

Secretaria de
Estado da
Economia



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
GERÊNCIA DE MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. Aquisição de 05 (quatro) inscrições para o O Módulo OJC - Oficina Prática A Jornada do Client da instituição **Gart Capote Consulting**, a realizar-se nos dias 03 e 04 de agosto de 2023 em Brasília-DF.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

Atualmente, a Gerência de Modernização Institucional (GEMOD) atua em 3 (três) áreas inovação, processos e projetos com diversas ações que geram valor nos serviços oferecidos pela Secretaria da Economia em todo Estado de Goiás.

Compete à GEMOD entre outras atribuições a de Gerir os Processos, projetos organizacionais, com foco na inovação e simplificação da gestão institucional e promover soluções inovadoras para a transformação dos serviços públicos em busca de resultados e **foco no cidadão**, por meio do Laboratório de Inovação.

Conforme estas competências elencadas, a participação da Oficina de Jornada do Cliente é uma forma de complementar a qualidade do trabalho realizado não apenas para o Escritório de Processos mas para toda a Gerência de Modernização e conseqüentemente a melhoria das atividades da Pasta a partir da entrega de serviços mais eficazes ao cidadão. A Oficina é uma forma objetiva de pensar, projetar e avaliar soluções e jornadas que entendem as necessidades dos Clientes.

O oficina é baseada no Livro a Jornada do Cliente de Gart Capote, lançado em julho de 2020 e contempla as oito etapas práticas que conduzem o participante desde a segmentação de clientes ao nível de Personas até o desenvolvimento e validação de novas soluções conforme os objetivos dos clientes. O livro é o primeiro que apresenta, consolida e ensina Customer Experience e Jornada do Cliente integrada aos Processos de Negócio para desenvolvimento de soluções seguindo um método 100% prático.

Considerando as demandas e o interesse da Secretaria em entregar serviços mais eficazes à população, a capacitação dos seus servidores é primordial para conseguir aplicar os conhecimentos técnicos que a área agrega através do foco em quem receberá o serviço. Por isso é de grande importância a participação dos servidores incumbidos destas tarefas na Oficina Prática de Jornada do Cliente.

A proposta desta Oficina vai ao encontro aos valores da Secretaria que é o de prestar Serviço de Excelência ao cidadão. Além do mais este módulo OJC é ministrado pelo instrutor Gart Capote é reconhecido como uns dos principais autores da língua portuguesa na área de Gestão por Processos, possui seis livros publicados referenciados internacionalmente por instituições de ensino e utilizados em teses, revistas científicas, concursos públicos e orientação da prática profissional. Gart Capote também é fundador e presidente da Association Of Business Management Professionals International - ABPMP.

Com isso, o curso pretendido, visa qualificar e melhorar a atuação dos servidores envolvidos na GEMOD na Secretaria da Economia, contribuindo para o alcance da melhoria da gestão

pública por meio de tomada de decisões projetadas com a experiência do cliente.

As vagas adquiridas serão para servidores atuantes na Gerência de Modernização Institucional pertencente à Coordenação do Escritório de Processos.

3. DO CUSTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT	VALOR (R\$)	
			UNIT	TOTAL
01	Aquisição de inscrições para a OFICINA PRÁTICA DE JORNADA DO CLIENTE	05	2.110,00	10.550,00
TOTAL		05		10.550,00

3.1. O valor total estimado desta aquisição é de R\$10.550,00 (dez mil, quinhentos e cinquenta reais).

3.2. A proposta apresentada no documento SEI anexo (48512728), foi ofertada com desconto, considerando com o número de participantes desta Secretaria de Estado da Economia.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO CURSO:

4.1. MÓDULO OJC - OFICINA DE JORNADA DO CLIENTE

A oficina com data de realização marcada para os dias 03 e 04 de agosto de 2023, em formato presencial, acontecerá por meio de apresentação da fundamentação e projeto prático seguindo o método CCBXD, e será realizado na cidade de Brasília - DF.

