

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
<b>TOTAL</b>		<b>05</b>		<b>10.550,00</b>

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](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