

10.3- Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que notificados no prazo de 48 (quarenta e oito) horas e aceitos pela CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

11.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1- A Contratante se obriga a proporcionar à Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do Termo Contratual, consoante estabelece a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;

11.2- Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto contratual;

11.3- Comunicar à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do objeto contratual, diligenciando nos casos que exigem providências corretivas;

11.4- Providenciar os pagamentos à Contratada à vista das Notas Fiscais /Faturas devidamente atestadas pelo Setor Competente.

12.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1- Executar o objeto do Contrato de conformidade com as condições e prazos estabelecidos neste Edital, no Termo Contratual e na proposta vencedora do certame;

12.2- Manter durante toda a duração do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.3- Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela Contratante;

12.4- Arcar com eventuais prejuízos causados à Contratante e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados e/ou prepostos envolvidos na entrega do objeto contratual.

13.0- DA DURAÇÃO DO CONTRATO

13.1- O contrato terá um prazo de vigência a partir da data da assinatura até 31 de Dezembro de 2019, podendo ser prorrogado nos casos e formas previstos na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores.

14.0- DA EXECUÇÃO DO OBJETO

14.1- A CONTRATADA obriga-se a executar o objeto desta licitação até 31 de Dezembro de 2019.

14.2- A CONTRATADA deverá executar todos os serviços de acordo com as especificações estabelecidas no ANEXO II, obrigando-se a substituir aqueles não achados conformes pela CONTRATANTE, dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de notificação.

15.0- DA FORMA DE PAGAMENTO

15.1- A fatura relativa aos serviços mensalmente prestados deverá ser apresentada à PREFEITURA MUNICIPAL, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à realização dos serviços, para fins de conferência e atestação da execução dos serviços.

15.2. A fatura constará dos serviços efetivamente prestados no período de cada mês civil, de acordo com o quantitativo efetivamente realizado no mês;

15.3- Caso o faturamento seja aprovado pela PREFEITURAMUNICIPAL, o pagamento será efetuado até o 30º (trigésimo) dia após o protocolo da fatura pela CONTRATADO (A).

16.0 DA FONTE DE RECURSOS



GOVERNO MUNICIPAL
Inovando com Trabalho

PREFEITURA DE TEJUÇUOCA



16.1- As despesas decorrentes da contratação correrão por conta de recursos próprios da PREFEITURAMunicipal, na seguinte dotação orçamentária:

SECRETARIA	DOTAÇÃO	ELEMENTO
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE	0301.04.123.0007.02.016	3.3.90.39.00

17.0 DO REAJUSTAMENTO DE PREÇO

17.1- Os preços são firmes e irrevogáveis pelo período de 08 (oito) meses da apresentação da proposta. Caso o prazo exceda a 08 (oito) meses os preços contratuais poderão ser reajustados como base em índices oficiais (IGPM - Índice Geral de Preços de Mercado, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas).

18.0 – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

18.1- A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões no quantitativo do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, conforme o disposto no § 1º, art. 65, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

19.0 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1- Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, garantidas a prévia defesa, a ADMINISTRAÇÃO poderá aplicar à Contratada, as seguintes sanções:

- a) Advertência.
- b) Multas de:
 - b.1) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa da LICITANTE VENCEDORA em assinar o contrato dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da notificação feita pela Contratante
 - b.2) 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da parcela não cumprida do Contrato, por dia de atraso na entrega dos materiais, até o limite de 30 (trinta) dias;
 - b.3) 2% (dois por cento) cumulativos sobre o valor da parcela não cumprida do Contrato e rescisão do pacto, a critério da CONTRATANTE, em caso de atraso na entrega superior a 30 (trinta) dias.
 - b.4) Os valores das multas referidos nesta cláusula serão descontados “ex-officio” da contratada, mediante subtração a ser efetuada em qualquer fatura de crédito em seu favor que mantenha junto a CONTRATANTE da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEJUÇUOCA, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial;
- c) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a ADMINISTRAÇÃO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que a contratante promova sua reabilitação.

20.0 DAS RESCISÕES CONTRATUAIS

20.1- A rescisão contratual poderá ser:

20.2- Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93.

