

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para o planejamento, preparação e realização de capacitação na modalidade online (ao vivo), destinada a até 200 (duzentos) colaboradores dos municípios e entidades consorciadas, com foco nos temas: “Atendimento ao Cidadão e Comunicação Eficaz” e “Inteligência Relacional, Emocional e Autogestão no Serviço Público”.

2. OBJETIVO

2.1 Desenvolver habilidades de comunicação eficaz no atendimento ao cidadão;

2.2 Fortalecer competências relacionais e emocionais no ambiente de trabalho;

2.3 Estimular práticas de autogestão, postura ética, empatia, escuta ativa e resolução de conflitos;

2.4 Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º da Lei n. 14.133/2021).

A contratação visa padronizar e qualificar o atendimento prestado ao usuário/cidadão pelos municípios consorciados, tendo o CISAB ZM como agente de regionalização e articulador de diretrizes comuns de gestão e prestação de serviços. Nesse papel, o CISAB ZM apoia a harmonização de práticas e procedimentos entre diferentes realidades municipais, promovendo um padrão mínimo regional de atendimento que fortaleça a confiança do cidadão, a transparência e a qualidade do serviço público.

No contexto das autarquias de saneamento e demais prestadores de serviço (água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos, drenagem e serviços correlatos), busca-se consolidar uma atuação alinhada, com linguagem e conduta profissional uniformes, independentemente do município. A capacitação deverá reforçar competências de comunicação, postura, empatia, acolhimento e gestão de conflitos, garantindo que o primeiro contato, presencial ou remoto, seja orientado à solução e ao respeito ao usuário.

A ação abrange atendimentos em call center, atendimento telefônico, canais digitais (WhatsApp, e-mail, formulários, redes sociais institucionais e sistemas de chamados) e recepção, fortalecendo rotinas de triagem, registro e classificação de solicitações e ocorrências típicas do saneamento. Serão priorizadas práticas que assegurem registro completo, encaminhamento correto, definição de prioridades, acompanhamento de chamados e retorno ao cidadão, reduzindo retrabalho e aumentando a efetividade operacional das equipes.

Por fim, a contratação busca estabelecer uma cultura regional de atendimento baseada em padrões, fluxos e indicadores simples (tempo de resposta, taxa de resolução, reincidência, registros completos e satisfação do usuário), apoiando a melhoria contínua e a comparabilidade de desempenho entre municípios. Com isso, o CISAB ZM fortalece a regionalização por meio de

um atendimento mais ágil, humanizado e resolutivo, contribuindo para a modernização da gestão e para a qualificação dos serviços prestados à população.

4. ESPECIFICAÇÕES QUANTO AO OBJETO

4.1 Contratação de empresa especializada para o planejamento, preparação e realização de capacitação na modalidade online (ao vivo), destinada a até 200 (duzentos) colaboradores dos municípios e entidades consorciadas, conforme conteúdo programático baixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UN
1	Treinamento 1 - Atendimento ao Cidadão e Comunicação Eficaz Objetivo Geral Capacitar os servidores para oferecer um atendimento presencial, telefônico e digital de excelência, promovendo empatia, clareza e eficiência na comunicação com o cidadão. Conteúdos Programáticos 1. O papel do servidor no atendimento público: • O servidor como representante da instituição e da imagem pública. • O impacto do comportamento no relacionamento com o cidadão. • Postura profissional, ética e empatia no serviço público. 2. Atendimento presencial e telefônico humanizado: • Técnicas de acolhimento e escuta ativa. • Comunicação verbal e não verbal. • Como lidar com diferentes perfis de cidadãos (calmo, ansioso, agressivo, indeciso). • Padronização e boas práticas no atendimento telefônico. • Gerenciamento de tempo e priorização de demandas. 3. Técnicas de telemarketing e comunicação eficaz: • Fundamentos da comunicação eficaz: clareza, objetividade e empatia. • Linguagem positiva e construção de rapport. • Uso da voz, tom e ritmo na fala. • Como transmitir informações com segurança e evitar ruídos de comunicação. • Técnicas de persuasão ética e de encerramento de atendimento. 4. Dinâmicas práticas e feedback: • Simulações de atendimento (role play presencial e telefônico). • Feedback em grupo e autoavaliação de desempenho. Resultados Esperados • Aumento da satisfação do cidadão atendido. • Redução de conflitos e retrabalho. • Fortalecimento da imagem institucional e da confiança no serviço público. Carga horária mínima: 4hs	Un

