

<b>Objeto da Contratação</b>	Consultoria Especializado em Gestão de Processos ou <i>Business Process Management (BPM)</i> , Gestão de Qualidade, Gestão Estratégica e Projetos
<b>Item do P.A.</b>	4,4
<b>Componente</b>	Componente 1 – Transformação digital no aprimoramento dos serviços à população; Componente 2 - Transformação digital para fortalecer a governança e a gestão
<b>Produto</b>	1.1 - Processos otimizados e automatizados; 2.1 - Governança e gestão estratégica aprimoradas; 2.4 - Gestão de qualidade implantada
<b>Projeto</b>	1.1.1 - Aprimoramento da gestão e automação de processos de trabalho; 2.1.1 - Aperfeiçoamento dos modelos de governança e gestão estratégica; 2.4.1 - Expansão do “+ Gestão”
<b>Unidade Cogestora</b>	Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG
<b>Unidade Orçamentária</b>	Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG

## TR- TERMOS DE REFERÊNCIA

### Consultoria Especializado em Gestão de Processos Ou Business Process Management (BPM), Gestão de Qualidade, Gestão Estratégica e Projetos

#### Programa de Modernização do Poder Judiciário Do Estado do Ceará - PROMOJUD

GN- 2350- 15 - Método SBQC

EMPRÉSTIMO N °: CE 5248/OC-BR  
BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO – BID

Março/2022





3. Administração do programa: este componente inclui a administração, auditoria e avaliação do programa.

No âmbito do produto “Processos Otimizados e Automatizados” do componente 1, o TJCE executará dois projetos que tratam diretamente da disciplina de gestão de processos, sendo um “Aprimoramento da gestão de processos de trabalho”, cujo objetivo geral é aperfeiçoar a gestão de processos organizacionais e implantar um modelo voltado à gestão do desempenho de processos. Além desse, o outro projeto que o TJCE executará é o “Aprimoramento e automação de processos”, que possui como objetivo a definição, padronização, melhoria e automação dos processos estratégicos da organização.

Por gestão de processos de trabalho (BPM), de acordo com o BPM CBOK, entende-se pela disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidade de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança de processos.

Dessa forma, para aumentar a efetividade dos processos de trabalho e promover uma transformação digital o mais otimizada possível, faz-se necessário um trabalho estruturante interno no qual se buscará melhorar todos os elementos citados no conceito de gerenciamento de processos de trabalho do BPM CBOK.

A gestão estratégica, por sua vez, é o conjunto de práticas e objetivos definidos pelos principais gestores de uma empresa, levando em consideração os ambientes interno e externo da companhia. Além de determinar os principais objetivos de uma organização em determinado período de tempo, os executivos também são responsáveis por definir como esses objetivos serão alcançados e alocar recursos para que as metas se concretizem.

A exigência da boa administração em prol do interesse público é uma determinação constitucional, tratando-se, portanto, de um poder-dever decorrente de um princípio voltado para a realização do bem comum. Sendo assim, verifica-se a relevância do planejamento governamental, que deve ser entendido como um processo dinâmico para a execução de políticas públicas mediante a geração de serviços, bens e alterações da realidade econômica, social e política importantes para a sociedade.

Isto posto, considerando o ambiente em constante mudanças, as necessidades cada vez maiores de aprimoramento dos serviços públicos e aprimoramento dos investimentos, visando resultados sustentáveis e de longo prazo, torna-se imprescindível a melhoria da gestão estratégica, com planejamentos cada vez mais consistentes e com constante acompanhamento dos indicadores para mensuração dos resultados institucionais, assim como o aprimoramento da gestão dos projetos



O Serviço I está distribuído em sete grupos, a fim de organizá-lo quanto ao seu objetivo (descrição) e dependência, conforme Quadro 1 abaixo, que define o escopo, estabelece a unidade de medida e o quantitativo de UST aos serviços que poderão ser contratados e prazo, quando couber.

Cada grupo pode corresponder a um ou mais serviços, cujo escopo e os respectivos produtos que deverão ser entregues estão descritos no Anexo I dos Termos de Referência.

A lista de produtos de referência apresentada para cada serviço descrito no Anexo I e II não é exaustiva. Cada serviço pode gerar um ou vários tipos de produtos a depender das características da demanda. A CONTRATADA deverá, em conjunto com o CONTRATANTE, no momento da abertura das Ordens de Serviço, especificar quais produtos serão gerados para cada Ordem de Serviço.

A contratação dos Serviços I dependerá da natureza da demanda e poderá abranger um, todos ou alguns dos serviços especificados, não atendendo necessariamente uma ordem específica à execução dos serviços.

<b>Grupos</b>	<b>Item</b>	<b>Serviço</b>
<b>GRUPO 1 - APERFEIÇOAMENTO DO MODELO DE GESTÃO ORGANIZACIONAL</b>	S1	Análise de Estrutura Organizacional
<b>GRUPO 2 - MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO</b>	S2	Imersão na situação atual
	S3	Análise da jornada do cidadão
	S4	Análise de tendência e benchmarking de evolução do processo
	S5	Análise e priorização de melhorias de processos, sistemas e estruturas
	S6	Análise de custos e qualidade de gasto do processo
	S7	Redesenho da situação futura
<b>GRUPO 3 - GESTÃO DO DIA A DIA</b>	S8	Apoio no Monitoramento do Desempenho dos Processos
<b>GRUPO 4 - GESTÃO DA ESTRATÉGIA</b>	S9	Revisão de indicadores e metas institucionais
	S10	Monitoramento da estratégia institucional
	S11	Monitoramento dos planos setoriais
<b>GRUPO 5 - GESTÃO DE PROJETOS</b>	S12	Elaboração do portfólio de projetos estratégicos
	S13	Detalhamento dos projetos estratégicos
	S14	Avaliação dos projetos estratégicos
<b>GRUPO 6 - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO</b>	S15	Capacitação nas metodologias de gestão
<b>GRUPO 7 - GESTÃO DA QUALIDADE</b>	S16	Definição de Boas Práticas para o Modelo de Gestão da Qualidade (Mais Gestão)
	S17	Capacitação nas Boas Práticas do Mais Gestão
	S18	Criar Painel de Indicadores para Monitoramento dos Resultados Alcançados no Mais Gestão
	S19	Monitoramento dos Resultados do Mais Gestão
	S20	Certificação das Unidades

## 5. FORMA DE ATENDIMENTO

A descrição dos serviços, seus respectivos produtos de referência e o nível de complexidade estão especificados nos Anexos I e II destes Termos de Referência.

A prestação de serviços dos consultores se dará por meio virtual, no horário comercial, de segunda a sexta-feira, de 08:00 às 18:00 horas, excetuando-se as necessidades, em caso de situações específicas, desde que acordado entre as partes, sem ônus para a Contratante.

Em caso do aumento de demanda ou que o justifique, tal como necessidade de antecipação de prazos de entrega e implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços disponíveis, depuração de erros críticos, entre outros, os serviços poderão, a critério da desde que previamente autorizados pelo TJCE, ser realizados do horário de expediente ou nos finais de semana ou feriados. Nesse caso, não caberá nenhum ônus adicional, além dos já estabelecidos na de serviço.

Os analistas alocados no atendimento documentarão todas as solicitações e soluções adotadas, visando garantir a devida documentação para as equipes do TJCE, com indicação e repasse de melhores práticas de utilização da tecnologia envolvida.

## **6. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

### **6.1 SERVIÇO I**

Os serviços I serão prestados sob demanda em conformidade com as ordens de serviços (OS) a serem emitidas para sua execução.

A execução dos serviços somente poderá ser realizada após a emissão da respectiva Ordem de Serviço.

A emissão da Ordem de Serviço estará condicionada à emissão da Nota de Empenho.

As Ordens de Serviço deverão ser aderentes à caracterização dos serviços descrita no Anexo I, de acordo com o planejado e realizado pela equipe da Seplag/TJCE em conjunto com a equipe da CONTRATADA.

O prazo para execução do serviço será definido de acordo com cada demanda, em conformidade com os prazos estabelecidos no Anexo I, para execução dos respectivos serviços, registrando-se na data de início e data do término do serviço.

O prazo definido na OS deve ser cumprido pela CONTRATADA sob pena de incorrer nas sanções previstas nestes Termos de Referência. Caso apresente o entregável em data anterior à estabelecida na OS, este prazo remanescente será computado, se for o caso, para os ajustes necessários dessa OS.

### **6.2 SERVIÇOS II**

Os serviços II possuem atividades e produtos específicos que devem ser entregues de acordo com os prazos estabelecidos, em caráter estimado, no Anexo II.

A execução dos serviços somente poderá ser iniciada após elaboração do Plano de Trabalho pela CONTRATADA e aprovação deste pela equipe da Seplag/TJCE.

### 6.3 REGRAS GERAIS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Todas as funções e atividades desempenhadas pela empresa CONTRATADA deverão ser submetidas à análise da área técnica da Seplag/TJCE, designada a acompanhar cada atividade.

Inicialmente a Contratante receberá os produtos em caráter PROVISÓRIO, onde fará todos os testes e a verificação de qualidade, caso seja necessário ajustes a CONTRATADA os fará antes do recebimento definitivo.

O recebimento pela Contratante dos produtos entregues em caráter definitivo classificado pela Seplag/TJCE, considerando os seguintes critérios:

- **ACEITO:** quando o(s) produto(s) for (em) recebido(s) integralmente pela CONTRATANTE e, após verificação de qualidade, for (em) aceite(s), não cabendo ajustes e, se for o caso, sujeitando-se a CONTRATADA a glosas estabelecidas.
- **NÃO ACEITO:** quando, após conferência da integralidade de cobertura e a verificação da qualidade, o(s) produto(s) for(em) rejeitado(s) integralmente pela CONTRATANTE, sujeitando-se a CONTRATADA à respectiva glosa do valor referente.

A CONTRATANTE emitirá o Aceite Definitivo, para fins de pagamento, após validação final dos entregáveis.

A CONTRATANTE deverá emitir relatório mensal de atendimento com a descrição dos serviços prestados, contendo Número da OS, Data da Abertura da OS, Data de Fechamento da OS (quando das entregas previstas), Solicitante, Identificação (nome) do Processo e Unidade Consumidas.

Toda OS deverá ser gerenciada pelo Preposto indicado pela empresa CONTRATADA.

A CONTRATANTE emitirá a Nota Fiscal aos serviços executados após o aceite definitivo, pelo Fiscal do Contrato na Ordem de Serviço.

