



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de duas vagas, sendo uma para o curso **Facilitation Experience** e outra para o curso **Service Design**, a serem realizados pela Echos – Escola de Design Thinking, respectivamente em São Paulo – SP, nos dias 01 a 02 de agosto de 2019 e no Rio de Janeiro – RJ, nos dias 19 e 20 de setembro de 2019, para o servidor Francisco Pereira, CPF 126.175.068-35, Gerente de Inovação e Simplificação da Gestão, lotado na Superintendência Central de Transformação da Gestão.

2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A participação do servidor nos cursos supracitados se faz necessária, haja vista ainda serem escassas as oportunidades de capacitação específica em abordagens de inovação, especialmente quando se trata de capacitar pessoas sobre essa temática no setor público. Além disso, a proposta da Echos – Escola de Design Thinking apresenta-se como referência em temáticas de inovação e alinha-se diretamente às competências da Superintendência de Transformação da Gestão e da Gerência de Inovação e Simplificação da Gestão, que surgem com a proposta de incorporar as abordagens de inovação na definição e proposta de solução de problemas relativos ao setor público.

2.2. Por se tratar de um programa diferenciado, com conteúdo programático específico, propicia ampla troca de experiências e aprendizados entre os participantes, contribuindo sobremaneira para a formação continuada do servidor, provendo ao Estado, um servidor apto a propor soluções inovadoras para seus desafios, bem como atuar na construção de ambiente colaborativo para compartilhamento de recursos e soluções de problemas intersetoriais, uma necessidade premente em tempos de escassez de recursos e demandas crescentes, assim como para disseminar os conhecimentos junto aos servidores do Estado, tanto por meio de sua aplicação em casos reais como por meio de capacitações a serem ofertadas.

2.3. A Gerência de Inovação e Simplificação da Gestão tem entre suas competências, a de **conectar os agentes públicos na busca de soluções inovadoras e concretas para a solução de problemas inerentes ao setor público**. Assim, capacitar servidores em abordagens de inovação é condição necessária para que tal competência seja, de fato, aplicada.

2.4. O conhecimento adquirido nos cursos propiciará a aplicação prática de ferramentas para uma melhor atuação da Gerência de Inovação e Simplificação da Gestão, que já vem apoiando diversas frentes de melhoria da gestão, em casos concretos e apoiando a criação de soluções para problemas reais enfrentados pela administração, tais como a gestão do patrimônio móvel e imóvel e a melhoria do atendimento ao cidadão em unidades de atendimento presencial.

2.5. Por fim, cabe ressaltar, também, a possibilidade de estabelecer uma rede de cooperação com as demais instituições participantes, inclusive de outros Estados, e promover a cultura de colaboração e gestão participativa no âmbito da Administração – necessidade premente sob a ótica da Nova Gestão Pública e da Inovação em Governo: novas formas de parceria e colaboração.

3. ESPECIFICAÇÃO

3.1. Facilitação é uma abordagem que permite que você aprenda os conceitos e ferramentas para mediar e facilitar processos de inovação em grupos. O FACILITATION EXPERIENCE é um programa intensivo de 2 dias para imersão no conceito e prática de facilitação de processo de inovação. Com uma carga horária de 16 horas, visa desenvolver nos participantes as habilidades básicas de facilitação mesclando teoria, oportunidade para prática e avaliações constantes. Construído especialmente para quem já realizou curso de Design Thinking, o curso coloca os participantes em situações extremas que acontecem nos processos de facilitação, o que permite que você aprenda os conceitos e ferramentas, além de praticar com exercícios que aceleram a sua aprendizagem. Conteúdo programático
Aprofundamento na Abordagem da Facilitação • Inquietações • Moodboard dos detalhamentos de cada fase do Duplo Diamante • Etapas e Ferramentas • Sensibilização e Prática de Escuta Prática em Projeto • Técnicas de Facilitação • Experiência Prática de Facilitação – Projeto 1 • Debrief Prática e Andragogia • Case Prático + Exercício – Parte 1 • Case Prático + Exercício – Parte 2 • Princípios Andragógicos • Tipos Difíceis • Playback Theatre Feedback e Prática • Feedbacks que fazem sentido • Prática Investigative Rehearsal • Case IDEO • Fechamento • Debrief

