



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA - DISPENSA ELETRÔNICA Nº 19/2026

CONTRATANTE (UASG)	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL (UASG 929735)
OBJETO	Solução de Assistente Virtual baseada em inteligência artificial e processamento de linguagem natural, desenvolvida e mantida por empresa especializada, para atendimento ao público externo e interno do Tribunal de Justiça do Estado de MS, pelo período de 12 (doze) meses.
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO	ESTIMATIVA CONCOMITANTE
PERÍODO DE PROPOSTAS	De 16/03/2026 às 8h até 19/03/2026 às 8h
PERÍODO DE LANCES	De 19/03/2026 às 8h até 19/03/2026 às 14h
PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS	NÃO

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul
Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)
Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

SUMÁRIO

- 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA**
- 2 – PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA**
- 3 – INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL**
- 4 – FASE DE LANCES**
- 5 - FASE DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**
- 6 – FASE DE HABILITAÇÃO**
- 7 – CONTRATAÇÃO**
- 8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

ANEXOS

- I – TERMO DE REFERÊNCIA**
- II – TERMO DE ACEITE**
- III – MODELO DE PROPOSTA READEQUADA**



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

DISPENSA ELETRÔNICA Nº 19/2026

(Processo Administrativo n.º 00004497-44.2026.8.12.9159)

Torna-se público que o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, por meio da Coordenadoria de Compras, realizará Dispensa Eletrônica, com disputa, com critério de julgamento **menor preço global**, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Portaria nº 2.454, de 15 de setembro de 2022 TJMS, de acordo com as condições estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e demais legislação aplicável.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação por dispensa de licitação de Solução de Assistente Virtual em inteligência artificial e processamento de linguagem natural, desenvolvida e mantida por empresa especializada, para atendimento ao público externo e interno do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, pelo período de 12 (doze) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.2. A contratação ocorrerá em item único, conforme tabela constante abaixo

ITEM	DESCRIÇÃO/	UNIDADE DE	QTD.
------	------------	---------------	------

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

	ESPECIFICAÇÃO	MEDIDA	
1	Solução de Assistente Virtual em inteligência artificial e processamento de linguagem natural, desenvolvida e mantida por empresa especializada, para atendimento ao público externo e interno do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, pelo período de 12 (doze) meses.	un.	1

1.2.1. Havendo mais de item ou lote faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Entretanto, optando-se por participar de um lote, deve o fornecedor enviar proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o *menor preço*, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4. Em caso de discordância entre as especificações do objeto contidas no sistema do Portal de Compras e as constantes neste Aviso, estas prevalecerão.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal - Compras.gov.br, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico www.gov.br/compras.

2.2. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado -

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

2.3. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.4. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.5. Poderão participar desta dispensa eletrônica os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

3.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços e/ou aquisição.

3.5.1. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que prevê o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de fornecer os bens e/ou executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a 30 (trinta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4. FASE DE LANCES

4.1 A partir das 8:00h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

4.2 Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.2.1 O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

4.3 O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.4 O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.5 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 0,01 (um centavo).

4.6 Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.7 Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.8 Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.9 Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.10 O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. FASE DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

5.1 Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.2 Quando a estimativa de preços for concomitante à seleção da proposta economicamente mais vantajosa, a verificação quanto à compatibilidade de preços será formal e deverá considerar, no mínimo, o número de 3 (três) concorrentes no procedimento e os valores por eles ofertados, nos termos do art. 14 § 1º da Portaria 2.454/2022 TJMS.

5.2.1 Conforme art. 14 § 3º da Portaria 2.454/2022 TJMS, se o número de concorrentes na dispensa eletrônica for inferior a 3 (três), para a análise da razoabilidade do menor preço ofertado, a estimativa de preço concomitante poderá ser realizada com, no mínimo, mais uma fonte de preços, obtida por meio de:

I - pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação;

II - contratações similares realizadas pela Administração Pública;

III - sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo; ou

IV - justificativa de preço apresentada pelo fornecedor com menor preço através de nota fiscal ou contrato com objeto similar a contratação.

5.2.2 Se na pesquisa do item anterior for obtida cotação de fornecedor com menor preço em relação a proposta obtida no procedimento eletrônico, este poderá ser fracassado e realizada a contratação direta convencional com o fornecedor de menor preço.

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

5.3 No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.3.1 Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.3.2 A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.3.3 Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.4 Estando o preço compatível, será solicitado o envio da Proposta Readequada ao último lance, conforme Anexo III e de documentos complementares, constantes do Termo de Referência, se necessário.

5.4.1 No caso de contratação em que o procedimento exija apresentação de planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários ou de custos e formação de preços, esta deverá ser encaminhada pelo sistema ou outra ferramenta informatizada informada pelo servidor responsável, com os respectivos valores readequados à proposta vencedora no prazo de até 24 horas a contar da solicitação da apresentação.

5.5 O prazo de validade da proposta não será inferior a 30 (trinta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.6 Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.6.1 conter vícios insanáveis;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

5.6.2 não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.6.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.6.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.6.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

5.6.6 Não informar a marca e o modelo ofertados.

5.7 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

5.8 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

5.9 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

5.10 Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

5.11 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. FASE DE HABILITAÇÃO

6.1. Para habilitação do fornecedor melhor classificado serão verificadas as seguintes certidões negativas: Federal, Consulta Regularidade do Empregador (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, servindo para essa situação a verificação por meio do SICAF, e assinatura da

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

declaração de não parentesco em atendimento a Resolução nº 7/2005, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, conforme Anexo II, e demais termos solicitados no sistema.

6.2. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.3. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

6.3.1. No caso de situação irregular perante a Receita Federal, o FGTS ou a Justiça Trabalhista, bem como na impossibilidade de emissão da certidão pela internet, o fornecedor poderá ser notificado para que no prazo de até 05 dias úteis a regularize, ou apresente documento hábil que indique providências de regularização, sendo a contratação direta submetida à análise da autoridade competente quanto ao estabelecido neste item.

6.4. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1 Após a classificação e habilitação da melhor proposta pelo servidor responsável pelo procedimento o processo será submetido para a homologação e adjudicação pela autoridade competente, caso se conclua pela contratação, será emitida a nota de empenho/elaboração de contrato.

7.2. A comunicação da publicação da(s) Nota(s) de Empenho será feita exclusivamente para o endereço de correio eletrônico, informado pelo fornecedor na proposta, constando o prazo e endereço de entrega do objeto da contratação.

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 No caso de o procedimento restar fracassado ou deserto, a Administração, poderá:

8.1.1 Republicar o procedimento;

8.1.2 Fixar prazo para que os fornecedores interessados possam adequar as suas propostas ou sua situação no que se refere à habilitação;

8.1.3 Valer, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas;

8.1.4 Adotar os procedimentos de dispensa de licitação convencionalmente utilizados, solicitando cotações por meio de comunicação eletrônica ou de ofícios enviados diretamente às empresas fornecedoras do objeto que se pretende contratar.

8.1.5 No caso dos itens 8.1.3 e 8.1.4 a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

8.2 Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

8.3 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações

8.4 Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

8.5 O horário de funcionamento do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul é **das 13h às 20h**.

8.6 No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;

8.7 Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

8.8 Pedidos de esclarecimento deverão ser encaminhados para o e-mail **compras@tjms.jus.br**.

8.9 Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – TERMO DE ACEITE

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA READEQUADA

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

Horário de Funcionamento: 13h às 20h (Segunda a Sexta-feira)

Av. Mato Grosso - Bloco 13 - Parque dos Poderes - 79031-902 - Campo Grande/MS



TERMO DE REFERÊNCIA

Sumário

1. Objeto	3
2. Fundamentação da Contratação.....	3
2.1. Avaliação e Motivação das Necessidades Levantadas	3
2.2. Objetivos a Serem Alcançados por meio da Contratação	5
2.3. Alinhamento Estratégico da Contratação.....	6
2.4. Dos Estudos Técnicos Preliminares.....	6
2.5. Relação da Demanda Prevista para atender as necessidades do PJMS 7	
2.6. Análise de Mercado	7
2.7. Parcelamento do Objeto.....	7
2.8. Forma e Critério de Seleção do Fornecedor.....	8
2.9. Impacto Ambiental.....	8
2.10. Classificação Orçamentária.....	9
2.11. Estimativa Preliminar do Valor do Objeto da Contratação	9
3. Especificações Técnicas da Solução	11
3.1. Disposições Gerais	11
3.2. Disposições Específicas do Objeto	12
4. Requisitos da Contratação	13
4.1. Das Rotinas de execução, Entregas e Prazos	14
4.2. Das Notas Fiscais, Condições de Recebimento e Pagamento dos Serviços	18
4.3. Do Reajuste	21
4.4. Da Implantação.....	22
4.5. Da Garantia	24
4.6. Da Manutenção e Suporte Técnico	24
4.7. Da Customização.....	29