20.3- Amigável, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo no processo licitatório, desde que haja conveniência da ADMINISTRAÇÃO;

20.4- Em caso de rescisão prevista nos incisos XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa do CONTRATADO, será esta ressarcida dos prejuízos regulamentares comprovados, quando os houver sofrido;

20.5- A rescisão contratual de que trata o inciso I do art. 78 acarreta as consequências previstas no art. 80, incisos I a IV, ambos da Lei nº 8.666/93.

21.0 DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

21.1- Os recursos cabíveis serão processados de acordo com o que estabelece o art. 109 da Lei nº 8666/93 e suas alterações.

21.2- Os recursos deverão ser interpostos mediante petição devidamente arrazoada e subscrita pelo representante legal da recorrente dirigida à Comissão de Licitação da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEJUÇUOCA.

21.3- Os recursos serão protocolados na PREFEITURA MUNICIPAL e encaminhados à Comissão de Licitação.

22. DO TESTE DE CONFORMIDADE

22.1. SECRETÁRIA DE GESTÃO DE TEJUÇUOCA-CE, para dirimir eventuais dúvidas, poderá diligenciar as instalações da licitante ou de clientes indicados em atestado(s) técnico(s) para a comprovação de quaisquer características exigidas neste Projeto Básico, principalmente aqueles referentes às funcionalidades dos serviços de tecnologia. Para comprovação dos requisitos, será solicitado **Teste de Conformidade** conforme se segue:

- a) Após a classificação das propostas, ultrapassada a fase de julgamento de propostas a empresa vencedora, estando a mesma devidamente HABILITADA, o Presidente(a) deverá solicitar à licitante que classificada em 1º (primeiro) lugar e devidamente HABILITADA que apresente, no prazo de até 02 (dois) dias úteis a contar da solicitação do (a) Presidente, todos os requisitos especificados neste Projeto Básico, incluindo fornecimento dos meios necessários para instalação e produção dos testes (equipamentos, servidores, etc.);
- b) As funcionalidades deverão ser instaladas no ambiente da Contratante e sua instalação e configuração serão acompanhadas e supervisionadas pela equipe de pareceristas;
- c) A não apresentação/instalação das ferramentas solicitadas no item anterior, no prazo estabelecido, ensejará a desclassificação da proposta e demais ações por parte da Administração;
- d) Local para verificação de conformidade:

22.20 resultado da análise será apresentado pela equipe de pareceristas que serão considerados como: **CLASSIFICADA:** Parecer concluindo que a ferramenta atende a todos os requisitos exigidos conforme especificações contidas no Projeto Básico;

DESCCLASSIFICADA: Parecer concluindo que a ferramenta não atende os requisitos exigidos conforme especificações contidas no Projeto Básico;

O Teste de Conformidade consistirá em até 06h de apresentação da solução ofertada, com banco de dados de teste do licitante e populado pela mesma. Durante a prova serão feitos questionamentos ao licitante permitindo a verificação dos requisitos constantes na planilha preenchida (LISTA DE CHECKAGEM DE ADERÊNCIA DA SOLUÇÃO AOS REQUISITOS) de forma aleatória, a critério da SECRETÁRIA DE GESTÃO DE TEJUÇUOCA-CE.

- a) Poderá ser solicitada, durante o Teste de Conformidade, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas da ferramenta constantes no Projeto Básico, sem prejuízo da avaliação do roteiro obrigatório;
- b) O resultado do Teste de Conformidade deverá ser juntado aos autos do processo no

- prazo de até 2 (dois) dias úteis pela equipe de pareceristas designada pela Contratante;
- c) Todos os custos relativos ao Teste de Conformidade ficarão a cargo da Contratada, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovada;
 - d) A aprovação do Teste de Conformidade não exclui da Contratada a obrigação de implementar os demais requisitos técnicos definidos no Projeto Básico para a solução, durante a prestação dos serviços.
 - e) Após o teste de conformidade, o processo seguirá seu trâmite normal: estando a empresa APROVADA no teste, o pregoeiro encaminhará o processo para adjudicação e homologação do objeto. Estando a empresa REPROVADA no teste, o pregoeiro convocará a empresa classificada em segundo lugar na ordem de lances, para abertura dos seus documentos de habilitação e, estando HABILITADA, será convocada para novo teste de conformidade e assim sucessivamente.

23.0- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

23.1- A apresentação da proposta implica na aceitação plena das condições estabelecidas nesta TOMADA DE PREÇOS.

