



Objeto da Contratação	Consultoria para definição do modelo de atendimento
Item do P.A.	4.3
Componente	I
Produto	1.4.2
Projeto	Humanização do Atendimento
Unidade Cogestora	Diretoria do Fórum Clovis Beviláqua
Unidade Orçamentária	Presidência

TR- TERMOS DE REFERÊNCIA

Consultoria em Atendimento Humanizado

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

GN- 2350 – Método Seleção Baseada na Qualificação do Consultor (SQC)

EMPRÉSTIMO Nº: 5248/OC- BR

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO- BID

Março/2022

TERMOS DE REFERÊNCIA

Consultoria em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

CONTEÚDO

1. Siglas
2. Contextualização e Justificativa
3. Objeto
4. Objetivo
5. Produtos e Subprodutos
 - 5.1 Detalhamento dos produtos e subprodutos
 - 5.2 Ordem de serviço
6. Escopo dos serviços
7. Capacitação e transferência de tecnologia
 - 7.1 Capacitação
 - 7.2 Material didático
 - 7.3 Capacitação – avaliação do capacitado
 - 7.4 Garantia da capacitação
 - 7.5 Entrega dos materiais utilizados na capacitação
 - 7.6 Certificados e lista de presença
 - 7.7 Profissionais instrutores
8. Prazo de execução e vigência
9. Cronograma de execução
10. Planejamento
 - 10.1 Reunião com o gestor técnico do contrato
 - 10.2 Plano de execução do serviço
 - 10.3 Reunião com o gestor administrativo do contrato

- 10.4 Conferência dos serviços contratados
- 10.5 Forma de apresentação dos entregáveis
- 10.6 Discussão da minuta do relatório final
- 11. Obrigações da consultoria ser contratada na execução dos serviços
- 12. Obrigações da contratante na execução dos serviços
- 13. Subcontratação
- 14. Qualificação da equipe
- 15. Confidencialidade dos trabalhos
- 16. Gestor do contrato
- 17. Endereço do TJCE

ANEXOS:

- I – Modelo de Ordem de Serviço
- II – Modelo de formulário de avaliação de reação da capacitação

1. Siglas

TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

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

OS – Ordem de Serviço

TDR – Termos de Referência

2. 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 técnico 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.

3. Objeto

Contratação de empresa especializada para consultoria e serviços em planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônicos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

4. 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;

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.

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

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;

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.

5. Produtos e subprodutos

5.1. 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 TJCE 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 TJCE	
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	Confecção de Editais de pregão, ou processos congêneres, e termos de referência para os produtos indicados (Plataforma Omni channel) sob anuência do TJCE	
11	Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel a ser contratada	
12	Inovação e mudança	12.1 – Elaboração do plano de inovação e mudanças
		12.2 - Implementação e institucionalização da gestão de inovação e mudança
13	Aprimoramento do plano de comunicação institucional do atendimento	13.1 – Diagnóstico do processo de comunicação institucional do atendimento
		13.2 – Elaboração do novo plano de comunicação institucional do atendimento
		13.3 - Implantação e acompanhamento do novo plano de comunicação institucional do atendimento aprovado pelo TJCE
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.

5.2. 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.

6. Escopo do serviço

Serviço:	1. Diagnóstico situacional do atendimento
Descrição:	Realizar o levantamento do atual contexto de atendimento do TJCE, incluindo as ouvidorias, mapeando a estrutura organizacional deste atendimento, seus processos, os recursos humanos envolvidos, instalações físicas, leiaute e mobiliário das áreas onde ocorre atendimento, prospectar e definir a melhor ferramenta em omnichannel, analisar a infraestrutura de TI e elaborar relatório de diagnóstico.
Serviço:	2. Definição da visão, propósito, valores e missão
Descrição:	Definir a visão, propósito, valores e missão do atendimento humanizado do TJCE
Serviço:	3. Modelo de atendimento humanizado



