

Contrato N° 107-2022

Processo Administrativo N° 8506432-25.2022.8.06.0001

| | |
|------------------------------|---|
| Objeto da Contratação | Consultoria para Definição do Modelo de Atendimento |
| Item do P.A. | 4.3 |
| Componente | Componente 1 - Transformação digital no aprimoramento dos serviços à população |
| Produto | 1.4 – Atendimento à população modernizado e aperfeiçoado |
| Projeto | 1.4.2 - Humanização do Atendimento |
| Unidade Cogestora | Diretoria do Fórum Clovis Beviláqua |
| Unidade Orçamentária | Presidência |

CONTRATO

Consultoria para Definição do Modelo de Atendimento

Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – PROMOJUD

GN- 2350- Método SQC

EMPRÉSTIMO N° CE 5248/OC-BR

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO-BID

Novembro/2022

Este Contrato é celebrado em 28 de novembro de 2022, entre o **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**, inscrito no CNPJ sob o nº 09.444.530/0001-01, situado na Av. General Afonso Albuquerque Lima S/N - Cambeba Cep: 60822-325, Fortaleza-CE, representado nesse ato por sua Presidente, **Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **Ernst & Young Assessoria Empresarial Ltda**, inscrita no CNPJ sob o nº 59.527.788/0001-31, representada nesse ato por **Maria Eugênia Rocha**, doravante denominada CONSULTOR, cujo escritório está situado no SHS 06 Conjunto A Bloco A sala 105, Ed Brasil 21, Brasília, DF 70.316-000.

Considerando que:

- a) O contratante tem interesse em que o Consultor preste os serviços assinalados a seguir, e
- b) O consultor está disposto a prestar esses serviços;

Portanto, as partes acordam o seguinte:

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|-------------------------|---|-------------------------|---|-------------------------|
| 1. Serviços | 1.1 O Consultor prestará os serviços (“Serviços”) especificados no Anexo A, “Descrição dos Serviços”, que faz parte integral deste Contrato. 1.2 O Consultor apresentará os relatórios ao CONTRATANTE na forma e dentro dos prazos indicados no Anexo B, “Relatórios e Produtos”. | | | | | | |
| 2. Prazos | 2.1 O Consultor prestará os Serviços durante o período iniciado em [inserir data de início] até [inserir data de término], ou durante qualquer outro período em que as Partes possam acordar posteriormente por escrito. | | | | | | |
| 3. Pagamentos | <p>3.1 Valor Máximo</p> <p>(a) O CONTRATANTE pagará ao Consultor uma quantia não superior a R\$ 1.039.000,00 (um milhão e trinta e nove mil reais) pelos Serviços prestados conforme indicado no Anexo A.</p> <p>(b) Essa quantia foi estabelecida entendendo-se que inclui todos os custos e lucros para o Consultor, assim como qualquer obrigação tributária a que possa estar sujeito sendo.</p> <p>3.2. Cronograma de Pagamentos</p> <p>(a) O calendário de pagamentos será o seguinte:</p> <table border="1" data-bbox="592 1850 1350 2029"> <tr> <td data-bbox="592 1850 671 2029">i</td> <td data-bbox="671 1850 887 2029">Diagnóstico situacional</td> <td data-bbox="887 1850 1206 2029">Relatório de prospecção e indicação ao final dos requisitos da ferramenta</td> <td data-bbox="1206 1850 1350 2029">1% do valor do contrato</td> </tr> </table> | | | i | Diagnóstico situacional | Relatório de prospecção e indicação ao final dos requisitos da ferramenta | 1% do valor do contrato |
| i | Diagnóstico situacional | Relatório de prospecção e indicação ao final dos requisitos da ferramenta | 1% do valor do contrato | | | | |



| | | | |
|-----|---|---|--------------------------|
| | | omnichannel mais indicada CONTRATANTE | 15% do valor do contrato |
| | | Relatório de contexto Relatório de mapeamento da estrutura organizacional Relatório de mapeamento de processos de atendimento Relatório dos recursos humanos Relatório da Infraestrutura tecnológica do atendimento Relatório das instalações físicas e outros recursos Relatório consolidado do diagnóstico situacional do atendimento | |
| ii | Definição da visão, propósito, valores e missão | Relatório da visão, propósito, valores e missão | 2% do valor |
| iii | Modelo de atendimento humanizado | Novo modelo de atendimento humanizado do CONTRATANTE e a Política de Humanização (Relatório) | 5% do valor do contrato |
| iv | Modelo de atendimento humanizado específico | Novo modelo de atendimento humanizado específico do CONTRATANTE (Relatório) | 3% do valor do contrato |
| v | Estruturação e indicação dos perfis da equipe técnica | Definição dos perfis profissionais padrão e inclusivo Avaliação da equipe existente | 5% do valor do contrato |



| | | | | |
|--|------|---|--|--------------------------|
| | | para realização de atendimento humanizado e inclusivo | dentro dos perfis definidos | |
| | vi | Capacitação em atendimento humanizado | Plano de capacitação para o atendimento humanizado, instrumentos de capacitação e elaborados e aplicados | 25% do valor do contrato |
| | vii | Implementação do modelo de atendimento humanizado | Novo modelo de atendimento e atendimento inclusivo implementados | 7% do valor do contrato |
| | viii | Monitoramento e avaliação do atendimento | Metodologia de avaliação do atendimento | 4% do valor do contrato |
| | ix | Pesquisa modelo de avaliação de satisfação do atendimento e estrutura necessária | Modelo de pesquisa de satisfação do atendimento; Definição da estrutura necessária a implementação do núcleo; | 3% do valor do contrato |
| | x | Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades | Manuais de organização, funções e procedimentos / Atividades do novo modelo de atendimento humanizado do CONTRATANTE | 2% do valor do contrato |
| | xi | 13.1 Insumos para Confecção de Editais de pregão e Termos de Referência para a ferramenta omnichannel | Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas | 3% do valor do contrato |

| | | | | |
|--|------|---|--|-------------------------|
| | | 13.2 Insumos para Confecção de Editais de Pregão e Termos de Referência para os Produtos Indicados | Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas | 1% do valor do contrato |
| | xii | Acompanham ento e validação da implantação da plataforma omnichannel e/ou outros serviços a serem contratados | Acompanhamento da contratação da plataforma ou serviço identificados e validação dos mesmos em operações | 7% do valor do contrato |
| | xiii | Inovação e Mudança | Plano de inovação e mudanças | 4% do valor do contrato |
| | xiv | Melhoria das ouvidorias do PJCE | Novo modelo otimizado de atendimento nas ouvidorias | 5% do valor do contrato |
| | xv | Aprimorament o do Plano de Comunicação Institucional do Atendimento | Plano de comunicação institucional do atendimento aprimorado | 5% do valor do contrato |
| | xiv | Reunião final | Relatório final | 3% do valor do contrato |
| <p>(b) Da parcela referente à Remuneração do Consultor, o CONTRATANTE deduzirá as seguintes parcelas:</p> <p>(i) 11 % de INSS;</p> <p>(ii) 5 % de Imposto sobre Serviços (ISS); e</p> <p>(iii) IR conforme Tabela do IRRF.</p> <p>(c) As despesas de viagens e diárias ficarão por conta do CONTRATANTE.</p> | | | | |
| 3.3 Condições de Pagamento | | | | |

| | |
|---|---|
| | Os pagamentos serão efetuados em Reais (R\$), dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da apresentação pelo Consultor das faturas com cópia para o Coordenador designado na Cláusula 4. |
| 4. Administração do Projeto | <p>4.1 Coordenador</p> <p>O CONTRATANTE designa o Sr Nelson Ricardo de Moraes Nogueira como Coordenador do CONTRATANTE, que será responsável pela coordenação das atividades contempladas neste Contrato, aceitação e aprovação por parte do CONTRATANTE dos relatórios ou outros elementos que devem ser fornecidos, e o recebimento e aprovação das faturas para os pagamentos.</p> <p>4.2 Relatórios e Produtos</p> <p>Os relatórios e produtos enumerados no Anexo B, “Relatórios e Produtos”, deverão ser apresentados durante o trabalho e constituirão a base para os pagamentos que deverão ser efetuados conforme indicado na Cláusula 3.</p> |
| 5. Padrão de Desempenho | 5.1- O Consultor se compromete a prestar os Serviços de acordo com as normas mais elevadas de competência e integridade ética e profissional. |
| 6. Confidencialidade | 6.1- O Consultor não poderá revelar nenhuma informação confidencial ou de propriedade do CONTRATANTE relacionada com os Serviços, este Contrato ou as atividades ou operações do CONTRATANTE sem o consentimento prévio por escrito deste último. |
| 7. Propriedade dos Relatórios e Produtos | 7.1- Todos os estudos, relatórios, gráficos, programas de computação ou outros produtos preparados pelo Consultor para o CONTRATANTE em virtude deste Contrato serão de propriedade do CONTRATANTE. |
| 8. Impedimentos | <p>8.1- O Consultor concorda que, tanto durante a vigência deste Contrato como após o seu término, ele e seus afiliados estarão desqualificados para o fornecimento de bens, execução de obras ou prestação de serviços resultantes de ou diretamente relacionados aos Serviços de Consultoria para a preparação e a implementação do projeto.</p> <p>8.2 - O Consultor poderá executar serviços de consultoria ao CONTRATANTE que não caracterizem um conflito de interesse. A equidade e a transparência no processo de seleção requerem que os consultores ou seus associados, competindo para uma tarefa específica, não obtenham qualquer vantagem indevida por haverem prestado serviços de consultoria relacionados à tarefa em questão.</p> |