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caberá à empresa contratada o cumprimento das seguintes obrigações:

- 🕒 Ceder a propriedade intelectual/direitos autorais patrimoniais, bem como os direitos de uso, por tempo indeterminado, de todo material criado e produzido a partir destes Termos de Referência;



- por outro equivalente, ou seja, o mesmo currículo, *expertise* e saberes apresentado no momento da contratação;
- ⌚ Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica sobre acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em com eles, ainda que ocorrido no deslocamento ou nas dependências do TJCE;
  - ⌚ Renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade ativa ou passiva com a CONTRATADA haja vista que a inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores não a responsabiliza por seu pagamento à Seplag, nem poderá onerar o objeto do Contrato firmado;
  - ⌚ Obedecer às normas e rotinas da Contratante, em especial as que dizem respeito à segurança, guarda, manutenção e integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte das informações existentes ou produzidas durante a execução dos serviços;
  - ⌚ Reconhecer, como prestador de serviço, por força de Contrato, que todo e qualquer trabalho realizado será de exclusiva propriedade do TJCE;
  - ⌚ Custear todas as despesas de deslocamento, alimentação, hospedagem dos profissionais alocados à prestação dos serviços especificados nestes Termos de Referência;
  - ⌚ Providenciar as ferramentas e os softwares a serem utilizados pelos consultores de acordo com a necessidade do TJCE.
  - ⌚ A CONTRATADA deverá dispor de Responsável Técnico que será responsável:
    - ⌚ Pela execução da gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
    - ⌚ Por receber as correspondências e as intimações do TJCE em nome da CONTRATADA;
    - ⌚ Por informar ao TJCE, na assinatura do contrato ou nas ocasiões de substituições, por meio de correspondência, nome, CPF e identidade dos profissionais que irão atuar no contrato;
    - ⌚ Por informar ao TJCE, imediatamente, o nome dos profissionais que não necessitarem mais acessar as dependências da instituição, e devolver o respectivo crachá de acesso em até 3 (três) dias úteis;
    - ⌚ Por assegurar de que as determinações do TJCE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
    - ⌚ Por informar ao TJCE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços; e
    - ⌚ Por elaborar e apresentar relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo detalhamento dos serviços executados e em andamento e demais informações necessárias ao acompanhamento dos trabalhos em execução.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações do TJCE, na condição de além das demais previstas nestes Termos de Referência, as seguintes:

- ⌚ Exercer controle e administração do contrato assinado com a CONTRATADA para a realização dos serviços objeto destes Termos de Referência;
- ⌚ Determinar a substituição, de imediato e a qualquer tempo, dos empregados da que não atenderem às exigências do e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho de suas funções;
- ⌚ Notificar a CONTRATADA por escrito, sobre quaisquer irregularidades à execução dos serviços prestados;
- ⌚ Efetuar os pagamentos nos termos estabelecidos neste documento;
- ⌚ Fornecer todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa iniciar e prestar serviços dentro das condições pactuadas, a critério da CONTRATANTE;
- ⌚ Recusar Notas Fiscais ou Faturas que estejam em desacordo com as exigências legais, informando à e sobrestando o pagamento a regularização da condição;
- ⌚ Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal e/ou não cumprimento da qualidade dos produtos pertinentes ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- ⌚ Efetuar os pagamentos devidos das notas fiscais e/ou faturas emitidas pela base nas medições de serviços aprovados pelo Fiscal do Contrato nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e nos documentos que o integram.

## 9. LOCAL DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto da presente contratação serão realizados em formato virtual, através das ferramentas de teletrabalho adotadas pela CONTRATANTE.

Caso acordado entre as ambas as partes, a prestação dos serviços poderá se dar de forma presencial nos respectivos endereços:

- ⌚ Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima - Cambéa, Fortaleza - CE, CEP 60830-120; e



CONTRATANTE, até 7 (sete) dias antes do término do mês. Uma vez validado, será realizado o pagamento à CONTRATADA cujo valor será dado pelas porcentagens indicadas no Anexo II.

## 11. PRAZO DE ENTREGA/VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12(doze) meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual.

## 12. EQUIPE TÉCNICA

Com vistas ao atendimento da prestação de serviços descritos no Anexo I destes Termos de Referência, a CONTRATANTE deverá dispor dos seguintes perfis mínimos: Consultor Sênior de Processos; Analistas de Processos; Consultor Sênior em Gestão Estratégica, Analista em Gestão Estratégica; Consultor Sênior em Gestão de Projetos, Analista em Gestão de Projetos.

O quantitativo de profissionais a serem alocados em uma mesma Ordem de Serviço dependerá do porte e da natureza do serviço demandado.

Os profissionais apresentados no ato da contratação deverão ser mantidos durante todo o processo de execução dos serviços, ou, excepcionalmente, substituídos por profissionais de perfis equiparados de mesmo nível e saber e comprovados conforme exigências destes termos de referência.

A composição da equipe técnica de consultores acima definida é a mínima necessária para o alcance dos objetivos propostos com esta contratação.

Todos os aspectos de recrutamento, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidas na prestação de serviços são encargos exclusivos da CONTRATADA.

Para a execução dos serviços, serão necessários o cumprimento de exigências e parâmetros mínimos de competência e experiência da Equipe Profissional da Contratada, através de comprovação de perfil técnico, formação acadêmica, certificação e avaliação curricular, conforme definido abaixo:

PERFIL	REQUISITOS MÍNIMOS
<b>CONSULTOR SÊNIOR DE PROCESSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Mestrado e/ou pós-graduação em Administração, Engenharia de Produção, TI ou áreas correlatas; e</li><li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos em Direção, Assessoramento, Consultoria e/ou Auditoria, em organizações públicas ou privadas, com trabalhos desempenhados relacionados à modelagem, análise e aprimoramento de processos de negócio, dimensionamento de pessoal e redesenho organizacional.</li></ul>

<p><b>ANALISTAS DE PROCESSOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Graduação em Administração, Engenharia de Produção, TI ou áreas correlatas; e</li> <li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos como Analista, Assistente, Consultor ou cargo correlato, desempenhando atividades relacionadas à modelagem, análise e aprimoramento de processos de negócio, dimensionamento de pessoal e redesenho organizacional.</li> </ul>
<p><b>CONSULTOR SÊNIOR EM GESTÃO ESTRATÉGICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mestrado e/ou pós-graduação em Administração, Engenharia, TI, Gestão de Projetos, Gestão Estratégica ou áreas correlatas; e</li> <li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos em Direção, Assessoramento, Consultoria e/ou Auditoria, em organizações públicas ou privadas, com trabalhos desempenhados relacionados ao monitoramento da estratégia institucional, revisão de indicadores e metas e aprimoramento da metodologia de monitoramento da estratégia.</li> </ul>
<p><b>ANALISTA EM GESTÃO ESTRATÉGICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Graduação e/ou pós-graduação em Administração, Engenharia, TI, Gestão de Projetos, Gestão Estratégica ou áreas correlatas; e</li> <li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos como Analista, Assistente, Consultor ou cargo correlato, desempenhando atividades relacionadas à construção de agenda estratégica, incluindo análise de contexto, definição de indicadores, metas, identificação e gerenciamento, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico.</li> </ul>
<p><b>CONSULTOR SÊNIOR EM GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Graduação e/ou pós-graduação em Administração, Engenharia, TI, Gestão de Projetos ou áreas correlatas, além de certificação PMP ou correlata; e</li> <li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos em Direção, Assessoramento, Consultoria e/ou Auditoria, em organizações públicas ou privadas, com trabalhos desempenhados relacionados à elaboração e avaliação do portfólio de projetos estratégicos da instituição.</li> </ul>
<p><b>ANALISTA EM GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Graduação e/ou pós-graduação em Administração ou áreas correlatas; e</li> <li><input type="checkbox"/> Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos como Analista, Assistente, Consultor ou cargo correlato, desempenhando atividades relacionadas à análise de projetos estratégicos, monitoramento de projetos, análise de viabilidade e priorização, gestão de custos de projetos, e elaboração de matriz de riscos de portfólios de projetos.</li> </ul>
<p><b>CONSULTOR SÊNIOR EM GESTÃO DA QUALIDADE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mestrado e/ou pós-graduação em Administração, Economia, Engenharia da Produção, TI, Gestão da Qualidade, Gestão de Processos, Gestão de Projetos, Gestão Estratégica ou áreas correlatas;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos em Direção, Assessoramento, Consultoria e/ou Auditoria, em organizações públicas ou privadas, com trabalhos desempenhados relacionados à: certificação de organizações em programas de qualidade; gestão para resultados; desenvolvimento organizacional; proposição de modelos de gestão (com ênfase na gestão da qualidade e produtividade de serviços); revisão de indicadores e metas; diagnóstico organizacional; desenvolvimento de lideranças; e auditoria interna de controle da qualidade de serviços.</li> </ul>
<p><b>ANALISTA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Graduação e/ou pós-graduação em Administração, Economia, Engenharia da Produção, TI, Estatística, Atuárias, Gestão da Qualidade, Gestão de Processos, Gestão de Projetos, Gestão Estratégica ou áreas correlatas;</li> <li>❑ Experiência comprovada, de no mínimo 03 (três) anos como Analista, Assistente, Consultor ou cargo correlato, desempenhando atividades relacionadas à: certificação de organizações em programas de qualidade; gestão para resultados; desenvolvimento organizacional; proposição de modelos de gestão (com ênfase na gestão da qualidade e produtividade de serviços); revisão de indicadores e metas; diagnóstico organizacional; desenvolvimento de lideranças; e auditoria interna de controle da qualidade de serviços; elaboração de planilhas, dashboards e redação de documentos técnicos.</li> </ul>

A atuação do Consultor Sênior de Processos deverá ser definida em conjunto com a CONTRATANTE, de acordo com a complexidade das iniciativas e serviços, não podendo ultrapassar 1 Consultor Sênior de Processos acompanhando as OS deste Contrato.

A exigência dos requisitos mínimos dos perfis profissionais tem relação direta com a complexidade dos projetos do PROMOJUD e com a necessidade de alavancar a maturidade dos serviços de gestão.

### **13. SIGILO E INVIOABILIDADE**

A licitante deverá manter o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os atendimentos às demandas apresentadas, sendo necessária a assinatura do Termo de Ciência e o Termo de Compromisso de Confidencialidade.

### **14. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

Os pagamentos pela prestação de serviços serão proporcionais ao cumprimento das metas determinadas neste NMS, conforme os valores estabelecidos nos respectivos indicadores.

Caso o prestador de serviço não consiga cumprir mais de uma das metas estabelecidas nos indicadores, para fins de pagamento será considerado aquele de menor percentual relativo ao valor mensal do serviço.

O descumprimento de metas acima dos índices estabelecidos nos indicadores será considerado como inexecução parcial do contrato e sujeitará a prestadora do serviço à correspondente sanção administrativa.

A reincidência no descumprimento das metas de que trata este item, sujeitará a prestadora do serviço à correspondente sanção administrativa.

A ocorrência de fatores, fora do controle do prestador de serviço, que possam interferir no atendimento das metas, deverá ser imediatamente e formalmente comunicada ao Fiscal do Contrato.

Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pelo TJCE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

Qualquer alteração dos indicadores deverá ser comunicada à Contratada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

Ficam estabelecidos os seguintes indicadores:

Indicador de Prazo (IDP)	
• Item	• Descrição
• Finalidade	• Aferir o cumprimento dos prazos previstos no cronograma dos serviços
• Metas a Cumprir	• Manter o IDP do serviço igual à medição anterior ou com redução de, no máximo, 5%. Em serviços com duração menor ou igual a 30 dias, o IDP ao final do serviço não deverá ser inferior a 0,95.
• Critério de Medição	• Avaliação do cumprimento das atividades previstas no cronograma do serviço
• Periodicidade	• Mensal.
• Mecanismo de Cálculo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>IDP = 1 - [(DP - DLB) / DLB]</math></li> <li>• Em que:</li> <li>• IDP: Índice de desempenho de prazo</li> <li>• DP: duração projetada</li> <li>• DLB: duração da linha de base</li> <li>• Mais detalhes sobre o cálculo do IDP: consultar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos vigente publicada no portal do TJCE (<a href="https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/projetos-estrategicos/">https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/projetos-estrategicos/</a>)</li> </ul>
• Início da Vigência	• O IDP começará a ser aferido no início da fase de execução do serviço

Indicador de Qualidade (IDQ)	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir a qualidade das entregas.
Metas a Cumprir	Manter as entregas dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos.
Critério de Medição	Avaliação da atividade realizada, assim como, o produto entregue de cada atividade.

Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	- A qualidade será verificada para cada atividade ou produto finalizado. - Cálculo do índice: Somatório das desconformidades encontradas nos produtos das ordens de serviço, conforme tabela de desconformidades.
Início da Vigência	O IDQ começará a ser aferido após a assinatura do Contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação.
Forma de Cálculo	- $DESC = \Sigma$ Peso da desconformidade - Se $DESC \geq 1$ e $< 2$ : 5% - Se $DESC \geq 2$ e $< 4$ : 10% - Se $DESC \geq 4$ : 20%  - O valor da glosa de qualidade será calculado da seguinte forma: $GLOSA = \Sigma$ (QUANTIDADE DE UST DA OS * DESC), até o limite de 30%, do Valor da Ordem de Serviço.

Tabela de Desconformidades		
Id	Descrição	Peso
1	Não cumprimento dos prazos estabelecidos nas atividades da carta de serviço/cronograma	0,3
2	Documento fora do padrão estabelecido - Template	0,3
3	Falta de clareza da documentação	0,3
4	Falha na disponibilização dos artefatos	0,3
5	Preenchimento incorreto do documento	0,5
6	Falha na aderência ao processo definido	0,5
7	Deixar de atuar na demanda sem justificativa aceita pelo TJCE	1
8	Executar atividades que não estão aderentes às metodologias estabelecidas	1

## 15. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

A empresa contratada deverá prover suporte técnico para a efetiva implantação de um modelo de gestão integrado, a partir da concepção e implementação de Sistema Integrado de Gestão e da realização de inovação e transformação dos processos de negócio priorizados, promovendo a transferência de conhecimento, de modo a permitir a internalização de técnicas, metodologias e modelos utilizados na prestação de todos os serviços contratados.

A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, em consonância com as obrigações assumidas, todas as condições acordadas.

Com vistas ao atendimento da prestação de serviços a CONTRATADA deverá dispor de quadro de pessoal mínimo e na qualificação requeridos conforme perfil estabelecido, para cada categoria profissional, sendo os currículos apresentados no momento da contratação e a equipe mantida durante todo o processo de execução dos serviços, ou substituída por profissionais equiparados de mesmo nível e saber.

Os consultores deverão adotar para a realização dos serviços/produtos os conceitos e padrões aderentes ao BPM e deverão usar ferramenta padrão de modelagem em BPMN adotada pela CONTRATANTE, que cederá as licenças para a CONTRATADA a depender da necessidade.

Os produtos dos serviços devem ser aderentes ao Planejamento devendo a garantir a adoção de metodologia de gestão de projetos, modelagem de processos, análise de processos, desenho de processos, gerenciamento de desempenho de processos, transformação de processos, gerenciamento de processos corporativos e tecnologias de gerenciamento de processos de negócio adotada/acordada do TJCE e todas as atualizações que efetuadas por esta unidade. Poderá a propor novos artefatos ou alterações nos já existentes, sendo que sua utilização será validada pelo TJCE, sendo de responsabilidade desta, aceitar ou não sua utilização.

A garantir o repasse de conhecimento por *mentoring* para a execução de todos os processos redesenhados e dos produtos gerados durante a prestação dos serviços.

O valor inclui todas as despesas necessárias à realização dos serviços, outras: remuneração da equipe de apoio de encargos trabalhistas, despesas fiscais, equipamentos, traslados, hospedagem, acompanhamento gerencial e demais despesas oriundas dos serviços descritos neste Instrumento.

É vedada a subcontratação do objeto associado com outrem, fusão, cisão ou incorporação.

## 16. LOCAL E HORÁRIO PARA CONSULTA

Horário: 08h às 17h.

- Nome do Responsável pela Contratação: José Diego Nunes Xavier  
Função: Coordenador de Gestão por Processos de Trabalho  
E-mail: [diego.xavier@tjce.jus.br](mailto:diego.xavier@tjce.jus.br)  
Telefone: +55 85 3207-6862
- Nome do Responsável pela Contratação: Camila Alencar de Freitas  
Função: Coordenadora de Monitoramento da Estratégia  
E-mail: [camila.freitas@tjce.jus.br](mailto:camila.freitas@tjce.jus.br)  
Telefone: +55 85 3207-6861
- Nome do Responsável pela Contratação: Francisco Marcelo Fontenele Braga  
Função: Coordenador de Gestão da Qualidade  
E-mail: [marcelobraga@tjce.jus.br](mailto:marcelobraga@tjce.jus.br)  
Telefone: +55 85 3207-6862

## 17. CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do CONTRATANTE ou de novos prestadores de serviços.

## 18. RESPONSÁVEL TÉCNICO DO TJCE PELA SUPERVISÃO E RECEPÇÃO DOS TRABALHOS

### GRUPOS APERFEIÇOAMENTO DO MODELO DE GESTÃO ORGANIZACIONAL; MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO; GESTÃO DO DIA A DIA E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

Nome do Responsável pela Contratação: Ana Carla Sousa Santiago

Função: Coordenador de Gestão por Processos de Trabalho

E-mail: [ana.sousa3@tjce.jus.br](mailto:ana.sousa3@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

Nome do Suplente Responsável pela Contratação: José Diego Nunes Xavier

Função: Gerente de Desenvolvimento Organizacional

E-mail: [diego.xavier@tjce.jus.br](mailto:diego.xavier@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

### GRUPO GESTÃO DA ESTRATÉGIA E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

Nome do Responsável pela Contratação: Camila Alencar de Freitas

Função: Coordenadora de Monitoramento da Estratégia

E-mail: [camila.freitas@tjce.jus.br](mailto:camila.freitas@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

Nome do Suplente Responsável pela Contratação: Renata Silveira Meneses

Função: Gerente da Estratégia Institucional

E-mail: [renata.meneses@tjce.jus.br](mailto:renata.meneses@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

### GRUPO GESTÃO DE PROJETOS E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

Nome do Responsável pela Contratação: Victor Alves Dias

Função: Coordenador de Monitoramento de Projetos

E-mail: [victor.alves@tjce.jus.br](mailto:victor.alves@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

Nome do Suplente Responsável pela Contratação: Renata Silveira Meneses

Função: Gerente da Estratégia Institucional

E-mail: [renata.meneses@tjce.jus.br](mailto:renata.meneses@tjce.jus.br)

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

**GRUPO GESTÃO DA QUALIDADE E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

Nome do Responsável pela Contratação: Francisco Marcelo Fontenele Braga

Função: Coordenador de Gestão da Qualidade

E-mail: marcelobraga@tjce.jus.br

Whatsapp business: +55 85 3492-8053

Nome do Suplente Responsável pela Contratação: José Diego Nunes Xavier

Função: Gerente de Desenvolvimento Organizacional

E-mail: diego.xavier@tjce.jus.br

Whatsapp business: +55 85 3492-8053









<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• por etapa do processo*.</li></ul> <p>*Uma etapa corresponde a um subprocesso que entrega um subproduto necessário ao produto final concluído ao término do processo.</p>
<b>Prazo</b>	30 dias

## GRUPO 4 – GESTÃO DA ESTRATÉGIA

### S9. Revisão de indicadores e metas institucionais

Serviço	Revisão de indicadores e metas institucionais
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantar e analisar os indicadores e metas estratégicas existentes atualmente;</li><li>• Realizar análise crítica dos indicadores e metas junto aos gestores de metas;</li><li>• Subsidiar na definição de novos indicadores, os quais deverão ter, ao menos: objetivo, fórmula de cálculo, origem dos dados, responsáveis pela atualização e periodicidade;</li><li>• Subsidiar na definição de metas a serem alcançadas, e sua forma de acompanhamento;</li><li>• Elaborar ato normativo de atualização dos indicadores e metas institucionais;</li><li>• Atualizar painel estratégico a partir dos indicadores e metas estratégicas revisados.</li></ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🕒 Consultor Sênior em Gestão Estratégica (Coordenador do Serviço)</li><li>🕒 Analista em Gestão Estratégica</li></ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório sobre a revisão dos indicadores e metas;</li><li>• Definição e descrição de cada um dos indicadores e metas, utilizando a metodologia definida pela empresa;</li><li>• Painel estratégico atualizado a partir dos indicadores e metas revisados;</li><li>• Normatização dos indicadores e metas institucionais;</li><li>• Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</li></ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 180</li></ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciclo de revisão</li></ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30 dias</li></ul>

### S10. Monitoramento da estratégia institucional

Serviço	Monitoramento da estratégia institucional
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar reunião junto às áreas gestoras de metas estratégicas para definição e validação da sistemática de monitoramento de resultados e planos de implantação;</li><li>• Interpretar, em conjunto com as áreas gestoras de metas estratégicas, valores obtidos na coleta dos indicadores frente às metas estabelecidas avaliando sua tendência e necessidade de reavaliação;</li><li>• Realizar reunião junto às áreas gestoras de metas estratégicas para identificação de melhorias contínuas, caso necessário;</li><li>• Elaborar, em conjunto com as equipes técnicas envolvidas das áreas gestoras de metas estratégicas, planos de ação e estabelecer contramedidas para indicadores com desempenho abaixo do esperado;</li><li>• Identificar riscos relacionados ao alcance dos objetivos estratégicos do órgão, bem como ações para evitar, mitigar ou transferir os riscos;</li><li>• Correlacionar os indicadores de desempenho de processos de trabalho, projetos estratégicos e plano estratégico;</li><li>• Recomendações para melhorar o processo de monitoramento da estratégia, incluindo as dificuldades para coleta de dados dos indicadores.</li></ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>🕒 Consultor Sênior em Gestão Estratégica (Coordenador do Serviço)</li><li>🕒 Analista em Gestão Estratégica</li></ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descrição sintética do processo;</li><li>• Identificação e análise dos riscos dos objetivos e indicadores estratégicos e propostas para evitar, mitigar ou transferir os riscos;</li><li>• Cadastro dos resultados mensais de cada indicador no sistema utilizado para gestão das metas estratégicas;</li><li>• Avaliação mensal dos resultados dos indicadores estratégicos do órgão, incluindo propostas de ação para solução de problemas;</li><li>• Avaliação mensal dos planos de ação para alcance dos resultados estratégicos;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios gerenciais;</li> <li>Atas de reuniões com gestores das metas;</li> <li>Recomendações para melhorar o processo de monitoramento da estratégia, incluindo as dificuldades para coleta de dados dos indicadores;</li> <li>Avaliação dos indicadores de desempenho da organização, incluindo os indicadores de processos, projetos e plano estratégico.</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>280</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por mês</li> </ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 dias</li> </ul>

