



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
CONSULTORIA JURÍDICA**

Processo Administrativo nº 8506432-25.2022.8.06.0000

Ref.: Programa de Modernização do Judiciário Cearense - PROMOJUD

Requisitante: Dra. Ana Cristina de Pontes Lima Esmeraldo – Cogestora do Projeto de Humanização do Atendimento

Assunto: Contratação de consultoria em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

PARECER

I – RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo instruído pela Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua para a contratação do serviço de consultoria em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

A contratação visa atender ao projeto: “Humanização do Atendimento”, que faz parte do Programa de Modernização do poder Judiciário do estado do Ceará – PROMOJUD.

Dentre os objetivos estão:

1) planejamento e remodelação do atendimento presencial e eletrônico, segundo os princípios e parâmetros do atendimento humanizado, inclusivo, acessível, acolhedor e resolutivo;

2) 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;

3) definição, implantação e aprimoramento de política voltada à humanização e eficiência do atendimento do Judiciário, ressaltando as particularidades existentes;

4) estruturação e indicação do perfil de equipe técnica para realização de atendimento inclusivo;

5) 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;

6) 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;

7) planejamento e aprimoramento dos fluxos e processos de trabalho de atendimento com foco na humanização, visando celeridade e qualidade da prestação dos serviços, padronização no acolhimento e otimização das equipes de trabalho;

8) definição de protocolo de atendimento para os diversos casos (ex: vítimas, testemunhas, advogados, idosos, pessoas trans, excluídos digitais);

9) definição de uma ferramenta de gestão e acompanhamento dos canais de atendimento, plataforma omnichannel que permita a integração de toda a rede de atendimento do TJCE, assessoramento na definição desta plataforma, bem como validar a sua implantação;

10) definição dos perfis ideais humanizados para os colaboradores do atendimento;

11) 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;

12) 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;

13) 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;

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

15) definição e implantação de plano de gestão da mudança;

16) 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;

17) 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.

Instruem os autos, no que interessa, os seguintes documentos:

a) termo de referência (*fls. 2/27*);

b) critério de escolha da consultoria (*fls. 32/44*);

c) convite para manifestação de interesse (*fls. 55/56*);

d) dotação orçamentária (*fls. 70/71*);

e) relatório de seleção (*fls. 74/82*);

f) propostas técnica e financeira da empresa selecionada (*fls. 165/232*);

g) ata de negociação (*fls. 244/257*);

h) minuta do contrato (*fls. 258/287*);

i) Parecer do Nulfex (*fls. 290/291*).

É, no essencial, o relatório. Cumpre-nos opinar.

II – DELIMITAÇÃO DO PARECER JURÍDICO

De início, vale ter presente que o âmbito de análise deste parecer se restringe, única e tão somente, ao exame dos aspectos formais da contratação considerando o que prevê a política de contratação do BID, não se imiscuindo, pois, em aspectos técnicos, financeiros, de conveniência e oportunidade, que são próprios do Administrador Público.

Firmada essa breve premissa, passamos ao exame da matéria.

III – DA NORMA APLICADA À CONTRATAÇÃO

Como já explicitado na primeira manifestação da Consultoria Jurídica (*fls. 89/96*), o conjunto de regras a serem aplicadas nesta contratação não será a legislação nacional e sim o que consta no caderno de políticas de aquisições do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, já que tal diretriz, além de encontrar amparo legal nas normas de regência sobre contratações públicas, é condição para a liberação dos recursos, conforme dispõe o contrato de empréstimo nº 5248/OC-BR.

Referido pacto traz no artigo 6.04 (das normas gerais) que os serviços de consultoria deverão ocorrer de acordo com a política do Banco.