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5. Elementos para Gestão do Contrato	30
5.2. Obrigações da CONTRATADA.....	30
5.3. Obrigações da CONTRATANTE.....	31
5.4. Vigência do Contrato.....	32
5.5. Do Acordo de Nível e Serviço (ANS) e Sanções Técnicas	32
5.6. Fiscalização e Acompanhamento do Contrato.....	35
6. Considerações Gerais.....	35
8. Anexos.....	36
ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução	38
ANEXO II – Modelos de Documentos	41



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

1. Objeto

- 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de 01 (um) Assistente Virtual Inteligente (avatar), baseado em tecnologias de Inteligência Artificial e Processamento de Linguagem Natural, destinado a automatizar e aprimorar a comunicação institucional do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), oferecendo suporte técnico e informacional ao público interno e externo, por meio de interação digital natural, contínua e acessível.
- 1.2. A solução caracteriza-se como serviço de tecnologia da informação, com características objetivas, padronizadas e disponíveis no mercado, abrangendo, no mínimo, o licenciamento, a implantação, a parametrização, o suporte técnico, a manutenção e os demais serviços necessários ao seu pleno funcionamento durante a vigência contratual.
- 1.3. Considerando que o valor estimado da contratação é inferior a R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos), conforme estabelecida pelo Decreto Nr 12.807, de 29 de dezembro de 2025, onde atualiza os valores estabelecidos na Lei 14.133 e que o objeto se enquadra nos limites legais para contratações diretas, a contratação será realizada por Dispensa de Licitação, nos termos do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 1.4. As especificações técnicas, funcionais e operacionais do objeto encontram-se detalhadas no ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução deste Termo de Referência (TR).

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Avaliação e Motivação das Necessidades Levantadas

- 2.1.1. A presente contratação decorre da necessidade de aprimorar os canais de comunicação institucional do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), ampliando o acesso à informação, a transparência dos serviços e a eficiência no atendimento ao público interno e externo.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 2.1.2. Atualmente, observa-se uma demanda crescente por informações institucionais, orientações sobre serviços judiciais, funcionamento do Poder Judiciário e encaminhamento adequado de solicitações, especialmente por meios digitais. Tal cenário impõe à Administração o desafio de oferecer atendimento contínuo, padronizado e acessível, sem o aumento proporcional de custos operacionais ou da força de trabalho.
- 2.1.3. A adoção de um Assistente Virtual Inteligente apresenta-se como solução adequada para atender a essa necessidade, uma vez que possibilita a automatização do atendimento informacional, a disponibilização de respostas imediatas e a melhoria da experiência do usuário, inclusive fora do horário de expediente, contribuindo para a redução da sobrecarga das equipes internas.
- 2.1.4. Ressalta-se que, diante das alternativas avaliadas no Estudo Técnico Preliminar (ETP), elaborado no âmbito do Processo SEI nº 00004497-44.2026.8.12.9159, foi identificada, com base em análise de viabilidade técnica e econômica, a contratação de Assistente Virtual com Inteligência Artificial como a alternativa mais adequada e vantajosa para o atendimento das necessidades institucionais do TJMS.
- 2.1.5. Além disso, a solução encontra-se alinhada às diretrizes de modernização administrativa, transformação digital, inovação tecnológica e inclusão digital, promovendo maior eficiência administrativa, racionalização de recursos e fortalecimento da imagem institucional do TJMS como órgão comprometido com a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade. Dessa forma, a necessidade levantada justifica-se tanto sob o aspecto funcional e operacional, quanto sob a ótica estratégica e institucional, evidenciando a pertinência da contratação para o atendimento dos objetivos organizacionais do Tribunal.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

2.2. Objetivos a Serem Alcançados por meio da Contratação

2.2.1. A contratação da solução de Assistente Virtual Inteligente (avatar) tem como objetivo principal aprimorar o atendimento institucional do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), por meio da utilização de tecnologias de Inteligência Artificial, garantindo maior eficiência, acessibilidade e qualidade na prestação de informações ao público interno e externo. De forma específica, a contratação busca alcançar os seguintes objetivos:

2.2.1.1. Promover a ampliação e a padronização do acesso às informações institucionais, disponibilizando atendimento automatizado, contínuo e confiável, capaz de orientar usuários sobre serviços, canais de atendimento, funcionamento do Judiciário e demais conteúdos institucionais;

2.2.1.2. Contribuir para a modernização dos serviços públicos, em consonância com as diretrizes de transformação digital, inovação tecnológica e governança de TIC adotadas pelo TJMS, fortalecendo a imagem institucional e a transparência administrativa;

2.2.1.3. Reduzir a sobrecarga operacional das equipes internas, especialmente da área de Comunicação, por meio da automação de atendimentos repetitivos e de natureza informacional;

2.2.1.4. Melhorar a experiência do usuário, assegurando respostas rápidas, linguagem acessível, disponibilidade ininterrupta e maior inclusão digital, inclusive para usuários com dificuldades de navegação nos canais tradicionais;

2.2.1.5. Viabilizar a obtenção de dados e indicadores de atendimento, permitindo o acompanhamento estatístico das interações, identificação de demandas recorrentes e apoio à tomada de decisão administrativa.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

2.2.2. A contratação visa não apenas atender a uma necessidade operacional imediata, mas também gerar valor institucional, promovendo eficiência administrativa, racionalização de recursos e melhoria contínua dos serviços prestados pelo TJMS à sociedade.

2.3. Alinhamento Estratégico da Contratação

2.3.1. A contratação está alinhada com o seguinte Objetivo Estratégico do **Plano Estratégico 2021-2026 do PJMS:**

OE	Descrição
03	Fortalecer a relação entre o Poder Judiciário e a sociedade promovendo o acesso aos serviços jurisdicionais e às informações de forma compreensível e transparente.
04	Fomentar a produtividade e a celeridade na prestação jurisdicional.

2.3.2. A contratação também atende aos seguintes Objetivos Estratégicos do **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2025-2026:**

OE.TIC	Descrição
01	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário.
02	Promover a transformação Digital.
09	Fortalecer Iniciativas de Inteligência Artificial e Automação.

2.3.3. Adicionalmente, o objeto desta contratação está previsto no Plano Anual de Contratações 2025, conforme detalhado abaixo.

ID-PAC	Demanda	Estimativa de Custo
STI – 84 – 2026	Avatar Ju – IA interativa para aprimorar a experiência com o portal do TJMS	R\$ 50.000,00

2.4. Dos Estudos Técnicos Preliminares

2.4.1. Atrelado à presente contratação, a equipe técnica do PJMS em consonância com as exigências normativas da Resolução Nr 468 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) elaborou os Estudos Técnicos Preliminares sob o processo SEI nº 00004497-44.2026.8.12.9159,



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

que fundamentam, detalhadamente, todo o rol de exigências, necessidades e considerações da presente contratação.

2.5. Relação da Demanda Prevista para atender as necessidades do PJMS

Item	Descrição	Quantidade Prevista
1	Assistente Virtual baseada em inteligência artificial e processamento de linguagem natural, desenvolvida e mantida por empresa especializada, para atendimento ao público externo e interno do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS).	1

2.5.1. A demanda prevista para a presente contratação consiste na disponibilização de 01 (uma) solução de assistente virtual baseada em Inteligência Artificial, em modelo de prestação de serviço, pelo período de 12 (doze) meses, destinada a atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul (PJMS).

2.6. Análise de Mercado

2.6.1. A análise de mercado, com os levantamentos e detalhamento da solução e seu respectivo valor estimado, foi realizada e documentada nos Estudos Técnicos Preliminares, processo SEI nº 00004497-44.2026.8.12.9159.

2.7. Parcelamento do Objeto

2.7.1. Considerando a natureza do objeto, conclui-se que não é tecnicamente recomendável o parcelamento do objeto. O fracionamento da contratação poderia comprometer a compatibilidade entre os componentes da solução, gerar riscos à integridade técnica, dificultar a gestão contratual e prejudicar a responsabilidade única sobre o desempenho, a segurança da informação e o cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

2.7.2. A contratação deverá ocorrer de forma global e indivisível, com adjudicação a um único fornecedor, assegurando maior eficiência operacional, padronização tecnológica, clareza na responsabilização



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

e mitigação de riscos à continuidade e à qualidade da solução contratada.