### S11. Monitoramento dos planos setoriais

<b>Serviço</b>	<b>Monitoramento dos planos setoriais</b>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reunião junto às áreas gestoras para definição e validação da sistemática de monitoramento de resultados e planos de implantação;</li> <li>Interpretar, em conjunto com as áreas gestoras, valores obtidos na coleta dos indicadores frente às metas estabelecidas avaliando sua tendência e necessidade de reavaliação;</li> <li>Realizar reunião junto às áreas gestoras para identificação de melhorias contínuas, caso necessário;</li> <li>Elaborar, em conjunto com as equipes técnicas envolvidas das áreas gestoras, planos de ação e estabelecer contramedidas para indicadores com desempenho abaixo do esperado;</li> <li>Avaliação dos resultados dos OKRs dos projetos estratégicos do setor;</li> <li>Apoiar a revisão de indicadores e metas;</li> <li>Apoiar a revisão das metas que compõem a gratificação por alcance de metas (GAM);</li> <li>Recomendações para melhorar o processo de monitoramento da estratégia, incluindo as dificuldades para coleta de dados dos indicadores.</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	🕒 Analista em Gestão Estratégica
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrição sintética do processo;</li> <li>Cadastro dos resultados mensais de cada indicador no sistema utilizado para gestão de planos setoriais;</li> <li>Avaliação mensal dos resultados dos indicadores setoriais e OKRs dos projetos estratégicos, incluindo propostas de ação para solução de problemas;</li> <li>Avaliação mensal dos planos de ação setoriais;</li> <li>Relatórios gerenciais;</li> <li>Atas de reuniões com gestores das metas;</li> <li>Relatórios de revisão das metas que compõem a gratificação por alcance de metas (GAM);</li> <li>Recomendações para melhorar o processo de monitoramento da estratégia, incluindo as dificuldades para coleta de dados dos indicadores.</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por mês e por plano setorial</li> </ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 dias</li> </ul>

## GRUPO 5 – GESTÃO DE PROJETOS

### S12. Elaboração do portfólio de projetos estratégicos

<b>Serviço</b>	<b>Elaboração do portfólio de projetos estratégicos</b>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar propostas de projetos candidatos ao portfólio da próxima gestão;</li> <li>Agrupar as propostas de projetos em função das suas características em comum, conforme categorias para alocação do orçamento;</li> <li>Coletar informações das propostas no maior nível de detalhe para tomada de decisão;</li> <li>Planejar e facilitar a análise de viabilidade e a priorização de projetos e iniciativas estratégicas, considerando aspectos de gravidade, urgência, tendência, disponibilidade orçamentária, e contribuição para os objetivos, indicadores e metas estratégicas;</li> <li>Coletar informações e auxiliar na definição de OKRs estratégicos (Objetivos e resultados chaves) de cada um dos projetos do portfólio e os responsáveis.</li> </ul>



### S15. Capacitação nas metodologias de gestão

Serviço	Capacitação nas metodologias de gestão
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar Plano de Transferência do Conhecimento contemplando as informações necessárias para realizar a Gestão de Processos, Gestão da Inovação, Gestão Estratégica, Gestão de Projetos, Inteligência de Dados, Gestão da Qualidade provendo à organização capacidade para continuidade dos serviços; e</li> <li>Realizar transferência de conhecimento, com carga horária de 20 (vinte) horas, para turma de no máximo 10 (dez) pessoas.</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Profissional com experiência em treinamento e capacitação com foco em gestão estratégica, gestão de projetos, gestão de processos e gestão da inovação</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de Transferência de Conhecimento;</li> <li>Relatório contendo a relação do pessoal treinado e respectiva lista de frequência, nome dos instrutores, carga horária e programa (ementa) do treinamento;</li> <li>Material didático em meio impresso ou digital com o conteúdo completo do treinamento; e</li> <li>Certificado de conclusão aos participantes que obtiverem aproveitamento e frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento).</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por capacitação</li> </ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 dias</li> </ul>

## GRUPO 7 - GESTÃO DA QUALIDADE

### S16. Definição de Boas Práticas para o Modelo de Gestão da Qualidade (Mais Gestão)

Serviço	Definição de Boas Práticas para o Modelo de Gestão da Qualidade (Mais Gestão)
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propor práticas e indicadores para o Modelo de Gestão da Qualidade do órgão, intitulado de Mais Gestão;</li> <li>As práticas e indicadores propostos devem ser aderentes aos diversos perfis/competências de unidades organizacionais do TJCE, levando em consideração: os normativos internos e externos os quais o órgão precise observar e os procedimentos e elementos definidos na metodologia do Mais Gestão;</li> <li>Propor métricas de pontuação, forma de aferição e controle de cada prática proposta, tendo em vista a obtenção da certificação no Mais Gestão;</li> <li>Elaborar manuais, em formato digital, sobre as boas práticas definidas, possibilitando, ao público interessado, compreender o objetivo de cada prática, a quem se aplica, como implementar e acompanhar os resultados, entre outras informações necessárias para a adequada implementação da prática;</li> <li>Entende-se como unidades organizacionais do TJCE, as unidades judiciárias de 1º e 2º grau de jurisdição, bem como as unidades administrativas;</li> <li>Entende-se como perfis/competências, nas unidades judiciárias, por exemplo, as unidades de competências: cível, criminal, execução penal, fazenda pública, família, juizados especiais etc. Para as unidades administrativas, por terem características bastante similares entre si, não se faz necessário a subdivisão de práticas por perfis distintos entre elas.</li> <li>Realizar reunião para apresentação e validação dos serviços realizados.</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultor Sênior de Gestão da Qualidade (Coordenador do Serviço)</li> <li>Analista de Gestão da Qualidade</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planilha com o detalhamento das práticas e indicadores de qualidade propostos, especificando, no mínimo: o nome da prática, descrição da prática com a sua fundamentação normativa (se houver), objetivo da prática, a forma de comprovação de atendimento, o perfil/competência da unidade judiciária e/ou administrativa a que se aplica, a pontuação e critérios de pontuação atribuídos para cada prática, período de referência, periodicidade de aplicação da prática, fonte dos dados, responsável pela comprovação dos dados, forma de controle e acompanhamento da prática com o objetivo da certificação das unidades organizacionais.</li> <li>Manuais, em formato digital, sobre as boas práticas definidas, possibilitando a compreensão do objetivo de cada prática, a que tipo de unidade organizacional/perfil se aplica, como a prática deve ser implementada e ter os seus resultados apurados e avaliados, entre outras informações necessárias para a adequada implementação e controle</li> </ul>



	<p>Gestão;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de capacitação, na modalidade à distância, para as equipes gestoras das unidades organizacionais participantes do Mais Gestão;</li> <li>• FAQ elaborado;</li> <li>• Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 480</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ciclo do Mais Gestão. Com a entrega da totalidade dos produtos.</li> </ul> <p>*No modelo vigente, ocorre 01 (um) ciclo do Mais Gestão por ano.</p>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 dias</li> </ul>

### S18. Criar Painel de Indicadores para Monitoramento dos Resultados Alcançados no Mais Gestão

<b>Serviço</b>	<b>Criar Painel de Indicadores para Monitoramento dos Resultados Alcançados no Mais Gestão</b>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar painel de indicadores para acompanhamento dos resultados alcançados nas diversas boas práticas definidas no Serviço S.27 deste catálogo (<i>Definição de Boas Práticas para o Modelo de Gestão da Qualidade (Mais Gestão)</i>);</li> <li>• O painel criado deverá ser alimentado a partir de sistemas informatizados, planilhas customizadas e/ou entrada manual de dados (a ser alimentada por equipe da contratante), conforme constem especificados na planilha com o detalhamento das práticas e indicadores de qualidade definidos no serviço S.27 deste catálogo;</li> <li>• O painel deve apresentar um farol de desempenho individual para cada unidade participante do Mais Gestão e para cada boa prática definida, agrupadas conforme o elemento/eixo da metodologia do Mais Gestão, possibilitando, inclusive, para a equipe gestora do Mais Gestão e equipes das unidades participantes, conhecer previamente a estimativa de pontuação prevista e realizada para obtenção da certificação do Mais Gestão;</li> <li>• O Painel deve permitir acesso simultâneo de qualquer usuário da contratante, num ambiente web, a partir de um link na página do Mais Gestão, na Intranet;</li> <li>• Fazer a transferência do conhecimento da criação e alimentação do painel criado, para a equipe gestora do Mais Gestão, de forma a garantir o uso, a manutenção e a realização de atualizações futuras do painel pela própria equipe da contratante.</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista de Gestão da Qualidade</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Painel de indicadores disponibilizado;</li> <li>• Treinamento de repasse do conhecimento, para a equipe operacional e gestora do Mais Gestão, para o uso, manutenção e atualizações futuras do painel criado;</li> <li>• Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 180</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ciclo do Mais Gestão*. Com a entrega da totalidade dos produtos.</li> </ul> <p>*No modelo vigente, ocorre 01 (um) ciclo do Mais Gestão por ano.</p>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 dias</li> </ul>

### S19. Monitoramento dos Resultados do Mais Gestão

<b>Serviço</b>	<b>Monitoramento dos Resultados do Mais Gestão</b>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reunião, com a área gestora do Mais Gestão, para planejamento do monitoramento dos resultados;</li> <li>• Realizar 01 (uma) reunião mensal de monitoria, com carga horária de até 04 UST, com as unidades organizacionais participantes do ciclo vigente do Mais Gestão, como forma de garantir que mesmas internalizem, adequadamente, a adoção das práticas de gestão propostas e também acompanhar o desempenho dos indicadores e práticas em cada unidade;</li> <li>• Cada reunião de monitoria deve ocorrer, preferencialmente, em grupos com até 20 pessoas, tentando, sempre que possível, formar grupos com participantes de unidades organizacionais de perfis/competências semelhantes. Na impossibilidade de agrupar participantes de unidades com perfis/competências similares, o órgão contratante e a empresa contratada avaliarão, conjuntamente, a necessidade de realizar reuniões de</li> </ul>

	<p>monitorias exclusivas para um determinado perfil/competência de unidades organizacionais;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar os resultados das práticas implantadas, interpretando, junto com a equipe técnica da contratante, os valores obtidos na coleta dos indicadores frente às metas estabelecidas, avaliando sua tendência e necessidade de reavaliação;</li> <li>• Elaborar, em conjunto com as equipes técnicas envolvidas da contratante, planos de ação e estabelecer contramedidas para indicadores com desempenho abaixo do esperado.</li> <li>• Todas as reuniões devem ser realizadas na modalidade à distância e gravadas para consultas e compartilhamentos necessários;</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor Sênior de Gestão da Qualidade (Coordenador do Serviço)</li> <li>• Analista de Gestão da Qualidade</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atas das reuniões realizadas, constando a descrição da pauta, dos principais assuntos discutidos e deliberações resultantes;</li> <li>• Relatório contendo a avaliação crítica dos resultados alcançados e das variáveis facilitadoras e restritivas de todo o processo, inclusive indicando recomendações de melhorias;</li> <li>• Plano de ação, para melhorar desempenho abaixo do esperado, nas unidades organizacionais participantes do Mais Gestão;</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 180</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensal e por reuniões de monitoramento realizadas juntos às unidades organizacionais (limitadas até 10 reuniões)</li> </ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 dias</li> </ul>

