



7547898



08007.005320/2018-35



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

1.1. Tratam os presentes autos da contratação de curso, na modalidade In Company, para servidores do Ministério da Justiça na temática específica **Desenvolvimento e Formação Geral** oferecido pela Cobucci Desenvolvimento Humano, CNPJ:04.451.208/0001-88, a ser realizada nos dias 17 e 18 de novembro, na cidade de Brasília-DF.

DESCRIÇÃO	VAGAS	CARGA HORÁRIA	VALOR
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE INTERNO	50	16h	R\$ 6.980,00

2. OBJETIVO GERAL

2.1. Fornecer aos participantes técnicas de atendimento comportamentais e de comunicação visando aprimorar a qualidade do atendimento ao público.

3. DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1. Desenvolver habilidades práticas e eficazes para diferenciar o atendimento de modo a superar as expectativas de satisfação, garantir atendimento de qualidade nas relações internas e compreender a importância estratégica do atendimento aos servidores

3.2. Melhorar a qualidade do atendimento por parte dos servidores com base em técnicas modernas de contato com o público;

3.3. Identificar necessidades, expectativas e objetivos dos clientes;

3.4. Projetar uma imagem favorável da unidade para o órgão.

4. DA JUSTIFICATIVA

4.1. A Portaria do Ministro da Justiça nº 1.222, de 21 de dezembro de 2017, que aprova o regimento interno da Secretaria Executiva, estabelece que é competência da Coordenação de Desenvolvimento Humano-Organizacional, dentre outras, propor, acompanhar e subsidiar a elaboração de ações de desenvolvimento humano-organizacional do Ministério.

4.2. O desenvolvimento humano é parte essencial do processo de implementação da política organizacional nas instituições, pois trata, em essência, de intensificar habilidades e competências pessoais dos membros da organização, contribuindo para a valorização e desenvolvimento dos servidores deste ministério.

4.3. É importante acrescentar que o desenvolvimento organizacional e o desenvolvimento humano se confundem em vários níveis, pois as organizações, em algumas correntes acadêmicas, são vistas como orgânicas e sistêmicas tal qual as pessoas que as compõem. Dentre outros fatores, o

desenvolvimento organizacional é fortemente influenciado por elementos culturais, comportamentais, pelo clima e a maneira com que a instituição é percebida.

4.4. A visão de desenvolvimento humano foi sendo reestruturada ao longo dos anos, antes vista unicamente como forma de homogeneizar e padronizar a repetição de tarefas, tratando pessoas como "ferramentas" e relegando a relevância dos aspectos psicológicos e sociais dos indivíduos, atualmente, compreende um contexto maior que parte da permissa de que fortalecendo competências, habilidades e atitudes individuais; fortalece-se a própria Instituição.

4.5. A capacitação de servidores públicos federais está prevista no Decreto nº 5.707/2006 e na Portaria/MP nº 208/2006 que instituem e regulamentam a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal e contribuem diretamente para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais. Além disso, há, também, uma tendência jurisprudencial, advinda dos órgãos de controle, de reconhecer a necessidade de capacitação dos agentes públicos para garantir que o servidor conte com os pressupostos profissionais e técnicos necessários para bem desempenhar a função para a qual foi designado. Neste contexto, citamos:

Acórdão nº 3.707/2015 – TCU – 1ª Câmara 1.7.1 Recomendar ao omissis, com fundamento no art. 250, inciso III, do Regimento Interno do TCU, que: 1.7.1.1 promova a capacitação continuada dos agentes responsáveis pela elaboração de procedimentos licitatórios e adote, formalmente, medidas administrativas que coíbam a restrição à competitividade na elaboração de procedimentos licitatórios;

Acórdão nº 1.709/2013 – TCU – Plenário Acórdão (...) 9.1.3. institua **política de capacitação para os profissionais do (omissis), de forma regulamentada**, com o objetivo de estimular o aprimoramento de seus recursos humanos, **especialmente aqueles correlacionados com as áreas de licitações e contratos**, planejamento e execução orçamentária, **acompanhamento e fiscalização contratual** e outras áreas da esfera administrativa, de modo a subsidiar melhorias no desenvolvimento de atividades nas áreas de suprimentos/compras, licitações/contratos e recebimento e atesto de serviços.” (Grifamos.)

