

TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO POR CONSULTORIA

Desenvolvimento da plataforma de Ouvidoria do Sistema Jurisdicional de REDD+ do Pará

1. APRESENTAÇÃO

A The Nature Conservancy (TNC) é uma organização global dedicada à conservação ambiental em grande escala de terras e água das quais a vida depende. Guiada pela ciência, a TNC cria soluções inovadoras e práticas para os desafios da atualidade, para que a natureza e as pessoas possam prosperar juntas. Trabalhando em 79 países, a organização utiliza uma abordagem colaborativa, que envolve comunidades locais, governos, setor privado e outros parceiros. Saiba mais sobre a TNC em <http://www.tnc.org.br>.

No Brasil, onde atua há mais de 30 anos, o trabalho da TNC concentra-se em solucionar os complexos desafios de conservação da Amazônia, do Cerrado e da Mata Atlântica a partir de uma abordagem sistêmica, com foco em iniciativas que gerem impacto para reverter as mudanças climáticas e a perda da biodiversidade.

Na Amazônia brasileira, a TNC tem como foco o estado do Pará. Em parceria com atores diversos, a TNC trabalha há mais de 20 anos para transformar a vida das pessoas no Estado ao promover a conservação por meio da restauração, agricultura regenerativa, economia positiva da floresta, fortalecimento institucional de povos indígenas, quilombolas, extrativistas, ribeirinhos e outras comunidades tradicionais, dentre outras iniciativas.

O estado do Pará desenvolveu o modelo conceitual de seu mecanismo de resolução de conflitos ligada a temática de pagamento por serviços ambientais e carbono.

A partir do presente termo de referência (TdR), a TNC solicita proposta técnico-financeira de prestação de serviço especializado a fim de desenvolver a interface digital de implementação e efetivação do modelo de ouvidoria do Estado do Pará, especificamente vinculada ao Sistema Jurisdicional de Redução de Desmatamento e Degradação Florestal evitados (REDD+) do Pará, em construção.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO NA AGENDA DE CLIMA DO PARÁ

A Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMAS-PA) é responsável por planejar, organizar, coordenar, controlar e avaliar as ações de responsabilidade do Estado que visem a proteção, defesa, conservação e melhoria do meio ambiente e dos recursos hídricos.

A SEMAS-PA instituiu a Política Estadual sobre Mudanças Climáticas do Pará (PEMC-PA; Lei nº 9048/2020; alterada pela Lei nº 9.781/2022) e o Plano Estadual Amazônia Agora (PEAA; Decreto nº 941/2020). O PEAA tem como objetivo guiar o Estado ao alcance da emissão líquida zero no setor de mudança de uso da terra e florestas a partir de 2036, por meio, principalmente, da redução de emissões por desmatamento e degradação florestal a partir de um arcabouço robusto de políticas públicas ambientais. O PEAA equivale à nova versão (2020-2036) do Plano de Prevenção, Controle e Alternativas ao Desmatamento no Estado do Pará (PPCAD-PA), política pública lançada pelo Governo em 2009 e que, tendo como referência seu equivalente federal, o

Plano de Prevenção e Combate ao Desmatamento na Amazônia Legal (PPCDAM), que se consolidou como a principal plataforma de ações em meio ambiente e desenvolvimento.

Para garantir a efetiva participação social e transparência nas instâncias de governança da PEMC e do PEAA, o governo do Estado criou o Comitê Gestor da PEMC (COGES-Clima; Decreto nº 1.942/2021) e o Fórum Paraense de Mudanças e Adaptação Climática (FPMAC). O COGES-Clima é um comitê deliberativo do qual participam diversos órgãos governamentais e a sociedade civil, garantindo que a implementação do PEAA tenha participação social na tomada de decisões sobre a implementação de ações de REDD+. Já o FPMAC é o espaço de debates dos órgãos públicos e entidades não governamentais, incluindo povos indígenas, quilombolas e outras comunidades tradicionais (PIQCTs), para promover a cooperação e o diálogo entre os diferentes setores para enfrentar problemas relacionados às mudanças climáticas, adaptação e às suas consequências socioambientais e econômicas.

