	Atuou como designer de interfaces web e designer de modelos 3D e ilustrações para os setores de arquitetura e construção civil.
Fevereiro de 2012 - Fevereiro de 2014	Modun Mochilas	Brasil	Fundador, Diretor de Design. Responsável por todo o processo de design do negócio, produtos e web design da loja virtual. Usando técnicas de <i>design thinking</i> e <i>business design</i> , foi responsável pela criação, especificação e acompanhamento de todas as etapas de criação e produção das mochilas e acessórios da Modun.
Fevereiro de 2013 - Fevereiro de 2014	Tea Bracelet	Brasil	Fundador, Diretor de Design. Responsável por todo o processo de design do negócio, produtos e web design da loja virtual. Usando técnicas de <i>design thinking</i> e <i>business design</i> , foi responsável pela criação, especificação e acompanhamento de todas as etapas de criação e produção das pulseiras e acessórios da Tea Bracelet.





Fevereiro de 2014 - presente	Caiena – Desenvolvimento de Software Ltda.  Para referências: Telefone: 19 9 9297 93 05/e-mail marques@caiena.net; Sr. Eduardo Assis, Diretor	Brasil	Diretor de Design e Inovação, responsável por liderar as equipes em todas as atividades e processos de design e inovação necessários à condução de projetos e criação de produtos tecnológicos. Possui sólida experiência em abordagens de design a partir de técnicas e ferramentas de <i>design thinking</i> e metadesign suportadas por preceitos de metodologias ágeis. Atua como Web Designer em projetos de portais com alcance nacional, como o Conviva Educação, Observatório do Plano Nacional de Educação e Sistema de Inteligência Socioambiental. Outros portais estão descritos abaixo, em correspondência com os produtos do Plano de Trabalho sugerido.
------------------------------	--	--------	--

#### Artigos completos

1. MARQUES, C. M.; RIGOLINO, Bruno. Ampliando Design: projeto de parceria entre Caiena e Instituto Europeo di Design — SP. Campinas, 2016.
2. RIGOLINO, Bruno. Como Começar Um Projeto: o que o projeto de aeronaves pode ensinar aos designers sobre como começar um projeto. Medium, Campinas, 2014. Link: <https://medium.com/design-escrito/como-comecar-um-projeto-643f8af5b372#.x75s9imnj>. Acesso em 16/06/2016.

#### ORGANIZAÇÃO de livros

1. RIGOLINO, Bruno. Sistema de Inteligência Socioambiental – SIS. Anuário 2015/2016. Campinas, 2016.

#### MOSTRAS E PREMIAÇÕES

Designer selecionado para a V Mostra Jovens Designers, com o projeto “Flyht”. O projeto foi exibido no Museu da Casa Brasileira em São Paulo e na Bienal de Design de Florianópolis. Link: <http://www.origem-producoes.com.br/index.php/noticia/v-mostrajovens-designers-divulga-lista-de-projetos-selecionados/>; <http://www.mcb.org.br/pt-BR/programacao/exposicoes/5a-mostra-jovens-designers>; Acesso em 16/06/2016.

Primeiro lugar no Concurso Todo Dia Criativo do Instituto Europeo di Design, com o Projeto “fCup & Teawitter Kit”. São Paulo, 2012.

#### palestras

Participou como palestrante do TEDx Rio Claro, com a palestra “O tropeço do designer”. Rio Claro, 2013. Link: <http://tedxtalks.ted.com/video/The-designers-balk-Bruno-Rigoli>; Acesso em 16/06/2016.

Participou como palestrante da Semana de Moda e Design ESAMC, com a palestra “Oid.about: Design, Moda e Empreendedorismo: o caso Modun”. Campinas, 2013. Link: <http://esamc.br/noticias/index/8120>; Acesso em 16/06/2016.







Participou como palestrante e facilitador no Projeto Âncora, onde ensinou crianças de 8 até 15 anos os conceitos básicos do Web Design. (Março/2016 durante o lançamento da Plataforma de Aprendizagem do Projeto Âncora - vídeo referência: <https://www.youtube.com/watch?v=CgcFJXBh3o>) No vídeo em questão é possível visualizar interfaces gráficas projetadas por Bruno Rigolino.

**Informações de contato do Especialista:**

brigolino@caiena.net , telefone (19) 9 9210 3927

**Certificado:**

Eu, abaixo assinado, certifico que, sob o meu conhecimento e convicção, este CV descreve-me corretamente, descreve minhas qualificações e minha experiência e que estou disponível para executar o serviço no caso de outorga. Estou ciente de que qualquer informação ou declaração falsa apresentada aqui pode resultar na minha desqualificação ou dispensa pelo Cliente e/ou na aplicação de sanções pelo Banco Mundial.