## S20. Certificação das Unidades

<b>Serviço</b>	<b>Certificação das Unidades</b>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar suporte à equipe gestora do Mais Gestão, na organização e análise dos arquivos e demais formas de evidências previstas para comprovar o atendimento dos requisitos/práticas do Mais Gestão, para cada unidade organizacional;</li> <li>• Prestar suporte à equipe gestora do Mais Gestão, na elaboração de parecer fundamentado sobre o atendimento, ou não, dos requisitos definidos para cumprimento das práticas, pelas unidades participantes;</li> <li>• Prestar suporte à equipe gestora do Mais Gestão, na compilação e revisão de todos os resultados alcançados, indicando a pontuação devida a cada unidade, com parecer fundamentado sobre o atendimento, ou não, dos requisitos definidos para cumprimento das práticas</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista de Gestão da Qualidade</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização do Painel de Indicadores das Práticas, com a compilação do resultado final da certificação;</li> <li>• Planilha com resultado da pontuação individualizada de cada unidade, com o parecer fundamentado de cada requisito/prática, quando não atendido ou atendido parcialmente;</li> <li>• Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</li> </ul>
<b>Quantitativo de UST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 420</li> </ul>
<b>Métrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ciclo do Mais Gestão*. Com a entrega da totalidade dos produtos.</li> </ul> <p>*No modelo vigente, ocorre 01 (um) ciclo do Mais Gestão por ano.</p>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 dias</li> </ul>

**ANEXO II – SERVIÇO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E CRONOGRAMA DE ENTREGAS**

**1) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**S1.1 Revisão do Escritório de Processos**

Serviço	Revisão do Escritório Processos – EPT
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar análise de maturidade atual quanto as práticas de gestão projetos e processos;</li> <li>Definir objetivos e metas para a atuação do escritório na organização;</li> <li>Analisar e propor posicionamento organizacional do Escritório com a definição de missão, visão e objetivos alinhados aos do órgão;</li> <li>Definir relações do Escritório com as demais áreas;</li> <li>Redefinir papéis e responsabilidades, além dos perfis necessários para o Escritório, estruturando modelo de governança BPM;</li> <li>Redefinir método e artefatos para realização dos serviços do Escritório (Metodologia);</li> <li>Elaborar plano de ação para implantação das melhorias;</li> <li>Propor práticas para engajamento e mobilização dos atores envolvidos nas iniciativas de reestruturação e modernização</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Projeto</li> <li>Consultor Sênior de Processos</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de maturidade na gestão de projetos e de processos</li> <li>Métodos e artefatos para a gestão de projetos e de processos (Metodologia)</li> <li>Normativo com modelo de governança</li> <li>Plano de Implantação</li> </ul>

**S1.2 Estruturação/Revisão da Cadeia de Valor, Arquitetura de Processos e Priorização dos Processos Críticos**

Serviço	Estruturação/revisão da Cadeia de Valor, Arquitetura de Processos e priorização dos processos críticos
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coletar informações para estruturação da Cadeia de Valor;</li> <li>Realizar reuniões com especialistas do órgão para conhecer / descrever os macroprocessos, permitindo visualizar o fluxo de atividades, informações, produtos e serviços. Também devem ser coletadas informações para entendimento dos limites dos processos, seus inter-relacionamentos e suas entregas de valor para a sociedade;</li> <li>Realizar reuniões e/ou workshops com gestores das áreas para construir os cenários da cadeia de valor; coletar ideias de melhoria dos processos e priorizar os processos críticos;</li> <li>Realizar reunião com gestores para homologação dos ajustes na cadeia de valor;</li> <li>Realizar reunião para entendimento do impacto dos processos na estratégia e seus “gaps” atuais;</li> <li>Aplicar método para priorização de iniciativas de processos, conforme seu impacto na estratégia;</li> <li>Realizar reunião com a alta administração de homologação da cadeia de valor e lista de processos críticos.</li> </ul>
<b>Perfil profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultor Sênior de Processos</li> <li>Analista de Processos</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório da cadeia de valor do órgão com detalhamento dos macroprocessos e suas respectivas entradas e saídas associadas; processos de cada macroprocesso, assim como as unidades organizacionais; sistemas de informação; regulamentações internas e externas; indicadores; entradas e saídas associadas a cada processo e subprocessos de cada processo, e aos serviços;</li> <li>Arquitetura de Processos com detalhamento da hierarquia de processos englobando o nível de categoria, macroprocesso, grupo de processo e processo; e</li> <li>Listagem de processos críticos</li> </ul>

**S1.3 Avaliação e aperfeiçoamento da estratégia**

Serviço	Avaliação e aperfeiçoamento da estratégia
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar e aprimorar a metodologia de monitoramento da estratégia;</li> </ul>







17	Semana 5	Identificação e análise dos riscos dos objetivos, projetos estratégicos e contratações previstas no Plano Anual de Contratações e propostas para evitar, mitigar ou transferir os riscos
18	Semana 8	Diagnóstico de Integridade
19	Semana 11	Metodologia de Gerenciamento de Riscos implantado
20	Semana 15	Plano de Gerenciamento de Riscos implantado
21	Semana 18	Procedimento de Monitoramento do Plano de gerenciamento de Riscos implantado
22	Semana 20	Mapeamento dos Riscos de Integridade
<b>S1.5 Revisão do Modelo de Gestão da Qualidade e Certificação (Mais Gestão)</b>		
23	Semana 03	Relatório com o diagnóstico situacional do sistema de gestão da qualidade vigente;
24	Semana 07	Descrição da metodologia aperfeiçoada do sistema de gestão da qualidade e certificação;
25	Semana 07	Descrição do perfil das unidades organizacionais aderentes à metodologia aperfeiçoada;
26	Semana 09	Relatório com o detalhamento da estratégia e do plano de expansão para implementação do sistema de gestão da qualidade e certificação;
27	Semana 11	Relatório com a proposição de estrutura organizacional e de pessoal necessária para implementação e controle de todas as fases do sistema de gestão da qualidade e certificação aperfeiçoado;
28	Semana 12	Descrição dos atores, papéis e responsabilidades, das atividades e dos prazos relacionados ao processo de gestão da qualidade;
29	Semana 12	Descrição do perfil da equipe de gestão da qualidade;
30	Semana 14	Fluxogramas dos processos de gestão da qualidade, representado em linguagem BPMN;



	Relatório com a proposição de estrutura organizacional e de pessoal necessária para implementação e controle de todas as fases do sistema de gestão da qualidade e certificação aperfeiçoado	
	Descrição dos atores, papéis e responsabilidades, das atividades e dos prazos relacionados ao processo de gestão da qualidade	
	Descrição do perfil da equipe de gestão da qualidade	
	Fluxogramas dos processos de gestão da qualidade, representado em linguagem BPMN	
	Plano de Comunicação do Sistema de Gestão da Qualidade revisado	
4	Relatório da cadeia de valor do órgão	20%
	Arquitetura de Processos	
	Plano de Gerenciamento de Riscos implantado	
5	Identificação e análise dos riscos dos objetivos, projetos estratégicos e contratações previstas no Plano Anual de Contratações e propostas para evitar, mitigar ou transferir os riscos	10%
	Procedimento de Monitoramento do Plano de gerenciamento de Riscos implantado	
	Mapeamento dos Riscos de Integridade	

O cronograma físico financeiro do serviço S1.6 será executado de acordo com o percentual executado do Plano de Trabalho a ser elaborado pela contratada

### ANEXO III – MODELO DE PLANO DE TRABALHO

#### PLANO DE TRABALHO

NÚMERO DA OS: [número da OS] NOME DO PROJETO: [nome do projeto]

#### 1. Introdução

*Esta seção deve conter os objetivos da demanda.*

#### 2. Escopo

*Definição do escopo específico para atendimento da demanda, incluindo o não-escopo.*

#### 3. Cronograma

*Nesta seção serão demonstradas todas as atividades necessárias para atender a demanda.*

ID	Nome Tarefa	Início planejado	Término planejado	Esforço estimado (USTs)	Nome do recurso/ Perfil utilizado

#### 4. Stakeholders

*Nesta seção informaremos todos os envolvidos no processo de atendimento da demanda.*

Papel	Nome

#### 5. Riscos

*Nesta seção serão registrados os riscos gerenciados para o atendimento da demanda*

## ANEXO IV – DOCUMENTAÇÃO DE APOIO DA INSTITUIÇÃO

### **Informações Gerais**

- Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará:  
[https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2022/04/regimento\\_interno\\_2022.pdf](https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2022/04/regimento_interno_2022.pdf)
- Estrutura Administrativa: <https://www.tjce.jus.br/institucional/organogramas-e-competencias/>
- Estrutura Judiciária: [https://www.tjce.jus.br/seplag/Unid\\_Judiciarias.xls](https://www.tjce.jus.br/seplag/Unid_Judiciarias.xls)

### **Gestão de Projetos**

- Metodologia de Gerenciamento de Projetos do Poder Judiciário do Estado do Ceará:  
[https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2019/01/Metodologia\\_de\\_Gerenciamento\\_V10\\_Ajustes\\_ATA\\_P.pdf](https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2019/01/Metodologia_de_Gerenciamento_V10_Ajustes_ATA_P.pdf)
- Portfólio de Projetos Estratégicos da Gestão 2021-2023:  
<https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2019/01/Portfolio-da-Gestao-2021-2023-Versao-final.pdf>

### **Gestão Estratégica**

- Resolução do Órgão Especial nº 07/2021 - Institui o Plano Estratégico 2030 do Poder Judiciário do Estado do Ceará: <https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2015/09/Resolucao-n.7-Institui-o-Plano-Estrategico-2030-2.pdf>
- Portaria do TJCE nº 872/2022 - Fichas de indicadores e metas institucionais do Plano Estratégico TJCE 2030: [https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2015/09/Portaria-872-2022\\_Indicadores-e-Metas.pdf](https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2015/09/Portaria-872-2022_Indicadores-e-Metas.pdf)
- Plano de Comunicação da Estratégia Institucional:  
<https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2015/09/Plano-de-comunicacao-2021-2023.pdf>

### **Programa Mais Gestão**

- Resolução do Órgão Especial nº 03/2019 - Institui Modelo de Gestão e Certificação para as unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Ceará e dá outras providências: <https://sistemas-internet.tjce.jus.br/includes/mostraAnexo.asp?san=25514>
- Fluxos de implementação do Programa +Gestão:  
<https://www.tjce.jus.br/seplag/MaisGestao/2020/index.html#diagram/addf4a4b-237c-47bd-8538-276b35dc19d5>
- Notícia sobre o resultado das unidades certificadas no 2º Ciclo do Programa +Gestão, evento conjunto com a entrega do Prêmio Destaques do Ano: <https://www.tjce.jus.br/noticias/destaques-do-ano-tjce-premia-unidades-judiciarias-em-reconhecimento-ao-alto-indice-de-productividade-em-2021/>

### **Gestão de Processos:**

- Escritório de Processo de Trabalho: <http://tjce.jus.br/central-conhecimento/escritorio-de-processos-de-trabalho/>
- Metodologia de Gestão por Processos: <https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/metodologia-de-gestao-por-processos/>
- Cadeia Integrada de Processos de Judiciário: <https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/cadeia-integrada-de-processos-de-judiciario/>
- Processos da Área Judiciária: <https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/processos-da-area-judiciaria/>
- Processos da Área Administrativa: <https://www.tjce.jus.br/central-conhecimento/processos-da-area-administrativa/>