2	Treinamento 2: Inteligência Relacional, Emocional e Autogestão no Serviço Público Objetivo Geral Fortalecer o autoconhecimento, a inteligência emocional e relacional dos servidores, estimulando clareza, decisão e ação como pilares da autogestão e da produtividade no serviço público. Conteúdos Programáticos 1. Inteligência Emocional: o ponto de partida da autogestão: • O impacto das emoções no comportamento e nas decisões. • Pilares da Inteligência Emocional (autoconsciência, autorregulação, empatia e habilidades sociais). • Autocontrole e equilíbrio emocional frente à pressão e à rotina. • Como desenvolver consciência emocional para agir com clareza e serenidade. 2. Inteligência Relacional e Comunicação Consciente: • Escuta ativa, empatia e comunicação não violenta (CNV) no ambiente de trabalho. • Construção de relações de confiança e cooperação. • Assertividade: expressar ideias e limites com respeito. • Feedback como ferramenta de alinhamento e crescimento. 3. Clareza, Decisão e Ação: os três motores da autogestão: • Clareza: entender o que realmente importa e o impacto de cada tarefa. • Decisão: agir com propósito, não por impulso. • Ação: sair da zona de intenção e entrar no campo da execução. • Responsabilidade pessoal e protagonismo no serviço público. 4. Gestão do Tempo e Energia Emocional • Como as emoções afetam a produtividade e a organização do tempo. • Ferramentas simples: priorização, planejamento semanal e eliminação de desperdícios. • O conceito dos quadrantes de Covey (importante x urgente). • Criando um ritmo de trabalho equilibrado e sustentável. Resultados Esperados • Servidores mais conscientes, focados e emocionalmente equilibrados. • Maior empatia e colaboração nas relações de trabalho. • Melhoria na organização pessoal e no uso do tempo. • Tomada de decisão mais assertiva e orientada a resultados. • Clima organizacional mais leve, cooperativo e produtivo. Carga horária mínima: 4hs	
---	---	--

4.2. A capacitação será realizada exclusivamente por meio remoto, em plataforma de videoconferência (ex.: Zoom/Google Meet/Microsoft Teams ou equivalente), com aula síncrona e interação com os participantes.

4.3. A ementa descrita no item 4.1 deste Termo de Referência constitui parte integrante e obrigatória do objeto contratado, devendo ser plenamente contemplada na execução, sob pena de não ateste.

4.4. Produtos/entregas mínimas:

- Capacitação online ao vivo com carga horária mínima estipulada;
- Material didático digital (PDF e/ou slides) disponibilizado aos participantes;
- Registro de presença (lista, relatório da plataforma ou formulário);
- Emissão de certificados digitais para participantes com presença mínima definida.

5. DOS VALORES DA CONTRATAÇÃO.

5.1. Os valores da contratação serão estimados em fase posterior, observado o princípio da segregação de funções.

6. ESTIMATIVA DA DEMANDA

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QT
1	Treinamento 1 - Atendimento ao Cidadão e Comunicação Eficaz Objetivo Geral Capacitar os servidores para oferecer um atendimento presencial, telefônico e digital de excelência, promovendo empatia, clareza e eficiência na comunicação com o cidadão. Conteúdos Programáticos 1. O papel do servidor no atendimento público: • O servidor como representante da instituição e da imagem pública. • O impacto do comportamento no relacionamento com o cidadão. • Postura profissional, ética e empatia no serviço público. 2. Atendimento presencial e telefônico humanizado: • Técnicas de acolhimento e escuta ativa. • Comunicação verbal e não verbal. • Como lidar com diferentes perfis de cidadãos (calmo, ansioso, agressivo, indeciso). • Padronização e boas práticas no atendimento telefônico. • Gerenciamento de tempo e priorização de demandas. 3. Técnicas de telemarketing e comunicação eficaz: • Fundamentos da comunicação eficaz: clareza, objetividade e empatia. • Linguagem positiva e construção de rapport. • Uso da voz, tom e ritmo na fala. • Como transmitir informações com segurança e evitar ruídos de comunicação.	Un	2

