

# TERMO DE REFERÊNCIA 8/2024

## Informações Básicas

|                    |                              |                          |                          |
|--------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Número do artefato | UASG                         | Editado por              | Atualizado em            |
| 8/2024             | 990114-ESP-ESCOLA DE GOVERNO | ISABEL CRISTINA OLIVEIRA | 12/04/2024 13:01 (v 3.1) |
| Status             | CONCLUIDO                    |                          |                          |

## Outras informações

| Categoria                                                                                 | Número da Contratação | Processo Administrativo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados /Capacitação | 13/2024               | 017.000776852024-33     |

## 1. TR DO CURSO OFIC N ATEND ATEi3239

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE INSTRUTORIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 Contratação de pessoa física para a prestação de 7 horas-aula de serviços de instrutoria no curso: ATEi 3239 – Oficina: Comunicação não violenta e atendimento a ser executado no período compreendido da data da emissão do empenho até 31/12/2024, conforme termos, condições e cronograma anexos a este TdR.
- 1.2. O prazo de vigência do contrato é da data da emissão do empenho até 31/12/2024, não sendo admitida a sua prorrogação.
- 1.3. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. O objeto da contratação de serviços de instrutoria para a oficina ATEi 3239- Comunicação não violenta e atendimento está relacionado à temática Atendimento, em consonância com as atribuições da Escola de Governo do Estado de São Paulo – EGESP de capacitação dos servidores públicos estaduais.
- 2.2. Considerando que é preciso capacitar os atendentes públicos estaduais continuamente, a oferta de oficinas de atendimento (com estudos de caso e simulações práticas) possibilita um aprofundamento de temas e competências importantes para o trabalho do profissional que lida diretamente com o cidadão.
- 2.3. Esta contratação faz-se necessária uma vez que o conhecimento e a discussão sobre o tema: “Comunicação não violenta e o atendimento” possibilita que o atendente tenha uma postura pacífica no trabalho (competência interpessoal importante), especialmente com os cidadãos no momento do atendimento. Saber lidar com pessoas difíceis, como lidar com situações conflituosas, como melhorar a comunicação fazem com que o atendimento seja profissional, humanizado e de qualidade.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 3.1. A contratação pretendida deverá abarcar o conteúdo programático exposto abaixo: • Conceituar a CNV para a convivência pacífica no trabalho. • Dimensão da CNV e sua aplicação no setor público que presta atendimento • A compreensão dos diferentes tipos de públicos e como aplicar a CNV no atendimento • Desenvolvimento de conhecimentos e aplicação dos instrumentos sobre CNV, habilidades e atitudes e valores necessários para mudanças no cotidiano no campo do atendimento. • Lidar com pessoas difíceis • Autoaperfeiçoamento de colaboradores que trabalham no campo do atendimento

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. O contratado deve contar com conhecimentos e habilidades específicas para entregar o objeto em tela, a saber:

4.1.2. Notório saber relacionado ao conteúdo programático da oficina;

4.1.3. Experiência didática relacionada ao tema;

4.1.4. Experiência relacionada à ferramenta utilizada para a oferta de cursos on-line síncronos.

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual. 4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. O prazo de execução dos serviços é até 31/12/2024, com início a partir da data da emissão do empenho

5.1.2. O serviço de instrutoria será prestado na modalidade presencial e de webconferência (isto é, com aulas on-line síncronas).

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços: Turma 1 – dia 13/05/2024 Turma 2 – dia 11/09/2024

5.2. O serviço de instrutoria (1ª turma) será prestado na forma presencial e o da 2ª turma na forma on-line, por meio da plataforma Teams.

5.3. O serviço de instrutoria será prestado no seguinte horário: das 9h às 12h30 nos dias indicados no cronograma de realização do curso.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1.. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente e até o limite do prazo máximo de execução, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4.. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

6.4.1. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.4.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

6.5.. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

6.6.. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

6.7. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

6.7.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base no indicador estabelecido, sempre que o contratado deixar de executar o serviço ou executá-lo em quantidade inferior ao avençado.

7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o seguinte critério:

7.2.1. Carga horária efetivamente executada, comprovada em lista de presença, relatório de execução e/ou ateste do gestor.

7.3 Caberá retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o contratado deixou de executar as atividades contratadas.

## 8. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021.

8.2 Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça.

## 9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor bruto dos serviços é de R\$ 1.013,74

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA 10.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Estado.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: Gestão/Unidade: 200105; Fonte de Recursos: 150010001; Programa de Trabalho CAPACITAÇÃO INTERSETORIAL: 04128203065200000 Elemento de Despesa: 339036

11. RESPONSÁVEIS Elaboração TdR: Gestor do Contrato \*Gestor do Contrato: Adriana Thomé Yázigi Abrão \*\*Fiscal do Contrato: Adriana Thomé Yázigi Abrão \*servidor responsável por acompanhar todas as etapas da execução contratual \*\*servidor responsável por auxiliar o gestor no acompanhamento da execução e fiscalização dos aspectos técnicos do contrato. Gestor e fiscal podem ser o mesmo servidor.

## 1. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ADRIANA THOME YAZIGI ABRAO**

Responsável pela contratação direta