(2021)							
ID	ELEMENTO	OBJETIVO	FERRAMENTAS E BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO/ DISPOSITIVO LEGAL	EVIDÊNCIAS (COMO A UNIDADE DEVERÁ COMPROVAR QUE A PRÁTICA É ADOTADA)	CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO	PERÍODO DE REFERÊNCIA	UNIDADE A QUAL ESTE CRITÉRIO SE APLICA
5	Gestão de Processos de Trabalho	Movimentar <u>processos da Tarefa Processos Despachados</u> ou Tarefas Correlatas  Percentual de processos até 3 dias na Tarefa Processos Despachados ou Tarefa Correlatas  Qtde de processos que ficaram até 3 dias na Tarefa no período/Total de processos que entraram na Tarefa no período	Boa Prática	Relatório Extraído pela SETIN (período mensal e acumulado do período de referência a ser definido)	<b>Até 25 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  <b>25 pontos – Se o percentual acima de 95%;</b> <b>15 pontos – Se o percentual a partir de 95% até 90%</b> <b>10 pontos – Se o percentual a partir de 89,99% até 84%</b> <b>05 pontos - Se o percentual a partir de 83,99% até 80%</b> <b>Zero – Se o percentual abaixo de 80%</b>	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável aos Juizados Especiais
6	Gestão de Processos de Trabalho	Movimentar <u>processos da fila Aguardando Análise de Gabinete</u> .  Percentual de processos até 3 dias na fila Ag. Analise de Gabinete.  Qtde de processos que ficaram até 3 dias na Fila no período/Total de processos que entraram na Fila no período	Boa Prática	Relatório Extraído pela SETIN (período mensal e acumulado do período de referência a ser definido)	<b>Até 25 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  25 pontos – Se o percentual acima de 95%; 15 pontos – Se o percentual a partir de 95% até 90% 10 pontos – Se o percentual a partir de 89,99% até 84% 05 pontos - Se o percentual a partir de 83,99% até 80% Zero – Se o percentual abaixo de 80%	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável às Varas de 1º Grau, com e sem Sejud. (Exceto Juizados Especiais e Varas de Execução Penal)  Desconsiderar o requisito, também, para as seguintes Unidades: *VARA ÚNICA DA COMARCA DE MORRINHO S; *4ª VARA DO JURI; * 1ª VARA CIVEL LIMOEIRO DO NORTE; * VARA UNICA DA COMARCA DE AURORA; * VARA UNICA DA COMARCA DE REDENÇÃO
7	Gestão de Processos de Trabalho	Manter todos os processos pendentes de julgamento com até 100 dias sem movimentação. Recorte mensal, sempre no último dia do mês.	Boa Prática	Painel do SEI e/ou Relatório Extraído pela SETIN	<b>Até 60 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  60 pontos – Se o percentual igual a 100% 30 pontos – Se o percentual a partir de 98% até 99,99% 10 pontos – Se o percentual a partir de 96% até 97,99% 05 pontos – Se a percentual a partir de 95% Zero – Se o percentual abaixo de 95%	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável a todas as unidades, (Exceto Varas de Execuções Penais)
8	Gestão de Processos de Trabalho	Manter/Obter 100%: a) o índice de Processos com assunto cadastrado; b) o índice de Conformidade de Classe com a Tabela Processual Unificada do CNJ.	Boa Prática	Indicador do SEI (índice de Processos com assunto cadastrado; e o índice de Conformidade de Classe do CNJ)	<b>Até 20 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  20 pontos – Se o percentual igual a 100% 10 pontos – Se o percentual a partir de 99% até 99,99% 05 pontos – Se o percentual a partir de 98% até 98,99% Zero – Se o percentual abaixo de 98%	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável a todas as unidades
9	Gestão de Processos de Trabalho	Juntar e analisar as petições em tempo hábil.  Percentual de processos até 3 dias na fila Ag. Analise – Juntada de Petição e Ag. Análise – Petições Diversas.  Qtde de processos que ficaram até 3 dias nas Filas no período/Total de processos que entraram nas Filas no período	Boa Prática SAJPG	Relatório Extraído pela SETIN (acumulado do período de referência a ser definido)	<b>Até 25 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  25 pontos – Se o percentual entre 100% e 98%; 15 pontos – Se o percentual a partir de 97% até 97,99% 10 pontos – Se o percentual a partir de 96% até 96,99% 05 pontos – Se o percentual a partir de 95% até 95,99% Zero – Se abaixo de 95%	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável às Varas de 1º Grau, com e sem Sejud. (Exceto Juizados Especiais e Varas de Execução Penal)

11	Gestão de Processos de Trabalho	<p>Analisar cobrança de custas finais em tempo hábil</p> <p>Qtde de processos processos que: - não possuem tarja de gratuidade da justiça; e - tem movimentação de trânsito em julgado (848).</p> <p>No prazo de até 30 dias, após o trânsito em julgado, os processos devem estar com o lançamento da movimentação 51816 - "Custas processuais emitidas" ou 50269 - "Ato ordinatório da cobrança das custas" ou a "4995 - Certidão de Inexistência de Custas Pendentes de Recolhimento" nos autos do processo</p> <p>Qtde de processos com trânsito em julgado sem tarja de gratuidade da justiça com cobrança de custas analisadas/Total de processos com trânsito em julgado do período sem tarja de gratuidade da justiça</p>	Portaria Conjunta N° 428/2020/PRES/CGJCE	Relatório Extraído pela SETIN (acumulado do período de referência a ser definido)	<p><b>Até 25 pontos</b>, distribuídos da seguinte forma:</p> <p>25 pontos – Se o percentual igual a100%; 15 pontos – Se o percentual a partir de 98% até 99,99% 10 pontos – Se o percentual a partir de 96% até 97,99% 05 pontos – Se o percentual a partir de 95% até 95,99% Zero – Se abaixo de 95%</p>	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável as unidades de 1º Grau, com competência cível, (exceto Juizados Especiais)
12	Gestão de Processos de Trabalho	<p>Gestão da Rotina. Acompanhar os indicadores e práticas, por meio do Boletim de Processo, indicando as ocorrências no período; planejando e monitorando as ações resultantes da análise e do planejamento da estratégia e trabalhando em procedimentos internos para impactar no resultado: <u>Acompanhar o Boletim do Processo.</u></p>	<b>Boletim do Processo (BP)</b>	<p>Boletim do Processo (BP) elaborado e validado pelo Escritório de Processos de Trabalho (EPT) mensalmente.</p> <p>Enviar até o 5º dia útil do mês subsequente ao período de referência. (Ex: enviar até 05/SET o BP referente ao mês de Agosto)</p> <p>O 1º BP a ser enviado deve ser referente ao mês de Agosto.</p> <p>Enviar para o e-mail da Coord. da Qualidade: <a href="mailto:gestao.qualidade@tjce.jus.br">gestao.qualidade@tjce.jus.br</a></p>	<p><b>Até 40 pontos</b>, distribuídos da seguinte forma:</p> <p>40 pontos – Se elaborado 100% dos BPs possíveis a partir da Oficina do +GESTÃO até 30/10; 20 pontos – Se elaborado no mínimo 50% dos BPs possíveis a partir da Oficina do +GESTÃO até 30/10; Zero – Se elaborado menos de 50% dos BPs possíveis a partir da Oficina do +GESTÃO até 30/10;</p>	01/08/21 a 30/10/21	Aplicável a todas as unidades

**Considerações:**

1. Para quaisquer dos critérios que não forem possíveis de serem aferidos por limitação técnica (impossibilidade de extrair dados ou emitir relatórios, por exemplo), serão desconsiderados para fins de pontuação.
2. A SEPLAG poderá alterar a qualquer tempo, desde que antes do início do período da auditoria, os critérios de auditoria e/ou pontuação acima listados. Caso isso ocorra, as unidades participantes serão devidamente notificadas.
3. Os requisitos ID 1, 2, 3, 4 10 e 13 foram excluídos por impossibilidade técnica de aferição/ realização.
4. O requisito ID 6 deixou de ser aplicável para algumas unidades, conforme indicado na tabela acima.
5. O requisito ID 5 sofreu alteração na sua especificação (coluna Objetivo).

REQUISITOS E PONTUAÇÃO DO 2º CICLO DO +GESTÃO (2021)

ID	ELEMENTO	OBJETIVO	FERRAMENTAS E BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO/ DISPOSITIVO LEGAL	EVIDÊNCIAS (COMO A UNIDADE DEVERÁ COMPROVAR QUE A PRÁTICA É ADOTADA)	CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO	PERÍODO DE REFERÊNCIA	UNIDADE A QUAL ESTE CRITÉRIO SE APLICA
1	Produtividade	Reduzir o acervo processual	Acervo	- Regras do Justiça em Números - Aferição por meio do SEI	<b>Até 40 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  <b>40 pontos – Redução acima de 20% nos Pendentes de Baixa;</b> <b>20 pontos – Redução de 10% a 20% nos Pendentes de Baixa</b> <b>10 pontos – Redução de 1% a 9% nos Pendentes de Baixa.</b>	Situação em OUT/2021 comparado DEZ/2020	Aplicável a todas as unidades
2	Produtividade	Aumentar a quantidade de julgamentos por servidor	Sentenças	Regras do Justiça em Números - Aferição por meio do SEI	<b>Até 30 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  <b>30 pontos – Aumento acima de 20% na produção de sentenças por servidor;</b> <b>20 pontos – Aumento de 10% a 20% na produção de sentenças por servidor;</b> <b>10 pontos – Aumento de e 1% a 9% na produção de sentenças por servidor.</b>	De JAN/2021 a OUT/2021 comparado a igual período do ano anterior	Aplicável a todas as unidades (exceto para a 1ª Vara Cível da Comarca de Limoeiro do Norte, 1ª Vara Cível de Barbalha, 2ª Vara Cível de Barbalha e 1ª Vara Cível de Morada Nova)
3	Produtividade	Reduzir a taxa de congestionamento	Taxa de Congestionamento	- Regras do Justiça em Números - Aferição por meio do SEI	<b>Até 40 pontos, distribuídos da seguinte forma:</b>  <b>40 pontos – Redução acima de 2 pontos percentuais na taxa;</b> <b>20 pontos – Redução de 1 a 2 pontos na taxa;</b> <b>10 pontos – Redução de 0 a 1 p.p na taxa.</b>  <b>Período de referência: situação em OUT/2020 comparado DEZ/2020</b>	Situação em OUT/2021 comparado DEZ/2020	Aplicável a todas as unidades (exceto para a 1ª Vara Cível da Comarca de Limoeiro do Norte, 1ª Vara Cível de Barbalha, 2ª Vara Cível de Barbalha e 1ª Vara Cível de Morada Nova)

**Considerações:**

1. Para quaisquer dos critérios que não forem possíveis de serem aferidos por limitação técnica (impossibilidade de extrair dados ou emitir relatórios, por exemplo), serão desconsiderados para fins de pontuação.
2. A SEPLAG poderá alterar a qualquer tempo, desde que antes do início do período da auditoria, os critérios de auditoria e/ou pontuação acima listados. Caso isso ocorra, as unidades participantes serão devidamente notificadas.
3. Para as unidades 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE LIMOEIRO DO NORTE, 1ª VARA CÍVEL DE BARBALHA, 2ª VARA CÍVEL DE BARBALHA e 1ª VARA CÍVEL DE MORADA NOVA é considerado o ACERVO (ID.1) de JANEIRO/21, pois as mesmas não possuíam acervo em DEZEMBRO/20;
4. Para as unidades 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE LIMOEIRO DO NORTE, 1ª VARA CÍVEL DE BARBALHA, 2ª VARA CÍVEL DE BARBALHA e 1ª VARA CÍVEL DE MORADA NOVA teve-se de EXCLUIR os requisitos de ID.2 e ID.3, por possuírem base histórica inferior a 12 meses, impossibilitando o comparativo do desempenho com igual período de 2021; e
5. No caso das unidades de competência exclusiva de juizado especial criminal, os requisitos de Acervo, Sentenças e Taxa de Congestionamento considerarão também a tramitação de TCO.