| | |
|--|---|
| | |
| 9. Seguros | 9.1 - O Consultor será responsável por contratar os seguros pertinentes. |
| 10. Sub- rogação | 10. 1- O Consultor não poderá ceder este Contrato ou subcontratar nenhuma parte do mesmo. |
| 11. Legislação Aplicável e idioma | 11. 1- O Contrato é regido pelas leis do Brasil e o idioma do Contrato é o Português falado no Brasil. |
| 12. Soluções de Controvérsias | 12.1- Toda controvérsia surgida deste Contrato que as Partes não possam solucionar de forma amigável deverá ser submetida a processo judicial conforme a lei do Brasil. |
| 13. Práticas Proibidas | <p>13.1 Práticas Proibidas Cláusula aplicável para os contratos de empréstimo assinados de acordo com a Política GN-2350-15 https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=ezshare1132444900-24606</p> <p>O Banco requer que todos os Mutuários (inclusive beneficiários de doações), órgãos executores e órgãos CONTRATANTES, bem como todas as empresas, entidades ou indivíduos que estejam atuando como proponentes ou participando de atividades financiadas pelo Banco, inclusive, entre outros, requerentes, licitantes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários (inclusive seus respectivos funcionários, empregados e representantes, sejam suas atribuições expressas ou implícitas) observem os mais altos padrões éticos e denunciem ao Banco (No site do Banco www.iadb.org/integrity pode-se encontrar informações sobre denúncia de supostas Práticas Proibidas, as normas aplicáveis ao processo de investigação e sanção e o acordo que rege o reconhecimento recíproco de sanções entre instituições financeiras internacionais) todos os atos suspeitos de constituir Prática Proibida sobre os quais tenham conhecimento ou venham a tomar conhecimento durante o processo de seleção, negociação ou execução de um contrato. As Práticas Proibidas compreendem (i) práticas corruptas, (ii) práticas fraudulentas, (iii) práticas coercitivas, (iv) práticas colusivas, (v) práticas obstrutivas e (vi) apropriação indébita. O Banco estabeleceu mecanismos para a denúncia de suspeitas de Práticas Proibidas. Qualquer denúncia deverá ser apresentada ao Escritório de Integridade Institucional (OII) do Banco para que se realize a devida</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>investigação. O Banco também adotou procedimentos de sanção para a resolução de casos. Além disso, o Banco celebrou acordos com outras instituições financeiras internacionais visando ao reconhecimento recíproco das sanções aplicadas pelos respectivos órgãos de sanção.</p> <p>(a) Para o cumprimento desta Política, o Banco define os termos indicados a seguir:</p> <p>(i) Uma prática corrupta consiste em oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor para influenciar indevidamente as ações de outra parte;</p> <p>(ii) Uma prática fraudulenta é qualquer ato ou omissão, inclusive a tergiversação de fatos ou circunstâncias que deliberada ou imprudentemente engane ou tente enganar uma parte para obter benefício financeiro ou de outra natureza ou para evadir uma obrigação;</p> <p>(iii) Uma prática coercitiva consiste em prejudicar ou causar danos ou ameaçar prejudicar ou causar danos, direta ou indiretamente, a qualquer parte ou a seus bens para influenciar indevidamente as ações de uma parte;</p> <p>(iv) Uma prática colusiva é um acordo efetuado entre duas ou mais partes com o intuito de alcançar um propósito impróprio, inclusive influenciar inapropriadamente as ações de outra parte;</p> <p>(v) Uma prática obstrutiva consiste em:</p> <p>(i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar evidência significativa para uma investigação do Grupo BID, ou prestar declarações falsas aos investigadores com a intenção de obstruir uma investigação do Grupo BID;</p> <p>(ii) ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte para impedir a divulgação de seu conhecimento de assuntos que são importantes para a investigação do Grupo BID ou a continuação da investigação; ou</p> <p>(iii) todo ato realizado com a intenção de impedir o exercício dos direitos contratuais de auditoria e inspeção do Grupo BID previstos no parágrafo 1.16 (f) (GN-2349-15) ou seus direitos de acesso à informação; e</p> <p>(vi) A “apropriação indébita” consiste no uso de fundos ou recursos do Grupo BID para um propósito indevido ou para</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>um propósito não autorizado, cometido de forma intencional ou por negligência grave.</p> <p>(b) Se o Banco determinar que, em qualquer etapa da aquisição ou execução de um contrato, uma empresa, entidade ou indivíduo atuando como proponente ou participando em uma atividade financiada pelo Banco, inclusive, entre outros, requerentes, licitantes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionários, Mutuários (inclusive beneficiários de doações), órgãos executores ou órgãos CONTRATANTES (inclusive seus respectivos funcionários, empregados e representantes, sejam suas atribuições expressas ou implícitas) cometeu uma Prática Proibida, o Banco poderá:</p> <p>(i) Não financiar nenhuma proposta de adjudicação de um contrato para a aquisição de bens ou a contratação de obras financiadas pelo Banco;</p> <p>(ii) Suspender os desembolsos da operação se for determinado, em qualquer etapa, que um funcionário, agente ou representante do Mutuário, do órgão executor ou do órgão CONTRATANTE cometeu uma Prática Proibida;</p> <p>(iii) Declarar que houve aquisição viciada e cancelar e/ou declarar vencido antecipadamente o pagamento da parte do empréstimo ou doação relacionada inequivocamente com um contrato, se houver evidências de que o representante do Mutuário ou Beneficiário de uma doação não tomou as medidas corretivas adequadas (inclusive, entre outras medidas, a notificação adequada ao Banco após tomar conhecimento da Prática Proibida) dentro de um período que o Banco considere razoável;</p> <p>(iv) Emitir advertência à empresa, entidade ou indivíduo com uma carta formal censurando sua conduta;</p> <p>(v) Declarar que uma empresa, entidade ou indivíduo é inelegível, permanentemente ou por um período determinado, para: (i) ser adjudicada ou para participar em atividades financiadas pelo Banco; (ii) ser designado (Um subconsultor, subempreiteiro ou fornecedor de bens e serviços designado - utilizam-se diferentes expressões dependendo do documento de licitação - é aquele que cumpra uma das seguintes condições: i. foi incluído pelo proponente em sua proposta ou proposta de pré-qualificação</p> |
|--|--|



