JUCESE
Junta Comercial de Sergipe

TERMO DE REFERÊNCIA

Rua Propriá, 333 – Centro
Aracaju/SE - CEP 49.010-020
Segunda a Sexta-Feira, das 07h às 13h
Fone: (79) 3234-4100 / 3234-414

Processo administrativo nº 174/2026

1. Do objeto.

1.1. Contratação de serviços de profissional palestrante com notória especialização nas áreas de empreendedorismo e comportamento, apta a ministrar conteúdo técnico compatível com o os colaboradores da Junta Comercial do Estado de Sergipe, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Item	Especificação	Código i-GESP	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de capacitação de pessoal – do tipo curso de capacitação em oratória	222000-8	Unidade	01

2. Da vigência da contratação

2.1 O prazo de vigência da contratação é de 09 (nove) meses contados da assinatura do contrato, ou instrumento equivalente, na forma do artigo 105 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2 Fica dispensada a elaboração do Termo de Contrato, nos termos do inciso I, do art. 95, da Lei Federal nº 14.133/21, que será substituído pela respectiva nota de empenho.

3. Fundamentação e descrição da necessidade da contratação

3.1- A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. Descrição da solução como um todo considerando o ciclo de vida do objeto e especificação do produto

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5. Requisitos da contratação

Sustentabilidade:

5.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos aqueles que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

5.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

5.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

6.0. Modelo de execução do objeto

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: imediata, a contar da emissão e encaminhamento da respectiva nota de empenho da despesa;

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.3. Local e horário da prestação de serviço será previamente indicado pela Junta Comercial do Estado de Sergipe por meio de comunicação indicado pela Contratada.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.2. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

7.0. Modelo de gestão do contrato

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

7.7. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

7.7.1. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º)

7.7.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

7.7.3. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.7.5. O fiscal do contrato comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

7.7.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.8. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.8.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

7.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.9.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.9.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.9.3. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 221 do Decreto Estadual nº 342/2023;

7.10. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

7.11. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.12. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8.0. Critérios de medição e de pagamento

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

8.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.1.1.1. não produziu os resultados acordados;

8.1.1.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.1.1.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Prazo de pagamento

8.20. O pagamento será efetuado mensalmente, após liquidação da despesa por meio de crédito em conta corrente indicada pelo licitante(s) vencedor(es), no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, devidamente certificada e atestada pelo setor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do órgão contratante

8.21. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

9.0. Forma e critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1- O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Contratação Direta, na modalidade Inexigível, nos termos da alínea "f", inciso III, art. 74, da Lei Federal nº 14.133/21.

Documento datado e assinado digitalmente

JUCESE
Junta Comercial de Sergipe

Documento de Formalização de Demanda

Rua Propriá, 333 – Centro
Aracaju/SE - CEP 49.010-020
Segunda a Sexta-Feira, das 07h às 13h
Fone: (79) 3234-4100 / 3234-4144

JUCESE
Junta Comercial de Sergipe

1. Contexto da demanda e justificativa da necessidade da contratação pública (art. 22, I "a" e "c", do Decreto Estadual nº 342/2023)

1.1 Situação atual

A Junta Comercial do Estado de Sergipe – JUCESE, no desempenho de suas atribuições institucionais, realiza atividades que exigem comunicação contínua, direta e qualificada com o público externo, notadamente com empresários, contadores, advogados e cidadãos em geral que buscam os serviços registrais e de orientação empresarial.

Nesse contexto, destaca-se que parcela relevante dessas interações é realizada por meio do setor de atendimento, especialmente pelo **call center institucional**, cujos servidores exercem função estratégica na execução da atividade finalística do órgão, atuando como principal canal de comunicação entre a Administração Pública e o cidadão. Trata-se, portanto, de atividade sensível, que demanda elevado grau de clareza, objetividade, precisão técnica e segurança na transmissão das informações.

Não obstante a relevância dessas atribuições, verifica-se a ausência de capacitação estruturada e específica voltada ao desenvolvimento das competências comunicacionais desses servidores, o que pode comprometer a padronização das informações prestadas, a qualidade do atendimento e, por consequência, a percepção institucional da JUCESE perante a sociedade.

1.2 Motivação/Justificativa da Demanda

A presente demanda fundamenta-se na necessidade de aprimoramento das habilidades de comunicação dos servidores da JUCESE, com especial ênfase naqueles que atuam diretamente no atendimento ao público, sobretudo no âmbito do call center, cuja atuação representa a materialização da prestação do serviço público ao cidadão.

