

Quadro 3 - Identificação das competências organizacionais a serem desenvolvidas nos cursos.

O resultado do trabalho da consultoria que definiu o total de horas necessário de acordo com cada curso e considerou um número de 750 servidores municipais treinados até o fim do projeto divididos em 15 eventos de até 50 participantes, conforme abaixo apresentado:

Tema do Curso	Duração horas/aula	Turmas
Cultura da Qualidade	12	1
Foco no Cliente-cidadão	24	1
Orientação para o Serviço Público	24	1
Senso de Governança	60	1
Trabalho em equipe	12	1
Acompanhamento e Controle	18	1
Gerenciamento de Projetos	24	1
Liderança e Gestão de Pessoas	24	1
Negociação e Gerenciamento de Conflitos	24	1
Tomada de Decisão e Avaliação de Riscos	60	1
Visão Sistêmica	30	1
Gestão do Conhecimento e Desenvolvimento	30	1
Gestão por Competências	30	1
Gestão para Resultados	30	1
Orientação para Inovação e Mudança	18	1
TOTAL A SER CONTRATADO	420 HORAS/AULA	

Obs: Os conteúdos mínimos de cada curso com as respectivas especificação de horas/aula e perfil dos servidores a serem capacitados, encontra-se no **ANEXO I** deste documento. Por sua vez, o **ANEXO II** apresenta o cronograma de realização dos cursos.

9.1.1 Coordenação dos cursos e supervisão

A Supervisão dos cursos e a seleção e matrícula de participantes serão realizadas por profissionais da SEPLAG nomeados como responsáveis pelo componente Fortalecimento Institucional conforme critérios do PRODUIS. Por sua vez, a Coordenação dos cursos será feita pela empresa contratada para realização dos cursos e pelo profissional da SEPLAG nomeado como responsável pelo componente Fortalecimento Institucional conforme critérios do PRODUIS.

9.2 AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES E ENTREGA DE CERTIFICADOS

Cada curso deve ter os seguintes critérios de avaliação:

Frequência mínima de participação de 75% da carga horária prevista. As listas de presença deverão ser disponibilizadas preferencialmente a cada 4 horas de curso;

Prova individual (PI) ou trabalho em grupo (TG), máximo de 5 a 6 participantes, com nota mínima para aprovação igual ou superior a 5,0 (cinco).

As provas deverão ter, no máximo, 2 horas de duração e os trabalhos práticos em grupo, no máximo, 4 horas. Os trabalhos devem ser elaborados em função de aplicação do conhecimento adquirido através de estudos de caso, discussões em grupo, dramatizações (*role playing*), considerando técnicas mistas orientadas para o conteúdo e ao processo, como descritas no Plano de Capacitação, sendo estas últimas os critérios de avaliação destinados aos cursos de capacitação das competências gerenciais.

Serão critérios de avaliação dos alunos como requisitos para aprovação:

- Comparecimento a 75% das aulas programadas;
- Participação nas atividades em sala de aula propostas pelos docentes;
- Realização de prova ao final do curso com aproveitamento mínimo de 50% do valor total da prova;
- A nota final do curso será obtida pela média aritmética da nota de participação em aulas e da nota da prova final de curso;
- Será considerado aprovado com aproveitamento no curso o aluno que obter nota final igual ou superior a 50% do valor total;
- A nota de participação em aulas deverá considerar a participação nos trabalhos propostos pelo docente e a assiduidade, os docentes deverão descontar 0,5 (meio) ponto do total de 10,00 dessa nota por cada 5% da carga horária total que o aluno faltar.

Aos aprovados no curso segundo os critérios acima estabelecidos será emitido certificado pela empresa contratada com entrega em meio digital e impresso.

Deverão ser instituídas **Avaliações de Reação** individuais por parte dos colaboradores ao final de cada curso ministrado, como parte do **Sistema de Retroalimentação (Feedback) dos cursos**.