Plano de Comunicação do Programa Mais Gestão:



**Estado do Ceará**  
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça**



**Plano de  
Comunicação do  
Programa +GESTÃO  
2019-2020**

Realização:

Secretaria de Planejamento e Gestão  
e  
Assessoria de Comunicação



## Índice

1. Apresentação .....	03
2. Programa +Gestão: um breve contexto .....	03
3. Objetivos do Plano .....	04
4. Público-Alvo .....	04
5. Canais de Comunicação .....	05
6. Linha Criativa a ser Adotada .....	05
7. Gatilhos para as Ações de Comunicação .....	06
8. Vigência do Plano .....	06
9. Macro-Ações do Plano .....	07
10. Acompanhamento e Avaliação dos Resultados.....	13
11. Equipe Responsável .....	14
12. Aprovação .....	14



## 1. Apresentação

Tomar as decisões ao longo do caminho até pode dar certo, mas sem planejamento a probabilidade de um negócio, projeto ou ideia aproveitar todas as oportunidades que poderia, ou alcançar resultados ainda melhores, diminui muito. Portanto, a partir da reflexão deste pensamento é possível compreender melhor a importância de um bom plano de comunicação para o sucesso de um projeto.

O plano de comunicação apresentado neste documento refere-se ao **Projeto Estratégico** do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, a ser implementado ao longo da Gestão 2019-2020, e intitulado de **Implantação de Certificação de Excelência em Gestão nas Unidades Judiciárias**. Como o projeto objetiva a **implantação do Programa +GESTÃO e as fases de ambos** estão intrinsecamente relacionadas, ao longo de todo este documento reportar-se-á ao mesmo como o **Plano de Comunicação do Programa +GESTÃO**.

Com efeito, o Plano de Comunicação do Programa +GESTÃO contempla ações de comunicação idealizadas pela Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag) em conjunto com a Assessoria de Comunicação (Ascom) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), com vistas a **divulgar, para os públicos interno e externo, informações e resultados relacionados ao 1º ciclo do Programa + GESTÃO**.

## 2. Programa +GESTÃO: um breve contexto

O +GESTÃO é um programa de certificação em gestão da qualidade e gestão judiciária, desenvolvido pela SEPLAG e instituído pela Resolução do Órgão Especial nº 03, de 07 de fevereiro de 2019.

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados e o desempenho das unidades organizacionais, por meio do aperfeiçoamento dos métodos de trabalhos, com base em elementos como gestão estratégica, gestão de processos, gestão de pessoas, satisfação do cliente e ambiente de trabalho, o +GESTÃO compõe um dos dois eixos (o da qualidade) do Prêmio da Unidade Destaque do Ano, cuja cerimônia de premiação está prevista para ocorrer em dezembro de 2020.



Já o Projeto Estratégico *Implantação de Certificação de Excelência em Gestão nas Unidades Judiciárias* visa a implantação do 1º ciclo do +GESTÃO, ao longo do ano de 2020, em unidades judiciárias atendidas pelas Secretarias Judiciárias de 1º ou 2º grau. Entretanto, já em 2019 o projeto tem executado ações estruturantes como: definição de metodologias, práticas de gestão e produção de conteúdos que viabilizem as fases de implantação do +GESTÃO.

### 3. Objetivos do Plano

- Despertar o interesse e impulsionar a adesão das unidades judiciárias ao Programa +GESTÃO;
- Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE, de modo que compreendam o propósito das ações, reconheçam e valorizem suas ações;
- Contribuir para dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público externo do TJCE, ressaltando os esforços do Tribunal no sentido de garantir a melhoria de sua gestão, da qualidade dos serviços prestados e do ganho de produtividade;
- Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados em cada uma das etapas de realização do Programa;
- Garantir o alinhamento e coesão com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE, sobretudo as relacionadas ao Programa Celeridade e ao Prêmio das Unidades Destaque.

### 4. Público Alvo

#### • Interno

- Magistrados;
- Gestores; e
- Colaboradores em geral (servidores, estagiários e prestadores de serviços).

#### • Externo

- Instituições do Poder Público;
- Entidades classistas e sindicais;
- Sociedade em geral.



## 5. Canais de Comunicação

---

### On-Line

- ✓ TJNet (Intranet);
- ✓ Site;
- ✓ Blog do +GESTÃO;
- ✓ Redes sociais (whatsapp, instagram, youtube, facebook etc)
- ✓ E-mail marketing (Boletim Gestão em Ação);

### Off-Line

- ✓ Vídeos;
- ✓ Programa de TV ("Judiciário em Evidência");
- ✓ Material gráfico impresso (cartazes, banner físico, adesivos, blocos de anotações etc)
- ✓ Eventos
- ✓ Assessoria de Imprensa;

Dentre outros que tiverem disponíveis à época e forem considerados oportunos e viáveis.

## 6. Linha Criativa a ser Adotada

---

Para buscar atenção, interesse, visibilidade e o engajamento do público-alvo pretendido serão adotadas duas linhas criativas:

- I. Elaboração de conteúdos atrativos, com visual e estética que transmitam ideia de alto nível de qualidade e profissionalismo, além de linguagem clara, concisa e direta, que promova o máximo de *clicks/views* do público-alvo; e
- II. Construção de conteúdos relevantes, que visem o relacionamento e interação com o público-alvo.

## 7. Gatilhos para as Ações de Comunicação

O +GESTÃO possui 05 (cinco) fases bem delimitadas para sua implementação:



Figura 01 – Fases da Implantação do Programa +GESTÃO

A estratégia de comunicação do +GESTÃO contemplará cada uma destas fases e em cada uma delas existirão atividades consideradas “gatilhos”, que acionarão demandas de comunicação da SEPLAG para a ASCOM. Estes gatilhos e demandas serão identificados no tópico a seguir, onde serão tratadas as “Ações de Comunicação” do plano.

A Coordenadoria de Gestão da Qualidade, unidade administrativa vinculada à Secretaria de Planejamento e Gestão e responsável pela implementação do +GESTÃO, acionará a ASCOM, com pelo menos 30 dias de antecedência ao início de cada fase do +GESTÃO, para, em conjunto, atualizarem e refinarem o planejamento e cronograma das ações de comunicação a serem executadas.

Além disso, a Coordenadoria de Gestão da Qualidade informará a ASCOM sempre que houver um gatilho de comunicação e a demandará, quando for o caso, a execução do plano conforme elaborado.

## 8. Vigência do Plano

A vigência das ações deste Plano coincidirá com o cronograma de implantação do 1º ciclo do +GESTÃO, conforme discriminado na tabela abaixo:



Cronograma do +GESTÃO/ Vigência do Plano de Comunicação															
FASE	ANO/MÊS														
	2019			2020											
	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1. Seleção das Unidades															
2. Implantação Assistida															
3. Implantação Interna															
4. Auditoria															
5. Certificação															

Tabela 01 – Cronograma de implantação do 1º ciclo+GESTÃO e Vigência do Plano de Comunicação

### 9. Macro-Ações do Plano

Considerando não haver histórico em anos anteriores da implantação do +GESTÃO, muito menos do seu Plano de Comunicação; e considerando se tratar de um planejamento de longo prazo, avalia-se como um esforço desnecessário, neste momento, a especificação detalhada e precisa das ações e do cronograma deste plano.

O detalhamento preciso das ações de comunicação, bem como do cronograma de execução, serão definidos por “ondas”, à medida que for adentrar em uma nova fase do +GESTÃO, com pelo menos 30 dias de antecedência, conforme já mencionado no item anterior.

Com efeito, apresentar-se-á a seguir um Macro Plano de Ação, que servirá como um guia norteador, para as unidades responsáveis por este plano, para quando for chegado o momento de detalhá-lo.

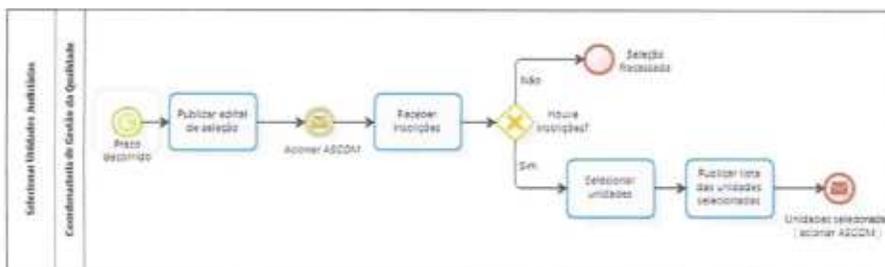


Figura 02 - Fluxo do Processo +GESTÃO – Selecionar Unidades

HISTÓRICO DE AÇÕES							
FASE 1 – SELEÇÃO DAS UNIDADES							
Categoria	Ação	Objetivo	Canal	Público-alvo	Período	Responsável	Custos
Preparação para o início da Fase 1	Evento para lançamento do Prêmio Unidade Destaque do Ano	Lançar o Prêmio Unidade Destaque e promover o +GESTÃO	Evento/Palestra	Magistrados e Servidores	SET/2019	Presidência	-
1. Publicação do edital de seleção;  2. Publicação da lista das unidades selecionadas	Publicação de matérias na TJNet	1. Despertar o interesse e impulsionar a adesão das unidades judiciárias ao Programa +GESTÃO;	Intranet	Magistrados e Servidores	OUT a DEZ/2019	Ascom	-
	Publicação de Mega Banner Eletrônico Fixo	2. Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE					
	Envio de cards para grupos de Whatsapp de magistrados	Despertar o interesse e impulsionar a adesão das unidades judiciárias ao Programa +GESTÃO	Whatsapp	Magistrados	OUT a DEZ/2019	Ascom	-
	Envio de e-mail marketing para as unidades judiciárias dentro do perfil do edital	Despertar o interesse e impulsionar a adesão das unidades judiciárias ao Programa +GESTÃO	E-mail marketing	Magistrados e Servidores	OUT a DEZ/2019	Ascom	-
	Divulgar o +GESTÃO em ações de comunicação relativas ao Programa Celeridade e ao Prêmio Unidade Destaque do Ano, caso exista.	Garantir o alinhamento e coerência com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE	Diversos	Magistrados e Servidores	OUT a DEZ/2019	Ascom	-