| | |
|--|--|
| | <p>porque aporta experiência e conhecimentos específicos e essenciais que permitem ao proponente satisfazer os requisitos de elegibilidade da licitação; ou ii. foi indicado pelo Mutuário) como subconsultor, subempreiteiro, fornecedor de bens ou provedor de serviços de uma empresa elegível à qual tenha sido adjudicado um contrato financiado pelo Banco;</p> <p>(vi) Encaminhar o assunto às autoridades competentes, encarregadas de fazer cumprir as leis; e/ou</p> <p>(vii) Impor outras sanções que julgar apropriadas às circunstâncias, inclusive multas que representem para o Banco o reembolso dos custos referentes às investigações e processo. Essas sanções podem ser impostas adicionalmente ou em substituição às sanções acima referidas.</p> <p>(c) O disposto nos incisos (i) e (ii) do parágrafo 1.16(b)(GN-2349-15) se aplicará também aos casos em que as partes tenham sido temporariamente declaradas inelegíveis para a adjudicação de novos contratos, na pendência da adoção de uma decisão definitiva num processo de sanção ou qualquer outra decisão.</p> <p>(d) A imposição de qualquer medida tomada pelo Banco conforme as disposições anteriormente referidas será de caráter público.</p> <p>(e) Além disso, qualquer empresa, entidade ou indivíduo atuando como proponente ou participando de uma atividade financiada pelo Banco, inclusive, entre outros, requerentes, licitantes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionários, Mutuários (inclusive beneficiários de doações), órgãos e executores ou órgãos CONTRATANTES (inclusive seus respectivos funcionários, empregados e representantes, sejam suas atribuições expressas ou implícitas), poderá ser sujeito a sanções, em conformidade com o disposto nos acordos que o Banco tenha celebrado com outras instituições financeiras internacionais com respeito ao reconhecimento recíproco de decisões de inelegibilidade permanente. Para fins do disposto neste parágrafo, o termo “sanção” refere-se a toda inelegibilidade permanente, imposição de condições para a participação em futuros contratos ou adoção pública de medidas em resposta a uma contravenção às regras de uma instituição financeira internacional aplicáveis a denúncias</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>de Práticas Proibidas.</p> <p>(f) O Banco exige que os requerentes, licitantes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários permitam que inspecione quaisquer contas, registros e outros documentos relativos à apresentação de ofertas e ao cumprimento do contrato e os submeta a uma auditoria por auditores designados pelo Banco. De acordo com a política, os requerentes, licitantes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários deverão prestar plena assistência ao Banco em sua investigação. O Banco exige que os requerentes, licitantes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, membros do pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários a: (i) manter todos os documentos e registros referentes às atividades financiadas pelo Banco por um período de sete (7) anos após a conclusão do trabalho contemplado no respectivo contrato; (ii) fornecer qualquer documento necessário à investigação de denúncias de Práticas Proibidas e assegurar-se de que os empregados ou representantes dos requerentes, licitantes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários GN-2349-15 - 15 - que tenham conhecimento das atividades financiadas pelo Banco estejam disponíveis para responder às consultas relacionadas com a investigação provenientes de funcionários do Banco ou de qualquer investigador, representante, auditor ou consultor devidamente designado. Caso o requerente, licitante, fornecedor de bens e seu representante, empreiteiro, consultor, membro do pessoal, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionário se negue a cooperar ou descumpra o exigido pelo Banco, ou de qualquer outra forma crie obstáculos à investigação do Banco, o Banco, a seu critério, poderá tomar medidas apropriadas contra o requerente, licitante, fornecedor de bens e seu representante, empreiteiro, consultor, membro do pessoal, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionário.</p> <p>(g) O Banco exigirá que, quando um Mutuário adquirir bens, e contratar obras ou serviços (exceto os de consultoria diretamente de uma agência especializada de acordo com o</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>parágrafo 3.10, no âmbito de um acordo entre o Mutuário e a respectiva agência especializada, todas as disposições do parágrafo 1.16 (GN-2349-15) relativas às sanções e Práticas Proibidas sejam aplicadas integralmente aos requerentes, licitantes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários (inclusive seus respectivos funcionários, empregados e representantes, sejam suas atribuições expressas ou implícitas), ou qualquer outra entidade que tenha assinado contratos com essa agência especializada para fornecer os bens, obras e serviços (exceto os de consultoria), em conexão com as atividades financiadas pelo Banco. O Banco se reserva o direito de obrigar o Mutuário a lançar mão de recursos tais como a suspensão ou a rescisão. As agências especializadas deverão consultar a lista de empresas ou indivíduos declarados temporária ou permanentemente inelegíveis pelo Banco. Caso alguma agência especializada celebre um contrato ou uma ordem de compra com uma empresa ou um indivíduo declarado temporária ou permanentemente inelegível pelo Banco, o Banco não financiará os gastos correlatos e poderá tomar as demais medidas que considere apropriadas.</p> |
| <p>14. Elegibilidade para o fornecimento de bens, obras e serviços em aquisições financiadas pelo Banco</p> | <p>1) Países Membros quando o financiamento provém do Banco Interamericano de Desenvolvimento. Alemanha, Argentina, Áustria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belize, Bolívia, Brasil, Canadá, Colômbia, Costa Rica, Croácia, Chile, Dinamarca, Equador, El Salvador Eslovênia, Espanha, Estados Unidos Finlândia, França, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Israel, Itália, Jamaica, Japão, México, Nicarágua, Noruega, Países Baixos, Panamá, Paraguai, , Portugal, Peru, Reino Unido República da Coréia, República Dominicana, República Popular da China, Suécia, Suíça, Suriname, Trinidad e Tobago, Uruguai e Venezuela.</p> <p>Territórios elegíveis Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica, Reunião - como Estado da França Ilhas Virgens dos EUA, Porto Rico, Guam - como Território dos EUA Aruba - como um país integrante do Reino dos Países Baixos, assim como, Bonaire, Curaçao, Santa Marta, Saba, Santo Eustáquio - como Estados do Reino dos Países Baixos Hong Kong - Região Administrativa Especial da República Popular da China. -----</p> <p>2) Critérios para determinar a nacionalidade e origem dos bens e serviços.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Estas disposições políticas tornam necessário estabelecer critérios para determinar: a) a nacionalidade das empresas e pessoas físicas elegíveis para apresentar ofertas ou participar em contratos financiados pelo Banco; e b) o país de origem dos bens e serviços. Para essa determinação, serão utilizados os seguintes critérios:</p> <p>A) Nacionalidade</p> <p>a) Uma pessoa física tem a nacionalidade de um país membro do Banco se satisfaz um dos seguintes requisitos: é cidadã de um país membro; ou estabeleceu seu domicílio em um país membro como residente de boa fé e está legalmente autorizado para trabalhar nesse país.</p> <p>b) Uma empresa tem a nacionalidade de um país membro se satisfaz os dois seguintes requisitos: está legalmente constituída ou incorporada conforme as leis de um país membro do Banco; e mais de cinquenta por cento (50%) do capital da empresa é de propriedade de pessoas físicas ou firmas de países membros do Banco.</p> <p>Todos os membros de uma JV e todos os Subcontratados devem cumprir os requisitos acima estabelecidos.</p> <p>B) Origem dos Bens: Os bens se originam em um país membro do Banco se foram extraídos, cultivados, colhidos ou produzidos em um país membro do Banco. Considera-se um bem produzido quando, mediante manufatura, processamento ou montagem, o resultado é um item comercialmente reconhecido cujas características básicas, sua função ou propósito de uso são substancialmente diferentes de suas partes ou componentes.</p> <p>No caso de um bem que consiste de vários componentes individuais que devem ser interconectados (pelo fornecedor, comprador ou um terceiro) para que o bem possa ser utilizado, e sem importar a complexidade da interconexão, o Banco considera que este bem é elegível para financiamento se a montagem dos componentes for feita em um país membro, independente da origem dos componentes. Quando o bem é uma combinação de vários bens individuais que normalmente são empacotados e vendidos comercialmente como uma só unidade, o bem é considerado proveniente do país onde este foi empacotado e embarcado com destino ao comprador. Para fins de determinação da</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>origem dos bens identificados como “feito na União Européia”, estes serão elegíveis sem necessidade de identificar o correspondente país específico da União Européia.</p> <p>A origem dos materiais, partes ou componentes dos bens ou a nacionalidade da empresa produtora, montadora, distribuidora ou vendedora dos bens não determina a origem dos mesmos.</p> <p>C) Origem dos Serviços: O país de origem dos serviços é o mesmo da pessoa física ou empresa que presta os serviços conforme os critérios de nacionalidade acima estabelecidos. Estes critérios são aplicados aos serviços conexos ao fornecimento de bens (tais como transporte, seguro, instalação, montagem, etc.), aos serviços de construção e aos serviços de consultoria</p> |
|--|--|

MARIA NAILDE
PINHEIRO
NOGUEIRA:11943
670382

Assinado de forma digital
por MARIA NAILDE
PINHEIRO
NOGUEIRA:11943670382
Dados: 2022.11.28
11:31:48 -03'00'

Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira
PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

MariaEugenia
Rocha

Digitally signed by MariaEugenia Rocha
DN: cn=MariaEugenia Rocha,
email=MariaEugenia.Rocha@br.ey.com
Date: 2022.11.25 23:41:52 -03'00'

Maria Eugênia Rocha
ERNST & YOUNG ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA

Anexo A – Descrição dos Serviços

| | |
|-----------------------|---|
| Objeto da Contratação | Consultoria para Definição do Modelo de Atendimento |
| Item do P.A. | 4.3 |
| Componente | Componente 1- Transformação Digital no aprimoramento dos serviços à população |
| Produto | 1.4- Atendimento à população modernizado e aperfeiçoado |
| Projeto | 1.4.2 - Humanização do Atendimento |
| Unidade Cogestora | Diretoria do Fórum Clovis Beviláqua |
| Unidade Orçamentária | Presidência |

