



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Pessoal - Treinamento e Capacitação - Interno - 0010584-62.2021.6.21.8000

Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0785461.

1. OBJETO

Contratação do curso na modalidade *in company*, "Atendimento ao Público para os Novos Tempos", fornecido por Jo Lima Educação Corporativa, em 2 módulos. O Módulo I é uma *live* para, no máximo, 500 participantes. O Módulo II será um Curso, oferecido para até 30 participantes.

2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. NECESSIDADE DA CAPACITAÇÃO

Em atenção à Resolução TSE 22.572/2007 e à Resolução TRE-RS n. 242/2013, surgiu a necessidade desta capacitação com o tema "Atendimento ao Público para os Novos Tempos" para os servidores da Central de Atendimento e da Ouvidoria do TRE-RS, visando fornecer aos participantes novos conceitos que visam aprimorar o atendimento prestado aos clientes externos e internos do Tribunal, que teve mudanças significativas na prestação de serviço de atendimento, agregando a modalidade on-line, via *whatsapp*, ao telefone e o trabalho remoto dos servidores, ampliando e integrando a excelência no atendimento como um valor da cultura organizacional do TRE-RS, tanto no atendimento interno quanto externo

2.2. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

Com a capacitação, serão desenvolvidas as seguintes competências:

- Comunica-se de forma assertiva e respeitosa, visando obter melhores resultados em seu trabalho e visando propiciar um ambiente mais harmonioso.
- Apresenta capacidade de rever suas posições, de reavaliar conceitos e de aperfeiçoar estratégias para alcançar resultados positivos.
- Relaciona-se de forma empática, cordial e contributiva com os membros da equipe e com o público em geral.
- Interpreta as demandas provenientes dos públicos interno e externo, prestando informações claras e precisas e dando o correto encaminhamento às questões apresentadas.
- Atua com urbanidade e profissionalismo em todas as situações.
- Mantém postura compatível com o serviço público, observando as normas de conduta ética.

2.3. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Perspectiva: Sociedade. Objetivo estratégico: Prestar serviços de excelência. Perspectiva Processos Internos. Objetivo estratégico: Buscar a excelência na gestão.

Perspectiva: Pessoas e Recursos. Objetivo estratégico: Desenvolver pessoas por competências.

2.4 PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO

A presente capacitação correspondente ao eixo temático 3.4.2 Capacitações Transversais: Jornada: Qualidade no Atendimento (Live) – Os desafios do Atendimento para os novos tempos e "A Excelência no Atendimento para Servidores Públicos" e consta do Plano Anual de Capacitação 2021, consoante as orientações contidas na Resolução TRE-RS n. 242/2013 – Política de Educação e Desenvolvimento – PED. Os valores para a *live* e para o curso estão estabelecidos, respectivamente, em R\$ 6.000,00 e R\$ 26.000,00.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1 FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1.1 O MÓDULO I, constitui-se de uma *live* com 01(uma) hora de apresentação e 30 minutos para responder perguntas dos participantes com, no máximo, 500 servidores.

3.1.2 O curso no MÓDULO II, será apresentado via on-line na plataforma interna do TRE-RS, com carga horária de 6 horas/aula + 4 horas de customização para, no máximo, 30 servidores da Central de Atendimento e da Ouvidoria.

3.1.3 As datas e horários serão marcados de forma a melhor atender à finalidade da contratação.

3.1.4 O curso será ministrado pelo professora Jo Lima, através de sua empresa Jo Lima Educação Corporativa.

3.1.5 O conteúdo programático será elaborado pela CONTRATADA e submetido à apreciação do CONTRATANTE, podendo este propor alterações para melhor atender às necessidades dos participantes.

3.2 OBJETIVOS DO EVENTO

- Apresentar a excelência no atendimento como um valor organizacional que precisa ser abraçado, compreendido e vivenciado em todas as interações no Tribunal, passando a fazer parte da cultura organizacional.
- Refletir acerca da visão sistêmica para melhor entender e atender o público interno e externo do TRE-RS.
- Demonstrar a importância da quebra de paradigmas ainda presentes nas questões ligadas ao atendimento dentro das Instituições Pública.
- Instaurar um processo de incentivo a inventividade, a emergência de diferentes modos de pensar, dando espaço à convivência de ideias e práticas, muitas vezes divergentes, mas que possam circular e ser úteis no enfrentamento dos múltiplos e complexos desafios oriundos dos atendimentos aos clientes internos e externos do TRE-RS.
- Demonstrar a importância de desenvolvermos uma postura profissional focada na excelência do atendimento aos clientes internos e externos.
- Fortalecer as relações entre os membros das equipes que prestam atendimento aos clientes, desenvolvendo mais comprometimento e cooperação entre os servidores em prol de prestarem um atendimento cada vez mais acolhedor, qualificado e resolutivo.
- Desenvolver maior eficiência nos procedimentos de trabalho com maior racionalidade na execução de tarefas, aliadas à diminuição do estresse no trabalho, propiciando um serviço de melhor qualidade, como também uma melhoria contínua da imagem de todos servidores do TRE-RS.