A unidade gestora e/ou cogestora deve especificar e executar o controle das avaliações aplicadas aos participantes do treinamento, assim como deve acompanhar e desenvolver ações corretivas às avaliações de reação (participantes e professores). Deverão ser considerados critérios mínimos na avaliação, como:

- Professor/Instrutor: pontualidade, relacionamento com a turma, nível de proficiência e domínio do assunto, cumprimento do conteúdo;
- Conteúdo: importância do conteúdo, melhoria do nível de conhecimento após o término curso.
- Infraestrutura: materiais de apoio e mobiliário, climatização, tecnologias de ensino disponíveis, apoio administrativo.

Os instrutores também deverão fazer uma **Avaliação de Reação** da turma, considerando alguns critérios mínimos:

- Nível de interesse e participação da turma;
- Infraestrutura: materiais de apoio e mobiliário, climatização, tecnologias de ensino disponíveis e apoio administrativo à operacionalização do treinamento.

Todas as informações devem ser compiladas pela unidade gestora do treinamento com a

responsabilidade de fornecer o *feedback* necessário assim como as ações corretivas e preventivas à excelência da consecução do Plano de Treinamento.

9.3 O NÚMERO DE TREINADORES

Cada curso deverá contar com um treinador e um monitor que darão suporte ao desenvolvimento das atividades. Os treinadores deverão apresentar as qualificações exigidas no item 8.4 deste TDR e estarem aptos a ministrar os cursos e sanar dúvidas dos alunos. Os monitores, por sua vez, deverão estar aptos a dar o suporte necessário aos alunos no que diz respeito à distribuição de material, organização do espaço das aulas, comunicação com a turma de alunos, assinatura da lista de presença, encaminhamento de dúvidas e aplicação das avaliações.

Para os cursos com carga horária superior a 30 horas, será facultada a participação de mais de um treinador. Considerando a realização de 15 cursos diferentes, será necessária a disponibilização de, no mínimo, 15 formadores e 15 monitores, totalizando 30 profissionais, com qualificação e experiência compatíveis com as ementas do Plano de Capacitação.

9.4 QUALIFICAÇÕES DOS TREINADORES (FORMAÇÃO ACADÊMICA E EXPERIÊNCIA)

A garantia de que os treinadores estejam alinhados com os desafios atinentes ao campo da gestão pública e sejam qualificados a fim de contemplar satisfatoriamente as ementas dos cursos é imperativa.

Abaixo os requisitos mínimos de formação acadêmica e experiência a serem atendidos pelos treinadores:

- Graduação concluída;
- Desejável Mestrado e Pós-graduação nos temas abordados;
- Experiência de pelo menos 5 anos nos temas abordados.

Espera-se que a empresa avalie os demais requisitos dos profissionais como habilidade de falar em público, didática, pontualidade e assiduidade.

O contratante se reserva no direito de solicitar troca do profissional caso avalie que o trabalho desempenhado esteja aquém do esperado e/ou seja mal avaliado pela turma.

9.5 MATERIAL A SER DISTRIBUÍDO

O conteúdo do curso deverá ser apresentado em slides (power point), sendo os textos de leitura indicados e apostilas entregues aos participantes em meio digital e impresso.

9.6 DISPONIBILIZAÇÃO DO CONTEÚDO EM EAD

Os conteúdos produzidos para as disciplinas ministradas deverão ser disponibilizados em formato adequado para plataforma de educação à distância - EAD. Compete à empresa contratada a disponibilização e customização dos conteúdos das aulas ministradas. Todo o conteúdo dos cursos contratados deverá obrigatoriamente ser cedido para livre utilização

da Prefeitura de Niterói sem ônus, o que estará devidamente formalizado por contrato. Os cursos deverão ser organizados para que tenham no máximo 24h de duração na plataforma on line.

9.7 LOCAL DE REALIZAÇÃO, INFRAESTRUTURA E HORÁRIO DO TREINAMENTO

A modalidade de treinamento a ser implantada é o treinamento externo (fora do local de trabalho). A contratante deverá disponibilizar o número de salas necessário para realizar as capacitações agendadas para o período. Cada sala deve ter capacidade para comportar confortavelmente 50 servidores, com dispositivos e equipamentos audiovisuais, como:

quadro branco e pilot;
datashow e computador com softwares: sistema operacional windows 8.0 (ou versão superior), pacote Office 2010 (ou versão superior) e leitor compatível com arquivos PDF;
acesso à internet.