3.2. Service Design é uma abordagem que ajuda a repensar serviços de forma humana, lúdica e pragmática para desenvolver serviços relevantes e desejáveis. No curso de Design de Serviços você irá aprender técnicas e ferramentas para criar e redefinir serviços com uma perspectiva multistakeholder, que considera a construção de relacionamentos entre todas as partes interessadas, sejam eles usuários ou as pessoas que provém os serviços. Durante o curso os participantes serão desafiados a resolver um desafio real de melhoria de um serviço, o que permite que você aprenda a criar e gerenciar serviços relevantes além de praticar com ferramentas e exercícios que aceleram sua aprendizagem. O resultado são negócios mais eficientes e duradouros, que promovem uma relação mais recíproca com seus clientes e os considera co-produtores daquilo que é o mais importante: o serviço. Conteúdo programático • Contexto da economia de serviços: tudo é serviço • universo e a perspectiva do serviço: (in)definição • Características e conceitos do serviço • Pilares do design de serviço • Lógica de uso x lógica de posse • Como criar experiências memoráveis • Técnicas e ferramentas de entendimento • Técnicas e ferramentas de observação • Planejamento de pesquisa e saída a campo • A Jornada do Usuário / Touchpoints • Equação da satisfação do cliente • Emotional Map e matriz POIND: identificando pontos de dor e oportunidades • Análise: Insights e redefinição do desafio (insight template) • Ideação: ferramentas de cocriação • Prototipagem de serviços • Teste com usuários • Ferramentas de design de serviços • Cases • Bibliografia recomendada, artigos, links, apps e referências

4. DO SERVIÇO A SER ADQUIRIDO

4.1. O valor por inscrição para o curso **Facilitation Experience** é de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)** a ser realizado pela Echos – Escola de Design Thinking em São Paulo – SP, nos dias 01 a 02 de agosto de 2019 e o valor por inscrição para o curso **Service Design**, a ser realizado pela Echos – Escola de Design Thinking no Rio de Janeiro – RJ, nos dias 19 e 20 de setembro de 2019 é de **R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)**. Cada um dos cursos terá duração de 16 horas

4.2. Cada um dos cursos será desenvolvido em 16 horas, num total de 32 horas, conforme programas em anexo.

5. ESTIMATIVA E JUSTIFICATIVA DE CUSTOS

5.1. O valor das vagas (inscrições) do participante nos Cursos **Facilitation Experience e Service Design** e R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais).

5.2. Por se tratar de temática ainda recente no mercado, não há oferta ampla de cursos iguais ou similares para efeitos de comparação. O que se encontra em maior abundância são cursos de MBA ou especialização com a temática de Inovação, não sendo estes aplicáveis para comparação de preço com o curso em pauta.

6. FISCALIZAÇÃO

6.1. Por se tratar de participação em curso de capacitação, a realização dos serviços será aferida através de apresentação de relatório elaborado pelo participante do curso, que deverá ser anexado a esse processo quando do atesto da Nota Fiscal ou Fatura.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Receber os serviços no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;

7.2. Verificar minuciosamente a conformidade dos serviços executados com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação;

7.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada;

7.4. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente a prestação do serviço;

7.5. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto contratado, bem como por qualquer dano direto causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência;

8.2. A empresa contratada deverá cumprir com a programação do evento, emitir certificado de participação, bem como emitir Nota Fiscal;

8.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Termo de Referência e seus anexos, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

8.4. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

8.5. Relatar à Contratante, quando questionado por essa, toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

8.6. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

8.7. Manter durante toda a vigência do serviço, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

8.9. Fornecer em qualquer época, os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA, sobre o serviço objeto deste contrato.

9. TERMO DE CONTRATO

9.1. Nesta aquisição, não será necessário firmar termo de contrato devido à natureza da aquisição. A entrega será imediata e integral, e não resultará obrigações futuras. Portanto, o termo de contrato será substituído pela nota de empenho.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO PEREIRA, Gerente**, em 25/07/2019, às 13:53, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **VANIA DE CARVALHO MARCAL BAREICHA, Superintendente**, em 25/07/2019, às 15:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES D ABADIA, Secretário de Estado em Substituição**, em 30/07/2019, às 18:04, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **8267618** e o código CRC **CF8DCB40**.

SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA
RUA 82 Qd.- Lt.- - Bairro CENTRO - CEP 74015-908 - GOIANIA - GO - Nº 300, Palácio Pedro
Ludovico Teixeira, 7º Andar 32015734



Referência: Processo nº 201900005010071



SEI 8267618