

# CONVITE PARA APRESENTAÇÃO DE EXPRESSÃO DE INTERESSE - SERVIÇOS DE CONSULTORIA

**Número de publicação:** IDB-5883OCBR-P00004-EOI

---

**Instituição:** Banco Interamericano de Desenvolvimento

**Organismo Executor:** TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO

**País:** Brasil

**Projeto:** Programa de Modernização do Poder Judiciário do Espírito Santo – PROMOJUES

**Número da operação ou doação:** BR-L1620

**Contrato de empréstimo N.º:** 5883/OC-BR

**Título da solicitação de propostas:** Contratação De Empresa Para Realização De Pesquisa De Satisfação Do Usuário Do Sistema De Justiça Para Identificar Os Principais Problemas

**Número da solicitação de propostas:** BR-L1620-P00004

**Setor:** Social Investment

**Resumo:** Contratação de empresa para realização de pesquisa de satisfação do usuário do sistema de justiça para identificar os principais problemas, conforme apresentado no Anexo I - Contextualização dos Serviços.

O Anexo I tem caráter informativo e não substitui o detalhamento técnico a ser apresentado em Termo de Referência específico, que será fornecido apenas à firma consultora selecionada, com qualificação e referências mais adequadas entre as que manifestaram interesse.

**Data Limite:** 22 junho 2026 às 12:00

O Brasil solicitou financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento para o Programa de Modernização do Poder Judiciário do Espírito Santo – PROMOJUES e se pretende utilizar parte dos fundos para os contratos de serviços de consultoria.

Os serviços de consultoria (“os serviços”) compreendem:

## **Resumo do Anexo I - Contextualização dos Serviços**

O Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo – TJES, no âmbito do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PROMOJUES, vem desenvolvendo ações de modernização institucional, transformação digital, ampliação do acesso à justiça e aprimoramento da prestação jurisdicional.

Nesse contexto, pretende-se contratar empresa especializada para planejar, executar, tratar estatisticamente, analisar e consolidar pesquisa de satisfação/percepção dos usuários externos do Sistema de Justiça no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, bem como pesquisa de clima organizacional junto aos usuários internos. A contratação tem por objetivo identificar os principais problemas percebidos, produzir indicadores de qualidade e experiência do usuário, acompanhar a evolução da percepção ao longo do Programa e subsidiar recomendações de melhoria institucional.

A futura contratação deverá abranger 3 (três) ciclos de pesquisa: o primeiro correspondente à linha de base, previsto para julho de 2026 ou logo após a assinatura do contrato; o segundo, de medição intermediária, previsto para dezembro de 2027 ou marco equivalente; e o terceiro, de medição final/evolutiva, previsto para julho de 2029. Ao final, deverá ser entregue Relatório Final Longitudinal, consolidando a comparação entre os três ciclos, a evolução dos indicadores e recomendações estruturais.

As pesquisas deverão ter abrangência estadual e contemplar recortes mínimos de gênero e raça, faixa etária, capilaridade regional, competências cível e criminal e instâncias jurisdicionais distintas, incluindo 1º e 2º graus. O público externo compreenderá, no mínimo, cidadãos jurisdicionados, advogados, membros do Ministério Público e membros da Defensoria Pública. O público interno compreenderá magistrados, servidores e demais colaboradores que atuem no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

A empresa deverá elaborar plano metodológico e plano amostral, propor indicadores para cada modalidade de pesquisa e assegurar amostra estatisticamente representativa dos públicos pesquisados, com nível de confiança mínimo de 95% e margem de erro máxima de 3%. Os instrumentos de coleta deverão ser adequados aos diferentes públicos. Para o público externo, os questionários deverão conter de 30 a 40 perguntas, baseadas na “Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro”, do Conselho Nacional de Justiça. Para o público interno, o questionário deverá conter de 20 a 30 perguntas. A pesquisa externa deverá contar com, no mínimo, 1.500 entrevistas, enquanto a pesquisa interna terá adesão voluntária. Deverá ser preservada a comparabilidade metodológica entre os três ciclos.

A coleta de dados deverá ser presencial para o público externo, mediante uso de dispositivo eletrônico, como tablet, com capacidade de geolocalização, e por métodos eletrônicos para o público interno. Para fins de estimativa, deverão ser considerados todos os custos necessários à execução da coleta, incluindo equipe, logística, supervisão, deslocamentos, equipamentos, plataformas, tratamento e consolidação dos dados, impostos e demais custos diretos e indiretos.

Para cada ciclo de pesquisa, deverão ser entregues, no mínimo: Plano Metodológico, Plano Amostral e indicadores; Instrumentos de Coleta; Relatório de Coleta/Execução de Campo; Base de Dados Tratada e Documentação Técnica; Relatório Técnico Analítico; Relatório Executivo, Painéis/Indicadores; e Apresentação Executiva dos Resultados. O terceiro ciclo deverá contemplar, ainda, o Relatório Final Longitudinal.