Descrição:	Elaboração de uma política de atendimento humanizado. Definir o novo modelo de atendimento humanizado do TJCE com suas adequações ao tamanho da comarca, métricas, scripts, indicadores, modelos de ambientes ...
Serviço:	4 Modelo de atendimento humanizado específico do TJCE
Descrição:	Definição do modelo de atendimento inclusivo, de acolhimento à mulher, sobremaneira às vítimas de violência doméstica , atendimento aos idosos e, pessoas com deficiências , atendimento aos vulneráveis digitais, atendimento a crianças e adolescentes em situação de riscos, às pessoas que não falam nosso idioma pátrio para o TJCE
Serviço:	5. Estruturação e indicação dos perfis de equipe técnica para realização de atendimento Inclusivo
Descrição:	Estruturar e indicar os perfis da equipe técnica que irá compor o atendimento humanizado inclusivo do TJCE, bem como promover a avaliação da equipe existente dentro dos perfis definidos para servir como subsidio para as capacitações.
Serviço:	6. Capacitação em atendimento humanizado e específico
Descrição:	Elaborar o plano de capacitação para o atendimento humanizado normal e específico, seus instrumentos de capacitação e aplica-los, bem como identificar e habilitar os multiplicadores para futuras capacitações.
Serviço:	7. Definição da pesquisa modelo de avaliação de satisfação e da estrutura necessária à sua implementação no âmbito do TJCE
Descrição:	Propor e adaptar aos modelos existentes um modelo padrão de pesquisa de satisfação, bem como propor estrutura necessária à sua implementação e análise.
Serviço:	8. Monitoramento e avaliação do atendimento
Descrição:	Elaboração, implementação e institucionalização de metodologia de avaliação do atendimento e avaliação de sua efetividade transcorridos 6 meses de sua implementação
Serviço:	9. Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades
Descrição:	Elaboração, diagramação e geração eletrônica dos manuais de organização, funções e procedimentos / atividades do novo modelo de atendimento humanizado do TJCE
Serviço:	10. Confeção de editais de pregão, ou processo congênere, e termos de referência para os produtos indicados sob a aprovação do TJCE
Descrição:	Elaboração dos editais (especificações técnicas) do objeto e anexos dos editais de pregão, ou procedimento correlato, e termos de referência dos produtos e serviços identificados e a serem adquiridos e/ou contatados pelo cliente.
Serviço:	11. Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel a ser contratada
Descrição:	Definido o produto ou plataforma, acompanhar e validar a implantação e início do funcionamento.
Serviço:	12. Inovação e mudança



Descrição:	Elaboração, implementação e institucionalização do plano de inovação e mudança
Serviço:	13. Aprimoramento do plano de comunicação institucional do atendimento
Descrição:	Elaborar o diagnóstico, propor e implantar um novo plano de comunicação institucional do atendimento.
Serviço:	14. Melhoria das ouvidorias do PJCE
Descrição:	Proposição de um modelo de atendimento padrão e humanizado para as ouvidorias, mapear os fluxos de processos e trabalhos, propor melhorias nos fluxos, no ambiente e nos canais de atendimento

7. Capacitação e transferência de tecnologia

7.1 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 TJCE na versão definitiva do plano de capacitação (descrito no subitem 5.1 deste Termo de Referência). Este cronograma poderá sofrer alterações, desde que essas sejam realizadas em comum acordo entre a CONTRATADA e o TJCE.

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 TJCE 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.

7.2 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 TJCE, podendo ser solicitado à CONTRATADA, eventuais correções e adequações. A versão final do material didático deverá ser entregue à Educação Corporativa do TJCE em até 5 (cinco) dias antes da capacitação.

7.3. 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 TJCE aplicará a Avaliação de Reação em todos os treinandos, conforme modelo estabelecido no **ANEXO II** deste Termo de Referência, 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 TJCE, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém o mesmo não será utilizado para aprovação da capacitação por parte do TJCE.

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 TJCE 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 TJCE, conforme descrito no **subitem 8.3** deste **Termo de Referência**.

7.4. 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 TJCE, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado como resultado **INSATISFATÓRIO**. A critério do TJCE, 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 TJCE.

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 TJCE.

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

7.5. Entrega dos Materiais Utilizados na Capacitação

Após a conclusão da capacitação, mediante solicitação formal do TJCE, 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 TJCE 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.

7.6. 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 TJCE 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 TJCE 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**.

7.7. 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**.

7.8 Identificação e preparação dos multiplicadores de atendimento

Durante a capacitação dos operadores de atendimento a **CONTRATADA** identificará aqueles que mais se sobressaiam 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.

8. Prazo e execução e vigência

O prazo de execução do objeto contratual será de **12 (doze) meses** conforme cronograma de execução sugerido no item 9 dos termos de referência.

O prazo de vigência contratual é de **12 (doze) meses** e o mesmo poderá ser prorrogado por até **60 (sessenta meses)** contados a partir da assinatura do contrato.



