



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

Avenida André Araújo, nº 200 - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tre-am.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)/SECAP

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 005/2025

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Capacitação de até 80 servidores do TRE/AM no curso **“Excelência no Atendimento ao Cliente”**, com foco em **atendimento humanizado e inclusivo**, constante do Programa Anual de Capacitação – PAC/2025 (Portaria TRE/AM nº 200/2025), a ser realizado **presencialmente nas dependências do TRE/AM**, no dia **08 de agosto de 2025**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

· Conteúdo programático:

- o Fundamentos do atendimento humanizado;
- o Comunicação empática e linguagem inclusiva;
- o Atendimento a pessoas com deficiência e diversidade de público;
- o Simulações e dinâmicas práticas;
- o Ética, postura e escuta ativa no atendimento;
- o Legislação correlata: Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação visa desenvolver competências dos servidores que atuam diretamente no atendimento ao público interno e externo, com foco na comunicação respeitosa, escuta ativa, empatia e inclusão, considerando a diversidade do público atendido. O conteúdo está alinhado à legislação vigente (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.098/2000 e Estatuto da Pessoa com Deficiência) e às diretrizes de acessibilidade e cidadania. **A ação é parte integrante do Programa de Ambientação e Integração Institucional - PAII, que irá capacitar novos servidores do TRE/AM.**

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O curso abordará temas essenciais para o atendimento humanizado, tais como:

- Comunicação inclusiva e empática;
- Atendimento de pessoas com deficiência;
- Ética e escuta ativa no atendimento;
- Simulações e dinâmicas práticas.

A capacitação será realizada de forma presencial, com metodologia interativa e uso de recursos visuais, auditivos e materiais impressos, promovendo a sensibilização dos participantes e a construção de uma cultura institucional mais acolhedora e eficiente.

4. REQUISITOS LEGAIS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação se dará pelo Processo de Contratação Direta, por Inexigibilidade de Licitação, no artigo 74, Inciso III, alínea f, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO

A empresa contratada ministrará o curso **no TRE/AM, no dia 08 de agosto de 2025**, no horário das 10h às 12h, com carga horária total de **2 horas presenciais**, abrangendo até 80 servidores.

6. GESTÃO DO CONTRATO

A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pela **Seção de Capacitação/COEDE/SGP**, que atestará a conformidade do serviço executado para fins de pagamento.

7. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

O pagamento se dará **em parcela única**, após a liquidação da Nota de Empenho e a realização do curso, mediante:

- Atesto da SECAP;
- Apresentação da Nota Fiscal;
- Entrega do relatório de avaliação e lista de presença;
- Regularidade fiscal da contratada no momento da liquidação.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A escolha do fornecedor considera a **especialização técnica da empresa ORBI RH**, com mais de 17 anos de atuação na área de desenvolvimento humano e treinamentos em atendimento humanizado, tendo equipe composta por psicólogos, pedagogos e administradores com atuação nacional. A proposta está em consonância com os objetivos estratégicos da capacitação previstos no PAC/2025.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor global da contratação será de **R\$ 6.990,00 (seis mil novecentos e noventa reais)**, **incluídas todas as despesas** com deslocamento, ambientação, material didático, certificado e tributos incidentes.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O saldo orçamentário do **PTRES 217575 - CAP/CAP**, administrado pela **Seção de Capacitação**, mostra-se suficiente para custear as despesas com a contratação do evento, objeto deste Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Ministrar o curso conforme cronograma e conteúdo aprovado;
 - Disponibilizar instrutor qualificado com comprovada experiência na área;
 - Fornecer material didático impresso e/ou digital aos participantes;
 - Emitir certificado individual de participação;
 - Entregar relatório com avaliação de reação dos participantes;
-

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Designar servidor para acompanhar a execução do serviço;
 - Disponibilizar espaço físico e equipamentos necessários;
 - Garantir a divulgação e a inscrição dos servidores participantes.
-

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Serão aplicadas à contratada, em caso de descumprimento das obrigações contratuais, as sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, garantida a prévia defesa:

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão temporária de participação em licitação;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração.

13.2 Na aplicação das sanções serão considerados:

- A natureza e a gravidade da infração cometida;
- As circunstâncias agravantes ou atenuantes do caso;
- Os prejuízos causados à Administração;
- A adoção de medidas corretivas e a existência de programa de integridade.

14. RESULTADOS ESPERADOS

- Ampliação da sensibilidade institucional em relação ao atendimento humanizado e inclusivo;
 - Maior preparo dos servidores para atender o público com empatia, eficiência e respeito;
 - Redução de reclamações relacionadas ao atendimento e maior alinhamento com os valores institucionais.
-

DANNA MICHELLE GORDIANO VALENTE
Chefe da Seção de Capacitação

DANNA MICHELLE GORDIANO VALENTE
CHEFE DE SEÇÃO



Documento assinado eletronicamente em **28/07/2025**, às **16:15**, conforme artigo 1º, §2, III, b, da [Lei nº 11.419/2006](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L11419.htm).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-am.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0000542416** e o código CRC **7CE467E1**.

Processo nº 0010273-47.2025.6.04.0000

Número Geral: 0000542416 versão: 2