Em 2021, o Pará teve sua manifestação de interesse aceita por uma coalização de empresas interessadas em comprar créditos por resultados de REDD+ gerados em jurisdições (estados, províncias e países). A Coalizão LEAF (“Reduzindo Emissões por meio da aceleração do Financiamento Florestal”, LEAF, na sigla em inglês¹) foi criada em 2021, durante a Cúpula do Clima, por Estados Unidos, Reino Unido e Noruega, em parceria com diversas empresas privadas. Uma das exigências dos participantes da Coalizão LEAF é que os créditos gerados sigam o padrão “TREES” (*The REDD+ Environmental Excellence Standard*), da organização independente *Architecture for REDD+ Transactions* (ART). Desde então, o Estado tem direcionado esforços ao cumprimento dos requerimentos do padrão ART/TREES².

Para garantir o respeito às salvaguardas de Cancún³ para REDD+ previstas na Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC, na sigla em inglês) e no padrão ART/TREES, o Estado busca envolver na construção do seu sistema jurisdicional as diferentes partes interessadas, em especial PIQCTs, e adequar seus mecanismos de ouvidoria vinculados ao Sistema Jurisdicional de REDD+ do Pará.

O modelo conceitual da Ouvidoria (sintetizado no Fluxograma abaixo – Figura 1) foi desenvolvido de modo a garantir que as atividades de REDD+ tenham:

- (i) um procedimento acessível, previsível e transparente para receber e responder a queixas;
- (ii) envolvimento direto e diálogo com os queixosos para esclarecer questões e interesses e desenvolver respostas mutuamente aceitáveis;
- (iii) resolução equitativa e compatível com os direitos de reclamações, incluindo a contribuição para a reparação de danos ambientais ou sociais comprovadamente causados ou contribuídos ao mecanismo de REDD+;
- (iv) oportunidade de aprender com as queixas e a sua resolução, de forma a contribuir para uma melhor gestão dos riscos ambientais e sociais e a assegurar o alinhamento com as salvaguardas e com as políticas e programas de clima e floresta existentes, bem como com as leis e regulamentos aplicáveis.

¹ Mais informações sobre a Coalizão LEAF: <https://leafcoalition.org/pt-pt/>

² Mais informações sobre o padrão ART/TREES: <https://www.artredd.org/trees/>

³ Mais informações sobre as Salvaguardas de Cancun para REDD+: <https://www.un-redd.org/glossary/cancun-safeguards>

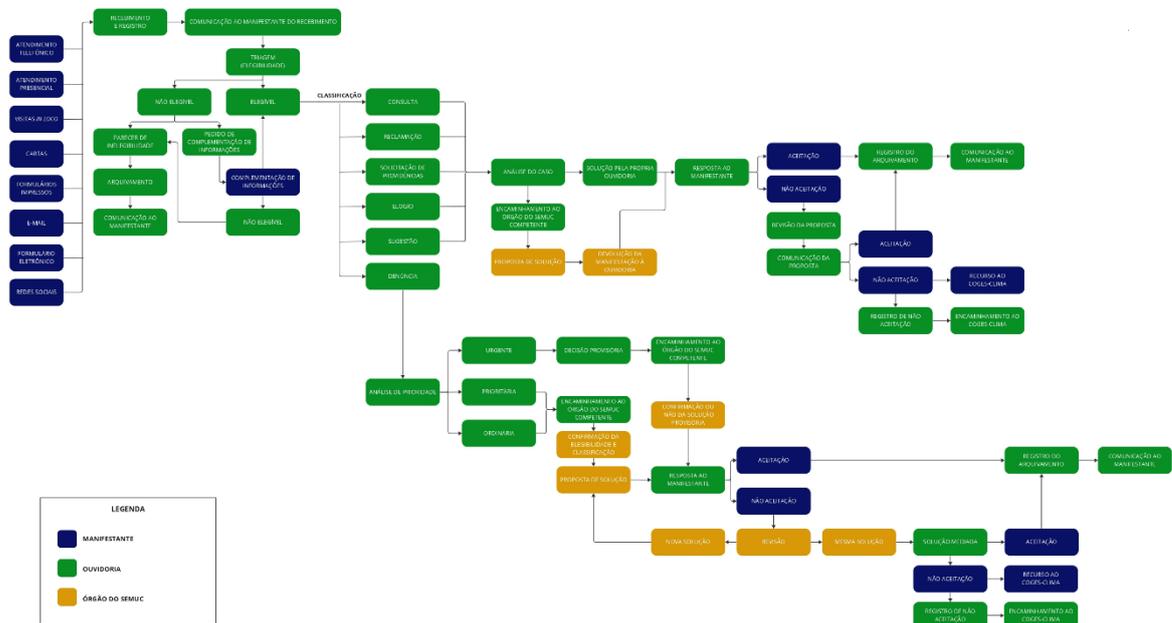


Figura 1. Fluxograma da proposta conceitual de Ouvidoria.