ARTIGO 6.04. *Seleção e contratação de obras e serviços diferentes de consultoria, aquisição de bens e seleção e contratação de serviços de consultoria.* (a)
Sujeito ao disposto no inciso (b) deste Artigo, o Mutuário se compromete a realizar ou, conforme o caso, a que o Órgão

Executor e a Agência de Contratações, se houver, realizem a contratação de obras e serviços diferentes de consultoria, assim como a aquisição de bens, de acordo com o estipulado nas Políticas de Aquisições e no Plano de Aquisições aprovado pelo Banco, e a seleção e contratação de serviços de consultoria, de acordo com o estipulado nas Políticas de Consultores e no Plano de Aquisições aprovado pelo Banco. O Mutuário declara conhecer as Políticas de Aquisições e as Políticas de Consultores e, conforme o caso, se compromete a levar tais Políticas ao conhecimento do Órgão Executor e da Agência de Contratações. (grifo nosso)

IV – MÉTODO DE SELEÇÃO SQC

Assim, considerando que o objeto a ser pactuado é de consultoria, o documento indicado pelo Banco como guia é a **GN-2350-15, que traz formas específicas de contratação**, dentre as quais a Seleção Baseada nas Qualidades do Consultor – SQC, modalidade que foi escolhida pela equipe gestora do projeto.

Vale destacar que no manual do Executor do BID (versão 2021), esse método de seleção é aplicado para serviços de consultoria considerados pequenos, para os quais não se justificam a elaboração e avaliação de propostas competitivas (*parágrafos 3.8 e 3.9 da GN-2350-15*). A caracterização de “pequenos” é determinada, em cada caso, levando-se em consideração a natureza e a complexidade da tarefa, não podendo ultrapassar US\$ 200 mil (duzentos mil dólares).

À vista disso, o valor da contratação é de R\$ 1.039.000,00 (um milhão e trinta e nove mil reais) que, considerando a cotação do dólar na data atualizada da proposta, infere-se que está dentro do limite estabelecido na política do banco.

Pontua-se que o método de seleção SQC reúne o aspecto técnico com preço, sendo escolhida, portanto, a proposta que melhor reunir essa combinação, prevalecendo, no entanto, a qualidade e talento da empresa que demonstrar esses atributos.

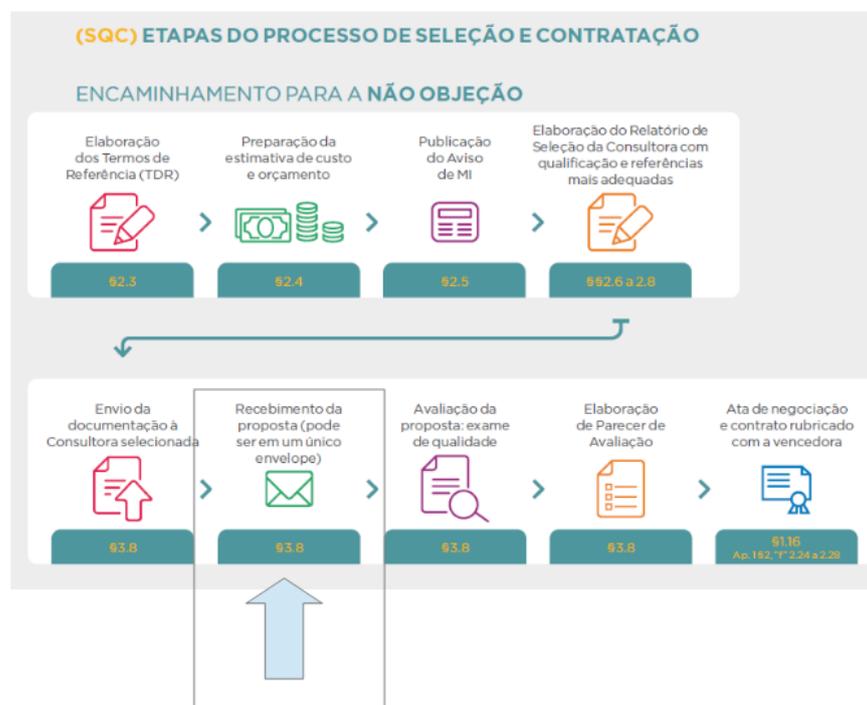
De acordo com o relatório de seleção (fls. 74/82), a empresa que apresentou a melhor classificação foi a Ernest & Young Global Limited (EY), conforme quadro extraído do documento (fl. 82).

