

Processo nº 1234/24.5T8LSB

Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa – 2.ª Vara Cível

Autor: XYZ – Serviços de Tecnologia, Lda.

Réu: ABC – Consultoria Empresarial, Lda.

Mandatários: Dr. João Silva (OA 12345) – Advogado; Dra. Maria Fernandes (OA 67890) – Advogada

Perito nomeado: Eng.º Carlos Mendes (OA 112233) – Perito Judicial em Engenharia Informática

Data: 12 de abril de 2024

Parecer Pericial Técnico – Avaliação da Qualidade dos Serviços

1. Objeto do Parecer

O presente parecer pericial tem por objetivo **avaliar a conformidade dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software prestados pela ré, ABC – Consultoria Empresarial, Lda., ao contrato de prestação de serviços celebrado em 15 de janeiro de 2023 (cláusulas 4.º a 7.º), e determinar se tais serviços atendem aos requisitos técnicos e qualitativos acordados.**

A análise pericial segue o disposto nos artigos 527.º a 543.º do Código de Processo Civil (CPC), bem como as normas técnicas aplicáveis (ISO/IEC 25010 – Qualidade de Produto de Software, ISO/IEC 12207 – Processos de Ciclo de Vida de Software).

2. Identificação do Perito

Nome	Eng.º Carlos Mendes
N.º de Ordem dos Engenheiros	112233
Qualificação	Licenciatura em Engenharia Informática (Universidade de Lisboa) – Mestrado em Engenharia de Software (Universidade do Porto) – Certificação PMP (Project Management Professional)
Experiência Profissional	15 anos de atuação em projetos de desenvolvimento de sistemas críticos, auditorias de qualidade de software e consultoria tecnológica.
Endereço Profissional	Rua da Boavista, nº 45, 3.º Dto., 1200-067 Lisboa
Contacto	tel. +351 213 456 789 – email: carlos.mendes@peritos.pt

3. Metodologia Adoptada

1. Análise documental – exame dos seguintes documentos:

- Contrato de prestação de serviços (cláusulas 4.º a 7.º).
- Plano de Projeto e Cronograma (Anexo I).
- Relatórios de entregas (versões 1.0 a 3.2) e registos de testes (Anexo II).
- Correspondência eletrónica entre as partes (e-mails datados de 10/02/2023 a 30/11/2023).

2. Inspeção in loco – visita às instalações da ré em **Avenida da República, nº 200, 4.º Esq., 4000-007 Porto**, a realizar em 03 de março de 2024, para:

- Verificação de ambientes de desenvolvimento e teste.

- Entrevista com a equipa técnica responsável (Chefes de Projeto, Programadores Sêniores).
3. **Testes de funcionalidade e desempenho** – execução de um conjunto de testes de aceitação (UAT) e de carga (stress testing) sobre o módulo “Gestão de Inventário” entregue em 15 de outubro de 2023, utilizando as ferramentas JMeter e Selenium.
 4. **Comparação com requisitos contratuais** – cruzamento dos resultados obtidos com os requisitos especificados nas cláusulas 4.2 (Qualidade), 5.1 (Prazos) e 6.3 (Segurança da Informação).
 5. **Elaboração de relatório** – compilação dos resultados, com classificação de conformidade segundo a escala: **Conforme (C)**, **Parcialmente Conforme (PC)**, **Não Conforme (NC)**.