9. Cronograma de execução

Os trabalhos deverão ser desenvolvidos num prazo de 12(dose) meses, contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo Contratante.

	Atividades e Serviços	Produtos	Prazo de Execução	Desembolso
1	Reunião com o gestor técnico do contrato e equipe técnica da consultora	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma do projeto • Apresentação formal do gestor do projeto e do profissional técnico (coordenador) • Plano de execução 	Em até 5 dias úteis após assinatura do contrato	-
2	Reunião com o gestor administrativo do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Atas e registros das reuniões realizadas sobre a gestão do contrato – Acordos e responsabilidades 	Em até 5 dias úteis após assinatura do contrato	-
3	Conferência dos serviços contratados	<ul style="list-style-type: none"> • Check-list dos serviços e entregas contidos no termo de referência 	Em até 5 dias úteis contados a partir dos itens 1 e 2, predecessores.	-
4	Diagnóstico situacional	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de prospecção e indicação ao final da ferramenta omnichannel mais indicada para o TJCE • Relatório de contexto • Relatório de mapeamento da 	<p>Entrega em até 20 dias uteis o relatório de prospecção e indicação da plataforma omnichannel formalizado pela OS correspondente</p> <p>Entrega em até 90 dias úteis contados a partir do item 3, os</p>	1% do valor do contrato



		<p>estrutura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>demais relatórios formalizado pela OS correspondente.</p>	<p>15% do valor do contrato</p>
5	<p>Definição da visão, propósito, valores e missão</p>	<ul style="list-style-type: none">• Relatório da visão, propósito, valores e missão	<p>Entrega em até 5 dias úteis, contados a partir do término do item 4, formalizado pela OS correspondente</p>	<p>2% do valor</p>
6	<p>Modelo de atendimento humanizado</p>	<ul style="list-style-type: none">• Novo modelo de atendimento humanizado do TJCE e a Política de Humanização (Relatório)	<p>Entrega em até 80 dias úteis contados a partir do término do item 4, formalizado pela OS correspondente</p>	<p>5% do valor do contrato</p>
7	<p>Modelo de atendimento humanizado específico</p>	<ul style="list-style-type: none">• Novo modelo de atendimento humanizado específico do TJCE (Relatório)	<p>Entrega em até 80 dias úteis contados a partir do término do item 4, formalizado pela OS correspondente</p>	<p>3% do valor do contrato</p>



8	Estruturação e indicação dos perfis da equipe técnica para realização de atendimento humanizado e inclusivo	<ul style="list-style-type: none">Definição dos perfis profissionais padrão e inclusivoAvaliação da equipe existente dentro dos perfis definidos	Entrega em até 40 dias úteis contados a partir do término do item 7 formalizado pela OS correspondente	5% do valor do contrato
9	Capacitação em atendimento humanizado	<ul style="list-style-type: none">Plano de capacitação para o atendimento humanizado, instrumentos de capacitação e elaborados e aplicados	Entrega em até 60 dias úteis contados a partir do término do item 7 e 8 respectivamente após suas finalizações, formalizado pela OS correspondente	25% do valor do contrato
10	Implementação do modelo de atendimento humanizado	<ul style="list-style-type: none">Novo modelo de atendimento e atendimento inclusivo implementados	Entrega em até 100 dias úteis contados a partir do término do item 9 formalizado pela OS correspondente	7% do valor do contrato
11	Monitoramento e avaliação do atendimento	<ul style="list-style-type: none">Metodologia de avaliação do atendimento	Entrega em até 50 dias úteis contados a partir do término do item 10 formalizado pela OS correspondente	4% do valor do contrato
12	Pesquisa modelo de avaliação de satisfação do atendimento e estrutura necessária	<ul style="list-style-type: none">Modelo de pesquisa de satisfação do atendimento;Definição da estrutura necessária a implementação do núcleo;	Entrega em até 40 dias úteis contados a partir do término do item 11 formalizado pela OS correspondente	3% do valor do contrato