N.º	CONSULTOR	CLASSIFICAÇÃO
1	Ernest & Young Global Limited (EY)	1º lugar
2	Bureau Tecnologia Ltda	2º lugar
3	Talentos Humanos Educação & Saúde	3º lugar
4	KWL – Sistema Gestão da Qualidade, LTDA	4ª lugar
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

Com base nestes critérios foi escolhida a Ernest & Young Global Limited (EY) como sendo a empresa que mais apresentou as capacitações técnicas, projetos correlatos e rol de clientes públicos atendidos com esta finalidade.

Por essa razão, referida empresa foi convidada a apresentar sua proposta a fim de subsidiar a base de negociações para posterior assinatura do contrato.

Essa etapa está descrita na GN-2350-15 (§ 3.8) e ilustrada no manual do executor.



Avançando nas etapas de contratação, verifica-se que a empresa Ernest & Young Global Limited (EY) apresentou sua proposta (fls. 165/232) e foi devidamente analisada pela Cogestora do Projeto e equipe técnica (fls. 234/243), que concluiu apta para a negociação (último fluxo do processo).



Nesse formato, foi firmada a ata de negociação (fls. 244/257), cuja conclusão foi pela aceitação do contrato, conforme trecho extraído do documento e ilustrado abaixo.

Nada mais havendo a acrescentar, deu-se por encerrada a reunião de negociação que resultou em um contrato aceitável, cujo anexo denominado descrição de serviço irá contemplar os aspectos técnicos finais negociados. A presente ata será assinada digitalmente pelos participantes.

ANA CRISTINA DE PONTES LIMA
ESMERALDO:37021940378

Assinado de forma digital por ANA CRISTINA DE PONTES LIMA
ESMERALDO:37021940378
Dados: 2022.11.04 18:20:33 -03'00'

DANIEL CESAR DE AZEVEDO
CHAGAS:05250023401
3401

Assinado de forma digital por DANIEL CESAR DE AZEVEDO
CHAGAS:05250023401
Dados: 2022.11.07 11:48:56 -03'00'

NELSON RICARDO DE MORAES
NOGUEIRA:37888234372

Assinado de forma digital por NELSON RICARDO DE MORAES
NOGUEIRA:37888234372
Dados: 2022.11.07 10:54:22 -03'00'

MariaEugenia Rocha

Digitally signed by MariaEugenia Rocha
DN: cn=MariaEugenia Rocha,
email=MariaEugenia.Rocha@eiy.com
Date: 2022.11.03 22:53:50 -03'00'

Veja que todas as etapas previstas no documento GN-2350-15 e manual do executor foram cumpridas

<p>1</p> <p>Elaboração dos Termos de Referência (TDR)</p>  <p>§2.3</p> <p>(fls. 2/27 do Processo)</p>	<p>2</p> <p>Preparação da estimativa de custo e orçamento</p>  <p>§2.4</p> <p>(fls. 28/31 do Processo)</p>	<p>3</p> <p>Publicação do Aviso de MI</p>  <p>§2.5</p> <p>(fls. 48/54 do Processo)</p>	<p>4</p> <p>Elaboração do Relatório de Seleção da Consultora com qualificação e referências mais adequadas</p>  <p>§§2.6 a 2.8</p> <p>(fls. 74/82 do Processo)</p>
<p>5</p> <p>Envio da documentação à Consultora selecionada</p>  <p>§3.8</p> <p>(fls. 99/ 144 do Processo)</p>	<p>6</p> <p>Recebimento da proposta (pode ser em um único envelope)</p>  <p>§3.8</p> <p>(fls. 165/232 do Processo)</p>	<p>7</p> <p>Avaliação da proposta: exame de qualidade</p>  <p>§3.8</p> <p>(fls. 234/243 do Processo)</p>	<p>8</p> <p>Elaboração de Parecer de Avaliação</p>  <p>§3.8</p> <p>(fls. 234/243 do Processo)</p>
<p>9</p> <p>Ata de negociação e contrato rubricado com a vencedora</p>  <p>§1.16 Ap. 182, "f" 2.24 a 2.26</p> <p>(fls. 244/257 do Processo)</p>			

Com isso, pode-se concluir que os procedimentos indicados pelo BID para a contratação de consultoria em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará através da Seleção Baseada nas Qualidades do Consultor – SQC foram cumpridos.