	• Técnicas de persuasão ética e de encerramento de atendimento. 4. Dinâmicas práticas e feedback: • Simulações de atendimento (role play presencial e telefônico). • Feedback em grupo e autoavaliação de desempenho. Resultados Esperados • Aumento da satisfação do cidadão atendido. • Redução de conflitos e retrabalho. • Fortalecimento da imagem institucional e da confiança no serviço público. Carga horária mínima: 4hs		
2	Treinamento 2: Inteligência Relacional, Emocional e Autogestão no Serviço Público Objetivo Geral Fortalecer o autoconhecimento, a inteligência emocional e relacional dos servidores, estimulando clareza, decisão e ação como pilares da autogestão e da produtividade no serviço público. Conteúdos Programáticos 1. Inteligência Emocional: o ponto de partida da autogestão: • O impacto das emoções no comportamento e nas decisões. • Pilares da Inteligência Emocional (autoconsciência, autorregulação, empatia e habilidades sociais). • Autocontrole e equilíbrio emocional frente à pressão e à rotina. • Como desenvolver consciência emocional para agir com clareza e serenidade. 2. Inteligência Relacional e Comunicação Consciente: • Escuta ativa, empatia e comunicação não violenta (CNV) no ambiente de trabalho. • Construção de relações de confiança e cooperação. • Assertividade: expressar ideias e limites com respeito. • Feedback como ferramenta de alinhamento e crescimento. 3. Clareza, Decisão e Ação: os três motores da autogestão: • Clareza: entender o que realmente importa e o impacto de cada tarefa. • Decisão: agir com propósito, não por impulso. • Ação: sair da zona de intenção e entrar no campo da execução. • Responsabilidade pessoal e protagonismo no serviço público. 4. Gestão do Tempo e Energia Emocional • Como as emoções afetam a produtividade e a organização do tempo.	Un	2

• Ferramentas simples: priorização, planejamento semanal e eliminação de desperdícios. • O conceito dos quadrantes de Covey (importante x urgente). • Criando um ritmo de trabalho equilibrado e sustentável. Resultados Esperados • Servidores mais conscientes, focados e emocionalmente equilibrados. • Maior empatia e colaboração nas relações de trabalho. • Melhoria na organização pessoal e no uso do tempo. • Tomada de decisão mais assertiva e orientada a resultados. • Clima organizacional mais leve, cooperativo e produtivo. Carga horária mínima: 4hs		
--	--	--

A previsão é que os cursos sejam realizados entre meses de março/abril de 2026, com nova oferta programada para entre os meses de julho/agosto de 2026.

7.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO CONFORME ART. 6º DA LEI 14.133/21.

A solução consiste na contratação de empresa especializada para o planejamento, preparação e execução de capacitação na modalidade online (ao vivo), destinada a até 200 (duzentos) colaboradores dos municípios e entidades consorciadas, com foco nos temas “Atendimento ao Cidadão e Comunicação Eficaz” e “Inteligência Relacional, Emocional e Autogestão no Serviço Público”.

A solução contempla três etapas integradas:

1. Pré-curso: alinhamento com o contratante, confirmação do público-alvo e customização leve dos conteúdos, exemplos e roteiros, de forma a adequá-los à realidade institucional e às necessidades específicas dos participantes;
2. Execução online: realização de aulas ao vivo, com abordagem dinâmica e participativa, incluindo exposições dialogadas, simulações, estudos de caso e exercícios guiados, visando à aplicação prática dos conhecimentos no contexto do serviço público;
3. Pós-curso: disponibilização dos materiais didáticos utilizados e emissão de certificados aos participantes que atenderem aos critérios de participação estabelecidos.

Essa solução assegura a prestação de serviço educacional completo, alinhado aos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e interesse público, contribuindo para o aprimoramento das competências técnicas, relacionais e emocionais dos colaboradores, conforme preconizado pela Lei nº 14.133/2021.

8.FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. A seleção do fornecedor será realizada pelo menor preço por global e a tramitação do processo será realizado de acordo com a análise e classificação da modalidade indicada pela Agente de contratação e Equipe de Apoio.

9. DO CONTROLE DA EXECUÇÃO

9.1. O Controle e acompanhamento da execução do objeto desse Termo obedecerá às normas contidas na Lei Federal nº 14.133/21, sem prejuízo a outros instrumentos adotados pela contratante para o fiel cumprimento das condições estabelecidas para a aquisição.