12	Manualização de organização, funções e procedimentos / atividades	<ul style="list-style-type: none">Manuais de organização, funções e procedimentos / Atividades do novo modelo de atendimento humanizado do TJCE	Entrega em até 140 dias úteis contados a partir do término dos itens 6 e 7, formalizado pela OS correspondente	2% do valor do contrato
13	13.1 Confecção de Editais de pregão e Termos de Referência para a ferramenta omnichannel 13.2 Confecção de Editais de pregão e Termos de Referência para os Produtos Indicados	<ul style="list-style-type: none">Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas Editais, termos de referências e anexos com especificações técnicas	O edital deverá ser entregue em até 20 dias úteis a partir do termino item 4 (prospecção e indicação ferramenta Omnichannel), formalizado pela OS correspondente Cada edital deverá ser entregue em até 90 dias úteis contados a partir do término do item 4, formalizado pela OS correspondente	3% do valor do contrato 1% do valor do contrato
14	Acompanhamento e validação da implantação da plataforma omnichannel e/ou outros serviços a serem contratados	<ul style="list-style-type: none">Acompanhamento da contratação da plataforma ou serviço identificados e validação dos mesmos em operações	A validação ocorrerá em até 90 dias úteis contados a partir de suas implementações	7% do valor do contrato
14	Inovação e Mudança	<ul style="list-style-type: none">Plano de inovação e mudanças	Entrega em até 60 dias úteis contados a partir do término do item 10	4% do valor do contrato



			formalizado pela OS correspondente	
15	Melhoria das ouvidorias do PJCE	<ul style="list-style-type: none">Novo modelo otimizado de atendimento nas ouvidorias	Entrega em até 80 dias úteis contados a partir do término do item 4, formalizado pela OS correspondente	5% do valor do contrato
16	Aprimoramento do Plano de Comunicação Institucional do Atendimento	<ul style="list-style-type: none">Plano de comunicação institucional do atendimento aprimorado	Entrega ao final dos trabalhos da consultoria, formalizado pela OS correspondente.	5% do valor do contrato
17	Reunião final	<ul style="list-style-type: none">Relatório final	Entrega ao final dos trabalhos da consultoria em até 30 dias úteis contados a partir do término do último entregável ou outro marco determinado pelo TJCE	3% do valor do contrato

10. Planejamento

10.1. 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 TJCE, 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 TJCE.

Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

- Apresentar o cronograma do projeto;
- Tratar das informações sobre a execução dos trabalhos e esclarecer todos os questionamentos técnicos.

- c) 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 TJCE 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 Termo de Referência, 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.

10.2. Plano de Execução dos Serviços

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

- b) Descrição dos produtos que deverão ser disponibilizados como serviços;
- b) Descrição das etapas do processo de execução dos serviços, com respectivo detalhamento;
- c) Deverão ser descritos todos os recursos e condições que serão providos pelo TJCE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços;
- d) Relação dos consultores da CONTRATADA alocados nos processos de execução;
- e) Cronograma de execução.

No prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, a partir do recebimento formal do Plano de Execução, o TJCE 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 TJCE.

10.3. 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 TJCE, 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 TJCE. 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.

10.4 . 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 TJCE.

10.5. Forma de apresentação dos entregáveis

- a) 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.

10.6 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 TJCE.

11. 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 TJCE.

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

12. 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.

13. Subcontratação

Será permitida a subcontratação de empresas se admitindo a participação no formato de consórcios ou *joint ventures para as seguintes entregas:*

- a) definição de perfis da equipe técnica para realização de atendimento humanizado e inclusivo;
- b) assessoramento na confecção de editais de licitação e termos de referência para os produtos indicados.

14. Qualificação da equipe

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

<p>Perfil profissional:</p> <p>1. Gerente de projeto</p>	<p>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 TJCE; 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.</p>
<p>Perfil profissional:</p> <p>2. Analista de processos</p>	<p>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)</p>
<p>Perfil profissional:</p> <p>3. Analista de sistemas sênior</p>	<p>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</p>



Perfil profissional: 4. Analista de sistemas pleno	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 Sigma)
Perfil profissional: 5. 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: 6. 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: 7. 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: 8. 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: 9. 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: 10. Consultor em planejamento	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 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:	Profissional responsável pela elaboração, orientação, auditoria e validação, sob o enfoque do atendimento humanizado, dos processos de



11. Especialista em capacitação	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: 12. 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: 13. 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: 14. 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).

15. 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.

16. 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 GESTOR.

17. Endereço do TJCE

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Bairro Cambeba, Fortaleza-CE, prédio do Centro de Documentação e Informática (CDI), à Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambeba CEP: 60822-325.

Ana Cristina de Pontes Lima Esmeraldo

Co-Gestora Projeto de Humanização do Atendimento



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	
Comentários e Sugestões				