2.7.3. Fica vedada a participação de consórcios, uma vez que a complexidade tecnológica da solução e a necessidade de responsabilização clara e objetiva do contratado tornam desaconselhável a divisão de obrigações entre múltiplas empresas. Da mesma forma, fica vedada a subcontratação do objeto principal, total ou parcialmente, tendo em vista que os serviços demandam conhecimento técnico especializado, domínio integral da tecnologia ofertada e controle direto sobre os aspectos de segurança da informação, proteção de dados e continuidade do serviço. A execução direta pela empresa contratada assegura maior controle, rastreabilidade e conformidade com os requisitos técnicos e normativos estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar.

2.8. Forma e Critério de Seleção do Fornecedor

2.8.1. A seleção do fornecedor será realizada por meio de Dispensa de Licitação, nos termos do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que o valor estimado da contratação está dentro do limite legal para contratações diretas e que o objeto se caracteriza como serviço comum, com características objetivas e disponibilidade no mercado.

2.8.2. O critério de seleção será o menor preço global, desde que a proposta apresentada atenda integralmente às especificações técnicas, aos requisitos funcionais e às condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, em especial no ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução.

2.9. Impacto Ambiental

2.9.1. A presente contratação não implica impactos ambientais significativos, uma vez que se trata de serviço prestado integralmente em meio digital, não demandando a aquisição de bens físicos, a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

produção de resíduos sólidos ou o consumo significativo de recursos naturais.

2.10. Classificação Orçamentária

Fonte de recursos do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul que comportará a realização das despesas oriundas da demanda apresentada:

- **Funcional programática**
 - 02.126.0003.2045.0001 – Manutenção das Atividades de Informatização (FUNJECC).
 - Valor Total: R\$ 50.000,00
- **Classificação Orçamentária / Elemento de Despesa:**
 - 33903956 - Serviços De Tecnologia Da Informação
 - 33904006 - Locação De Softwares

2.11. Estimativa Preliminar do Valor do Objeto da Contratação

2.11.1. A estimativa do valor do objeto da contratação foi elaborada com base nas informações constantes dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), considerando pesquisas de preços realizadas em contratações similares disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como os orçamentos obtidos junto a fornecedores atuantes no mercado.

2.11.2. As pesquisas abrangeram contratações realizadas por órgãos da Administração Pública e propostas comerciais encaminhadas por empresas especializadas na oferta de solução de assistente virtual com uso de inteligência artificial, contemplando licenciamento, implantação, parametrização, suporte técnico, manutenção e capacitação inicial, para o período de 12 (doze) meses.

2.11.3. Tabelas – Referências de Preços Utilizadas na Estimativa:



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Órgão	Pregão	Valor Contratado
Prefeitura de Catanduva – SP	Edital nº 120/2025	R\$ 59.500,00
Prefeitura de Maringá – PR	Edital nº 1092/2025	R\$ 61.980,00
Prefeitura de S. Gonçalo do Amarante – RN	Edital nº 20259065/2025	R\$ 60.927,96
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	Edital nº 90017/2025	R\$ 62.180,00
Média		R\$61.146,99

Tabela 1 - Contratações Públicas (PNCP)

Fornecedor	Valor do orçamento
Empresa i4t	R\$ 50.000,00
Empresa inBot	R\$ 54.000,00
Empresa Lina	R\$ 65.000,00
Média	R\$56.333,33

Tabela 2 - Orçamentos Recebidos de Fornecedores

2.11.4. Considerando a média das contratações públicas pesquisadas e a média dos orçamentos recebidos, obteve-se o seguinte valor de referência:

Referência	Valor Médio
Média das licitações (PNCP)	R\$ 61.146,99
Média dos orçamentos	R\$ 56.333,33
Média geral estimada da solução	R\$ 58.740,16

Tabela 3 – Média Geral Estimada

2.11.5. Dessa forma, a estimativa preliminar do valor do objeto da contratação foi fixada em R\$ **58.740,16 (cinquenta e oito mil,**



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

setecentos e quarenta reais e dezesseis centavos), valor obtido a partir da média geral dos preços apurados nas contratações públicas pesquisadas no PNCP e nos orçamentos recebidos de fornecedores do mercado, mostrando-se compatível com os preços praticados, em observância aos princípios da razoabilidade, economicidade e vantajosidade para a Administração, e servirá como referência para a formalização da contratação, nos termos da legislação vigente..

- 2.11.6. Os valores dos serviços estimados ao objeto da contratação, elaborados na etapa de planejamento foram documentados no Estudo Técnico Preliminar conforme consta no processo SEI nº 00004497-44.2026.8.12.9159.

3. Especificações Técnicas da Solução

3.1. Disposições Gerais

- 3.1.1. A solução a ser contratada deverá consistir em assistente virtual baseada em Inteligência Artificial, fornecida em modelo de prestação de serviço, destinada a apoiar o atendimento institucional do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), por meio de interações automatizadas com usuários internos e externos.
- 3.1.2. A solução deverá operar de forma contínua e estável, observando os princípios de disponibilidade, confiabilidade, segurança da informação e proteção de dados, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e as normativas aplicáveis do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- 3.1.3. Deverá estar baseada em tecnologias amplamente consolidadas no mercado, não se admitindo soluções experimentais, e contemplar, no mínimo, serviços de licenciamento, implantação, parametrização inicial, suporte técnico, manutenção evolutiva e capacitação inicial,



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

3.2. Disposições Específicas do Objeto

3.2.1. A solução de assistente virtual deverá, no mínimo, atender às seguintes disposições específicas:

- 3.2.1.1. Utilizar como base inicial de conhecimento as informações públicas disponíveis no site institucional do TJMS, garantindo a coerência, atualidade e confiabilidade das respostas fornecidas aos usuários;
- 3.2.1.2. Permitir a parametrização de fluxos de atendimento, respostas automáticas e níveis de interação, de modo a adequar-se às necessidades institucionais do TJMS;
- 3.2.1.3. Disponibilizar interface de atendimento acessível por meio digital, compatível com navegadores amplamente utilizados, sem necessidade de instalação de softwares adicionais por parte dos usuários;
- 3.2.1.4. Possibilitar o registro e armazenamento de interações, de forma segura, para fins de auditoria, acompanhamento e geração de relatórios estatísticos de atendimento;
- 3.2.1.5. Contemplar mecanismos de segurança da informação, incluindo controle de acesso, proteção contra acessos não autorizados e salvaguarda dos dados tratados pela solução;
- 3.2.1.6. Permitir, mediante avaliação e interesse da Administração, a customização e evolução da solução, incluindo integração com sistemas internos, personalização de respostas conforme perfil de usuário e ampliação das funcionalidades durante a vigência contratual;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

3.2.1.7. Contar com suporte técnico especializado durante toda a vigência do contrato, conforme níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

3.2.2. As especificações técnicas e exigências específicas do item está detalhado no ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução.

4. Requisitos da Contratação

4.1.1. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de implantação:

4.1.1.1. Plano de Projeto: desenvolver um plano detalhado de implantação, incluindo cronograma, recursos de software e etapas do projeto.

4.1.1.2. Configuração Inicial: configurar a solução de acordo com os requisitos específicos da CONTRATANTE, incluindo parâmetros de segurança, integração e personalizações necessárias.

4.1.1.3. Treinamento de Usuários: fornecer treinamento especializado para usuários administradores, cobrindo aspectos usabilidade e configuração básica da solução.

4.1.1.4. Documentação de Treinamento: fornecer materiais de treinamento atualizados, como manuais ou vídeos tutoriais, para eventuais consultas de usuários administradores da solução.

4.1.1.5. Validação de Dados: realizar testes de validação para garantir a integridade e precisão dos dados informados pela solução.

4.1.1.6. Termo de Aceite: formalizar a aceitação da solução através de um termo de aceite assinado pelas partes envolvidas.

4.1.2. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de manutenção e suporte técnico:

4.1.2.1. Manutenção Preventiva: ações rotineiras antecipadas, com a intenção de garantir o perfeito funcionamento da solução.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.1.2.2. Manutenção Corretiva: intervenções para corrigir/ ou reparar erros e falhas que comprometem o funcionamento adequado da solução.

4.1.2.3. Abertura de Chamados: deverá garantir ferramenta para abertura de chamados com disponibilidade 24x7, para possível resolução de dúvidas, orientações, incidentes ou problemas que interfiram direta ou indiretamente, assim como manutenção corretiva durante o período contratual.

4.1.2.4. Acordo de Nível de Serviço: atender aos níveis de serviço esperados, incluindo tempos de resposta e resolução.

4.1. Das Rotinas de execução, Entregas e Prazos

4.1.1. O prazo de início da prestação de serviço/fornecimento deverá iniciar a partir da data de assinatura do contrato.

4.1.2. A entrega e execução dos serviços contratados observarão o cronograma acordado entre as partes e formalizado após a assinatura do contrato.

4.1.3. Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços serão realizados de forma remota e, eventualmente, serão realizadas na cidade de Campo Grande/MS, nas dependências do CONTRATANTE, a pedido deste.