23.2- Esta licitação poderá ser, em caso de feriado, transferida para o primeiro dia útil subsequente, na mesma hora e local.

23.3- Para dirimir quaisquer dúvidas, o proponente poderá dirigir-se à Comissão de Licitação, na sede da PREFEITURAMUNICIPAL DE TEJUÇUOCA, durante o período das 8:00 às 12:00 horas.

23.4- Conforme a legislação em vigor, esta licitação, na modalidade Tomada de Preços poderá ser:

- a) anulada, a qualquer tempo, por ilegalidade constatada ou provocada em qualquer fase do processo;
- b) revogada, por conveniência da ADMINISTRAÇÃO, decorrente de motivo superveniente, pertinente e suficiente para justificar o ato;
- c) adiada, por motivo justificado.

23.5 - Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação nos termos da legislação pertinente.

24.0-DO FORO

24.1 - Na hipótese de procedimento judicial, fica eleito o foro da Comarca de TEJUÇUOCA, excluído, qualquer outro por mais privilegiado que seja;

TEJUÇUOCA - CE, 30 DE ABRIL DE 2020.



GIRLANE RODRIGUES ALBUQUERQUE
Presidente da Comissão de Licitação

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E DETALHAMENTO

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM CONSULTORIA EM GESTÃO DE PROCESSOS, RISCOS E ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE.

Prestação de serviços técnicos especializados em:

- Mapeamento de Processos de Arrecadação e Atendimento ao Contribuinte e Gestão de Riscos.
- Capacitação em Excelência no Atendimento ao Contribuinte e boas práticas no serviço público.
- Capacitação em Gestão de Processos em conformidade com as boas práticas estabelecidas pelo BPM CBOK, da ABPMP (Association of Business Process Management Professionals)
- Capacitação em Gestão de Riscos, em total conformidade com às boas práticas recomendadas pelo TCU (Tribunal de Contas da União), pela ISO 31.000 e pelo modelo COSO.

JUSTIFICATIVA

A Prefeitura Municipal de Tejuçuoca busca definir e implementar as melhores práticas de Gestão de Processos e Riscos no sentido de elevar a eficiência, eficácia e efetividade da gestão municipal.

A Gestão por Processos disponibiliza um conjunto de métodos, ferramentas e abordagens que garantem uma adequada orquestração de estratégias, pessoas, processos, projetos e tecnologias que podem contribuir para que a prefeitura supere seus desafios estratégicos e alcance seus objetivos.

A modelagem de processos, por exemplo, é uma base estrutural que favorece a gestão em diferentes dimensões:

GESTÃO CORPORATIVA	DIAGNÓSTICOS	DESENHO E IMPLANTAÇÃO	OPERAÇÃO DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> • Arquitetura de Processos • Arquitetura Corporativa • Gestão de Riscos • Gestão de Conformidades • Gestão de Auditoria • Gestão de Qualidade • Gestão de Controles internos • Gestão Estratégica • Gestão da Inovação • Gestão de Mudanças Organizacionais • Gestão Orçamentária • Gestão Contábil e Financeira • Gestão Operacional • Gestão de Pessoas • Desenvolvimento de Sistemas. Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise da Cultura Organizacional • Análise de Custos (ABC) • Análise de Alocação de Recursos • Análise GAPS • Análise de Gargalos • Análise de Desperdícios • Análise de Tempo de Ciclo • Análise de handoffs • Análise de Valor Agregado • Análise de Riscos • Análise de Conformidade • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelagem da Situação Desejada (TO BE) • Regras de Negócio • Modelos de Decisões • Fluxos de Documentos • Estruturas de Governança • Critérios de Priorização • Impactos Organizacionais • Modelagem da Solução a ser Executada (TO RUN) • Automatização do Processo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de Medições • Apuração das Medições • Prestação de Contas • Identificação rápida e clara de pontos de desvios e melhorias • Documentação objetiva • Comunicação objetiva • Compartilhamento do conhecimento • Atribuição clara de responsabilidades.

Os Órgãos de Controle, a cada dia, aprimoram seus métodos de inspeção e controle, o que exige que os Órgãos Públicos elevem sua maturidade na gestão de processos.