Cada ciclo terá execução estimada de até 90 dias, contados da respectiva ordem de início ou marco equivalente. A contratação poderá abranger período aproximado de 40 meses, contemplando os três ciclos de pesquisa e a entrega do Relatório Final Longitudinal.

A execução envolverá tratamento de informações e dados relacionados a usuários internos e externos do Sistema de Justiça, devendo observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, as normas de segurança da informação aplicáveis e as diretrizes de confidencialidade do

TJES. Deverão ser adotadas medidas de anonimização dos respondentes, segurança no tratamento dos dados, controle de acesso, proteção das bases, descarte seguro e utilização das informações exclusivamente para a execução do objeto.

A íntegra do Anexo I encontra-se disponível no endereço eletrônico:

<https://www.tjes.jus.br/portal-transparencia/compras/aquisicoes-promojues-bid/consultoria-bid/>

O/A TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO

convida as firmas de consultoria elegíveis a expressar interesse na prestação dos serviços solicitados. As listas curtas devem incluir um mínimo de cinco (5) e um máximo de oito (8) firmas elegíveis.

Os consultores serão selecionados conforme os procedimentos indicados nas [Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo](#) (edição aplicável de acordo com o Contrato de Empréstimo), e poderão participar firmas de países de origem que sejam elegíveis, conforme especificado nessas políticas.

Os consultores poderão se associar com outras firmas na forma de associação em participação (Joint Venture) ou incluí-las como subcontratadas para melhorar suas qualificações. Para fins de elaboração da lista curta, a nacionalidade da firma será aquela do país onde está legalmente constituída ou incorporada. No caso de associação em participação, a nacionalidade será da firma designada como representante.

Os consultores serão selecionados com base em um dos métodos de seleção descritos nas Políticas de Consultoria.

Os consultores interessados poderão solicitar mais informações por e-mail ou no endereço indicado ao final deste aviso, durante 12:00 às 18:00

As expressões de interesse deverão ser enviadas por escrito para o e-mail indicado ou entregues em formato impresso no endereço abaixo, até 22 junho 2026 às 12:00.

Os consultores interessados devem fornecer informações que comprovem que possuem as qualificações e experiência relevantes para a prestação dos serviços.

As qualificações, experiência e capacidade técnica para execução de serviços de natureza e complexidade similares deverão ser comprovadas de acordo com o estabelecido no Anexo II - Metodologia para Seleção da Consultoria.

As firmas consultoras serão selecionadas de acordo com os procedimentos estabelecidos nas Políticas para Seleção e Contratação de Consultores Financiados pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento GN-2350-155, mediante o método Seleção Baseada nas Qualificações do Consultor - SQC.

As Manifestações de Interesse deverão ser encaminhadas exclusivamente em meio eletrônico para o endereço de e-mail: [cel-bid@tjes.jus.br](mailto:cel-bid@tjes.jus.br), até às 12h00min (horário de Brasília) do dia 22/06/2026, indicando no campo assunto: **“Manifestação de Interesse - Pesquisa de Satisfação - [Nome da Empresa]”**.

O inteiro teor do Convite à Apresentação de Manifestação de Interesse, incluindo os anexos I e II, estarão disponíveis no Portal da Transparência do TJES, no endereço:  
<https://www.tjes.jus.br/portal-transparencia/compras/aquisicoes-promojues-bid/consultoria-bid/>

Esclarecimentos adicionais poderão ser solicitados, preferencialmente por e-mail, até o 5º (quinto) dia corrido anterior ao prazo final para apresentação das Manifestações de Interesse, impreterivelmente até às 18h (horário de Brasília).

<https://www.tjes.jus.br/portal-transparencia/compras/aquisicoes-promojues-bid/consultoria-bid/>

**Endereço:** Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo - Comissão Especial de Licitação - CEL/BID. Edifício Desembargador Antônio Miguel Feu Rosa (antigo Greenwich Tower), 10º andar - Anexo TJES - Av. Desembargador Homero Mafra, nº 89, Enseada do Suá - Vitória - ES CEP: 29050-275 - Tel.: +55 (27) 3334-2759 / 3334-2756

**Agência Executora:** TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO

**A/C:** Willian Liphau Almeida (Presidente da Comissão Especial de Licitações - CEL/BID)

**Telefone:** +55 (27) 3334-2759 / 3334-2756

**E-mail:** cel-bid@tjes.jus.br

**Site:** <https://www.tjes.jus.br/portal-transparencia/compras/aquisicoes-promojues-bid/consultoria-bid/>