Consultoria para Definição do Modelo de Atendimento

Programa de Modernização do Poder Judiciário do

do Estado do Ceará - PROMOJUD

GN- 2350- Método SQC

EMPRÉSTIMO N° CE 5248/OC-BR

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO-BID

CONTEÚDO

1. Contextualização e Justificativa
2. Objeto
3. Objetivo
4. Produtos e Subprodutos
 - 4.1 Detalhamento dos produtos e subprodutos
 - 4.2 Ordem de serviço
5. Escopo dos serviços
6. Capacitação e transferência de tecnologia
 - 6.1 Capacitação
 - 6.2 Material didático
 - 6.3 Capacitação – avaliação do capacitado
 - 6.4 Garantia da capacitação
 - 6.5 Entrega dos materiais utilizados na capacitação
 - 6.6 Certificados e lista de presença
 - 6.7 Profissionais instrutores
7. Prazo de execução e vigência
8. Cronograma de atividades e execução
9. Planejamento
 - 9.1 Reunião com o gestor técnico do contrato
 - 9.2 Plano de execução do serviço
 - 9.3 Reunião com o gestor administrativo do contrato
 - 9.4 Conferência dos serviços contratados
 - 9.5 Forma de apresentação dos entregáveis
 - 9.6 Discussão da minuta do relatório final
10. Obrigações da consultoria ser contratada na execução dos serviços
11. Obrigações da CONTRATANTE na execução dos serviços
12. Qualificação da equipe
13. Confidencialidade dos trabalhos
14. Gestor do contrato
15. Endereço do CONTRATANTE

ANEXOS:

I – Modelo de Ordem de Serviço

II – Modelo de formulário de avaliação de reação da capacitação

1. Contextualização e justificativa

Vive-se em pleno século XXI com a dicotomia entre a convicção na esperança de um mundo mais humano e a cega valorização dos bens materiais e os valores que embasam as lógicas produtivas. Contribuem para agravar essa dicotomia as constantes mudanças socioeconômicas, políticas e culturais.

No ambiente corporativo público não é diferente, há diversas discussões acerca das possibilidades de acesso dos sujeitos às tecnologias, seu custo para o sistema e a impossibilidade de que o progresso tecnológico elimine as demandas decorrentes da necessidade de contato direto entre usuários e os servidores públicos. Essas últimas, necessariamente perpassando pelo estabelecimento de relações de confiança, respeito e reciprocidade são reflexões que devem permear as práticas de atendimento.

O Promojud tem dois eixos principais: transformação digital no aprimoramento dos serviços ao cidadão e fortalecimento da governança e da gestão. Envolve o investimento e o desenvolvimento técnicos necessários à transformação digital ampla e profunda, que no âmbito do Judiciário denomina-se “Justiça 4.0”.

Digitalização, processo eletrônico, robôs, inteligência artificial e outras inovações tecnológicas para entregar soluções digitais aos usuários fazem parte do Programa. Além de todas estas importantes contribuições dos avanços tecnológicos baseados nestes princípios, precisamos cada vez mais aprofundarmos a dimensão humana, vivencial, psicológica e cultural do indivíduo no contexto da Justiça.

2. Objeto

Prestação de consultoria e serviços em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônicos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

3. Objetivos

Planejamento e remodelação do atendimento presencial e eletrônico, segundo os princípios e parâmetros do atendimento humanizado, inclusivo, acessível, acolhedor e resolutivo.

Planejamento e implantação de modelo e estrutura de atendimento priorizando os públicos feminino, mulheres vítimas de violência, pessoas trans, idosos, pessoas com deficiência e vulneráveis digitais.

Definição, implantação e aprimoramento de política voltada à humanização e eficiência do atendimento do Judiciário, ressaltando as particularidades existentes.

Estruturação e indicação do perfil de equipe técnica para realização de atendimento inclusivo.

Avaliação das atuais ferramentas (plataformas, aplicativos, *softwares*, sistemas de informação, equipamentos) e estruturas de atendimento (instalações físicas, mobiliário, leiaute) com proposição de nova estrutura e/ou melhorias nestes itens e adequação ao atendimento humanizado.

Avaliação da demanda por atendimento presencial e eletrônico, com o redimensionamento da estrutura dos diversos canais já existentes, definição e modelagem de novos canais de atendimento tanto presenciais como eletrônicos;

Definição dos perfis ideais humanizados para os colaboradores do atendimento;

Definição e execução de programa de capacitação dos servidores e colaboradores (diretos, terceirizados) envolvidos no processo de atendimento, identificação e formação de multiplicadores, com base num conjunto de valores, técnicas, comportamentos e ações relacionadas ao atendimento dos cidadãos, minorias, pessoas com deficiência, vulneráveis digitais, pautadas no atendimento humanizado;

Definição e implantação de metodologia de monitoramento e avaliação do atendimento, bem como a sugestão de sua estrutura, elaborando a minuta de institucionalização de sistemática de realização de pesquisa de satisfação do público externo e interno quanto ao atendimento prestado;

Planejamento e implantação de programa de melhoria da qualidade e produtividade no atendimento em todos os pontos de contato entre o cidadão e o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

Definição e implantação de processo indutor em inovação no atendimento, incluindo soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital;

Definição e implantação de plano de gestão da mudança;

Definição, implantação e aprimoramento de plano de comunicação institucional com orientações de atendimento mais próximo e acolhedor para o público mais vulnerável, intensificando a comunicação ativa e engajada do Judiciário com a sociedade;

Avaliação e aprimoramento dos fluxos e processos de trabalho de atendimento nas ouvidorias do poder judiciário com foco na humanização e otimização dos canais, visando celeridade e qualidade da prestação dos serviços, padronização no acolhimento e otimização das equipes de trabalho.

4. Produtos e subprodutos

4.1. Detalhamento dos produtos e subprodutos

| Item | PRODUTO | SUBPRODUTO |
|------|---|---|
| 1 | Diagnóstico Situacional do Atendimento | 1.1 – Contexto |
| | | 1.2 – Mapeamento da Estrutura Organizacional |
| | | 1.3 – Mapeamento de Processos |
| | | 1.4 – Levantamento dos Recursos Humanos (próprios e terceirizados) |
| | | 1.5 – Levantamento da Infraestrutura tecnológica (ferramentas, hw, sw, serviços) |
| | | 1.5.1 – Prospecção e indicação de ferramenta omnichannel |
| | | 1.6 – Levantamento das Instalações Físicas e Outros Recursos |
| | | 1.7- Relatório de Diagnóstico |
| 2 | Definição da Visão, Propósito, Valores e Missão | |
| 3 | Modelo de Atendimento Humanizado Padrão | 3.1 – Definição da Política de Atendimento Humanizado do Judiciário |
| | | 3.2 – Definição do novo Modelo de Atendimento Humanizado do CONTRATANTE |
| | | 3.2.1 – Adequação dos modelos existentes de atendimento (CAJ's) ao modelo proposto; 3.2.2 – Definição de modelo padrão para humanização dos espaços considerando os tamanhos das comarcas; |
| | | 3.3 – Implantação do Modelo |
| 4 | Modelo de Atendimento humanizado específico | 4.1 - Definição do Modelo de Atendimento Inclusivo, de acolhimento às vítimas de Violência Doméstica, de Idosos, de pessoas Trans, excluídos digitais. |
| | | 4.1.1 - Adequação dos modelos existentes de atendimento específico (CAJ Mulher , Sala de acolhimento às vítimas, sala de atendimento aos vulneráveis digitais...) ao modelo proposto 4.1.2 Definição de modelo padrão para humanização dos espaços considerando os |

| | | |
|----|---|--|
| | | tamanhos das comarcas 4.2 - Implantação dos Modelos |
| 5 | Estruturação e indicação dos perfis da Equipe Técnica para Realização de Atendimento Humanizado e Específico | |
| 6 | Capacitação em Atendimento Humanizado e Específico | 6.1 - Plano de Capacitação |
| | | 6.2 - Elaboração dos Instrumentos de Capacitação |
| | | 6.3 - Aplicação dos Instrumentos de Capacitação |
| | | 6.4- Identificação e formação dos multiplicadores de atendimento. |
| 7 | Definição da pesquisa modelo de avaliação de satisfação e da estrutura necessária à sua implementação no âmbito do CONTRATANTE | |
| 8 | Monitoramento e avaliação do atendimento | 8.1 – Elaboração da metodologia de avaliação do atendimento |
| | | 8.2 - Definição de estrutura e perfis para o Núcleo de Monitoramento do Atendimento |
| | | 8.3 - Implementação e institucionalização de metodologia de monitoramento e avaliação do atendimento |
| | | 8.3 Verificação da eficácia do modelo de atendimento 6 meses após sua implementação. |
| 9 | Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades | |
| 10 | <p>Insumos para Confecção de Editais de pregão, ou processos congêneres, e termos de referência para os produtos indicados (Plataforma Omnichannel) sob anuência do CONTRATANTE</p> <p>A Contratada fará o levantamento de ferramentas existentes, que suportam os processos de atendimento, relacionados a CAJ (Central de Atendimento Judicial), envolvendo hardware e software</p> <p>A Contratada entregará para o item referente a prospecção e indicação de ferramenta Omnichannel um relatório considerando a situação atual (AS-IS), constando as seguintes macroetapas:</p> <p>Levantamento das principais necessidades que devem ser consideradas na nova solução, através de entrevistas com os usuários de negócio e também a equipe de negócios da Contratada responsável pelo redesenho de processos;</p> <p>Pesquisa de possíveis ferramentas disponíveis no mercado; sobre isso, a metodologia do trabalho contemplará a definição de parâmetros de análise das principais ferramentas e fará avaliação destas ferramentas através de demonstrações disponíveis</p> | |