4.1.4. Deverá ser realizada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, reunião de alinhamento inicial entre a contratada e as áreas envolvidas do TJMS, especialmente a área de Tecnologia da Informação e as unidades demandantes, com o objetivo de definir o cronograma e o plano de implantação detalhado de atividades, as responsabilidades das partes, os pontos de contato e os procedimentos de comunicação e acompanhamento da execução.

4.1.4.1. Concluída a reunião de alinhamento, a contratada deverá promover, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a implantação da solução em ambiente de testes (homologação),



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

disponibilizado sob sua responsabilidade, garantindo condições adequadas para a realização de testes funcionais, de desempenho e de segurança, conforme os requisitos definidos neste Termo de Referência.

4.1.4.2. Após a implantação em ambiente de homologação, deverá ser realizado, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, o treinamento dos usuários administradores da solução, abrangendo aspectos de configuração, parametrização, operação, acompanhamento e ajustes do assistente virtual, bem como a execução de testes completos da solução, com a participação das áreas técnicas do TJMS.

4.1.4.3. Concluída a etapa de treinamento e validação funcional da solução em ambiente de homologação, e desde que não sejam identificadas inconformidades impeditivas, a contratada deverá realizar, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a implantação da solução em ambiente de produção, tornando-a disponível para uso institucional conforme a demanda prevista.

4.1.4.4. Durante toda a execução contratual, a contratada deverá observar os prazos acordados, manter comunicação contínua com o TJMS, registrar as entregas realizadas e atender aos níveis de serviço estabelecidos, especialmente no que se refere a suporte técnico, correções, manutenções e eventuais ajustes necessários para garantir o pleno funcionamento da solução.

4.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma de implantação contendo todas as etapas dispostas neste Termo, que será analisado pela equipe do CONTRATANTE, a qual poderá propor, se o caso, alterações e/ou ajustes.

4.1.5.1.1. Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes no cronograma a CONTRATADA terá o prazo de até 02 (dois) dias consecutivos após o recebimento da notificação do CONTRATANTE.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.1.5.1.2. Após as alterações/ajustes, caso haja necessidade, o Gestor do Contrato aprovará o cronograma de implantação da solução apresentados pela CONTRATADA.
- 4.1.6. Após a aprovação do Cronograma, a CONTRATADA apresentará o Plano de Implantação da solução, que será validado pela equipe do CONTRATANTE.
- 4.1.6.1. O Plano de Implantação deverá conter o detalhamento das atividades, em consonância com o cronograma apresentado na reunião de alinhamento, bem como as fases de preparação, instalação, estabilização e treinamento, detalhamento das diversas fases necessárias à implantação da solução, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados.
- 4.1.7. Na prestação de serviços, quando a CONTRATADA precisar se conectar à rede do CONTRATANTE, para auxílio dos usuários ou outras atividades relacionadas ao objeto da prestação de serviços deverão seguir todas as normas de segurança e acesso aos sistemas e ambientes definidos pelo CONTRATANTE, via VPN.
- 4.1.8. É responsabilidade da CONTRATADA dispor de um ambiente de desenvolvimento com a capacidade adequada para atender ao objeto contratado, especificamente para execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 4.1.9. Todos os softwares e hardwares necessários para o ambiente de desenvolvimento serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus ao CONTRATANTE, sendo que esta infraestrutura não será objeto de repasse ao CONTRATANTE. A manutenção desse ambiente deverá seguir os padrões estabelecidos de segurança e acesso para garantia da disponibilidade e continuidade dos serviços prestados.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.1.10. Todos os serviços objeto desta contratação serão executados a partir da sede da CONTRATADA. Caso haja necessidade de realização de atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comunicar previamente a CONTRATANTE, informando a data, o horário e o objetivo da visita, de modo a viabilizar o adequado acompanhamento pela equipe responsável.
- 4.1.11. Para os prazos relacionados aos serviços, caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE justificando a solicitação e estabelecendo o novo prazo:
- 4.1.11.1. Se houver a necessidade do novo pedido de prorrogação de prazo, a CONTRATADA deverá solicitar formalmente ao CONTRATANTE, antes do término do prazo concedido, justificando o problema e estabelecendo o novo prazo;
- 4.1.11.2. Caso o CONTRATANTE aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.
- 4.1.12. O CONTRATANTE, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de prorrogação e os prazos definidos neste Termo de Referência deverão ser mantidos.
- 4.1.13. Para o plano de implantação, o CONTRATANTE estabelecerá as áreas responsáveis pelas aprovações e outras atividades necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 4.1.13.1. Os modelos dos documentos mencionados neste Termo de Referência serão definidos em comum acordo com a CONTRATADA em até 30 (trinta) dias úteis após o início da vigência do Contrato e, a qualquer tempo, poderão ser substituídos por ferramenta automatizada.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.1.14. A CONTRATADA estabelecerá o responsável por tratar com o CONTRATANTE na comunicação necessária para cada uma das atividades.
- 4.1.15. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada através dos e-mails contratosti@tjms.jus.br e sti.notas@tjms.jus.br.
- 4.1.16. O Gestor do Contrato e os Fiscais responderão sobre todas as questões do contrato, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.
- 4.1.17. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedências.

4.2. Das Notas Fiscais, Condições de Recebimento e Pagamento dos Serviços

- 4.2.1. O recebimento dos serviços objeto desta contratação observará o disposto no art. 140 da Lei 14.133/2021, sendo realizado em duas etapas distintas.
- 4.2.1.1. Recebimento provisório:
- 4.2.1.1.1. O recebimento provisório será efetuado pelo fiscal do contrato ou por comissão designada pelo CONTRATANTE, mediante verificação preliminar da conformidade dos serviços executados com as especificações técnicas, prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.
- 4.2.1.1.2. Após a implantação da solução em ambiente de homologação (teste), devidamente concluída conforme o cronograma aprovado, deverá ser emitido Termo de Recebimento Provisório, atestando a entrega da solução para fins de testes, validação técnica e verificação de conformidade funcional, de desempenho e de segurança.
- 4.2.1.2. Recebimento Definitivo:



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.2.1.2.1. O recebimento definitivo ocorrerá após a conclusão satisfatória dos testes e da validação da solução em ambiente de homologação, bem como após a realização do treinamento dos usuários designados e a implantação da solução em ambiente de produção, ocasião em que deverá ser emitido o Termo de Recebimento Definitivo, formalizando o aceite final do objeto pelo CONTRATANTE.

4.2.1.2.2. O Termo de Recebimento Definitivo será emitido pelo(s) responsável(eis) técnico(s) designado(s) pelo TJMS, após a comprovação do pleno e satisfatório funcionamento dos serviços entregues, em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. A emissão do referido termo deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis após a implantação da solução em ambiente de produção, conforme modelo constante no ANEXO II – Modelos de Documentos.

4.2.1.2.2.1. Caso, por ocasião do recebimento, os serviços prestados não atendam integralmente às especificações técnicas, requisitos funcionais ou padrões de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, o objeto não será aceito pela CONTRATANTE. Nessa hipótese, a CONTRATADA será formalmente notificada para proceder às correções ou adequações necessárias, devendo regularizar integralmente as inconformidades imediatamente após o recebimento da comunicação oficial expedida pela CONTRATANTE, sem ônus adicional e dentro do prazo estabelecido.

4.2.1.2.3. O recebimento definitivo estará condicionado à inexistência de falhas, pendências ou inconformidades que possam comprometer a utilização plena da solução. Caso



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

sejam identificadas não conformidades, a CONTRATADA será formalmente notificada para proceder às correções no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sem ônus adicional.

4.2.1.3. Condições de Pagamento:

4.2.1.3.1. A CONTRATADA deverá emitir a respectiva Nota Fiscal/Fatura somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, devidamente atestado pelo gestor ou fiscal do contrato.

4.2.1.3.2. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE exclusivamente após o recebimento definitivo do objeto, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura válida, acompanhada do atesto de conformidade emitido pela fiscalização do contrato, observadas as condições estabelecidas no instrumento contratual e a regularidade fiscal da CONTRATADA.

4.2.1.3.3. O pagamento pelos serviços contratados será efetuado em parcela única, correspondente ao valor total do contrato, que contempla a prestação dos serviços pelo período de 12 (doze) meses, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

4.2.1.3.4. O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do atesto da Nota Fiscal/Fatura, desde que todas as obrigações contratuais, técnicas, fiscais e documentais estejam devidamente cumpridas, em conformidade com as normas administrativas e financeiras vigentes no âmbito do CONTRATANTE.