A infraestrutura física deverá considerar climatização, apoio para coffee-break e sanitários próximos ao local.

As aulas deverão respeitar a carga horária definida nas ementas dos cursos conforme estabelecido neste TDR. Deverão ser programadas para ocorrer em dias úteis (de segunda a sexta) em horário compreendido entre 9 e 18h, a depender do perfil de cada turma.

9.8 CAFÉ OU REFEIÇÃO A SER SERVIDO

Na realização dos cursos deverá ser servido Coffee Break de acordo com as seguintes diretrizes:

1 Coffee Break para aulas de 4h;
2 Coffee Breaks para aulas de 6 a 8h com intervalo para almoço;
Água e café disponíveis durante todo período de aulas.

O Coffee Break deverá contemplar, no mínimo, água, café, um 01 tipo de suco, açúcar, adoçante, 2 tipos de biscoito doce, 2 tipos de biscoito salgado, 1 tipo de bolo, 2 tipos de salgados (mini sanduíche ou pão de queijo).

Compete ao proponente realizar a distribuição de horas diárias das aulas de acordo com a metodologia de cada curso de modo a permitir o bom rendimento dos alunos.

Obs: Não será fornecido o almoço. Este será por conta do participante.

10 SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitido à Consultora a subcontratação para as atividades de fins didáticos previstas no item 8 deste TDR. Para as demais atividades será permitida a subcontratação, após anuência prévia do Contratante.

11 COORDENADOR DO CONTRATANTE

Coordenador Geral Interino: Guilherme Freitas
E-mail: ugp.pmn@gmail.com

12 ENDEREÇO DO CONTRATANTE

Caminho Niemeyer – Rua Jornalista Rogério Coelho Neto s/nº - Prédio do Centro Administrativo, sala 04 - Centro – Niterói - RJ – Brasil CEP 24.020-011.
Telefone: (55) 21 2705 - 4629

13 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Serão disponibilizados pela UGP para as Consultoras componentes da Lista Curta, durante a fase de preparação de propostas, os seguintes documentos:

Contrato de Empréstimo;
Manual Operativo do Programa;
Manual de Operações;
Projeto do Programa – POD;
Política de Meio Ambiente e Cumprimento de Salvaguardas do BID – OP-703;
Política de Reassentamento Involuntário do BID – OP-710;
Plano Diretor de Niterói – PDN;
Plano Diretor de Transporte e Trânsito – PDTT;
Plano de Reassentamento do Programa;
Relatório de Avaliação Ambiental do Programa – RAA;
Plano Local de Habitação de Interesse Social – PHLIS;
Matriz de Resultados;
Matriz de Risco;
Plano de Aquisição 18 meses – PA;
Plano Operativo Anual – POA;
Cronograma do Programa – PEP.

Os documentos citados estarão disponíveis para consulta na sede da UGP, situado no Caminho Niemeyer – Rua Jornalista Rogério Coelho Neto s/nº - Prédio do Centro Administrativo, sala 04 - Centro – Niterói - RJ – Brasil CEP 24.020-011. No horário de 10h às 16h de segunda a sexta-feira.

14 ANEXO I – PROGRAMAS DAS CAPACITAÇÕES

A seguir apresenta-se os cursos com respectivos número de turmas e duração de cada um que integram o Plano de Capacitação e o escopo da prestação dos serviços deste Termo de Referência.