| | | |
|----|---|--|
| | <p>nos sítios destas empresas, sem, no entanto, realizar prova de conceito destas ferramentas;</p> <p>Requisitos funcionais e não funcionais das ferramentas, que permitam a CONTRATANTE- TJCE utilizar o material como parte do termo de referência para contratação da solução, incluindo a forma de licenciamento da solução com seus quantitativos, considerando o público alvo e os administradores da solução, plano de implantação com a descrição dos serviços estabelecendo as etapas e prazos indicando os entregáveis e quantidade de horas necessárias para cada etapa, plano de capacitação, perfil dos profissionais, serviços de garantia e suporte da solução com os indicadores de qualidade de desempenho. Dessa forma, a empresa definirá os requisitos funcionais e não funcionais, relacionados aos requisitos de negócio determinados, possibilitando assim a definição de escopo bem estruturada para o termo de referência da ferramenta omnichannel;</p> <p>Sobre as formas de licenciamento e quantitativos, a Contratada elaborará um questionário que permita a CONTRATANTE -TJCE buscar no mercado a chamada RFI (Request for Information), ou no português SDI (Solicitação de Informações). Neste questionário, serão abordadas questões comerciais, licenciamento, expectativas de prazos de implantação, suporte entre outros tópicos relevantes. Ressalta-se, no entanto, que a Contratada não realizará análise crítica das informações coletadas, limitando-se a organizá-las de forma que a CONTRATANTE - TJCE consiga ter uma clara visão das soluções e as respostas trazidas permitam construir uma visão das soluções de mercado. A Contratada também não fará ranqueamento ou influenciará na decisão da CONTRATANTE - TJCE na seleção da melhor solução ao longo do seu processo de aquisição;</p> <p>Sobre os serviços de garantia e suporte, o tema suporte será perguntado no questionário da RFI mencionado no tópico anterior e alguns indicadores de desempenho baseado em frameworks de boas práticas de governança de TI constarão no relatório final para compor o termo de referência;</p> <p>Relatório final e apresentação do conteúdo para a área de Tecnologia da CONTRATANTE (TJCE), que permita a visão sobre as principais ferramentas e mercado, permitindo melhores decisões em seu processo de aquisição da mesma.</p> | |
| 11 | Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel a ser contratada | |
| 12 | Inovação e mudança | <p>12.1 – Elaboração do plano de inovação e mudanças</p> <p>12.2 - Implementação e institucionalização da gestão de inovação e mudança</p> |
| 13 | Aprimoramento do plano de comunicação institucional do atendimento | <p>13.1 – Diagnóstico do processo de comunicação institucional do atendimento</p> <p>13.2 – Elaboração do novo plano de</p> |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| | | comunicação institucional do atendimento |
| | | 13.3 - Implantação e acompanhamento do novo plano de comunicação institucional do atendimento aprovado pelo CONTRATANTE |
| 14 | Melhoria das Ouvidorias do PJCE | 14.1 – Proposição de um Modelo único de Atendimento Humanizado para as Ouvidorias 14.1.1- Adequação dos modelos já existentes 14.1.2- Proposição de modelo padrão de ambiente para o atendimento |
| | | 14.2 - Otimização e sugestão de novos canais. |

4.2. Ordem de serviço

A CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos proporcional ao nível de complexidade da atividade relacionados à especialização dos profissionais que as executarão.

5. Escopo do serviço

| | |
|----------|--|
| Serviço: | 1. Diagnóstico situacional do atendimento |
| Serviço: | 2. Definição da visão, propósito, valores e missão |
| Serviço: | 3. Modelo de atendimento humanizado |
| Serviço: | 4 Modelo de atendimento humanizado específico do CONTRATANTE |
| Serviço: | 5. Estruturação e indicação dos perfis de equipe técnica para realização de atendimento Inclusivo |
| Serviço: | 6. Capacitação em atendimento humanizado e específico |
| Serviço: | 7. Definição da pesquisa modelo de avaliação de satisfação e da estrutura necessária à sua implementação no âmbito do CONTRATANTE |
| Serviço: | 8. Monitoramento e avaliação do atendimento |
| Serviço: | 9. Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades |
| Serviço: | 10. Insumos para Confecção de editais de pregão, ou processo congênere, e termos de referência para os produtos indicados sob a aprovação do CONTRATANTE |
| Serviço: | 11. Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel a ser contratada |

| | |
|----------|--|
| Serviço: | 12. Inovação e mudança |
| Serviço: | 13. Aprimoramento do plano de comunicação institucional do atendimento |
| Serviço: | 14. Melhoria das ouvidorias do PJCE |

6. Capacitação e transferência de tecnologia

6.1 Capacitação

As turmas de capacitação no Modelo de Atendimento Humanizado deverão ser realizadas durante a vigência contratual, conforme estabelecido no cronograma de execução aprovado pelo CONTRATANTE na versão definitiva do plano de capacitação (descrito no subitem 4.1 deste documento). Este cronograma poderá sofrer alterações, desde que essas sejam realizadas em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

As turmas deverão ser realizadas no horário compreendido entre 08:00 e 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, em turno integral ou parcial.

Conforme prática de mercado, as horas de intervalo para almoço dos treinandos não deverão ser computadas para fins de cálculo da carga horária.

O CONTRATANTE poderá, de acordo com suas necessidades, realizar a transmissão das capacitações técnicas através de sistema de videoconferência ou telepresença, sem ônus adicionais para a CONTRATADA.

Preparação dos multiplicadores de atendimento

A capacitação dos multiplicadores (pontos focais) será *in loco* (presencial), com até 25 participantes, com duração máxima de 16 (dezesesseis) horas (2 dias).

Preparação dos profissionais que atuam no atendimento

A capacitação dos demais profissionais que atuam na área de atendimento deverão ocorrer remotamente, com a utilização criativa de ferramentas para tal, mesclando aulas gravadas e seminários com a participação de especialistas da empresa para tirar dúvidas, dentre outros. Dessa forma, todo o quadro de atendimento será capacitado nos novos modelos de atendimento apresentados pela Contratada.

6.2 Material Didático

A CONTRATADA deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, slides de apresentações, manuais, livros textos, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.

As apostilas ou manuais, deverão ser oferecidas em formato eletrônico e impresso (neste caso, quando o treinamento for presencial), em quantidade idêntica ao número de treinandos de cada turma.

O material didático deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis antes do início da capacitação para a validação técnica e pedagógica do CONTRATANTE, podendo ser solicitado à CONTRATADA, eventuais correções e adequações. A versão final do material didático deverá ser entregue à Educação Corporativa do CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias antes da capacitação.

6.3. Capacitação – avaliação do capacitado

Ao término de cada turma, será realizada uma Avaliação de Reação tendo em vista a medição e avaliação da qualidade da capacitação. O CONTRATANTE aplicará a Avaliação de Reação em todos os treinandos, conforme modelo estabelecido no ANEXO II deste documento, com o objetivo de avaliar a satisfação com a capacitação.

Caso a CONTRATADA, para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão do CONTRATANTE, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém o mesmo não será utilizado para aprovação da capacitação por parte do CONTRATANTE.

Cinco fatores serão objeto de avaliação pelo formulário, a dizer:

| | |
|-------------------------|--|
| Instrutoria | Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma |
| Material Didático | Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação. |
| Conteúdo Programático | Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade abordado. |
| Ambiente de capacitação | Avalia a percepção dos treinandos quanto ao ambiente físico ou virtual em que se deu a capacitação. |
| Autoavaliação | Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo |

Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de quatro conceitos, quais sejam: Fraco, Regular, Bom e Excelente.