1. OBJETIVO DA CONSULTORIA

A partir da proposta conceitual de Ouvidoria desenvolvida para o estado do Pará, tendo como base outras referências nacionais, o objetivo desta contratação é desenvolver a plataforma da Ouvidoria, para que o Estado possa atender não só os requerimentos do padrão ART/TREES, mas também contemplar a realidade local, que traz desafios como o distanciamento geográfico entre as partes interessadas e a dificuldade de acesso aos mecanismos de Ouvidoria atualmente existentes nos órgãos públicos, principalmente para povos indígenas, pequenos produtores locais e outras comunidades tradicionais, que trarão suas contribuições durante o processo de co-construção do Sistema Jurisdicional de REDD+ do Pará.

2. ATIVIDADES E PRODUTOS ESPERADOS

A consultoria, contratada pela TNC, deverá desenvolver a estrutura de funcionamento online da Ouvidoria do Sistema Jurisdicional de Redução de Desmatamento e Degradação Florestal evitados (REDD+) do Estado do Pará a partir do levantamento de requisitos com partes interessadas, principalmente com os técnicos da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMAS-PA), organizações da sociedade civil que representem povos e comunidades tradicionais e agricultores familiares, e demais atores do governo do Estado, cuja articulação seja necessária.

Considera-se nesse processo a validação dos requisitos técnicos e componentes de funcionamento da interface junto à SEMAS-PA, levando em consideração a proposta conceitual da Ouvidoria, a estrutura e o arranjo previsto. Ainda, considera-se a participação de reuniões para alinhamentos técnicos e gerais, elaboração de relatórios orientativos e realização de oficinas para apresentação dos produtos.

Os relatórios deverão ser entregues em meio digital, em formato Word (editável para revisão) e PDF, apresentando qualidade técnica e linguagem compatível com sua destinação, em português, conforme normas da ABNT. Também deverão ser fornecidos quaisquer materiais que apoiem a internalização do sistema de queixas na SEMAS-PA. Todas as versões dos produtos passarão por avaliação da equipe técnica da TNC, que deverá aprová-las junto com a SEMAS-PA antes da elaboração das versões finais. Conforme descrito a seguir, para alguns produtos estão previstas oficinas presenciais com a equipe do Governo do Estado, em Belém-PA, além de oficinas para internalização dos processos pelos servidores.

2.1. Plataforma

Canal de acesso online da Ouvidoria, a Plataforma, disponível em versão de portal website, deve ser estruturada para recebimento e tratamento de entradas (consulta de informação, reclamação, solicitação de providências, elogio, sugestão e denúncia), além da interface de acompanhamento do status do tratamento das entradas. Seu público-alvo é amplo, incluindo empresas, cooperativas, instituições de ensino superior, integrantes dos povos indígenas, quilombolas, comunidades tradicionais e agricultores familiares – entre muitos outros, o que torna fundamental dar especial atenção às alternativas de acesso aos serviços da Ouvidoria.

2.1.1. Requisitos da Plataforma

- **Geração de Tickets**

A plataforma deverá ser capaz de gerar tickets de demandas, permitindo que o/a Ouvidor/a encaminhe-os para áreas específicas. Os tickets serão gerados pela plataforma, que estará disponível em versão de portal website. Os tickets devem incluir identificação geográfica para coleta de município de origem e CEP, permitindo gerar filtro para informação de origem das entradas.

- **Priorização e Classificação dos Tickets**

Os tickets deverão ser priorizados em nível de importância/urgência e classificados conforme sua natureza, podendo enquadrar-se em consulta de informação, reclamação, solicitação de providências, elogio, sugestão e denúncia.

- **Fluxos de Encaminhamento**

A plataforma deverá suportar dois principais fluxos de encaminhamento na Ouvidoria: demandas de denúncia e demandas de não denúncia.