9.2. A Fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e na ocorrência desta, não implica em responsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com a lei 14.133/21.

9.3. A conformidade dos produtos/serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

9.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto da Lei nº 14133/21.

9.5. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade da Lei nº 14133/21.

9.6. A administração do CISAB ficará a cargo da fiscalização do contrato resultante da licitação, o qual registrará todas as ocorrências e deficiências em relatório.

10. DAS SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa a parte que:

- a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) deixar de entregar os documentos exigidos;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) cometer fraude fiscal;
- g) Comportar-se de modo inidôneo;
- h) falhar ou fraudar na execução do contrato.

10.2. A parte que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

10.2.1. Advertência.

10.2.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao contratado, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou

falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada, e será expedido:

a) pelo responsável pelo setor de licitações do órgão ou entidade da administração pública quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório;

b) pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

10.2.2. Multa moratória e compensatória.

10.2.2.1. Multa é a sanção pecuniária que será imposta à **CONTRATADA** responsável pelo atraso/mora no cumprimento de suas obrigações contratuais ou pela prática de determinados atos, de acordo com os percentuais a seguir:

10.2.2.2. Percentuais de multa moratória:

a) 0,5% (zero, cinco por cento) por dia de atraso injustificado, ou de justificativa recusada pela Administração, relacionado ao prazo de entrega/fornecimento do bem ou à execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 15% (quinze por cento).

10.2.2.3. Percentuais de multa compensatória:

a) 10% (dez por cento) sobre o valor do bem ou serviço contratado, pelo descumprimento de qualquer obrigação por parte da pessoa física ou jurídica, exceto aquelas relacionadas ao prazo de entrega/fornecimento ou execução.

10.2.2.4. O valor da sanção pecuniária deverá obrigatoriamente ser deduzido de eventuais créditos ou garantias da pessoa física ou jurídica, ou cobrado administrativa ou judicialmente.

10.2.2.5. Sempre que o valor da sanção pecuniária ultrapassar os créditos da **CONTRATADA** e/ou garantias, o valor excedente será encaminhado à cobrança extrajudicial ou judicial, pelo órgão competente.

10.2.2.6. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega/fornecimento ou execução do serviço.

10.2.2.7. A aplicação da sanção pecuniária não impede que sejam aplicadas outras penalidades previstas na Lei 14.133/21.

10.3. Compete ao órgão contratante a indicação das penalidades previstas, cuja aplicação dependerá de ato da autoridade competente.

10.4. É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penalidades previstas nos itens acima, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, que será dirigido à autoridade competente do órgão ou entidade.

10.5. As penalidades aplicadas deverão ser registradas pelo setor de licitação do CONTRATANTE.

10.6. A sanção de advertência pode ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a multa.

10.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado, observado o princípio da proporcionalidade.

10.8. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo CISAB Zona da Mata, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas neste termo.

10.9. Antes da aplicação das sanções será oportunizado à contratada, através de notificação administrativa, prazo para defesa prévia, na qual poderá utilizar os argumentos de fato e de direito pertinentes, bem como apresentar provas que julgar necessárias.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 A despesa decorrente da contratação do objeto desta licitação correrá à conta da seguinte dotação orçamentária: 03001.1712200212.001.339039.

12. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será feito **em até 15 dias a contar da apresentação da nota fiscal** e as certidões negativas de débitos Federal, Estadual, Municipal, trabalhista e do FGTS após cada entrega solicitada. Devem ser apresentados outros documentos que foram exigidos no momento da contratação, devendo todos estarem regulares.

12.2. É possível, conforme art. 145 da Lei nº 14.133/2021, a antecipação de pagamento por parte da **CONTRATADA** desde que esta justifique devidamente os fatores da antecipação para a **CONTRATANTE**.

13. RESPONSÁVEL, ENDEREÇO ELETRÔNICO E TELEFONE

13.1 Em caso de dúvidas sobre, e quando couber, entrar em contato com esta autarquia intermunicipal CISAB Zona da Mata, através do telefone (31) 3891 5636 ou pelo e-mail administracao@cisab.com.br.

Viçosa - MG, 04 de fevereiro de 2026.

CISAB ZM