**Assinaturas:**

Data: 24/11 /2016

BRUNO PIRES DE OLIVEIRA RIGOLINO

Especialista

Data: 24/11 /2016

CAIO MIGUEL MARQUES

Representante do Consultor



APÊNDICE C - DISCRIMINAÇÃO DO PREÇO DO CONTRATO

FORMULÁRIO FIN-3

DISCRIMINAÇÃO DE REMUNERAÇÃO

A. Remuneração							
No.	Nome	Cargo (como no TEC-6)	Taxa de remuneração mensal por pessoa	Insumo de tempo em Pessoa/Mês (do TEC-6)	RS		
<b>Especialistas Principais</b>							
K-1	Fabiano Angélico	Gerente de Projetos	29.799,00	3	89.397,00		
K-2	Caio Marques	Especialista em Experiência de Usuário	31.276,76	4,45	139.181,58		
K-3	Eduardo Assis	Analista de TI	26.063,97	4,3	112.075,05		
K-4	Eduardo Foster	Administrador de Banco de dados	20.851,17	4,4	91.745,16		
K-5	Luciana Zaffalon	Especialista em Ouvidoria	21.672,00	6,6	143.035,20		
K-6	Cintha França	Especialista Comunicação	21.672,00	7,65	165.790,80		
K-7	Sérgio de Moraes Pinto	Especialista em Planejamento Governamental	23.839,20	2,05	48.870,36		
K-8	Bruno Rigolino	Projetista de Interface Gráfica / Designer	19.547,97	9,2	179.841,37		

Sergio A. M. S. L.  
 Fabiano Angélico  
 Luciana Zaffalon

CG  
 ASJUR  
 1500  
 6

ASJUR 1000  
 1000

↑

Especialistas de Apoio					
N-1	Nilson Vieira Oliveira	Sub-Gerente de Projetos	29.799,00	12,1	360.567,90
N-2	A/D* (Estatístico especialista em pesquisas)	Coordenador técnico de pesquisas	18.963,00	2,6	49.303,80
N-3	A/D (Arquiteto Software)	Programador 1	18.244,78	8,35	152.343,88
N-4	A/D (Engo. Software 2)	Programador 2	13.031,98	12,8	166.809,38
N-5	A/D (Engo. Software 3)	Programador 3	13.031,98	12,45	162.248,19
N-6	A/D (Engo. Software 4)	Programador 4	13.031,98	12,45	162.248,19
N-7	A/D (Engo. Software 5)	Programador 5	13.031,98	3,85	50.173,14
N-8	A/D (Engo. Software Q/A 1)	Analista de Testes 1	10.425,59	11,85	123.543,20
N-9	A/D (Engo. Software Q/A 2)	Analista de Testes 2	10.425,59	2	20.851,17
N-10	A/D (Engo. Software Q/A 3)	Analista de Testes 3	10.425,59	1,75	18.244,78
N-11	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 1)	Analista de Requisitos 1	15.638,38	9,7	151.692,28
N-12	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 2)	Analista de Requisitos 2	15.638,38	9,45	147.782,69
N-13	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 3)	Analista de Requisitos 3	15.638,38	2,85	44.569,38
N-14	A/D (Engo. Software Negócios/Projetos 4)	Analista de Requisitos 4	15.638,38	3	46.915,14
N-15	A/D (Arquiteto de infraestrutura)	Arquiteto de infraestrutura	9.122,39	3,7	33.752,84
N-16	Clarissa Salvioli	Comunicação	15.638,38	2,55	39.877,87
N-17	A/D (Estagiário em Comunicação)	Estagiário em Comunicação	2.167,20	8,5	18.421,20
N-18	Alexandre Ferreira	Design e Comunicação	11.728,78	3,75	43.982,94
N-19	Eduardo Araújo	Design e Comunicação	11.728,78	3,75	43.982,94
N-20	Aparecido Schmidt	Consultor Sênior em Mapeamento de Processos	21.672,00	1,1	23.839,20
N-21	A/D (Consultor Sênior Transparência)	Consultor Sênior em Transparência e Acesso à Informação	16.254,00	1,3	21.130,20
N-22	Nelson Urssi	Consultor Sênior em Design	21.672,00	1,3	28.173,60
N-23	Maria Beatriz Ardinghi	Consultor Sênior em Design	21.672,00	1,2	26.006,40
N-24	André Leimer	Consultor Sênior em Ouvidoria	21.672,00	1,3	28.173,60
				Custos totais	2.934.570,44



**FORMULÁRIO FIN-4**

**DESPESAS REEMBOLSÁVEIS**

<b>B. Despesas Reembolsáveis</b>						
<b>Nº</b>	<b>Tipo de Despesas de Reembolso</b>	<b>Unidade</b>	<b>Custo unitário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total em R\$</b>	
1	Diárias de hospedagem	Dia	273,70	266	72.804,20	
2	Diárias de alimentação	Dia	95,20	266	25.323,20	
3	Voos nacionais (SAO-FOR-SAO)	Passagem	1.666,00	89	148.274,00	
4	Traslado (ida e volta) aeroporto	Viagem	428,40	89	38.127,60	
5	Telefonia celular	Linha/mês	261,80	45	11.781,00	
6	Impressões, fotocópias e digitalizações	Verba	8.925,00	4	35.700,00	
7	Aluguel de escritório	Mês	2.380,00	15	35.700,00	
8	Taxi/locomção em campo	ida-volta	59,50	300	17.850,00	
9	Diárias de hospedagem - treinamentos	Dia	214,20	162	34.700,40	
10	Diárias de alimentação - treinamentos	Dia	71,40	162	11.566,80	
11	Correios e outras remessas rápidas	Verba	238,00	15	3.570,00	
12	Outros	Verba	1.904,00	15	28.560,00	
	<b>Custos Totais</b>				<b>463.957,20</b>	