4.2.1.3.5. Na hipótese de inconsistências na Nota Fiscal/Fatura ou de pendências na execução dos serviços, o pagamento ficará suspenso até a regularização das impropriedades apontadas, sem que isso gere direito a reajuste, atualização



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

monetária ou acréscimos de qualquer natureza à CONTRATADA.

4.2.1.3.6. O pagamento será realizado exclusivamente em nome da CONTRATADA, mediante crédito em conta bancária informada em documento próprio, vedada a cessão de crédito a terceiros sem prévia anuência formal da CONTRATANTE.

4.3. Do Reajuste

- 4.3.1. O contrato decorrente desta contratação terá vigência de 12 (doze) meses, período durante o qual não haverá reajuste de preços, tendo em vista tratar-se de contratação com prazo determinado e valores fixados para todo o período contratual.
- 4.3.2. Caso a prorrogação do contrato seja considerada vantajosa para a Administração, nos termos da legislação vigente, o valor contratual poderá ser reajustado por ocasião da prorrogação, observado o interregno mínimo legal de 12 (doze) meses, contado a partir da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir.
- 4.3.3. O reajuste, quando aplicável, terá como base a variação acumulada do ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação, ou, na hipótese de sua extinção ou inaplicabilidade, por outro índice oficial que venha a substituí-lo, desde que devidamente justificado e aceito pelas partes.
- 4.3.4. O reajuste somente será concedido mediante solicitação formal da CONTRATADA, acompanhada da memória de cálculo correspondente, e após análise e aprovação pela Administração, ficando condicionado à comprovação da vantajosidade da prorrogação e à disponibilidade orçamentária.
- 4.3.5. Na hipótese de atraso ou ausência de divulgação do índice ICTI, poderá ser utilizado, de forma provisória, o último índice oficialmente publicado, sendo devida a compensação ou complementação dos valores quando ocorrer a divulgação definitiva.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.3.6. Caso o índice ICTI venha a ser extinto ou impossibilitado de utilização, será adotado o índice que vier a substituí-lo por determinação legal. Na ausência de definição legal, as partes pactuarão novo índice oficial por meio de termo aditivo.

4.3.7. O reajuste será formalizado por meio de apostilamento, mediante solicitação devidamente instruída com a memória de cálculo apresentada pela CONTRATADA e validada pela área técnica e pela gestão contratual da CONTRATANTE.

4.4. Da Implantação

4.4.1. A implantação da solução contratada compreenderá o conjunto de atividades necessárias à disponibilização, configuração, validação e entrada em operação do Assistente Virtual Inteligente, observando-se os prazos, conforme item 4.1.4, condições e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência e no Plano de Implantação aprovado pelo CONTRATANTE.

4.4.2. A CONTRATADA será responsável por conduzir integralmente o processo de implantação, incluindo a preparação dos ambientes, parametrização inicial, integração com os canais institucionais definidos, execução de testes funcionais e de desempenho, bem como o suporte técnico durante a fase de estabilização da solução e vigência contratual.

4.4.3. Para fins de organização e acompanhamento da execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, após a assinatura do contrato, cronograma detalhado de implantação, contemplando todas as etapas previstas, prazos, marcos de entrega e responsáveis, o qual deverá ser submetido à análise e validação do CONTRATANTE, podendo este propor ajustes sempre que necessário.

4.4.4. A implantação deverá ocorrer de forma gradual, iniciando-se em ambiente de testes (homologação), com participação das áreas técnicas e unidades demandantes do TJMS, de modo a permitir a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

validação das funcionalidades, a verificação da aderência aos requisitos técnicos e operacionais e a correção de eventuais inconformidades antes da disponibilização em ambiente de produção.

- 4.4.5. Concluída a disponibilização inicial da solução, a CONTRATADA deverá apresentar formalmente a Declaração de Disponibilização da Solução, atestando que o sistema encontra-se implantado conforme os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e apto à realização dos testes e validações pelo CONTRATANTE.
- 4.4.6. Como parte integrante do processo de implantação, a CONTRATADA deverá realizar treinamento destinado aos usuários administradores do sistema, de forma remota ou presencial, conforme alinhamento prévio entre as partes. A carga horária do treinamento será de no mínimo de 2 (duas) horas, devendo abranger aspectos relacionados à operação, configuração, parametrização, acompanhamento e ajustes do Assistente Virtual Inteligente. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado ao CONTRATANTE, bem como deverá ser apresentada ata da reunião, contendo o registro dos participantes, data, duração e os tópicos abordados.
- 4.4.7. Concluída a implantação em ambiente de produção, a solução deverá estar plenamente operacional e apta ao atendimento da demanda prevista, observando os níveis de serviço acordados, as políticas de segurança da informação, as normas institucionais do TJMS e as boas práticas de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.4.8. Eventuais ajustes, correções ou complementações identificadas durante o processo de implantação deverão ser realizados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, respeitados os prazos e condições estabelecidos contratualmente.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.5. Da Garantia

- 4.5.1. A CONTRATADA deverá assegurar garantia integral da solução contratada durante toda a vigência do contrato, compreendendo o pleno funcionamento do Assistente Virtual Inteligente (avatar), bem como a correção de falhas, erros, inconsistências ou vulnerabilidades que venham a ser identificadas durante a execução dos serviços.
- 4.5.2. A garantia abrange, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, todas as atividades necessárias à manutenção da solução, incluindo atualizações corretivas, ajustes de configuração, correções de defeitos de funcionamento, restauração de serviços em caso de indisponibilidade e adequações técnicas decorrentes de falhas identificadas no uso regular da solução.
- 4.5.3. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico conforme os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, garantindo a continuidade da operação, a integridade das informações e a disponibilidade da solução para atendimento das demandas institucionais do TJMS.
- 4.5.4. A existência da garantia não exime a CONTRATADA da responsabilidade por danos diretos ou indiretos decorrentes de falhas na solução, tampouco de atender às obrigações contratuais relacionadas à segurança da informação, à proteção de dados e à conformidade com a legislação vigente.

4.6. Da Manutenção e Suporte Técnico

- 4.6.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção e suporte técnico durante toda a vigência do contrato, com o objetivo de assegurar a disponibilidade, a estabilidade, a segurança e o adequado funcionamento da solução de Assistente Virtual Inteligente.
- 4.6.2. A manutenção compreenderá, no mínimo, as atividades de manutenção corretiva e preventiva, incluindo a correção de falhas, erros de processamento, inconsistências funcionais, ajustes de



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

configuração, atualizações necessárias à compatibilidade tecnológica e melhorias que não impliquem alteração do objeto originalmente contratado.

- 4.6.3. O suporte técnico deverá ser prestado por profissionais qualificados, por meio de canais formais de atendimento definidos contratualmente, abrangendo o registro, acompanhamento e resolução de chamados técnicos relacionados a falhas, dúvidas operacionais, orientações de uso e apoio à equipe do TJMS.
- 4.6.4. A CONTRATADA deverá observar os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, especialmente quanto aos prazos de atendimento e solução de incidentes, bem como manter registros dos atendimentos realizados, que poderão ser solicitados pelo CONTRATANTE para fins de acompanhamento e fiscalização da execução contratual.
- 4.6.5. Sempre que necessárias, as intervenções técnicas deverão ser realizadas de forma remota, respeitando as normas de segurança da informação, controle de acesso e políticas internas do TJMS. Eventuais atendimentos presenciais deverão ocorrer somente mediante solicitação ou autorização prévia do CONTRATANTE.
- 4.6.6. A prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico não acarretará custos adicionais ao CONTRATANTE, estando integralmente incluída no valor contratado, salvo hipóteses expressamente previstas neste Termo de Referência ou em eventual termo aditivo devidamente formalizado.
- 4.6.7. Entende-se como serviço de suporte técnico e manutenção as atividades realizadas, pela CONTRATADA, com o objetivo de corrigir eventuais erros da solução, bem como atender o CONTRATANTE, no esclarecimento de dúvidas sobre a utilização da solução.
- 4.6.8. A CONTRATADA deverá prover evolução tecnológica da solução, realizando as alterações que venham a ser necessárias em decorrência da evolução das necessidades de compatibilidade com



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

novas versões de browsers e sistema operacional homologados inicialmente para uso da solução.

4.6.9. Entende-se por erros:

4.6.9.1. Problemas provocados pela operação da solução, processamento e defeitos decorrentes de erros lógicos e de codificação;

4.6.9.2. Comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos funcionais descritos no ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução.

4.6.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Canal Formal de Atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos pela Internet, no regime de 24 (vinte e quatro) horas diárias e 7 (sete) dias por semana.

4.6.11. Na indisponibilidade do Canal de Atendimento, por problemas ocasionados pela CONTRATADA, esta deverá disponibilizar:

4.6.11.1. Número de telefone no Brasil;

4.6.11.2. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade da Canal de Atendimento.