Nesse curso serão contemplados os seguintes itens:

4.1.1. Fundamentação

- O Foco nas Organizações • Os Clientes e as Emoções • Simpatia, Empatia ou Compaixão • Customer Centricity • Customer Experience • Customer Experience Management • Customer Experience Mapping • Customer Journey Mapping

4.1.2. Projeto Prático seguindo o Método

- Etapa 1 - Entender Cliente • Etapa 2 - Entender Trabalhos • Etapa 3 - Descrever Objetivos • Etapa 4 - Desenvolver Soluções • Etapa 5 - Construir Jornada • Etapa 6 - Detalhar Hipóteses • Etapa 7 - Descrever Mudanças • Etapa 8 - Construir Canvas

Conforme conteúdo programático nos documentos SEI (48512728).

4.2. Carga Horária: aproximadamente 16 horas.

Data: 03 e 04 de agosto de 2023.

5. DA EMPRESA CONTRATADA:

Quem é o Instrutor Gart Capote é reconhecido como o principal autor de língua portuguesa para a Gestão por Processos. Possui seis livros técnicos publicados e internacionalmente referenciados por instituições de ensino, utilizados em teses, revistas científicas, concursos públicos e orientação da prática profissional. Além de prolífico escritor, foi o idealizador, fundador e presidente da ABPMP Brasil por oito anos consecutivos. Também orientou e colaborou para a formação inicial da ABPMP em Portugal no ano de 2012. Atualmente é líder do conselho da Business Experience Design International Alliance. Com sua incansável criatividade, é o responsável pelo desenvolvimento da técnica de

"Modelagem da Verdade" utilizando BPMN, criou o canvas para "Customer Journey and Process Integration" e idealizou a revolucionária "BXD Smart Grid". É, sem dúvida, uma das principais lideranças internacionais para a evolução de métodos de gestão e transformação de processos, produtos, serviços e experiências, contando com milhares de horas em projetos, centenas de clientes e outros milhares de profissionais formados em suas turmas.

5.1. Dados Cadastrais da Gart Capote Consulting

- 5.1.1. Razão Social: Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda.
- 5.1.2. CNPJ: 05.581.215/0001-67
- 5.1.3. Insc. Estadual: Isenta Insc. Municipal: 0332.466-4
- 5.1.4. Endereço: Av. Rio Branco, 115 – 19º andar - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.040-004.
- 5.1.5. Contato: BR **Brasil** +55 21 3983 2391/ PT **Portugal** +351 265 104 294
- 5.1.6. E-mail: erika@gartcapote.com

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

- 6.1. Entregar o objeto contratado em conformidade com os itens 3 e 4;
- 6.2. Cumprir com o prazo de entrega determinado neste Termo de Referência;
- 6.3. Responsabilizar-se integralmente pela entrega do objeto, nos termos da legislação vigente;
- 6.4. Submeter-se à fiscalização da Secretaria de Estado da Economia, através do setor competente, que acompanhará a entrega do objeto contratado, orientando, fiscalizando e intervindo ao seu exclusivo interesse, com a finalidade de garantir o exato cumprimento das condições pactuadas;
- 6.5. Cumprir, além dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual e municipal, as normas da Secretaria da Economia;
- 6.6. As penalidades ou multas impostas pelos órgãos competentes pelo descumprimento das disposições legais que regem a execução do objeto do presente Termo, serão de inteira responsabilidade da Contratada. Devendo, se for o caso, obter licenças, providenciar pagamentos de impostos, taxas e serviços auxiliares;
- 6.7. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais legislações pertinentes.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- 7.1. Exercer a fiscalização da execução do objeto da área competente, na forma prevista pela Lei Federal 8.666/93.
- 7.2. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre irregularidades observadas nos produtos;
- 7.3. Disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução do objeto;
- 7.4. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais legislações pertinentes.

8. DAS PENALIDADES:

- 8.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ou

em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17.928/2012.

8.2. Nas hipóteses previstas no item 8.1, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

8.3. Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

8.4. Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

8.5. Sem prejuízo do expresso no item 8.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério da SECRETARIA DA ECONOMIA, as seguintes penalidades:

8.6. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a concessionária, além das penalidades previstas no item 8.1, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

8.7. - 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

8.8. - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

8.9. - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

8.10. Nota:

A multa a que se refere o item I) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso.

Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

8.11. Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administra vos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

8.12. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela SECRETARIA DA ECONOMIA ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9. DO PAGAMENTO

9.1. Para efeito de pagamento a contratada deverá informar dados bancários da conta corrente .O pagamento integral deverá acontecer em até 30 (trinta) dias, após a entrega da respectiva Nota Fiscal, através de depósito bancário na conta corrente abaixo discriminada. A nota fiscal será emitida pela Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda. (Gart Capote Consulting).

9.2. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da data do ateste da Nota Fiscal/Fatura reapresentada.

9.3. O pagamento das inscrições deverá ser efetuado, em parcela única, em nome de: Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda. (Gart Capote Consulting) (CNPJ:05.581.215/0001-67) , no seguinte banco: **Banco Itaú (341): Agência 7856; Conta Corrente 18.311-1**

10. DA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO:

10.1. Fica designado como gestor da contratação o servidor Rafael Francisco Vieira Mendonça, MB: 69989-4, Gestor Governamental de T.I., Gerente de Modernização Institucional, lotado na Gerência de Modernização Institucional da Superintendência de Gestão Integrada da Secretaria de Estado da Economia (GEMOD/SGI).

11. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

11.1. A pretensa contratação se dará por meio de Inexigibilidade de Licitação, com fulcro no, Art.25, II, c/c Art. 13, VI, da Lei n°. 8.666/93.

Art. 25. É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial:

II - para a contratação de serviços técnicos enumerados no art. 13 desta Lei, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação;

Art. 13. Para os fins desta Lei, consideram-se serviços técnicos profissionais especializados os trabalhos relativos a:

I - estudos técnicos, planejamentos e projetos básicos ou executivos;

II - pareceres, perícias e avaliações em geral;

III - assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras;

III - assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias;

IV - fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;

V - patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas;

VI - treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

VII - restauração de obras de arte e bens de valor histórico.

12. DAS RAZÕES DE ESCOLHA DA EMPRESA A SER CONTRATADA

12.1. Será contratada a empresa **Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda. CNPJ: 05.581.215/0001-67**, tendo em vista que a mesma é a responsável pela organização, promoção, divulgação, comercialização e realização do evento de **OFICINA DE JORNADA DO CLIENTE - OJC**.

12.2. Ademais a empresa atende todas as exigências para a contratação previstas neste Termo de Referência.

13. DOS ARGUMENTOS PARA ENQUADRAMENTO NO ART. 25, INCISO II, DA LEI 8.666/93

13.1. O serviço a ser contratado se enquadra no inciso VI do art. 13 da lei 8666/93;

13.2. Trata-se de um “serviço de natureza singular”, tendo em vista que o curso não é uma atividade padronizada e que os palestrantes/docentes são incomparáveis entre si;

13.3. A empresa contratada é considerada de “notória especialização” pois realiza diversos eventos de reconhecimento nacional na área de gerenciamento de projetos, contando com palestrantes especializados, conforme documentos anexos.

14. DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO

14.1. Na intenção de comprovar que o preço proposto pela futura contratada é condizente com o valor por ela praticado no mercado, juntamos aos autos o Folder SEI nº(48512851) curso/treinamento/congresso, no qual se verifica que a empresa pratica no mercado o valor de R\$ 2.270,00 pela inscrição do curso sendo que para a SECRETARIA DE ECONOMIA foi cobrado o valor de R\$2.156,00 para a mesma opção, conforme valor total expresso na proposta comercial constante dos autos (48512728).

ELABORADO POR:

Isabel Cristina Dias Reis - Analista de Gestão Governamental

APROVADO POR:

Rafael Francisco Vieira Mendonça - Gerente de Modernização Institucional



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL FRANCISCO VIEIRA MENDONCA, Gerente**, em 15/06/2023, às 17:03, 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 **ISABEL CRISTINA DIAS REIS, Analista de Gestão Governamental**, em 19/06/2023, às 08:15, 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 **48459051** e o código CRC **6C805748**.

GERÊNCIA DE MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL
RUA , , Qd., Lt., , - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 7400000 - .



Referência: Processo nº 202300004052054



SEI 48459051