



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

Avenida André Araújo, nº 200 - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - [www.tre-am.jus.br](http://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](#).

---



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](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