Para fins de avaliação dos fatores, na fase de tabulação dos resultados, a cada conceito atribuído a um item, corresponderá um peso. Após o cálculo da média ponderada alcançada por cada grupo de itens, será obtida a média geral dos fatores correspondentes.

Na avaliação geral de cada fator, para fins de atribuição do conceito final da ação, serão utilizados os seguintes intervalos numéricos:

| CONCEITO | PESO | INTERVALO |
|-----------|------|----------------|
| Fraco | 1 | de 0 a 1,59 |
| Regular | 2 | de 1,60 a 2,59 |
| Bom | 3 | de 2,60 a 3,59 |
| Excelente | 4 | de 3,60 a 4,00 |

Para fins de avaliação geral da turma, será considerada a média obtida nos fatores que compõem a avaliação de reação.

Com base nas informações registradas pelos participantes no Formulário de Avaliação, o CONTRATANTE deverá emitir, em até 5 (cinco) dias úteis o Relatório Consolidado da Avaliação com a média calculada da turma para cada fator da avaliação e respectivos itens.

A capacitação técnica provida pela CONTRATADA será submetida à aprovação por parte do CONTRATANTE, conforme descrito no subitem 7.3 deste documento.

6.4. Garantia da Capacitação

O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando pelo menos uma das situações abaixo ocorrer:

Média final da turma inferior ao conceito regular, excluindo-se o fator Autoavaliação;

Média do fator Instrutoria inferior ao conceito regular

Média de, pelo menos, dois fatores inferior ao conceito regular, excluindo-se o fator Autoavaliação.

A CONTRATADA será obrigada a realizar, sem ônus para o CONTRATANTE, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado como resultado INSATISFATÓRIO. A critério do CONTRATANTE, o conteúdo poderá ser ajustado e/ou o instrutor substituído para sanar os problemas identificados. A nova capacitação deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pelo CONTRATANTE.

No caso de uma turma obter o resultado da avaliação INSATISFATÓRIO, o cronograma aprovado será automaticamente suspenso até que os problemas identificados sejam considerados sanados pelo CONTRATANTE.

No caso de haver impacto nas turmas já planejadas, um novo cronograma deverá ser validado pela mesma.

6.5. Entrega dos Materiais Utilizados na Capacitação

Após a conclusão da capacitação, mediante solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer cópia da apresentação utilizada em mídia eletrônica (CD, DVD ou PENDRIVE), em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, PPT ou HTML).

O CONTRATANTE se reserva o direito de reproduzir trechos do material didático utilizado na capacitação, desde que registradas as devidas fontes, para realizar capacitações internas de seus empregados.

6.6. Certificados e Lista de Presença

A CONTRATADA deverá disponibilizar para os participantes que obtiverem no mínimo **75% de frequência**, os certificados de conclusão de curso, em papel ou meio eletrônico, ao final de cada turma. Aqueles que apresentarem percentuais inferiores não deverão recebê-lo.

A CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE a lista de presença, assinada pelo instrutor (quando presencial), em que seja comprovada a participação dos treinandos, por meio de suas assinaturas em cada dia da capacitação. Em treinamentos de jornada integral o participante deverá assinar a lista de presença nos dois turnos.

Para fins de comprovação dos serviços prestados, visando o faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar para a Educação Corporativa do CONTRATANTE após o encerramento de cada turma o documento de presença digitalizado, em até **3 (três) dias úteis**, e os certificados, em até **5 (cinco) dias úteis**.

6.7. Profissionais Instrutores

Os profissionais que prestarão os serviços de instrutoria deverão **possuir nível superior e certificações técnicas adequadas e de acordo com os as especificações** dos treinamentos e capacitações a serem aplicadas.

Os serviços de Capacitação e Treinamento serão prestados em conformidade com a Ordem de Serviço (OS) a ser emitida para a execução do Plano de Capacitação entregue, conforme modelo constante no **ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**.

6.8 Identificação e preparação dos multiplicadores de atendimento

Durante a capacitação dos operadores de atendimento a CONTRATADA identificará aqueles que mais se sobressaíam e que possuam perfis para atuarem como multiplicadores, dotando-os de instrumentos e técnicas para posteriores replicações do conteúdo ministrado em futura expansão do equipe de atendimento.

7. Prazo e execução e vigência

O prazo de execução do objeto contratual será de **12 (doze) meses** conforme cronograma de execução inicial.

O prazo de vigência contratual é de **12 (doze) meses** e o mesmo poderá ser prorrogado.

8. Cronograma de atividades e execução

Modelo de trabalhos

Serão realizadas na fase de diagnóstico 1 (uma) visita a Fortaleza de até 5 (cinco) dias úteis de duração e 1 (uma) visita ao Cariri de até 5 (cinco) dias úteis de duração; na fase de treinamento, novamente será realizada 1 (uma) visita a Fortaleza de até 5 (cinco) dias úteis de duração e 1 (uma) visita ao Cariri de até 5 (cinco) dias úteis de duração; na fase de acompanhamento, será realizada 1 (uma) visita presencial com duração de 1 (um) dia útil, a cada 2 (dois) meses, totalizando 2 (duas) visitas e as demais iniciativas serão realizadas de forma remota.

| | Atividades e Serviços | Produtos | Desembolso |
|---|---|---|---|
| 1 | Reunião com o gestor técnico do contrato e equipe técnica da consultora | Cronograma do projeto Apresentação formal do gestor do projeto e do profissional técnico (coordenador) Plano de execução | - |
| 2 | Reunião com o gestor administrativo do contrato | Atas e registros das reuniões realizadas sobre a gestão do contrato – Acordos e responsabilidades | - |
| 3 | Conferência dos serviços contratados | Check-list dos serviços entregues contidos neste documento | - |
| 4 | Diagnóstico situacional | Relatório de prospecção e indicação ao final dos requisitos da ferramenta omnichannel mais indicada para o CONTRATANTE Relatório de contexto Relatório de mapeamento da estrutura organizacional Relatório de mapeamento de processos de atendimento Relatório dos recursos humanos Relatório da Infraestrutura tecnológica do atendimento Relatório das instalações físicas e outros recursos Relatório consolidado do diagnóstico situacional do atendimento | 1% do valor do contrato 15% do valor do contrato |

| | | | |
|----|---|--|--------------------------|
| 5 | Definição da visão, propósito, valores e missão | Relatório da visão, propósito, valores e missão | 2% do valor |
| 6 | Modelo de atendimento humanizado | Novo modelo de atendimento humanizado do CONTRATANTE e a Política de Humanização (Relatório) | 5% do valor do contrato |
| 7 | Modelo de atendimento humanizado específico | Novo modelo de atendimento humanizado específico do CONTRATANTE (Relatório) | 3% do valor do contrato |
| 8 | Estruturação e indicação dos perfis da equipe técnica para realização de atendimento humanizado e inclusivo | Definição dos perfis profissionais padrão e inclusivo Avaliação da equipe existente dentro dos perfis definidos | 5% do valor do contrato |
| 9 | Capacitação em atendimento humanizado | Plano de capacitação para o atendimento humanizado, instrumentos de capacitação e elaborados e aplicados | 25% do valor do contrato |
| 10 | Implementação do modelo de atendimento humanizado | Novo modelo de atendimento e atendimento inclusivo implementados | 7% do valor do contrato |
| 11 | Monitoramento e avaliação do atendimento | Metodologia de avaliação do atendimento | 4% do valor do contrato |
| 12 | Pesquisa modelo de avaliação de satisfação do atendimento e estrutura necessária | Modelo de pesquisa de satisfação do atendimento; Definição da estrutura necessária a implementação do núcleo; | 3% do valor do contrato |
| 12 | Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades | Manuais de organização, funções e procedimentos / Atividades do novo modelo de atendimento humanizado do CONTRATANTE | 2% do valor do contrato |
| 13 | 13.1 Insumos para Confecção de Editais de pregão e Termos de Referência para a ferramenta omnichannel | Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas | 3% do valor do contrato |
| | 13.2 Insumos para | Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas | 1% do valor do contrato |

| | | | |
|----|--|--|-------------------------|
| | Confecção de Editais de pregão e Termos de Referência para os Produtos Indicados | | |
| 14 | Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel e/ou outros serviços a serem contratados | Acompanhamento da contratação da plataforma ou serviço identificados e validação dos mesmos em operações | 7% do valor do contrato |
| 14 | Inovação e Mudança | Plano de inovação e mudanças | 4% do valor do contrato |
| 15 | Melhoria das ouvidorias do PJCE | Novo modelo otimizado de atendimento nas ouvidorias | 5% do valor do contrato |
| 16 | Aprimoramento do Plano de Comunicação Institucional do Atendimento | Plano de comunicação institucional do atendimento aprimorado | 5% do valor do contrato |
| 17 | Reunião final | Relatório final | 3% do valor do contrato |

9. Planejamento

9.1. Reunião com o gestor técnico do contrato

A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução na cidade de Fortaleza, Ceará, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até **5 (cinco) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

Apresentar o cronograma do projeto;

Tratar das informações sobre a execução dos trabalhos e esclarecer todos os questionamentos técnicos.

Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades da CONTRATADA.

Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados ao CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, ela terá o prazo de até **05 (cinco) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

Como produto da reunião técnica descrita no subitem 7.1 deste documento, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em **5 (cinco) dias úteis** após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Execução dos Serviços.

9.2. Plano de Execução dos Serviços

O Plano de Execução dos Serviços fornecidos deverá conter de forma detalhada:

Descrição dos produtos que deverão ser disponibilizados como serviços;

Descrição das etapas do processo de execução dos serviços, com respectivo detalhamento;

Deverão ser descritos todos os recursos e condições que serão providos pelo CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços;

Relação dos consultores da CONTRATADA alocados nos processos de execução;

Cronograma de execução.

No prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, a partir do recebimento formal do Plano de Execução, o CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação.

Caso seja necessário, será concedido à **CONTRATADA** um novo prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada.

A versão definitiva do **Plano de Execução** será a versão aprovada pela equipe técnica do CONTRATANTE.

9.3. Reunião com o gestor administrativo do contrato

A CONTRATADA deverá se reunir com o Gestor Administrativo do contrato em Fortaleza/Ceará, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE. Esta será considerada a Reunião de Abertura Contratual onde serão discutidos os aspectos relevantes para a Gestão Contratual.

Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

Apresentar quem será o gestor do contrato por parte da CONTRATADA para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

9.4 . Conferência dos serviços contratados

A CONTRATADA deverá entregar em cada etapa apresentada no cronograma um checklist de todos os serviços e entregas contidos no mesmo para efeito de conferência, acompanhamento e posterior pagamento por parte do CONTRATANTE.

9.5. Forma de apresentação dos entregáveis

Em vias impressas:

- a.1. Cronograma do projeto (02 vias);
 - a.2. Memórias e atas das reuniões (02 vias);
 - a.3. Checklist dos entregáveis (02 vias);
- b) os documentos referidos na alínea anterior deverão ser impressos em folhas A4, em uma única face, ou seja, a impressão deverá ser somente em um lado da folha e seguir as normas da ABNT;
- c) Todos os entregáveis deverão ser acompanhados dos meios eletrônicos pertinentes definidos antes da entrega pelo CONTRATANTE.

9.6 Discussão da minuta do relatório final

Será realizada uma reunião específica para a discussão da Minuta do Relatório Final.

Após a aprovação da minuta, a CONTRATADA terá trinta dias úteis para entregar o Relatório Final, em impressão definitiva e contendo todas as informações e complementações solicitadas pelo CONTRATANTE.

10. Obrigações da contratada na execução dos serviços

Arcar com eventuais despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores;

Providenciar toda a infraestrutura física e tecnológica necessária à execução do serviço, incluindo a oferta de *coffee-break* por turma (em caso de realização de treinamento presencial);

Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades que porventura venham a ser apontadas pelo CONTRATANTE.

Comprovar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, o vínculo jurídico-legal do(s) profissional(ais) citado(s) no **subitem 14** deste **documento**, envolvidos na execução dos serviços com a **CONTRATADA** ou **SUBCONTRATADA**, pode ser: empregatício, societário ou contratual.

11. Obrigações da CONTRATANTE na execução dos serviços

Fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando à **CONTRATADA** toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com os entregáveis, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas.

12. Qualificação da equipe

A qualificação da equipe técnica encontra-se disposta na tabela a seguir. A(s) certificação(ões) exigida(s) neste documento deve(m) estar válida(s) durante o período de prestação dos serviços da CONTRATADA.

| | |
|---|--|
| Perfil profissional: Gerente de projeto | Profissional que estará à frente da equipe da Contratada respondendo pelo andamento dos trabalhos (produtos a serem entregues), orientando as equipes técnicas, avaliando, interpretando e apresentando os resultados obtidos e participando de reuniões gerenciais com a equipe da CONTRATANTE; com formação superior completo em Administração, Tecnologia da Informação, Engenharia, Economia ou áreas afins, com especialização em Gestão ou TI, e pós-graduação stricto sensu em nível de mestrado reconhecidos pelo MEC. |
| Perfil profissional: Analista de processos | Profissional responsável pela análise e avaliação dos processos referentes ao serviço contratado, pela documentação e entendimento da situação atual dos processos, pela identificação das adequações necessárias nos processos com vistas à sua automação, realizando o redesenho e a elaboração do manual referente ao processo adaptado; com formação superior completo na área Administração, Engenharia ou TI, com especialização em Tecnologia da Informação ou gestão, reconhecidos pelo MEC.e CBPP (Certified Business Process Professional) |
| Perfil profissional: Analista de sistemas sênior | Profissional que irá efetuar auditoria nas ferramentas de TI utilizadas no atendimento, verificando quesitos como qualidade do sw, documentação, UX (user experience), características das ferramentas, adequação aos processos atuais e futuros do atendimento humanizado; com formação superior completo na área de TI, ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC. Certificação QSA (Qualified Security Assessor). Certificação HDI SCA: Support Center Analyst. ITIL Foundation Certificate in IT Service |
| Perfil profissional: Analista de sistemas | Profissional que irá efetuar auditoria nas ferramentas de TI utilizadas no atendimento, verificando quesitos como qualidade do sw, documentação, UX (user experience), características das ferramentas, adequação aos processos atuais e futuros do atendimento humanizado; com formação superior completo na área de TI, ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC. ITIL Foundation Certificate in IT Service e Green belt (Lean + Six |

| | |
|--|--|
| pleno | Sigma) |
| Perfil profissional: Consultor jurídico | Profissional que deverá orientar, auditar e validar, sob o enfoque jurídico, os processos referentes ao serviço da contratação, com formação superior completa em Direito, e pós-graduação stricto sensu em nível de doutorado também em Direito, reconhecidos pelo MEC |
| Perfil profissional: Psicólogo | Profissional que deverá orientar, auditar e validar, sob o enfoque humano, os processos referentes ao serviço objeto desta contratação com formação superior completo na área de Psicologia, com pós-graduação stricto sensu em nível de mestrado em Psicologia ou Saúde, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Orientação Profissional e de Carreira. |
| Perfil profissional: Especialista de atendimento sênior | Profissional que deverá elaborar, orientar, auditar e validar, sob o enfoque do atendimento humanizado, os processos referentes ao serviço objeto da contratação com formação superior completo na área de Administração, Recursos Humanos ou Psicologia, com pós-graduação stricto sensu em nível de mestrado em Administração ou Recursos Humanos, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Comunicação Social. |
| Perfil profissional: Especialista em atendimento pleno | Profissional que deverá auxiliar na elaboração, orientação, auditoria e validação, sob o enfoque do atendimento humanizado, dos processos referentes ao serviço objeto da contratação com formação superior completo na área de Administração, Recursos Humanos ou Psicologia, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Metodologia de Capacitação. Certificação em PNL. |
| Perfil profissional: Arquiteto | Profissional que deverá orientar, auditar e validar, sob o enfoque de obras civis, leiaute, sinalização visual e arquitetura, os processos referentes ao serviço objeto desta contratação com formação superior completo na área de Arquitetura e Urbanismo, com pós-graduação stricto sensu em nível de mestrado em Arquitetura e Urbanismo, reconhecidos pelo MEC. Certificação Funcional em Sinalização Visual. |
| Perfil profissional: | Profissional responsável pela orientação dos processos de planejamento referentes ao serviço objeto desta contratação, realizando e coordenando seminários e eventos de planejamento sob responsabilidade da CONTRATADA; com formação superior |

| | |
|--|---|
| Consultor em planejamento | completo na área de Economia, Administração ou Engenharia, com pós-graduação em Administração de Empresas, Gestão ou Planejamento, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Best In Class Leadership e Best in Class Executive Counseling. |
| Perfil profissional: Especialista em capacitação | Profissional responsável pela elaboração, orientação, auditoria e validação, sob o enfoque do atendimento humanizado, dos processos de capacitação referentes ao serviço objeto desta contratação com formação superior completo na área de Administração, Recursos Humanos ou Psicologia, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Metodologia de Capacitação |
| Perfil profissional: Especialista em inovação | Profissional responsável pela implantação do processo de inovação referente ao serviço objeto desta contratação com formação superior completo na área de Administração, Engenharia ou TI, reconhecidos pelo MEC. Certificação em Inovação |
| Perfil profissional: Especialista de comunicação pleno | Profissional responsável pela análise e avaliação dos atuais instrumentos de comunicação corporativa e elaboração dos processos e instrumentos de comunicação e capacitação referentes ao serviço objeto desta contratação; com formação superior completo na área Comunicação Social, Jornalismo ou Publicidade & Propaganda, com especialização em Comunicação, e pós-graduação stricto sensu em nível de mestrado reconhecidos pelo MEC. Certificação em Formação Docente. Certificação em Produção de Eventos. |
| Perfil profissional: Especialista de comunicação sênior | Profissional que irá auxiliar na análise e avaliação dos atuais instrumentos de comunicação corporativa e elaboração dos processos e instrumentos de comunicação e capacitação referentes ao serviço desta contratação; com formação superior completo na área Comunicação Social, Jornalismo ou Publicidade & Propaganda, com especialização em Comunicação, e pós-graduação stricto sensu em Comunicação reconhecidos pelo MEC. Certificação em Análise e Mineração (Data Mining) em Jornalismo. Certificação em Instrumentos de Comunicação Digital Corporativos (blogs, sites, ou redes sociais). |