A capacitação em oratória revela-se, nesse cenário, medida indispensável para qualificação da atuação institucional, uma vez que a comunicação eficaz não se limita à transmissão de informações, mas envolve aspectos como organização do discurso, domínio da linguagem,

escuta ativa, empatia e segurança na interlocução, elementos essenciais para garantir um atendimento resolutivo, padronizado e alinhado aos princípios da Administração Pública.

No que se refere especificamente à **Turma 01 – Oratória e Comunicação para Atendimento ao Cidadão**, destaca-se que sua fundamentação se ancora diretamente na natureza finalística das atividades desempenhadas pelos servidores do call center. Esses profissionais são responsáveis por prestar orientações técnicas, esclarecer dúvidas, intermediar demandas e, muitas vezes, representar o primeiro e principal contato do cidadão com o órgão público. Assim, eventuais falhas na comunicação podem gerar retrabalho, insegurança jurídica, insatisfação do usuário e prejuízo à imagem institucional.

Dessa forma, a capacitação direcionada a esse público visa promover:

- maior clareza e objetividade na transmissão de informações técnicas;
- padronização do atendimento institucional;
- desenvolvimento de habilidades de escuta qualificada e comunicação assertiva;
- redução de ruídos comunicacionais e retrabalho administrativo;
- fortalecimento da relação entre a Administração Pública e o cidadão.

De outro lado, a **Turma 02 – Oratória e Comunicação para Líderes e Gestores: Relacionamento com a Sociedade** apresenta enfoque complementar, voltado ao desenvolvimento de competências estratégicas de comunicação institucional, especialmente no âmbito da liderança, gestão de equipes e representação do órgão perante a sociedade.

A contratação encontra respaldo jurídico na hipótese de **inexigibilidade de licitação**, nos termos da alínea "f", inciso III, do art. 74 da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual, a ser prestado por profissional ou empresa de notória especialização.

1.3 Demanda de caráter temporário ou contínuo?

A capacitação será realizada de forma segmentada, com vistas a atender às especificidades dos diferentes perfis funcionais existentes no âmbito da JUCESE, sendo estruturada em duas turmas distintas, cada qual com abordagem direcionada às respectivas atribuições dos participantes.

A primeira turma será composta por 15 (quinze) servidores e terá como temática "Oratória e Comunicação para Atendimento ao Cidadão", sendo prioritariamente destinada aos profissionais que atuam no call center institucional. Já a segunda turma, igualmente composta por 15 (quinze) participantes, abordará o tema "Oratória e Comunicação para Líderes e Gestores: Relacionamento com a Sociedade", voltada aos servidores que exercem funções de liderança, coordenação ou atuação estratégica.

A divisão em turmas especializadas justifica-se pela necessidade de adequação metodológica e pedagógica do conteúdo, permitindo maior efetividade da capacitação e melhor aproveitamento por parte dos participantes.

2. Indicação e justificativa do quantitativo estimado da demanda (art. 22, I, "b" do Decreto Estadual nº 342/2023)

O quantitativo estimado da demanda corresponde a 30 (trinta) servidores, distribuídos em duas turmas de 15 (quinze) participantes cada.

Tal estimativa foi definida com base na necessidade de atendimento aos setores diretamente envolvidos nas atividades de comunicação institucional, especialmente o call center, bem como na capacidade pedagógica adequada para turmas de capacitação, de modo a garantir maior interação entre instrutor e participantes, favorecendo o aprendizado e a assimilação do conteúdo.

3. Previsão de data em que a demanda deve ser resolvida (art. 22, I, "d" do Decreto Estadual nº 342/2023)

A contratação deverá ser realizada em prazo compatível com o planejamento administrativo da JUCESE, de modo a viabilizar a execução da capacitação ainda no exercício corrente, evitando

prejuízos ao desenvolvimento institucional e garantindo a tempestiva qualificação dos servidores.

4. Indicação dos membros da equipe de planejamento e do responsável pela fiscalização do contrato (art. 23 do Decreto Estadual nº 342/2023)

A equipe de planejamento será responsável por toda a etapa de planejamento, o que inclui a confecção dos seguintes artefatos: DFD, ETP, Mapa de Riscos e Termo de Referência. O futuro responsável pela fiscalização poderá ser, também, integrante da equipe de planejamento, o que não desrespeita o princípio da segregação de funções.

Documento datado e assinado digitalmente