



**Tribunal de Justiça Militar
do Estado de Minas Gerais**

TERMO DE REFERÊNCIA

I - Definição do objeto

O serviço a ser adquirido é a realização, por empresa, instituição ou profissional externo, de um curso *in company*, sobre Excelência no Atendimento ao Público, voltado para aproximadamente 25 (vinte e cinco) servidores e funcionários do Tribunal, atuantes em setores como o Protocolo-Geral, as AJMEs, a Corregedoria, a Central de Certidões, a telefonia, as recepções e a Biblioteca, que lidam diretamente com o público externo.

O curso deverá ter carga horária de 16 (dezesesseis) horas, divididas em aulas de no máximo 4 (quatro) horas de duração, com periodicidade semanal, e ser ministrado por profissional devidamente qualificado ou por instituição de reconhecida credibilidade.

Deverão ser abordados temas como imagem organizacional, direitos do cidadão e deveres do servidor, humanização do atendimento, conhecimento do perfil do público atendido, preconceitos, etiqueta corporativa, tipos de comportamento (assertivo, agressivo e reativo), técnicas básicas de negociação e atendimento telefônico, a fim de que se desenvolvam competências comportamentais como empatia, presteza, iniciativa, resistência à frustração, solução de problemas, tomada de decisão e postura profissional.

A contratada deverá fornecer o material didático, em formato digital ou impresso, bem como os certificados de participação.

II - Justificativa

A capacitação atende a uma demanda contida no Programa de Identidade de Gestão 2018/2019 - TJMMG, Proc. SEI nº 18.0.000000903-9, que tem como um de seus eixos estruturantes a Prestação de Serviço, cuja qualidade depende de uma equipe devidamente treinada para atender com excelência ao público a que serve.

Além disso, a competência comportamental "foco no cliente" _ entendida como capacidade de identificar as expectativas do cliente, empreendendo esforços para atendê-las _ foi elencada, por gestores de diversas áreas do Tribunal, consultados à época da elaboração do Plano Anual de Capacitação 2019, como uma das principais competências a serem desenvolvidas pelos servidores.

III - Critérios para seleção do prestador do serviço

Para a seleção do prestador do serviço, deverá ser levado em conta o critério de maior vantagem para a Administração, considerando-se, para isso, o

preço praticado e a experiência no âmbito da Administração Pública.



Documento assinado eletronicamente por **CYNTHIA CHIARI BARROS, Coordenadora Administrativa da EJM**, em 29/05/2019, às 16:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tjmmg.jus.br/servicos> informando o código verificador **0150789** e o código CRC **663AF033**.

19.0.000000457-2

0150789v2

Rua Tomaz Gonzaga, 686 - Bairro Funcionários
CEP 30180-143 - Belo Horizonte - MG