4.6.12. Os chamados registrados por telefone ou por correio eletrônico, durante a indisponibilidade do Canal de Atendimento, deverão ser cadastrados pela CONTRATADA a partir do restabelecimento da disponibilidade do referida Canal.

4.6.13. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário padrão compreendido das 9h às 19h, horário de Brasília, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Termo de Referência.

4.6.14. É facultado ao CONTRATANTE efetuar número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato.

4.6.15. Na abertura do chamado deverá ser definida a sua severidade de acordo com a classificação abaixo:



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- Baixo: eventos ou solicitações que não possuem necessidade de atendimento imediato e que não causam ruptura no funcionamento da solução;
- Médio: eventos que representam um incidente que está causando ou irá causar uma degradação do ambiente operacional que cause instabilidade no sistema.
- Crítico: eventos que representam um incidente crítico que possa tornar inoperante (paralisação) do sistema, configurando-se como situação de emergência.

4.6.16. Deverão ser respeitados os seguintes prazos para resolução dos chamados (SLA), contados a partir do momento de abertura destes, de acordo com a sua prioridade:

Prioridade	Tipo de Atendimento	Tempo de atendimento ao chamado	Tempo de solução do chamado
Crítico	Representa um incidente crítico que possa tornar inoperante (paralisação total) da solução, configurando-se como situação de emergência.	Até 1h (uma) hora corrida após a abertura do chamado	Solução de contorno ou definitiva: até 4 (quatro) horas úteis após a abertura do chamado
Médio	Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação do ambiente operacional que cause instabilidade na solução.	Até 4h (quatro) horas corridas após a abertura do chamado	Solução de contorno ou definitiva: até 8 (oito) horas úteis após a abertura do chamado
Baixa	Eventos ou solicitações que não possuem necessidade de atendimento imediato e que não causam ruptura no funcionamento da solução	Até 24h (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado	Solução de contorno ou definitiva: até 72 (setenta e duas) horas úteis após a abertura do chamado

Tabela 4 - Prazos e SLA de Atendimento



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.6.17. Para abertura de suporte técnico e manutenção, o registro de todos os chamados deve conter no mínimo as seguintes informações:
- 4.6.17.1. Número do chamado;
 - 4.6.17.2. Descrição do chamado;
 - 4.6.17.3. Status do chamado;
 - 4.6.17.4. Data e o horário de abertura do chamado;
 - 4.6.17.5. Data e o horário de conclusão do chamado;
 - 4.6.17.6. Nome do usuário que emitiu o aceite da solução apresentada, quando aplicável;
 - 4.6.17.7. Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- 4.6.18. O encerramento ou aceite dos chamados serão realizados pelo usuário do CONTRATANTE ou pela equipe por ele designada.
- 4.6.19. A Canal de Atendimento deve permitir o “Aceite” ou “Rejeite” da solução apresentada, bem como inserção de eventuais observações do usuário.
- 4.6.20. O Canal deve comunicar, por correio eletrônico, o usuário responsável pela abertura do chamado, sempre que houver alteração no status do chamado.
- 4.6.21. Fica assegurado ao CONTRATANTE o direito de realizar auditoria para aferição da integridade dos dados da Central.
- 4.6.22. A Central deve permitir consultas dos chamados com mecanismo de filtragem para os tipos de chamados desejados pelo CONTRATANTE.
- 4.6.23. Cada chamado deverá ter numeração única para identificação e que servirá de chave de acesso para obter as informações relacionadas.
- 4.6.24. A localização para efeitos de suporte presencial deverá considerar o seguinte endereço: Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, Av. Mato Grosso, Bloco 13, Campo Grande - MS – CEP 79031-902.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.7. Da Customização

- 4.7.1. A solução contratada deverá, inicialmente, atender integralmente aos requisitos funcionais, técnicos e operacionais estabelecidos no ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução, tendo como objetivo principal a disponibilização de informações institucionais a usuários internos e externos do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), com base, prioritariamente, nos conteúdos públicos constantes no site institucional do TJMS.
- 4.7.2. Nesta fase inicial da contratação, a customização da solução deverá contemplar a adequada parametrização do assistente virtual para compreensão, tratamento e resposta às demandas relacionadas às informações institucionais, serviços, orientações e comunicações oficiais disponibilizadas pelo TJMS, assegurando linguagem clara, acessível e alinhada às diretrizes institucionais.
- 4.7.3. Eventuais customizações adicionais, tais como a ampliação de funcionalidades, integração com sistemas internos ou corporativos do TJMS, personalização de respostas por perfil de usuário, geração de relatórios gerenciais ou estatísticos, ou qualquer outra evolução funcional não prevista no escopo inicial, não integram, neste momento, o objeto da contratação.
- 4.7.4. Caso haja interesse e conveniência da Administração, e desde que demonstrada vantagem técnica e econômica, tais customizações poderão ser avaliadas em momento oportuno, especialmente por ocasião de eventual prorrogação contratual, observados os limites legais, as condições de aceite entre as partes e a formalização prévia dos ajustes necessários.



5. Elementos para Gestão do Contrato

5.2. Obrigações da CONTRATADA

- 5.2.1. Prestar os serviços objeto da contratação em conformidade com as especificações técnicas, condições, prazos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos;
- 5.2.2. Disponibilizar a solução de assistente virtual com Inteligência Artificial em pleno funcionamento, atendendo integralmente à demanda prevista pelo PJMS, conforme definido neste Termo de Referência;
- 5.2.3. Realizar a implantação, configuração, parametrização e testes da solução, assegurando sua adequada integração ao ambiente tecnológico do PJMS;
- 5.2.4. Garantir a continuidade, estabilidade, segurança e desempenho da solução durante todo o período contratual;
- 5.2.5. Fornecer suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, de forma a assegurar o pleno funcionamento da solução, observados os prazos e condições acordados;
- 5.2.6. Disponibilizar documentação técnica completa, atualizada e em língua portuguesa, abrangendo, no mínimo, orientações de uso, administração, parametrização e suporte da solução;
- 5.2.7. Realizar a transferência de conhecimento, incluindo treinamento presencial de 4 (quatro) horas para a equipe indicada pelo PJMS, conforme previsto neste Termo de Referência;
- 5.2.8. Manter equipe técnica qualificada e responsável pela execução dos serviços, respondendo integralmente por quaisquer falhas, danos ou prejuízos decorrentes de sua atuação;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.2.9. Observar e cumprir integralmente a legislação aplicável, especialmente as normas relativas à proteção de dados pessoais, segurança da informação e sigilo das informações tratadas;
- 5.2.10. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, não se estabelecendo qualquer vínculo entre seus empregados e o PJMS;
- 5.2.11. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa comprometer a execução dos serviços ou o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- 5.2.12. Atender prontamente às solicitações e orientações do CONTRATANTE relacionadas à execução do objeto, adotando as medidas corretivas necessárias sempre que demandado;
- 5.2.13. Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.

5.3. Obrigações da CONTRATANTE

- 5.3.1. Designar formalmente um ou mais gestores e fiscais do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, responsáveis por acompanhar, controlar e atestar a execução dos serviços, registrando ocorrências e adotando as medidas necessárias à boa execução contratual;
- 5.3.2. Fornecer à CONTRATADA as informações, orientações e acessos necessários à adequada execução do objeto, observadas as normas de segurança da informação do PJMS;
- 5.3.3. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços contratados, verificando a conformidade da solução entregue com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.3.4. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer irregularidades, falhas ou desconformidades verificadas na execução do contrato, solicitando as providências corretivas cabíveis;
- 5.3.5. Disponibilizar infraestrutura tecnológica mínima necessária para a implantação e utilização da solução, conforme definido neste Termo de Referência;
- 5.3.6. Participar das reuniões de alinhamento, validação, testes e aceite da solução, indicando os representantes técnicos e administrativos competentes;
- 5.3.7. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidos no contrato, após a devida comprovação da execução satisfatória dos serviços;
- 5.3.8. Prestar as informações e esclarecimentos necessários para a correta configuração, parametrização e utilização da solução;
- 5.3.9. Zelar pelo uso adequado da solução no âmbito do PJMS, observando as orientações técnicas e operacionais fornecidas pela CONTRATADA;
- 5.3.10. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração de requisitos, diretrizes institucionais ou normas que impactem a execução do contrato.

5.4. Vigência do Contrato

- 5.4.1. A vigência será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, na forma do art. 106 da Lei 14.133/2021, prorrogável na forma da lei.

5.5. Do Acordo de Nível e Serviço (ANS) e Sanções Técnicas

- 5.5.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) tem por finalidade estabelecer parâmetros objetivos de qualidade, disponibilidade, desempenho e prazos de atendimento da solução contratada, assegurando a adequada prestação dos serviços de Assistente Virtual Inteligente,



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

bem como a continuidade e a confiabilidade da solução durante toda a vigência contratual.