- **Registro e Controle**

Os tickets deverão registrar o envio para as áreas responsáveis, controlar prazos e gerar um código de acesso para acompanhamento do andamento da demanda pelo solicitante.

- **Registro de Informações**

Todos os tickets deverão possuir registro de data de entrada, transferência entre áreas, priorização e data de fechamento, possibilitando a geração de relatórios analíticos sobre a efetividade da plataforma de ouvidoria. Do ponto de vista do encerramento, a plataforma deve ter espaço para transparência pública sobre os resultados das tratativas de denúncias/não denúncias.

2.1.2. Canais de Entrada de Demandas

Considerando seu público-alvo bastante amplo, incluindo empresas, cooperativas, instituições de ensino superior, integrantes dos povos indígenas, quilombolas, comunidades tradicionais e agricultores familiares – entre muitos outros, é fundamental dar especial atenção às alternativas de acesso aos serviços da Ouvidoria. Do ponto de vista da plataforma online, atendimentos presenciais, por telefone, cartas, formulários impressos, e-mail, WhatsApp e redes sociais poderão ser registrados na plataforma manualmente para geração dos tickets. Assim, o responsável da Ouvidoria deverá abrir o ticket na plataforma para o devido andamento da demanda no fluxo.

2.1.3. Tecnologias Utilizadas

A plataforma deverá ser desenvolvida com tecnologias já utilizadas e conhecidas pela SEMAS-PA, garantindo fácil sustentação e possibilidade de melhorias futuras. São sugeridas (não exigidas) tecnologias e componentes que sejam de fácil manipulação, como tecnologias *Low Code*, que facilitem suporte e evoluções futuras. Para as tecnologias proposta as empresas proponentes devem comprovar fácil sustentação por parte de órgãos governamentais, associada à segurança de dados e alinhamentos à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

2.1.4. Licenças

A licença do produto desenvolvido pertencerá à TNC, que poderá cedê-la para outras entidades sem custos. O código fonte deverá ser construído no repositório da TNC.

2.2. Etapas do desenvolvimento

2.2.1. Levantamento de Requisitos

- Realização de reuniões e entrevistas com partes interessadas para identificação de necessidades e expectativas em relação à plataforma de Ouvidoria. O material deve ser construído com base no levantamento previamente realizado no processo de elaboração da proposta conceitual de Ouvidoria.
- Documentação detalhada dos requisitos funcionais e não funcionais da plataforma.
- A empresa contratada para prestação do serviço de desenvolvimento deverá disponibilizar diferentes perfis de acesso, que serão definidos no levantamento de requisitos.

2.2.2. Análise da arquitetura necessária

- Elaboração de uma proposta de arquitetura para a plataforma, considerando os requisitos levantados.
- Definição da tecnologia a ser utilizada, frameworks, bancos de dados, etc.
- Elaboração de diagramas de fluxo de processos, modelo de dados, entre outros artefatos de projeto.
- Definição dos ambientes e áreas que irão dar suporte após a entrega do projeto.
- Arquitetura que tenha disponibilidade, escalabilidade e resiliente em relação a falhas.
- Arquitetura que permita múltiplos acessos simultâneos
- Banco de dados organizado e pronto para ser utilizado para gerar dashboards de inteligência de dados no futuro.
- Documentação completa do sistema e banco de dados.

2.2. 3 Design da plataforma

- Design simples e *user friendly*, focando em permitir que qualquer usuário consiga utilizar a plataforma de forma independente.
- Apresentação de protótipos de alta fidelidade a serem validados com o cliente previamente ao desenvolvimento das funcionalidades.

2.2.4 Desenvolvimento

- Implementação da plataforma de acordo com os requisitos e o projeto elaborado.
- Realização dos testes necessários para garantir a qualidade do código desenvolvido.
- Disponibilização de ambiente de homologação para testes por parte da TNC e de seus parceiros sempre antes da entrada de novos desenvolvimentos em produção

2.2.5 Homologação

- Realização de testes integrados para garantir que a plataforma atenda aos requisitos estabelecidos.
- Envolvimento dos usuários finais para validar a usabilidade e a funcionalidade da plataforma.
- Correção de problemas/bugs identificados durante os testes de homologação.
- Disponibilização de ambiente de homologação para testes por parte da TNC e de seus parceiros sempre antes da entrada de novos desenvolvimentos em produção

2.2.6 Implantação

- Preparação do ambiente de produção para receber a plataforma.
- Configuração e ajustes finais na infraestrutura.
- Deploy da plataforma no ambiente de produção.
- Integração ao *data lake* do Estado do Pará.