13. Confidencialidade dos trabalhos

A Contratada, seus prepostos e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos objeto deste TDR, se obrigam a tratar todas as informações obtidas junto a CONTRATANTE como informação sigilosa ou confidencial, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros.

Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da CONTRATANTE, sejam de caráter técnico ou não.

Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a Contratada e a CONTRATANTE, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

14. Gestor do contrato

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por Thais Barbosa dr Oliveira Maia, Chefe DAJ-6, matrícula 46477, designado para este fim pela CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei Federal nº 8.666/1993, doravante denominado simplesmente de GESTO

ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço N°

| | | |
|--|------------------|-----------------------|
| Item N°: | | Contrato N°: |
| Empresa: | CNPJ: | Endereço: |
| Entrega | Descrição | Total Estimado |
| | | |
| Prazo de conclusão do Serviço: Valor Total: | | |

Fortaleza, ___ de _____ de _____

Recebi Ordem de Serviço em: ___/___/_____

Gestor Administrativo do Contrato

Empresa

ANEXO II – MODELO DE FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE REAÇÃO DA CAPACITAÇÃO

| AVALIAÇÃO DE REAÇÃO | | | | |
|---|-------|---------|-----|-----------|
| | Fraco | Regular | Bom | Excelente |
| Conteúdo Abordado | | | | |
| Metodologia Adotada | | | | |
| Infraestrutura | | | | |
| Facilitador | | | | |
| Material didático (apostilas, apresentações, textos...) | Fraco | Regular | Bom | Excelente |
| Adequação do material didático ao conteúdo da capacitação | | | | |
| Clareza e lógica do material didático elaborado | | | | |
| Autoavaliação | Fraco | Regular | Bom | Excelente |
| Conhecimentos prévios sobre o tema da capacitação | | | | |
| Aquisição de novos conhecimentos e habilidades | | | | |
| Segurança para a aplicação de novos conhecimentos e habilidades | | | | |
| Relevância do conteúdo para minha atuação profissional | | | | |
| Esta capacitação é suficiente para a melhoria do meu desempenho | | | | |
| Você recomendaria este curso a outros colaboradores do TJ-CE? | Sim | | Não | |

Anexo B – Relatórios e Produtos

| Nível | Atividades | Entrega | Aprovação | Aprovadores | Aprovação |
|-------|--|---------|-----------|---|---------------|
| 2 | Kick-off | | | | |
| 1 | 1. DIAGNÓSTICO | | | | |
| 2 | 1A Diagnóstico Situacional do Atendimento | 9-Dec | 16-Dec | Nelson Dra. Ana | 5 dias úteis |
| 4 | 1A Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana | 3 dias úteis |
| 2 | 13A Diagnóstico do processo de comunicação institucional do atendimento | 9-Dec | 16-Dec | Nelson Dra. Ana | 5 dias úteis |
| 4 | 13A Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana | 3 dias úteis |
| 2 | 2. Definição da Visão, Propósito, Valores e Missão | 9-Dec | 16-Dec | Nelson Dra. Ana | 5 dias úteis |
| 4 | 2. Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana | 3 dias úteis |
| 1 | 2. DEFINIÇÃO | | | | |
| 2 | 2B Prospeção e indicação de ferramenta Omnichannel* | 13-Feb | 2-Mar | Nelson Moacir ou Liliana | 10 dias úteis |
| 4 | 2. Revisão | - | - | Nelson Moacir ou Liliana | 5 dias úteis |
| 2 | 3A Modelo de Atendimento Humanizado Padrão | 13-Feb | 2-Mar | Nelson Dra. Ana Sérgio M. | 10 dias úteis |
| 4 | 3A Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana Sérgio M. | 5 dias úteis |
| 2 | 4A Modelo de Atendimento Humanizado Específicos | 13-Feb | 2-Mar | Nelson Dra. Ana Sérgio M. | 10 dias úteis |
| 4 | 4A Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana Sérgio M. | 5 dias úteis |
| 2 | 4A Melhoria das Ouvidorias do TJCE | 13-Feb | 2-Mar | Nelson Dra. Ana Juiz Ouvidor (TBD) | 10 dias úteis |
| 4 | 4A Revisão | - | - | Nelson Dra. Ana Juiz Ouvidor (TBD) | 5 dias úteis |
| 2 | 5. Estruturação e indicação dos perfis da equipe Técnica para Realização de Atendimento | 13-Feb | 22-Feb | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 4 | 5. Revisão | - | - | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 3 dias úteis |
| 2 | 10. Confeção de Editais de pregão, ou processos congêneres, e termos de referência | 31-Mar | 17-Apr | Nelson Moacir ou Liliana | 10 dias úteis |
| 4 | 10. Revisão | - | - | Nelson Moacir ou Liliana | 5 dias úteis |
| 1 | 3. ESTRUTURAÇÃO | | | | |
| 2 | 6. Capacitação em Atendimento Humanizado e Específico | 31-Mar | 10-Apr | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 4 | 6B Capacitação em Atendimento Humanizado e Específico (multiplicadores) | 31-Mar | 17-Apr | Nelson + Eq. Atend. + Edu. Corporativa | 10 dias úteis |
| 4 | 6. Revisão | - | - | - | 5 dias úteis |
| 2 | 7. Definição da Pesquisa modelo de avaliação de satisfação e estrutura | 31-Mar | 10-Apr | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 4 | 7. Revisão | - | - | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 3 dias úteis |
| 2 | 8A Monitoramento e avaliação do atendimento | 31-Mar | 10-Apr | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 4 | 8A Revisão | - | - | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 3 dias úteis |
| 2 | 9. Manualização de organização, funções e procedimentos/atividades | 31-Mar | 10-Apr | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 4 | 9B Manualização de organização, funções e procedimentos/atividades (multiplicadores) | 31-Mar | 17-Apr | Nelson + Eq. Atend. + Edu. Corporativa | 10 dias úteis |
| 4 | 9. Revisão | - | - | - | 5 dias úteis |
| 1 | 4. IMPLEMENTAÇÃO | | | | |
| 2 | 3B Implantação do modelo de atendimento humanizado padrão | 19-May | 26-May | Nelson + Dra. Ana | 5 dias úteis |
| 4 | 3B Revisão | - | - | Nelson + Dra. Ana | 3 dias úteis |
| 2 | 4B Implantação do modelo de atendimento humanizado específico | 19-May | 26-May | Nelson + Dra. Ana | 5 dias úteis |
| 4 | 4B Revisão | - | - | Nelson + Dra. Ana | 3 dias úteis |
| 2 | 12. Inovação e Mudança | 19-May | 2-Jun | Nelson + Área envolvidas anteriormente | 10 dias úteis |
| 4 | 12. Revisão | - | - | Nelson + Área envolvidas anteriormente | 5 dias úteis |
| 2 | 13B Aprimoramento do plano de comunicação institucional do atendimento | 19-May | 2-Jun | Nelson + Dra. Ana + Ass. de Comunicação | 10 dias úteis |
| 4 | 13B Revisão | - | - | Nelson + Dra. Ana + Ass. de Comunicação | 5 dias úteis |
| 1 | MONITORAMENTO | | | | |
| 2 | 8B Monitoramento dos 6 meses (2 viagens à Fortaleza) | 9-Nov | 10-Nov | Nelson + Eq. Atend. (Andrea + Mariana) | 5 dias úteis |
| 2 | 11. Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel a ser contratada | 9-Nov | 10-Nov | | |