GOVERNO MUNICIPAL
Inovando com Trabalho

PREFEITURA DE TEJUÇUOCA



As evidências demonstram vários ganhos, sob diferentes perspectivas, que podem ser proporcionados com a implantação das boas e melhores práticas de Gestão por Processos, tais como:

PERSPECTIVA DE GANHO	ALGUNS GANHOS
GOVERNANÇA	<ul style="list-style-type: none">✓ Maior rastreabilidade das ações realizadas nos processos, possibilitando saber o que, quem, quando e como as ações são executadas.✓ Compliance (conformidade) – uma Arquitetura de processos possibilita um maior controle e uma melhor gestão de conformidades.✓ Normatização - vinculação clara de diretrizes, regras, políticas, normas, leis aos respectivos processos.✓ Análise de impactos em mudanças – maior capacidade de análise de impactos das mudanças realizadas em processos, pessoas, tecnologias, regras, leis, normas, recursos vinculados aos mesmos processos.✓ Diretrizes dos órgãos de controle - Alinhamento com as novas diretrizes dos órgãos de controle em relação a gestão por processos.
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none">✓ Entrega de Valor à Sociedade – através de processos inteligentes e com o devido engajamento das pessoas, o governo aumenta sua capacidade de superar os desafios estratégicos e de entregar resultados consistentes e úteis para a sociedade.✓ Percepção de Valor pela Sociedade - a maior maturidade dos Processos proporciona uma maior percepção de valor pelos clientes (sociedade e servidores).
PROCESSOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Clareza - compreensão clara do que fazer, quando, como, quem, onde e porquê.✓ Modernização das Práticas - alinhamento com as práticas modernas de gestão ponta a ponta, horizontal (BPM).
ESTRATÉGIA	<ul style="list-style-type: none">✓ Alinhamento Estratégico - Alinhamento dos processos às estratégias da Instituição.✓ Metas por Processos - Possibilidade de desdobramento de metas por processos ponta a ponta, não apenas por setores.
PESSOAS	<ul style="list-style-type: none">✓ Engajamento - maior engajamento das pessoas aos processos.✓ Percepção de valor - Maior percepção individual e coletiva da importância do trabalho de cada pessoa para o processo ponta a ponta.✓ Pertencimento - Maior sensação de pertencimento.✓ Clareza nas responsabilidades - Maior clareza nos papéis, competências e responsabilidades✓ Clareza nas regras - Maior compreensão de regras, normas, políticas.
FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none">✓ Eliminação de Desperdícios - Redução de custos com a eliminação de desperdícios e maior Sincronismo Organizacional✓ Desempenho - A elevação do Desempenho Organizacional maximiza o desempenho de custo
SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Ciclo de vida dos serviços - Compreensão clara do (concepção, estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua).✓ Escalabilidade - Maior para os serviços.✓ Qualidade – mais elevada na entrega de serviços.✓ Medição e controle - a partir de SLA (Acordo de Nível de Serviço) e SLO (Acordo de Nível Operacional).✓ Reaproveitamento de esforços, eliminando redundância de atividades dispersas e não padronizadas.✓ Prestação de contas (Accountability).

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONSULTORIA

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE ARRECADAÇÃO E/OU ATENDIMENTO

Arquitetura, Mapeamento/modelagem dos macroprocessos de Arrecadação e/ou atendimento, e seus respectivos processos.

- a) Mapeamento do Negócio da Secretaria de Finanças:
- Mapeamento dos beneficiados;
 - Mapeamento dos serviços entregues;
 - Mapeamento dos meios de relacionamento com os beneficiados;
 - Mapeamento dos canais de entrega de produtos e serviços aos beneficiados;
 - Mapeamento das fontes de recursos e receitas;
 - Mapeamento das principais atividades do fluxo de valor;
 - Mapeamento dos recursos indispensáveis para a operação do negócio;
 - Mapeamento dos parceiros e fornecedores essenciais;
 - Mapeamento da estrutura de custos do negócio;
 - Mapeamento da Cadeia de Valor com seus macroprocessos;

PRODUTO 1: Modelo de Negócio da Secretaria de Finanças.