3.3 CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

O curso pretendido consta na enumeração do inciso VI do art. 13 da Lei 8.666/93 e possui natureza singular, haja vista a abordagem voltada às necessidades deste Tribunal e a realização em período determinado e conveniente à Administração.

3.4. QUALIFICAÇÃO DA PALESTRANTE

A Professora Jô Lima é reconhecida nacionalmente por desenvolver a cultura emocional nas Organizações e potencializar pessoas para o alcance da alta performance. Conferencista nacional dos temas: Resiliência, Gestão de Equipes, Atendimento aos Clientes, Liderança e Coaching, Desenvolvimento de Equipes de Alta Performance e Desenvolvimento de Competências Individuais. Colunista e comentarista do Programa Portal RDC TV. Profissional com mais de 19 anos de experiência no desenvolvimento e aplicação de programas de treinamentos comportamentais, técnicos, motivacionais, com experiência em aplicação de desenvolvimento de metodologias vivenciais em empresas de diversos segmentos de atuação e instituições públicas. Associada a International Stress Management Association (ISMA-BR). Associada à SOBRARE – Sociedade Brasileira de Resiliência. Associada a ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. Mestre em Direito pela Unisinos, Coach formada pelo Integrated Coaching Institute. Pós-Graduada em Direito Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas, Graduada em Direito pela Unisinos. Possui sólidos conhecimentos na área de treinamento: desde o planejamento, identificação das necessidades, definição de cronogramas, desenvolvimento e acompanhamento dos resultados das ações de T&D. Experiência em identificação e levantamento de necessidades internas com o desenvolvimento e implantação de capacitação corporativa que visem atender a essas necessidades. Como Coach atua como facilitadora no desenvolvimento de equipes e líderes nas organizações e na expansão de competências de profissionais das mais diversas áreas de atuação.

Já prestou assessoria ao TRE-RS e ofereceu cursos de gerenciamento especialmente focados à realidade do nosso Tribunal, conforme Notas fiscais no Doc. 0785162.

3.5 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 3.5.1 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 3.5.2 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto;
- 3.5.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência.
- 3.5.4 Controlar a frequência dos participantes;

3.6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.6.1 Executar o objeto da contratação de acordo com as estipulações deste Termo de Referência, bem como com a proposta apresentada, documento n.0772817.
- 3.6.2 Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- 3.6.3 Responder por todos os ônus, diretos e indiretos, incidentes na execução do objeto, incluindo a remuneração dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e quaisquer verbas incidentes sobre esta;
- 3.6.4 Planejar, elaborar e revisar o material didático sob sua responsabilidade, adequando-o à estrutura determinada pelo CONTRATANTE;
- 3.6.5 Participar de reuniões de planejamento e execução junto ao CONTRATANTE;
- 3.6.6 Cumprir os prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE no cronograma do curso, inclusive quanto à pontualidade e duração das aulas a serem ministradas

4. GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação será formalizada mediante a emissão da nota de empenho de despesa, que será enviada pela Seção de Educação Continuada - SEDUC - preferencialmente por meio eletrônico.

4.1.1 O aceite na nota de empenho deverá ser manifestado pela CONTRATADA no prazo de 48 horas, contadas da comprovação do recebimento do documento.

4.1.2 A recusa na aceitação da nota de empenho deverá ser expressa, escrita e justificada e será submetida à autoridade competente que procederá à análise dos motivos acostados pela CONTRATADA, decidindo acerca da aceitabilidade ou não da justificativa.

4.1.3 Caso a justificativa não seja encaminhada na forma descrita ou esta não seja aceita pela autoridade competente, o prazo para a entrega continuará fluindo normalmente e, caso não seja cumprido, sujeitará a CONTRATADA às penalidades cabíveis.