5.5.2. O descumprimento das obrigações contratuais, dos níveis de serviço pactuados ou dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas, técnicas e contratuais previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

5.5.3. Sem prejuízo da incidência de outras disposições previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, na hipótese de falha na execução do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções técnicas, observados o contraditório e a ampla defesa:

5.5.3.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, nos termos do art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, e quando não se justificar a aplicação de penalidade mais grave.

5.5.3.2. Multa moratória, aplicada em razão de atraso injustificado no cumprimento de prazos contratuais, nos seguintes termos:

5.5.3.2.1. Multa de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor do contrato, limitada ao prazo máximo de 60 (sessenta) dias, conforme disposto no art. 156, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

5.5.3.2.2. Ultrapassado o limite previsto no item anterior, sem prejuízo da aplicação da multa moratória, a Administração poderá promover a extinção unilateral do contrato, observadas as disposições legais aplicáveis.

5.5.3.2.3. A aplicação da multa moratória não impedirá que a Administração, quando caracterizada a gravidade da infração, a converta em multa compensatória, cumulativamente com outras sanções cabíveis.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.5.3.3. Multa compensatória, aplicada nos casos de inexecução total ou parcial do objeto contratual, nos seguintes termos:

5.5.3.3.1. Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total, ou sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

5.5.4. Multa por Descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS):

5.5.4.1. O descumprimento dos prazos de atendimento definidos para os chamados de suporte técnico, conforme classificação de severidade prevista no item 4.6 deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA à aplicação de multa por ocorrência, incidente sobre o valor global do contrato, conforme tabela abaixo:

Nível de Gravidade	Meta de Resposta	Multa por Ocorrência
Crítico	4 (quatro) horas úteis	2,0% sobre o valor do Contrato
Médio	8 (oito) horas úteis	1,0% sobre o valor do Contrato
Baixo	72 (setenta e duas) horas úteis	0,5% sobre o valor do Contrato

Tabela 5 - Multa por descumprimento de SLA

5.5.4.2. Como índice de serviço mínimo a Contratada deverá garantir o atendimento de 90% (noventa por cento) das demandas de atendimento nos respectivos prazos estabelecidos na Tabela 5, sendo possível desta forma que 10% (dez por cento) do volume de demanda de atendimento extrapole a meta de resposta estabelecida sem aplicação de sanções, desde que não seja ultrapassado o dobro da meta inicialmente estabelecido para cada gravidade.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.6. Fiscalização e Acompanhamento do Contrato

5.6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por fiscais e gestores da CONTRATANTE, especialmente designados pelo responsável do órgão:

5.6.2. Gestor da Contratação, Assessor Técnico da Secretaria de Tecnologia da Informação: Rodrigo Cavallari Ferreira Brandão;

5.6.2.1. Suplente do Gestor da Contratação, Analista Judiciário da Secretaria de Tecnologia da Informação: Joelma Alves de Oliveira.

5.6.3. Fiscal da Contratação, Coordenador de Desenvolvimento, lotado no Departamento de Sistemas, da Secretaria de Tecnologia da Informação – Daren Dobrinsky Soares;

5.6.3.1. Suplente do Fiscal da Contratação, Diretor de Departamento de Desenvolvimento de Sistemas, da Secretaria de Tecnologia da Informação – Diego Ramos de Bairros.

5.6.4. Ambas as partes devem disponibilizar informações necessárias ao acompanhamento, cumprimento e validação das cláusulas deste Termo de Referência e do Edital.

5.6.5. A CONTRATADA deverá indicar formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato e atender e providenciar a todas as solicitações pertinentes ao presente contrato.

6. Considerações Gerais

7.1. Informações detalhadas sobre levantamentos, orçamentos, quantitativos, delimitações técnicas e justificativas estão documentadas no Processo de Estudo Técnico Preliminar vinculado a esta contratação (SEI Nr 00004497-44.2026.8.12.9159).



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 7.2. Qualquer discrepância de informações, conflitos de exigências, ou de compreensão duvidosa, presentes neste Termo de Referência, deverão ser esclarecidos, de maneira oficial, pela equipe técnica da CONTRATANTE.
- 7.3. A CONTRATADA não poderá interpretar subjetivamente as exigências deste Termo de Referência nem alterar a execução, itens ou condições sem comunicação oficial à CONTRATANTE.
- 7.4. A CONTRATADA não poderá ausentar-se de registrar em canais oficiais da CONTRATANTE, independentemente de manifestação da CONTRATANTE, qualquer ocorrência ou informação relacionada à:
- 7.4.1. Correta execução do CONTRATO/Objeto da contratação;
 - 7.4.2. Qualquer dúvida ou lacuna quanto às condições definidas na contratação;
 - 7.4.3. Qualquer dúvida ou lacuna relacionada à gestão e fiscalização do contrato;
 - 7.4.4. Qualquer tema que tenha impacto direto ou indireto nas condições, prazos e SLA's, firmados;
 - 7.4.5. Qualquer descumprimento das condições vinculadas ao contrato, Termo de Referência e seus Anexos, Edital, e/ou qualquer documento vinculado à contratação.

8. Anexos

- 8.1. ANEXO I - Especificações Técnicas e Garantia dos Itens.
- 8.2. ANEXO II - Modelos de Documentos.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Campo Grande, 27 de fevereiro de 2026.

Sarah Aline Anicesio Bernal
Coordenadora da Coordenadoria de Expediente

Daren Dobrinsky Soares
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas (STI)

Diego De Paula Ramos
Técnico de Nível Superior (STI)

Wender Rodrigues Dos Santos
Assessor Técnico Especializado (SBS)

De Acordo:

Responsável pela Demanda:

assinatura digital
Carlos Alberto Kuntzel
Diretor da Secretaria de Comunicação



ANEXO I – Especificações/Requisitos Técnicos da Solução

1. Assistente Virtual baseado em Inteligência Artificial – Meio de Interação
 - a. Sistema conversacional(voz) e chat.
2. Disponibilidade e Continuidade do Serviço
 - a. A solução deverá apresentar disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), considerando-se o período mensal, excetuadas manutenções programadas previamente comunicadas ao CONTRATANTE.
 - b. A assistente virtual deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, permitindo o atendimento contínuo aos usuários do portal do TJMS.
 - c. A solução deverá possuir mecanismos de monitoramento, contingência e recuperação, assegurando a continuidade do serviço em caso de falhas.
3. Base de Conhecimento
 - a. A gestão da base de conhecimento deverá ser realizada por meio de interface administrativa acessível, permitindo atualizações sem necessidade de desenvolvimento técnico especializado.
 - b. A base de conhecimento deverá suportar expansão contínua, sem limitação técnica que comprometa a evolução da solução.
 - c. Capacidade de Armazenamento de no mínimo 20 (vinte) arquivos, com limite de 20 MB por arquivo.
 - d. Possibilidade de realização de coleta automatizada de conteúdos a partir de URLs previamente autorizadas pelo TJMS, mediante uso de mecanismos tecnológicos apropriados, observados os critérios legais, normativos e de permissão de acesso, exclusivamente para fins de atualização e enriquecimento da base de conhecimento da solução:



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- <https://sti.tjms.jus.br/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=181606267>
- <https://www5.tjms.jus.br/servicos/pabx/?local=5&secretaria=>
- <https://www.tjms.jus.br/secretarias/csm/lotacao-dos-magistrados>
- <https://www.tjms.jus.br/institucional/administracao>
- <https://www.tjms.jus.br/institucional/tribunal-pleno>
- <https://www.tjms.jus.br/institucional/orgao-especial-composicao>
- <https://www.tjms.jus.br/institucional/camaras>
- <https://www.tjms.jus.br/institucional/secoes>
- <https://esaj.tjms.jus.br/esaj/portal.do?servico=190090>
- <https://esaj.tjms.jus.br/pauta-julgamento/consulta>
- <https://esaj.tjms.jus.br/esaj/portal.do?servico=690000>
- <https://www.tjms.jus.br/servicos/depositos-judiciais>
- <https://www.tjms.jus.br/noticias>

4. Capacidade de atendimento

- a. Suporte de no mínimo 30 (trinta) requisições simultâneas.
- b. Disponibilização de no mínimo 1.100 (mil e cem) minutos mensais de agente conversacional.
- c. Atendimento via chat com limite de no mínimo 500 (quinhentas) conversas mensais.

5. Segurança da Informação e Conformidade Legal

- a. Mecanismos de controle de acesso à interface administrativa, com autenticação por usuário e senha, permitindo perfis distintos de acesso.
- b. Garantia de que os dados tratados pela solução estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).
- c. Registro de logs de acesso, interações e operações administrativas, para fins de auditoria e rastreabilidade.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

d. Utilização de protocolos seguros de comunicação (ex.: HTTPS/TLS).