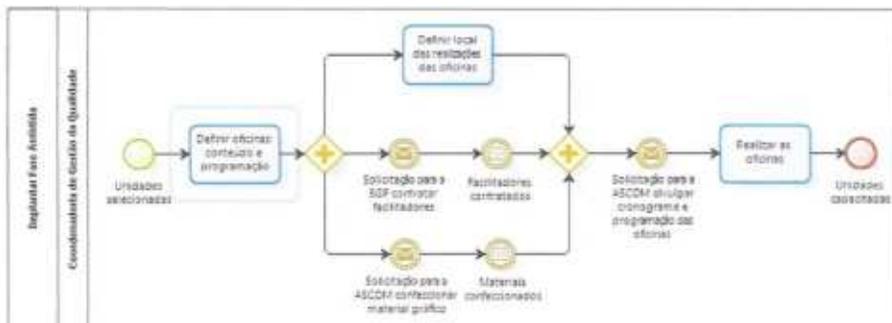


Figura 03 - Fluxo do Processo +GESTÃO – Implantação da Fase Assistida

PLANO DE AÇÃO							
FASE 2 – IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA							
Catálogo	Ação	Objetivos	Canal	Público-alvo	Período	Responsável	Custos
Preparação prévia à realização das oficinas	Confeção de banner físico com logomarca +GESTÃO	Usar como cenário em locais onde se deseja fortalecer a marca e ações do +GESTÃO (ex: nas oficinas, palestra de abertura e encerramento, plano de fundo de entrevistas etc).	Banner físico	Magistrados e servidores	DEZ/19 a JAN/20	Ascom	A definir
	Criação e confecção de material gráfico impresso de apoio das oficinas e divulgação do +GESTÃO	Reforçar a fixação da marca +GESTÃO para o público participante das oficinas;  Transmitir, para o público participante, a mensagem de importância que o TJCE tem dado ao momento e ao Projeto.  Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados	Material impresso, tipo:  1. Bloco de anotações, calendário, canetas, etc com a logomarca do +GESTÃO  2. Adesivo/ cartaz para identificação , in loco, da unidade participante do +GESTÃO.	Magistrados e servidores	DEZ/19 a JAN/20	Ascom	A definir
	Publicação do calendário de realização das Oficinas	Dar transparência e garantir a reserva do agenda do público participante.  Aumentar adesão/consulta ao Blog do +GESTÃO	Blog do +GESTÃO na Intranet  - E-mail para as Unidades participantes  - Whatsapp  - Notícia Intranet	Magistrados e servidores participantes do +GESTÃO	DEZ/19	Coord. De Qualidade (Blog)  E  Ascom (demais unidades)	-



Durante o período de realização das Oficinas	Palavra do Presidente ou Secretário Seplag, para abertura dos trabalhos e boas-vindas aos participantes do +GESTÃO	Marcar a abertura oficial dos trabalhos de implantação do +GESTÃO  Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados;	Evento (pode ser vídeo gravado ou Live para apresentar no dia)	Magistrados e Servidores participantes das Oficinas	JAN a FEV/2020 (no 1º dia das Oficinas)	Presidência/ Secretário Seplag	-
	Gravação de vídeos e fotos dos melhores momentos e depoimentos dos participantes durante a realização das oficinas	1. Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados;  2. Despertar o interesse dos gestores de unidades judiciárias em participar do próximo ciclo GESTÃO  3. Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE;	- Vídeo; - Intranet; - Redes Sociais;	Magistrados e servidores	JAN a ABR/20	Ascom	-
	Publicação de matérias na TJNet	Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE	Intranet	Magistrados e Servidores	JAN a ABR/20	Ascom	-
	Publicação de notícias no Site e nas redes sociais do TJCE	1. Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público externo e interno do TJCE	Site e Redes Sociais	- Sociedade em geral; Magistrados e servidores	JAN a ABR/20	Ascom	-
	Divulgar o +GESTÃO em ações de comunicação relativas ao Programa Celeridade e ao Prêmio Unidade Destaque do Ano, caso exista.	Garantir o alinhamento e coesão com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE.	Diversos	Magistrados e Servidores	JAN a ABR/20	Ascom	-



Figura 04 - Fluxo do Processo +GESTÃO – Implantação de Fase Interna

PLANO DE AÇÃO							
FASE 3 – IMPLANTAÇÃO INTERNA/ REMOTA							
Garfido	Ação	Objetivo	Canal	Público-alvo	Período	Responsável	Custo
Quando iniciar a Implantação Interna	Produção de matéria humanizada mostrando o perfil das unidades participantes e do magistrado à sua frente, seus desafios e perspectivas, o dia-a-dia dos servidores lotados nestas unidades e avaliação sobre o que estão achando de participar do +GESTÃO.	Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados;  Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público externo e interno do TJCE.	-Video; - Intranet; - Redes Sociais; - E-mail marketing (Boletim Gestão em Ação)	Magistrados e Servidores	ABR a OUT/20	Ascom	-
	Publicação de conteúdos voltados ao tema "Gestão" e relacionados aos Elementos trabalhados no +GESTÃO.	Motivar as unidades participantes do Programa +GESTÃO para que estejam comprometidas e engajadas na busca dos resultados esperados;  Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE.	- E-mail das unidades participantes	Magistrados e Servidores participantes	MAR a OUT/20	Coord. da Qualidade (Blog) Ascom (E-mail.mkt)	-
	Divulgar o +GESTÃO em ações de comunicação relativas ao Programa Celeridade e ao Prêmio Unidade Destaque do Ano, caso exista.	Garantir o alinhamento e coesão com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE.	- Diversos (Tentar viabilizar Programa na TV, no Judiciário em Evidência)	Magistrados e Servidores	MAR a OUT/20	Ascom	-

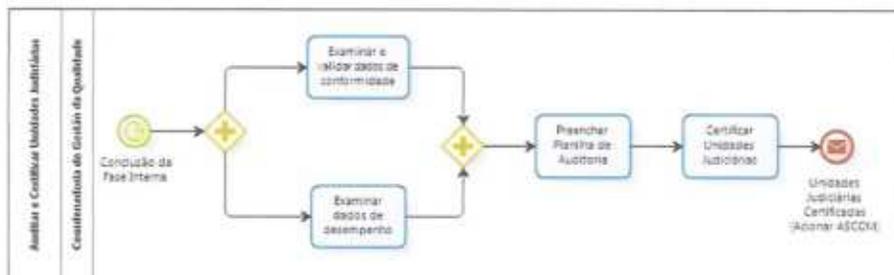


Figura 05 - Fluxo do Processo +GESTÃO - Auditoria e Certificação

PLANO DE AÇÃO							
FASE 4 - AUDITORIA							
Catálogo	Ação	Objetivo	Canal	Público-alvo	Período	Responsável	Custos
Quando iniciar a fase de Auditorias	Publicação de notícia resultando a nova fase do +GESTÃO e já fazendo a deixa para a fase final de Certificação e Premiação.	Mantém o relacionamento com o público-alvo, mantendo-o informado e atualizado do andamento do Projeto.  Dar visibilidade ao Programa +GESTÃO junto ao público interno do TJCE.	- Intranet; - Blog do +GESTÃO - E-mail marketing	Magistrados e Servidores	JAN a ABR/20	Ascom	-
	Divulgar o +GESTÃO em ações de comunicação relativas ao Programa Celeridade e ao Prêmio Unidade Destaque do Ano, caso exista.	Garantir o alinhamento e coesão com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE.	Diversos	Magistrados e Servidores	JAN-ABR/20	Ascom	-

PLANO DE AÇÃO							
FASE 5 - CERTIFICAÇÃO							
Catálogo	Ação	Objetivo	Canal	Público-alvo	Período	Responsável	Custos
Após conclusão das Auditorias	Emissão de certificado impresso	Reconhecimento simbólico do resultado alcançado pela unidade	Impresso	Juiz responsável pela unidade	08/12/20	Coord. da Qualidade	-



Após conclusão das Auditorias	Edição/compilação dos melhores momentos dos vídeos gravados ao longo de todo o 1º Ciclo do +GESTÃO	Apresentar no dia do evento de Premiação das Unidades Destaque.  Despertar o interesse das demais unidades judiciárias em participar do próximo ciclo do Programa +GESTÃO;	Vídeo	Participantes do evento de premiação das unidades destaque do ano	DEZ/20	Ascom	-
	Cobertura jornalística completa no dia do evento para Premiação da Unidade Destaque, dando enfoque no +GESTÃO	- Filmagem do evento; - Coleta de depoimento (vídeo e/ou áudio) das unidades certificadas; - Fotos dos representantes das unidades certificadas; - Notícias na Intranet e Site, com o registro da cobertura do evento; - Postagem nas redes sociais; - Diaparo de releases para cobertura de imprensa (antes, durante e após o evento)	- Diversos	Público Interno e Externo	08/12/20	Ascom	-
	Divulgar o +GESTÃO em ações de comunicação relativas ao Programa Celeridade e ao Prêmio Unidade Destaque do Ano, caso exista.	Garantir o alinhamento e coesão com outras estratégias de comunicação institucional do TJCE.	Diversos	Magistrados e Servidores	DEZ/20	Ascom	-

## 10. Acompanhamento e Avaliação dos Resultados

O acompanhamento e avaliação do Plano de Comunicação serão contínuos e periódicos, conforme detalhado na tabela abaixo:

Acompanhamento e Avaliação do Plano de Comunicação do +GESTÃO				
Objetivo	Meio	Periodicidade	Emissor (responsável)	Receptor (Interessado)
1. Comunicar toda ação de comunicação que for, ou deixar de ser, executada conforme o plano.	E-mail Whatsapp	No próximo dia útil após a ação ter ocorrido, ou que deveria ter ocorrido.	Representante da ASCOM	Representantes da Seplag.
2. Análise geral dos resultados das ações adotadas até o período e revisão/discussão sobre as próximas ações previstas no plano.	Reunião	Mensal, ou sempre que requisitado pela SEPLAG ou ASCOM	Representantes Seplag	Representante da ASCOM

Tabela 02 – Acompanhamento e Avaliação do Plano de Comunicação

- As ações reportadas pelo representante da ASCOM (objetivo 1) serão registradas pelo Gerente do Projeto (GP), em planilha específica para este fim;
- As deliberações e assuntos tratados nas reuniões mensais para análise do plano (objetivo 2) serão evidenciadas em Ata e/ou outro tipo de documento que permita identificar os assuntos tratados e deliberados; e
- Toda a documentação referente ao Plano e ao seu Acompanhamento ficará disponível no SVN, na pasta do Projeto de Certificação das Unidades Judiciárias (PJSEPLAG2019001).

## 11. Equipe Responsável

- **Elaboração, execução e Acompanhamento do Plano de Comunicação do +GESTÃO:** Gerência de Desenvolvimento Organizacional da Secretaria de Planejamento e Gestão, por meio da Coordenadoria de Gestão da Qualidade, e Assessoria de Comunicação do TJCE.

## 12. Aprovação

Fortaleza, de dezembro de 2019.



Sérgio Mendes de Oliveira Filho

Secretário de Planejamento e Gestão



Ilo Santiago Júnior

Chefe da Assessoria de Comunicação