Frise-se, mais uma vez, que o aspecto técnico, inclusive a inspeção do teor dos documentos, não fazem parte desta análise, que tem por baliza apenas o exame da compatibilidade da contratação com as políticas e diretrizes do banco e demais normas sobre a matéria.

V – DA MINUTA DO CONTRATO

Quanto a minuta do contrato que consta nos autos, presumo de seja padrão para esse tipo de contratação, o que não desnatura a faculdade do gestor em acrescentar pontos que sejam de interesse da unidade que gerenciará o pacto. Assim, caso seja necessário incluir aspectos ainda não contemplados no protótipo, entendo pela pertinência considerando a boa prática de gestão.

VI – RECURSO ORÇAMENTÁRIO

Quanto a disponibilidade orçamentária, restou assegurado pela Secretaria de Finanças do TJ/CE com a emissão da respectiva dotação com recursos do empréstimo do BID (*fls. 70/71*).

VII – RECOMENDAÇÕES

Em que pese ser aplicada na presente contratação as especificidades de seleção com base nas políticas do BID em detrimento da legislação nacional, alguns requisitos de contratação pública não podem ser afastados, como a necessidade de comprovação por parte da empresa quanto sua regularidade com a seguridade social, imposição de ordem constitucional, senão vejamos:

CONSTITUIÇÃO FEDERAL

“Art. 195(...)

§ 3º A pessoa jurídica em débito com o sistema da seguridade social, como estabelecido em lei, não poderá contratar com o Poder Público nem dele receber

benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios.” (grifo nosso)

Da mesma forma, há necessidade de comprovação da regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, conforme dispõe a alínea “a” do art. 27 da Lei nº 8.036/1990, visto que tal norma não foi excepcionada quando a contratação decorrer de financiamento externo.

Lei nº 8.036/1990

Art. 27. A apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS, fornecido na forma do regulamento, é obrigatória nas seguintes situações:

a) habilitação e licitação promovida por órgão da Administração Federal, Estadual e Municipal, direta, indireta ou fundacional ou por entidade controlada direta ou indiretamente pela União, Estado e Município;

Foi verificado que a proposta apresentada pela empresa selecionada tinha validade de 90 (noventa) dias, prazo já decorrido, motivo pelo qual recomenda-se que seja atualizada.

Vale lembrar, ainda, que numa visão sistêmica, devem ser seguidas tanto às políticas e procedimentos estabelecidos pelo BID, como os princípios constitucionais da administração pública; em especial, à moralidade, à eficiência, à economicidade, à busca à proposta mais vantajosa e, subsidiariamente, aos princípios previstos na Lei nº 8.666/93.

VIII – CONCLUSÃO

Ante o exposto, ressalvando-se, mais uma vez, que os aspectos de conveniência e oportunidade não estão sob o crivo desta Consultoria Jurídica, opinamos, desde que atendidas as observações neste opinativo, pela possibilidade da celebração do contrato com a empresa Ernest & Young Global Limited (EY), para que execute o serviço de consultoria em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, tendo em vista ter sido selecionada

por apresentar a melhor proposta técnica e financeira, conforme determina a Seleção Baseada nas Qualidades do Consultor – SQC, modalidade de contratação estabelecida no documento GN-2350-15 como política de aquisição do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

É o parecer. À superior consideração.

Fortaleza/CE, 18 de novembro de 2022.

LUIS VALDEMIRO DE SENA
MELO:78586593320

Assinado de forma digital por LUIS VALDEMIRO DE SENA
MELO:78586593320
Dados: 2022.11.18 16:11:19 -03'00'

Luis Valdemiro de Sena Melo
Assessor Jurídico

De acordo.
À douta Presidência.
Data supra.

RODRIGO XENOFONTE CARTAXO
SAMPAIO:88249581334

Assinado de forma digital por RODRIGO XENOFONTE CARTAXO
SAMPAIO:88249581334
Dados: 2022.11.18 14:14:07 -03'00'

Rodrigo Xenofonte Cartaxo Sampaio
Consultor Jurídico