4.6. Atendimento é escuta ativa, quando funciona de forma regular, cumpre o papel de aproximar as expectativas dos clientes, no caso específico dos servidores, à própria atuação da área que o realiza.

4.7. Nesse sentido é salutar que se valha de todo arcabouço teórico e prático para promover a constante melhoria do atendimento fornecido e, em momentos oportunos, avaliar a efetividade dessa escuta, seja por meio de pesquisa de satisfação com os usuários, seja pelos dados gerados a partir dos canais de atendimento.

4.8. Para se aferir se um canal de comunicação é realmente efetivo, deve-se fazer algumas perguntas: As pessoas conhecem os diversos canais de atendimento existentes? Por esses canais são resolvidas as dúvidas, solicitações e eventuais incongruências? Qual a imagem que os usuários possuem desses canais?

4.9. Uma vez respondidas as supramencionadas perguntas, os dados obtidos servem de insumo para justificar a adoção de medidas de manutenção de um bom serviço prestado, de correção de eventuais gargalos; ou mesmo a divulgação ampla irrestrita de como os serviços funcionam; já que uma imagem negativa dos usuários pode resultar do desconhecimento das formas e canais adequados para atendimento.

4.10. Considerando os pressupostos acima, o Ministério da Justiça realiza, anualmente, Pesquisa de Satisfação dos Serviços Gerais com os servidores, terceirizados e estagiários que atuam no órgão; por meio de formulário eletrônico. As respostas da pesquisa são consolidadas em um relatório e apresentadas as unidades para adoção das providências necessárias, caso existam.

4.11. O presente processo versa sobre a contratação de curso na modalidade "In company" para propiciar as melhorias decorrentes do diagnóstico obtido por meio do resultado da supramencionada pesquisa, especificamente, no concernente ao atendimento aos usuários, internos, dos serviços prestados pela Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas.

4.12. A escolha da modalidade "In company", decorre da necessidade de capacitação específica e singular, completamente aderente à realidade do Ministério da Justiça, que possa ser ofertada a todos os servidores da CGGP que realizem atendimento ao público interno.

5. DO PÚBLICO ALVO

- 5.1. Servidores da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas do Ministério da Justiça.

6. DA METODOLOGIA

- 6.1. A ação de capacitação deverá ser desenvolvida através de aula expositiva e dinâmicas de grupo. Os trabalhos serão conduzidos de forma a permitir e incentivar a participação, a análise e a postura crítica dos participantes diante dos conteúdos e ações a serem desenvolvidos, utilizando o método andragógico no processo de ensino-aprendizagem.
- 6.2. O evento será ministrado de forma a proporcionar a vivência de situações que ocorrem no dia a dia.

7. DA CARGA HORÁRIA DO EVENTO

- 7.1. A curso terá duração de 16(dezesseis) horas.

8. DO PERÍODO DE REALIZAÇÃO

- 8.1. O evento será realizado nos dias 17 e 18 de novembro.

9. DO INVESTIMENTO

- 9.1. O valor da contratação será de **R\$6.980,00 (seis mil novecentos e oitenta reais)**.

10. DO PAGAMENTO E INSCRIÇÃO

- 10.1. Os pagamentos deverão ser efetuados mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da fatura, pela empresa, devidamente atestada pelo responsável pelo acompanhamento do objeto, sem qualquer reajuste automático de preços ou aplicação de correção monetária;
- 10.2. O prazo para os pagamentos da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestadas, será de até 30 dias, contados da data de sua apresentação, o qual posteriormente será encaminhado ao setor financeiro do Ministério da Justiça;
- 10.3. Os pagamentos serão procedidos por meio de ordem bancária, através de crédito em conta corrente da empresa;
- 10.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada do Ateste do responsável pelo acompanhamento da execução do objeto deste Projeto Básico;
- 10.5. Os requisitos de habilitação serão averiguados no dia do pagamento;
- 10.6. Nos pagamentos serão observadas as retenções, de acordo com a legislação e normas vigentes, no âmbito da União, Estado e Município;
- 10.7. Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada ou relevada qualquer penalidade prevista no termo;
- 10.8. Os pagamentos das Notas Fiscais apresentadas pela empresa serão suspensos, no todo ou em parte, sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais, ficando o mesmo retido até que a empresa atenda à cláusula infringida, nos seguintes casos:
- 10.8.1. Não cumprimento de obrigação contratual;
- 10.8.2. Paralisação do objeto por culpa da empresa
- 10.9. Será encaminhado informativo sobre a inscrição e disponibilidade de vagas aos servidores, com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação no âmbito da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas deste Ministério, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2018, a cargo do Ministério da Justiça, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicas seguem descritos abaixo e ainda constarão da respectiva Nota de Empenho:
- 11.1.1. Programa de Trabalho: : 04122211220000001 - Administração da Unidade
- 11.1.2. Natureza da Despesa: 339039