- b) Para o processo mapeado deverão ser contemplados:
- Identificação do Processo – com identificador, nome, propósito, dono, gestor, Comitê.
 - Medições – com indicadores utilizados para medir o desempenho do processo, bem como o método para gestão no dia a dia.
 - Normas, regras, leis, políticas relacionadas ao processo.
 - Eventos iniciais – gatilhos que fazem o processo ser iniciado.
 - Entradas – quais os insumos e suas origens;
 - Momentos da verdade – interações do cliente com o processo;
 - Atividades do processo;
 - Produtos resultantes e seus respectivos destinos;
 - Eventos finais – gatilhos disparados para outros processos, pessoas ou tecnologias;
 - Eventos intermediários – riscos iminentes, fatos que se ocorrerem podem levar o processo a saírem do seu fluxo padrão.
 - Interfaces do processo com outros processos, sistemas e pessoas interessadas.
 - Participantes do processo.
 - Recursos físicos e lógicos utilizados no processo.
 - Posicionamento na Cadeia de Valor;
 - Fluxos Modelados do Processo com a notação BPMN;
 - Modelos de Decisão com a notação DMN;

PRODUTO 2: Relatório contemplando todos os itens descritos da modelagem.

A modelagem dos processos deve estar em conformidade com as melhores práticas, como:

- Conformidade com a notação BPMN (Business Process Model and Notation);
- Encapsulamento de cenários complexos, com fluxos enxutos;
- Recursividade de encapsulamento;
- Designação clara dos participantes (pessoas, tecnologias e outros processos);

- Herança, com reaproveitamento de padrões repetitivos;
- Linha temporal;
- Distinção entre a visão física e a visão lógica dos processos;
- Tratamento de eventos, exceções e fluxos alternativos;
- Representação gráfica da orquestração de pessoas, tecnologias e outros processos;
- Representação da jornada dos beneficiados/consumidores dos resultados dos processos;
- Representação da colaboração de atores externos com o processo;
- Representação otimizada de desvios e junções;
- Metodologia clara, com até 05 (cinco) etapas, para modelagem de processos, respeitando as demais características de boa prática.
- Conformidade com a notação DMN (DecisionModelandNotation);
- Conformidade com a abordagem de Cadeia de Valor;
- Método para mapear os atributos de interfaces do processo;
- Método para contemplar Fluxo de Processo e Fluxo de Trabalho;
- Método para contemplar fluxo padrão, fluxo de exceção e cenários diversos
- Descrição e exemplos de técnicas de engajamento das pessoas em sessões de modelagem;
- Técnicas de entrevistas e levantamento de informações para modelagem;
- Documentação dos processos.

REDESENHADOS PROCESSOS DE ARRECADAÇÃO E/OU ATENDIMENTO

- Propósito da Transformação;
- Avaliação de Maturidade do Processo;
- Avaliação de Ganhos com a Transformação;
- Alinhamento de Propósito, Conceitual e Metodológico;
- Análise de Campo de Forças.
- Identificar rupturas a partir dos atributos gerais do processo;
- Identificar rupturas a partir do Fluxo do Processo;
- Identificar rupturas a partir de regras/decisões;
- Consolidar Matriz de Problemas e Oportunidades de melhoria;
- Relatório de Análise AS-IS.
- Desenho de soluções;
- Adequação dos atributos gerais do Processo;
- Adequação do Fluxo do Processo;
- Definição de Critérios de Priorização das Instâncias do Processo;
- Definição da Matriz de papéis, Competências e Responsabilidades;
- Definição do Plano de Comunicações do Processo;
- Definição de Estratégias de Solução de Conflitos do Processo;
- Avaliação de Medições Verticais;
- Avaliação de Medições Horizontais;
- Definir dimensões dos indicadores;
- Estabelecer e Pactuar Indicadores;
- Conectar com a Estratégia
- Refinar os atributos dos indicadores
- Consolidar o Plano de Medições.

- Plano de Implantação das Medições e Gestão do Desempenho;
- Monitoramento de Desempenho, Riscos e Conformidade;
- Modelo de Realização de Análise Crítica;
- Modelo de Plano de Ação de Solução de Problemas e Melhorias.
- Consolidação do Plano de Gerenciamento do Processo.