4.2. RECEBIMENTO DO OBJETO E PAGAMENTO

4.2.1 Realizado o evento, a CONTRATADA emitirá documento fiscal no valor correspondente. O pagamento será realizado somente após a finalização dos 2 (dois) Módulos.

4.2.2 O prazo para o pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da finalização dos 2 (dois) Módulos, ou de até 10 (dez) dias úteis, caso o valor ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei n. 8.666/93.

4.2.3 Os pagamentos estarão sujeitos, quando for o caso, à retenção dos tributos e contribuições na forma determinada em lei, ficando a CONTRATADA incumbida de fazer as comprovações necessárias na hipótese de não retenção.

4.3 ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

O acompanhamento da contratação será efetuado pela Seção de Educação Continuada -SEDUC - que, dentre outras atividades, registrará eventuais falhas, manterá comunicação com a CONTRATADA, verificará o cumprimento dos horários e acompanhará a frequência dos participantes, nos termos da Resolução TRE-RS n. 242/2013.

5. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATADA

5.1 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA

A definição do objeto levou em consideração sua natureza singular, customizada de acordo com a demanda deste TRE (doc.SEi 0772817), sendo determinante a contratação da Professora Jo Lima, no que diz respeito a sua notória especialização, conforme item 3.4.

5.2 JUSTIFICATIVA DO PREÇO

Pelas notas fiscais consolidadas no documento 0785162, percebe-se que o preço da capacitação está dentro dos parâmetros de mercado, considerando os valores cobrados pela CONTRATADA em outros cursos de natureza semelhante.

- Em 2016 prestou assessoria a este TRE, com o "Programa de Desenvolvimento do Atendimento Prestado Pelos Servidores que Atuam na CAE - POA", ao valor de R\$ 49.530,00.

- Em 2018 a proponente forneceu ao TRE-RS o Curso "Excelência no Atendimento: motivando, desenvolvendo e envolvendo servidores para o atendimento qualificado (Modalidade Semipresencial)", número de participantes: 40 alunos Referente a Nota de Empenho nº 000485 - Processo 187/18, no valor de R\$ 37.200,00;

- Em 2019, Palestra para a SCANIA Administradora de Consórcios: Resiliência: competência essencial para alta performance, com valor líquido de R\$ 14.942,62;

- Em 2021, para o Instituto NTC do Brasil Ltda: palestra on-line com o tema Resiliência: a competência da superação, para o para 70 participantes, com 1 hora de duração, ao valor de R\$ 13.500,00; 01 Workshop via

on-line com o tema Resiliência: competência essencial para alta performance de Líderes. Número de Participantes: 20, carga horária de 05 horas de duração. Valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Temos, como análise dos documentos acima - Instituto NTC do Brasil - que uma live de 1 hora de duração, para 70 participantes, teve o valor de R\$ 13.500,00; mais um workshop para 20 participantes, com 5 horas de duração, com o valor de 10.000,00, somou um total de R\$ 23.500,00.

Comparando com a Proposta atual, temos o Módulo I, que é uma Live de 1 hora de duração e 30 minutos para responder perguntas, para até 500 participantes, que está sendo avaliada, em conjunto com o Módulo II: Curso de 6 horas-aula + 4 horas de customização, em R\$ 33.000,00.

Ademais, o formato “in company”, além de customizado, permite a econômica de gastos em comparação com eventos de capacitação sediados em outro Estado, proporcionando a economia de valores correspondentes a diárias e passagens, que elevariam os custos da contratação.

5.3 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Para a contratação, foi verificada e juntada, no documento 0786218, prova de regularidade da CONTRATADA perante a Fazenda Nacional, a Justiça do Trabalho e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS. Ainda inclusos Atestados de Capacidade Técnica.

6. SANÇÕES

A inobservância injustificada dos prazos, obrigações e demais estipulações deste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA a multa de até 15% do valor da contratação, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas na Lei n. 8.666/93 ou da rescisão do contrato.

7. EQUIPE DE GESTÃO

São indicados para a Equipe de Gestão do contrato com a Jo Lima Educação Corporativa:

Gestor do Contrato: Dione Santos de Almeida, Chefe da Seção de Educação Continuada; Suplente: Maria Alice Bello Fallavena, Técnica Judiciária.

Porto Alegre, 18 de outubro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Dione Santos de Almeida, Chefe de Seção**, em 18/10/2021, às 14:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0785461** e o código CRC **566B40F9**.