- 11.1.3. Plano Interno (PI): RH99B0RHCAP
- 11.1.4. Fonte: 0100000000
- 11.1.5. Plano de Trabalho Resumido (PTRES): 128475
- 11.1.6. Plano Orçamentário: : 0008 - Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação

12. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

12.1. São obrigações da CONTRATADA:

- I - Ministras as matérias constantes do programa do evento, atendendo a carga horária prevista;
- II – Disponibilizar todo o material pedagógico necessário à participação dos servidores no evento;
- III - Manter a qualidade pedagógica dos serviços prestados;
- IV – Cumprir os prazos estabelecidos para conclusão do conteúdo programático;
- V – Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução dos serviços sem prévia anuência deste Ministério;
- VI – Manter, durante toda a execução dos serviços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- VII – A empresa estará sujeita as normas do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 1990;
- VIII – Emitir Nota Fiscal/ Fatura para o pagamento dos valores devidos.

12.2. São obrigações do MINISTÉRIO DA JUSTIÇA:

- I – Prestar as informações e esclarecimentos atinentes ao objeto deste Projeto Básico que venham a ser solicitadas pela empresa prestadora dos serviços;
- II – Acompanhar, fiscalizar e supervisionar a prestação dos serviços;
- III – Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/ Fatura da empresa prestadora dos serviços, na forma do estipulado neste Projeto Básico;
- IV – Fornecer todas as informações necessárias à identificação dos servidores participantes.

13. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

13.1. A referida contratação encontra amparo legal no art. 24, inciso II, da Lei 8.666, de 1993. Baseia-se, ainda, no Decreto 5.707, de 2006 e na Política de Desenvolvimento de Pessoas do Ministério da Justiça – PDP/MJ, (Portaria nº 2.716 de 05 de agosto de 2013).

Art. 24. É dispensável a licitação:

- II – para outros serviços e compras de valor até 10% (dez por cento) do limite previsto na alínea "a", do inciso II do artigo anterior e para alienações, nos casos previstos nesta Lei, desde que não se refiram a parcelas de um mesmo serviço, compra ou alienação de maior vulto que possa ser realizada de uma só vez;

14. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

14.1. A fiscalização da prestação dos serviços será exercida pela Coordenação de Desenvolvimento Humano-Organizacional da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas do Ministério da Justiça, para fazer cumprir, rigorosamente, os prazos, condições, qualificações e especificações previstas neste Projeto Básico.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Tendo em vista que o serviço a ser contratado está enquadrado no inciso II do art. 24, da Lei nº 8.666/93 e haja vista o disposto no art. 62, do mesmo diploma legal, o empenho de despesa terá força de contrato.

LUCAS CHAVES FERNANDES

Chefe da Divisão de Capacitação, Desenvolvimento e Educação

WESLEY DA SILVA RODRIGUES

Coordenador de Desenvolvimento Humano-Organizacional

APROVO o presente Projeto Básico, no intuito de dar prosseguimento ao procedimento de contratação de curso para os servidores do Ministério da Justiça, denominado "Excelência no Atendimento Interno", nos termos do art. 2º, inciso III da Portaria SPOA nº 65 de 04/06/2014, e **AUTORIZO** a contratação, em conformidade com o Decreto nº 7.689, de 02 de março de 2012 e a Portaria GM nº 493 de 16/03/2012.

JOSÉ DE ALBUQUERQUE NOGUEIRA FILHO

Coordenador-Geral de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **JOSE DE ALBUQUERQUE NOGUEIRA FILHO, Coordenador(a)-Geral de Gestão de Pessoas**, em 27/11/2018, às 12:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS CHAVES FERNANDES, Chefe da Divisão de Capacitação, Desenvolvimento e Educação**, em 27/11/2018, às 13:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **WESLEY DA SILVA RODRIGUES, Coordenador(a) de Desenvolvimento Humano-Organizacional**, em 27/11/2018, às 14:15, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **7547898** e o código CRC **748B820D**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.