4. Resultados da Avaliação

4.1 Conformidade dos Requisitos Técnicos

Requisito (Cláusula/Anexo)	Descrição	Resultado da Verificação	Observações
4.2.1 – Funcionalidade	O software deve permitir a criação, atualização e eliminação de registos de inventário com tempo de resposta 2 s.	NC	Tempo médio de resposta = 4,8 s (teste de carga com 200 utilizadores simultâneos).
4.2.2 – Usabilidade	Interface intuitiva, com navegação baseada em menus claros e documentação de utilizador.	PC	Documentação incompleta (faltam capítulos 3 e 5); interface apresenta inconsistências de layout.
4.2.3 – Segurança	Criptografia AES-256 para armazenamento de dados sensíveis e registo de auditoria.	NC	Dados de utilizadores são armazenados em texto simples; ausência de registo de auditoria.
4.2.4 – Portabilidade	Compatibilidade com sistemas operativos Windows 10/11 e Linux (Ubuntu 20.04).	C	Testes concluídos com sucesso em ambas plataformas.
5.1 – Prazos de Entrega	Entregas parciais a cada 30 dias; entrega final prevista para 31 de dezembro de 2023.	NC	Entrega final realizada em 15 de outubro de 2023, porém com funcionalidades críticas incompletas.

Requisito (Cláusula/Anexo)	Descrição	Resultado da Verificação	Observações
6.3 – Suporte Técnico	Disponibilidade de suporte 24 h/24, 7 dias/semana, com tempo de resposta 4 h.	NC	Registo de tickets mostra tempos de resposta médios de 12 h.

4.2 Análise de Impacto

- **Perda de produtividade:** Devido ao tempo de resposta elevado, a empresa XYZ estima uma diminuição de 15 % na eficiência operacional, correspondente a **€ 45 000,00** de perdas mensais (cálculo baseado em salários médios da equipa de logística).
- **Risco de segurança:** A inexistência de criptografia coloca em risco dados pessoais de 3 200 clientes, expondo a XYZ a potenciais sanções segundo o RGPD (possível coima de até **€ 250 000,00**).
- **Despesas de correção:** Para alinhar o software aos requisitos contratuais será necessário um esforço adicional de desenvolvimento estimado em **€ 120 000,00** (horas de programadores, testes e documentação).

5. Conclusão

1. **Constatação de incumprimento grave** – Os resultados demonstram que a maioria dos requisitos críticos (funcionalidade, segurança, prazos e suporte) foram **não conformes** com o estabelecido no contrato, configurando incumprimento grave nos termos da cláusula 9.º (Resolução por incumprimento) do referido contrato.
2. **Impossibilidade de aceitação** – O software entregue não cumpre as condições essenciais para a sua utilização pela autora, tornando inviável a sua aceitação nos termos pretendidos.
3. **Recomendação** – Em face dos factos acima, recomenda-se ao Juízo **declarar a resolução do contrato**, condenar a ré ao pagamento de:
 - **Indemnização por perdas e danos** – € 540 000,00 (valor estimado das perdas de produtividade por 12 meses).
 - **Reembolso dos pagamentos antecipados** – € 250 000,00 (valor total já pago até à data da rescisão).
 - **Indemnização por danos emergentes** – € 120 000,00 (custo das correções necessárias).
 - **Multa compensatória** – € 30 000,00, nos termos da cláusula 10.º do contrato.
4. **Observação final** – O perito declara que, com base nas análises realizadas, não há indícios de intervenções externas que possam ter causado as falhas identificadas; as mesmas decorrem exclusivamente de falhas de conceção, desenvolvimento e gestão de projeto por parte da ré.

6. Anexos

Anexo	Descrição
Anexo I	Plano de Projeto e Cronograma (versão 2.0)
Anexo II	Relatórios de Testes de Aceitação (UAT) e de Carga (JMeter)
Anexo III	Correspondência eletrónica relevante (e-mails)
Anexo IV	Registo de tickets de suporte (jan-2023 a out-2023)

Anexo	Descrição
-------	-----------

7. Declaração de Veracidade

Eu, Eng.º Carlos Mendes, perito judicial nomeado nos autos acima referidos, declaro, sob compromisso de honra, que as informações, análises e conclusões contidas neste parecer são verdadeiras, resultantes de trabalho independente e imparcial, e que não mantive qualquer relação de interesse com qualquer das partes.

Lisboa, 12 de abril de 2024

Eng.º Carlos Mendes
Perito Judicial – OA 112233

Este parecer foi elaborado de acordo com as normas técnicas aplicáveis e será apresentado em audiência, caso seja requerido pelo Juízo.