2.2.7 Sustentação

- Suporte técnico durante a vigência do contrato para resolução de *bugs*.
- Suporte para pequenos ajustes durante a vigência do contrato.

2.2.8 Treinamento

- Realização de treinamentos para os usuários finais e administradores da plataforma.
- Elaboração de materiais de suporte, manuais e tutoriais.

Serviços	Atividades	Produtos
PLANEJAMENTO	Realizar levantamento com os técnicos envolvidos para planejamento detalhado das atividades previstas neste TdR.	A. <u>Relatório com plano de trabalho</u> , descrevendo as atividades, produtos, metodologia, mapeamento de atores, cronograma, recursos financeiros e responsabilidades, que deverá ser discutido e acordado com a equipe técnica da TNC e da SEMAS-PA.
	Elaborar o Plano de Trabalho com base no resultado das rodadas de planejamento.	
DESENVOLVIMENTO DA PLATAFORMA	Levantar requisitos	B. Relatório contendo requisitos levantados junto aos técnicos do governo do estado e demais partes interessadas e estrutura, incluindo arquitetura do site, tecnologias utilizadas, processo de homologação e implantação
	Analisar arquitetura	C. Relatório técnico contendo análise da arquitetura e detalhando os resultados das fases de design, desenvolvimento, homologação e implementação da plataforma
	Design da plataforma	
	Desenvolver plataforma	
	Homologar plataforma	
Implantar plataforma		
APRESENTAÇÃO E TREINAMENTO	Proposta de treinamento	D. <u>Proposta de treinamento</u> (plano de conteúdo e aulas) + <u>listas de presença e fotos</u> comprobatórias dos treinamentos realizados
	Realizar oficinas formativas (de 2 a 3), em Belém -PA, para apresentação da proposta do desenho da plataforma de solução de queixas e reclamações associadas a ações de REDD+ inerentes ao Programa Jurisdicional de REDD+ do Estado do Pará, com a finalidade de validar as propostas e identificar necessidades de capacitação e informação. Realizar treinamento junto aos representantes da SEMAS-PA em Belém – PA, com duração de 2 dias (16 horas) sobre a plataforma de Ouvidoria.	
MATERIAIS DE CAPACITAÇÃO	Desenvolver materiais de capacitação no uso da plataforma Ouvidoria para ouvidores e técnicos envolvidos na tratativa: 1 cartilha orientativa e 1 vídeo tutorial de uso da plataforma	E. Cartilha e vídeos tutoriais; lista de presença do treinamento e material utilizado para treinamento.

3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO TRABALHO E CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

As atividades descritas neste Termo de Referência deverão ser realizadas entre a data de assinatura do contrato (prevista para junho de 2024) e outubro de 2024, no prazo máximo de 4 meses.

Produto	Descrição	Prazo para entrega	Desembolso
A	Plano de trabalho	15 dias após assinatura do contrato	15%
B	Relatório contendo requisitos levantados junto aos técnicos do governo do estado e demais partes interessadas e estrutura incluindo arquitetura do site, tecnologias utilizadas, processo de homologação e implantação	60 dias após assinatura do contrato	40%
C	Relatório técnico contendo análise da arquitetura e detalhando os resultados das fases de design, desenvolvimento, homologação e implementação da plataforma	90 dias após a assinatura do contrato	30%
D	<u>Proposta de treinamento</u> (plano de conteúdo e aulas) + <u>listas de presença</u> e fotos comprobatórias dos treinamentos realizados	120 dias após a assinatura do contrato	15%
E	Cartilha e vídeo tutorial; lista de presença do treinamento e material utilizado para treinamento.		

4. REGIME DE PAGAMENTO

Os seguintes fatores condicionarão à realização do pagamento dos serviços devidos à contratada:

- I. Entrega dos documentos técnicos, segundo o cronograma acordado no contrato firmado entre as partes, não sendo tolerado atraso superior a 5 dias úteis à finalização do prazo acordado;
- II. A consultoria deverá entregar os produtos descritos no item 6 de forma virtual. A TNC terá até 15 dias úteis para validar o produto entregue. Em caso da necessidade de ajustes, a consultoria deverá responder em até 10 dias úteis. As correções ou melhorias ao produto poderão acontecer até que o produto tenha a qualidade esperada.
- III. O contrato poderá ser cancelado mediante atraso ou identificação de desqualificação técnica da consultoria.