6. Governança, Auditoria e Rastreamento

- a. Armazenamento das interações realizadas pela assistente virtual para fins de auditoria, estatística e melhoria contínua da solução.
- b. Possibilidade de extração de relatórios gerenciais contendo, no mínimo: volume de atendimentos, temas mais recorrentes, taxa de resolução e períodos de maior demanda.

7. Idioma e Contexto Institucional

- a. A assistente virtual deverá operar integralmente em língua portuguesa (Brasil), com respostas adequadas ao contexto institucional do Poder Judiciário.

8. Atualização e Aprendizado da Base de Conhecimento

- a. Possibilidade de atualização contínua da base de conhecimento, com aplicação das alterações em prazo compatível com a necessidade do TJMS, sem interrupção do serviço.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO II – Modelos de Documentos

Modelo – Termo de Recebimento Provisório/Definitivo



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Processo Licitatório Nº: nnn.nnn.nnnn/ano

Termo de Recebimento Provisório – Item/Lote Nº_Lote

Pregão Eletrônico Nº nnnn/ano, Processo Financeiro Nº nnn.nnnn/ano, Nº ARP | Nº_Contrato, Empenho Nº_Empenh.

A equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação do PJMS declara para os devidos fins que os itens especificados no quadro abaixo foram entregues no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul. Certificamos ainda, que os equipamentos serão mantidos em estoque e utilizados apenas para análise/testes por amostra para emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme disposições contidas no Edital e em seus Anexos.

Item(ns) / Lote(s) Entregue(s) ao Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul				
Item/ Lote	Modelo e descritivo do objeto entregue	Quantidade	Data da Entrega	Número da(s) Nota(s) Fiscal(is)
Nº_Lote	Item: Descrição Resumida do Item Marca / Modelo / Versão			
	Descrição do Item: Descrição detalhada do item	Quantidade total do lote entregue	Data da entrega	Número das notas fiscais envolvidas.
	Acompanha: Acessórios e periféricos que acompanham o item			

Fornecedor: Licitante / Fornecedor do Item., CNPJ: Nº_CNPJ Licitante / Fornecedor..

Forma da Entrega: Forma de Entrega do Lote.

Observações: Observações da entrega.

Recebimento Provisório Campo Grande - MS, 7 de agosto de 2018	Proc. Licitatório Nº: nnn.nnn.nnnn/ano Proc. Financeiro Nº: nnn.nnnn/ano Nº ARP Nº_Contrato	Página: 1 de 2
---	---	---------------------------------



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Números de Séries dos itens recebidos:

N/A

Equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação

_____(assinatura digital)_____ Integrante Técnico Integrante Técnico	_____(assinatura digital)_____ Fiscal do Contrato Fiscal do Contrato	Equipe Responsável por Armazenar o Lote Responsável pela conferência e armazenamento
--	--	---

Departamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

A presente equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul foi responsável por analisar e averiguar, mediante sua capacidade, conhecimento técnico e ferramentas de análise disponíveis, a conformidade técnica exigida ao(s) presente(s) item(ns) para os devidos procedimentos descritos neste documento.

Representante da Contratada

Representante do Licitante / Fornecedor que Acompanhou a Entrega.

CPF: N°_CPF Representante., **RG:** N°_RG Representante.

Recebimento Provisório Campo Grande - MS, 7 de agosto de 2018	Proc. Licitatório N°: nnn.nnn.nnnn/ano Proc. Financeiro N°: nnn.nnnn/ano N° ARP N°_Contrato	Página: 2 de 2
---	---	---------------------------------



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Processo Licitatório N°: nnn.nnn.nnnn/ano

Termo de Recebimento Definitivo – Item/Lote N°_Lote

Pregão Eletrônico N° nnnn/ano, Processo Financeiro N° nnn.nnnn/ano, N° ARP | N°_Contrato, Empenho N°_Empenh.

A equipe técnica do PJMS declara para os devidos fins que analisou e aprovou o lote entregue, que se encontra de acordo com as condições exigidas no Termo de Referência, o que motiva seu Recebimento Definitivo.

O presente Termo não exclui as demais obrigações contratuais e exigências do Edital e seus Anexos. A partir da emissão deste e da consonância das demais exigências e condições expressas ao presente processo, o item encontra-se apto a ser aceito pelo PJMS e desta maneira, iniciam-se os prazos contratuais de pagamento e de suporte / garantia atrelados ao presente item.

Licitante / Fornecedor: Licitante / Fornecedor do Item.

CNPJ: N°_CNPJ Licitante / Fornecedor.

Item(ns) / Lote(s) Entregue(S) E Analisado(s)				
Item/ Lote	Modelo e descritivo	Quantidade (unidades)	Data da Entrega	Número da(s) Nota(s) Fiscal(is)
N°_Lote	Item: Descrição Resumida do Item Marca / Modelo / Versão	Quantidade total do lote entregue	Data da entrega	Número das notas fiscais envolvidas
	Descrição do Item: Descrição detalhada do item			
	Acompanha: Acessórios e periféricos que acompanham o item			

Forma da Entrega: Forma de Entrega do Lote.

Recebimento Definitivo Data: 7 de agosto de 2018	Lote: N°_Lote, Pregão nnnn/ano Proc. Financeiro: nnn.nnnn/ano N° ARP N°_Contrato	Página: 1 de 2
--	--	--------------------------



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Número de Série dos Itens Entregues:

Observações e Resultados da Análise dos Itens Entregues:

Equipe Técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação

(Assinatura Digital no Documento)

(Assinatura Digital no Documento)

(Assinatura Digital no Documento)

Integrante Técnico

Integrante Técnico

Fiscal do Contrato

Fiscal do Contrato

Gestor do Contrato

Gestor da Contratação

Departamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

A presente equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul foi responsável por analisar e averiguar, mediante sua capacidade, conhecimento técnico e ferramentas de análise disponíveis, a conformidade técnica exigida ao(s) presente(s) item(ns) para os devidos procedimentos descritos neste documento.

Representante da Contratada

Representante do Licitante / Fornecedor que Acompanhou a Entrega.

CPF: N°_CPF Representante., RG: N°_RG Representante.

Recebimento Definitivo

Data: 7 de agosto de 2018

Lote: N°_Lote, Pregão nnnn/ano
Proc. Financeiro: nnn.nnnn/ano
N° ARP | N°_Contrato

Página:

2 de 2



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações
Coordenadoria de Compras

TERMO DE ACEITE

[razão social], CNPJ nº [número do CNPJ], endereço [endereço completo], por seu/sua representante legal, [nome do(a) representante], CPF nº [número do CPF], para todos os fins legais estabelecidos para fins da presente contratação, declaro que a empresa:

- 1- Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no aviso de contratação direta e seus anexos.
- 2- Declaro para os devidos fins legais, a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras.
- 3- Declaro o cumprimento do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 4- Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, estar enquadrado como EPP/ME/MEI, conforme a Lei Complementar 123, de 14 de Dezembro de 2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apto, portanto, a exercer o direito da preferência.
- 5- Declaro na forma do art. 2º inciso VI da Resolução nº 7/2005, de 18 de outubro de 2005, com a redação dada pela Resolução nº 229/2016, de 22 de junho de 2016, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que não possui em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.
- 6- Declaro que inexistem fatos impeditivos para a habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

_____/____, ____ de _____ de ____.
(Local e data)

ASSINATURA/CARIMBO



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações
Coordenadoria de Compras

MODELO DE PROPOSTA READEQUADA
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 19/2026

Razão Social: _____

Endereço: _____ Bairro: _____

Cidade: _____ Estado: _____ Fone: _____

E-mail: _____

Número do CNPJ: _____

Banco: _____ Nome da agência: _____

Número da agência: _____ Conta corrente: _____

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:

NOME COMPLETO: _____

CPF: _____

Validade da proposta: _____ dias

Prazo de entrega: _____ dias

Prazo de Garantia: _____ dias



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Bens e Serviços
Departamento de Compras e Licitações
Coordenadoria de Compras

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO
01	Solução de Assistente Virtual em inteligência artificial e processamento de linguagem natural, desenvolvida e mantida por empresa especializada, para atendimento ao público externo e interno do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, pelo período de 12 (doze) meses. Marca/Modelo:	Un.	1	
VALOR TOTAL				

Ao apresentarmos a presente proposta, manifestamos no sentido de concordar com os termos do Aviso de Contratação Direta e seus anexos, nos comprometendo a cumprir fielmente suas cláusulas.

_____/____, ____ de _____ de ____.
(Local e data)

ASSINATURA/CARIMBO