CURSO: Cultura da Qualidade

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 12 h/a

EMENTA:

- Cultura organizacional
- Cultura de excelência
- Fundamentos de qualidade
- Principais teóricos da qualidade
- As cinco abordagens do conceito de qualidade
- Dimensões da qualidade
- Sistemas de Gestão da Qualidade
- Principais ferramentas da qualidade
- Lista de Verificação
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Causa e efeito (Espinha de peixe)
- Fluxograma
- Histograma
- Gráfico de Controle
- Estudos de caso com aplicações práticas das ferramentas em atividades operacionais na administração municipal
- Modelo de Excelência em Gestão: Fundação Nacional da Qualidade
- Características e objetivos do modelo de excelência em gestão
- Fundamentos e Critérios do modelo de excelência em gestão
- Desdobramento dos critérios de excelência
- Caminhos de excelência e aprimoramento da gestão
- Discussão e avaliação dos conceitos de Modelo de Excelência em Gestão aplicados a administração pública municipal
- Casos de sucessos da qualidade na administração municipal

CURSO: Foco no Cliente-Cidadão

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 24 h/a

- Cliente na gestão pública
- Cidadão X cliente
- O cliente-cidadão
- A prestação de serviços ao cliente
- A satisfação do cliente: atributos
- A excelência em serviços: confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e itens tangíveis

Equação de satisfação do cliente
Fatores que influenciam a percepção do cliente
Técnicas para criação de relacionamento com o cliente
Fatores que os clientes avaliam na qualidade dos serviços
Avaliação dos fatores aplicadas a administração municipal
Excelência nos Serviços Públicos
A qualidade nos serviços públicos
Avaliação de serviços públicos: pesquisa e outros instrumentos
Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPublica)
Estudos de caso e discussão dirigida: aplicações práticas e análise situacional do conceito de foco no cliente-cidadão ao contexto da administração pública municipal

CURSO: Orientação para o Serviço Público

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 24 h/a

Fundamentos
Estado, governo e administração
Administração pública
Convergências e diferenças entre administração pública e privada
Conceito de serviço público e servidor público
Organização da Administração Pública
Organização administrativa do Estado: administração direta e indireta
Formas de atuação da Administração pública: centralização, descentralização e desconcentração
Evolução da Administração pública brasileira
Modelos teóricos de Administração pública: a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial
Principais reformas na Administração pública brasileira
Terceirização no serviço público
Ética no serviço público
Deontologia, ética e moral
Ética no serviço público brasileiro
Estudos de caso e discussão dirigida: aplicações práticas e análise situacional da administração pública no Brasil e na administração municipal

CURSO: Senso de Governança

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 60 h/a

Governança corporativa
Governança: definições
Governança corporativa em diferentes agrupamentos sociais
Modelos de referência
Teorias associadas e marcos da governança corporativa
Princípios da boa governança

Valores da governança corporativa
P's da Governança corporativa
Governança na administração pública o Governança e governabilidade o Nova governança pública
Accountability: conceito e tipologias
Accountability e controle social
Estudos de caso e discussão dirigida: iniciativas, aplicações práticas e análise situacional da governança na administração pública municipal

CURSO: Trabalho em Equipe

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 12 h/a

Gestão participativa
As novas tendências quanto ao trabalho na sociedade do conhecimento
O que é gestão participativa
A importância do trabalho em equipe
Desenvolvimento de equipes
Grupos e equipes
Tipos de equipes
O trabalho em equipe: condicionantes
Empowerment
Conceitos e princípios
As bases do empoderamento: poder, motivação, liderança e desenvolvimento humano
Equipes de alto desempenho
Estudos de caso, aplicações práticas e benefícios do trabalho em equipe na administração pública municipal

CURSO: Gestão do Conhecimento e Desenvolvimento Organizacional

Nº DE TURMAS: 01

DURAÇÃO: 30 h/a

Mudanças de paradigma na sociedade do conhecimento: capital intelectual e ativos intangíveis
Gestão do conhecimento
Dado, informação e conhecimento
A gestão da informação e a gestão do conhecimento
Dimensões da criação do conhecimento
Os 4 modos de conversão do conhecimento organizacional
Exemplos de aplicações do modelo de conversão do conhecimento na rotina da administração pública municipal
Organizações de Aprendizagem
Aprendizagem organizacional e processos de aprendizado
As cinco disciplinas: domínio pessoal, modelos mentais, visão compartilhada, aprendizado em equipe e pensamento sistêmico