Importante:

- a. Apenas após a aprovação de cada produto, conforme estipulado em contrato, e após receber orientação do que deve contar em Nota fiscal, a contratada deverá apresentar Nota Fiscal (NF).

b. A conta para depósito dos valores referentes às parcelas deve estar em nome da própria Pessoa Jurídica, e não de seus gestores ou proprietários.

c. Para contratados de fora do município de São Paulo, informamos que, caso a empresa não tenha registro no CPOM, haverá retenção de imposto municipal de São Paulo, independente do arranjo do município de origem. Recomendamos efetuar o cadastro para não haver dupla tributação⁴.

5. COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO

O acompanhamento e a avaliação dos trabalhos descritos neste termo de referência estarão a cargo da equipe técnica da TNC. É esperado que a CONTRATADA interaja extensivamente com a equipe da TNC, SEMAS-PA, PIQCTs e demais agentes identificados como partes interessadas. Ao menos uma reunião virtual poderá ser realizada no início do contrato para revisar o escopo do serviço e alinhar o entendimento sobre as definições contidas neste Termo de Referência e as expectativas em relação aos produtos.

6. REQUERIMENTOS BÁSICOS PARA A CONSULTORIA / ELEMENTOS DA PROPOSTA COMERCIAL

Serão aceitas somente propostas de pessoas jurídicas, incluindo obrigatoriamente as seguintes informações:

- a) Proposta metodológica preliminar a partir das especificações constantes neste Termo de Referência;
- b) Declaração de conhecimento socioeconômico, ambiental e logístico, da realidade da região;
- c) Portfólio de projetos realizados e demonstração de experiência relevante;
- d) Curriculum vitae resumido(s) do(s) profissional(is) envolvido(s) no projeto, que inclua as qualificações descritas abaixo;
- e) Cronograma de execução das atividades, conforme proposta metodológica.
- f) Proposta financeira. O valor total da proposta deve cobrir todos os gastos para a execução das atividades descritas neste Termo de Referência; além disso, todos os encargos sociais estipulados na legislação fiscal e trabalhista são por conta da CONTRATADA.

Qualificações mínimas:

- I. Experiência comprovada no desenvolvimento de softwares e interfaces para instituições públicas e privadas;
- II. Experiência no desenvolvimento de sistemas tecnológicos em apoio a implementação de políticas públicas estaduais e governança socioambiental;
- III. Conhecimento da estrutura de funcionamento de portais e sistemas governamentais no âmbito federal e subnacional.

Qualificações desejadas:

- IV. Corpo técnico com especialização, mestrado ou doutorado;

⁴ Mais detalhes: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/servicos/cpom/>

- V. Equipe multidisciplinar composta por especialistas nos temas descritos;
- VI. Boa rede de relacionamentos e reputação junto às agências de governo no estado do Pará, organizações não governamentais, agências internacionais, movimentos sociais e outras entidades;
- VII. Time alocado total ou parcialmente no Pará, especialmente em Belém, serão considerados uma vantagem;
- VIII. Time que apresente maior equilíbrio de gênero e raça, respeitadas as expertises exigidas pelo trabalho, serão considerados uma vantagem.

7. SUBMISSÃO DE PROPOSTAS

A proposta para realização do objeto deste Termo de Referência deve ser enviada somente por e-mail para mariana.faro@tnc.org **até o dia 27 de maio de 2024**. Todos os e-mails devem ter no item “Assunto” o seguinte texto: “Plataforma ouvidoria REDD+ Pará”.

Eventuais dúvidas devem ser encaminhadas para o mesmo email até o dia 21/05/2024. Todos os e-mails solicitando esclarecimentos devem ter no item “Assunto” ou “Subject” o seguinte texto: “Dúvida: Plataforma Ouvidoria REDD+ Pará”. Pede-se que, havendo mais de uma dúvida, sejam todas compiladas em um mesmo e-mail, a fim de otimizar o atendimento.