MAPEAMENTO DE RISCOS DOS PROCESSOS DE ARRECADAÇÃO E/OU ATENDIMENTO

- Avaliação de Maturidade em Gestão de Riscos
 - Dimensão - Ambiente
 - Liderança
 - Políticas e Estratégias
 - Pessoas
 - Dimensão – Processos
 - Identificação e análise de riscos
 - Avaliação e resposta a riscos
 - Monitoramento e comunicação
 - Dimensão – Parcerias
 - Dimensão – Resultados
 - Determinação do nível de maturidade
 - Avaliando os índices de maturidade de cada aspecto
 - Avaliando os índices de maturidade de cada dimensão
 - Determinando o nível de maturidade global da gestão de riscos
- Liderança para Riscos
 - Papéis e responsabilidades;
 - Três Linhas de Defesa.
- Processo de Gestão de Riscos
 - Comunicação e consulta;
 - Estabelecimento do contexto;
 - Identificação de riscos;
 - Análise de riscos;
 - Avaliação de riscos;
 - Tratamento de riscos;
 - Monitoramento e análise crítica.
- Aplicação de Técnicas para Gestão de Riscos
 - Priorização de processos; Workshop estruturado; Brainstorming; Entrevistas;
 - Delphi; Análise Preliminar de Perigos; Listas de verificação; Análise de causa raiz; Técnica “E se” estruturada (SWIFT); Análise Bow Tie;
 - Análise de Decisão por Multicritério (MCDA); Pensamento sistêmico.

TREINAMENTOS

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE (ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE AMPLIADO E/OU MODERNIZADO)

- Propósito/Missão – A razão de existir da organização pública.
- Visão – para onde caminhamos?
- Valores Organizacionais – engajando pessoas.
- A importância da qualidade no atendimento.
- princípios para o bom atendimento.

- competências para o atendimento.
 - como deve ser o atendimento.
 - como lidar com as reclamações dos cidadãos.
 - características para uma boa comunicação.
 - boas práticas no atendimento presencial.
 - boas práticas no atendimento por telefone.
 - atendimento a pessoas com deficiência.
 - as principais queixas do cidadão.
 - postura profissional do servidor.
 - algumas dicas para se alcançar um bom atendimento.
 - considerações finais.
- **OBS: Os documentos citados nos itens “a” e “b” deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.**

3.ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTITATIVOS E VALOR ESTIMADO:

As especificações técnicas, quantitativos e valor estimado encontram se nos **ANEXOS I** deste Termo de Referência.

4. DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

- As entregas dos produtos deverão ser na totalidade da requisição, em até 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da requisição formalizada por setor competente.
- As entregas deverão ser feitas nos horários de expediente: das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, sendo que a entrega fora dos horários e dias de expediente não será aceita por vigias.
- No ato do recebimento, o Funcionário designado para o recebimento, providenciará a conferência dos itens entregues e a conformidade das suas especificações de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência e no Edital, havendo alteração quanto às especificações, o produto deverá ser substituído em um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis do comunicado, sob pena da aplicação das sanções cabíveis.
- Devendo todos os itens ser de acordo com o as exigências descritas neste Termo.
- No ato do recebimento dos produtos, somente serão aceitas embalagens nas quantidades e medidas especificadas no edital.

5. DO PAGAMENTO

- O pagamento será realizado ao fornecedor, quando regularmente solicitadas as aquisições pelo MUNICÍPIO, segundo as autorizações de fornecimento expedidas, de conformidade com as notas fiscais devidamente atestadas pelo Gestor da despesa, acompanhadas das Certidões Federais, Estaduais e Municipais, todas atualizadas, observadas a condições da proposta e os preços.
- Por ocasião da execução do fornecimento o Contratado deverá apresentar recibo em 02 (duas) vias e a respectiva Nota Fiscal. A Fatura e Nota Fiscal deverão ser emitidas em nome da Prefeitura Municipal de TEJUÇUOCA - CE, com endereço na Rua Mamede Rodrigues Teixeira, 489, Centro -TEJUÇUOCA – CE, CEP 62.610-000.
- O MUNICÍPIO efetuará o pagamento em até 30 (trinta) dias, através de crédito em conta corrente mantida pelo fornecedor, após o encaminhamento da documentação, observadas as disposições editalícias.
- Caso for constatada alguma irregularidade nas notas fiscais, estas serão devolvidas ao fornecedor, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.
- Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta “ON-LINE” às certidões apresentadas, para verificação de todas as condições de regularidade fiscal.