



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES DA CÂMARA
MUNICIPAL DE BLUMENAU**

Contrato de prestação de Serviço que entre si celebram a Câmara Municipal de Blumenau, pessoa Jurídica de Direito Público Interno, inscrito no CNPJ sob nº 83.184.226/0001-17 neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Presidente Vanderlei Paulo de Oliveira, doravante denominada CONTRATANTE e de outro lado o Instituto de Treinamento, Gestão e Administração Ltda, pessoa jurídica de direito privado, com registro no CNPJ (Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas) sob nº 08.791.367/0001-82, sediado na cidade de Blumenau, na Rua Veneza, nº 335, bairro Nova Esperança, neste ato representado por seu Administrador, Arildo José Uller, portador do documento de identidade nº 2.026.720-7 e do CPF nº 593.063.279-00, de ora em diante denominada CONTRATADA, de conformidade com os termos da Lei Federal 8666/93, artigo 24, XIII, e as alterações da Lei 8.883/94, mediante as cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de educação corporativa para realizar Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão para capacitação de 48 (quarenta e oito) servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo da Câmara Municipal de Blumenau, observada a proposta da CONTRATADA, que independentemente de transcrição, é parte integrante deste instrumento, naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente instrumento será executado por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) promover o acompanhamento e a fiscalização desta contratação, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**;
- b) assegurar-se da fiel execução dos serviços, segundo o especificado na proposta Comercial da **CONTRATADA**;
- c) permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** ao local de prestação de serviços, desde que devidamente identificados e acompanhados por representante da **CONTRATANTE**;
- d) efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato;
- e) atestar a execução do objeto por meio de gestor especificamente designado;
- f) elaborar e aplicar Avaliação de Instrutor, a ser preenchida individualmente pelos participantes de cada turma;

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) atender a todos os requisitos específicos do Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão e programas que o compõem, tais como: objetivos, conteúdo-programático, metodologia, carga-horária, formação do instrutor, requisitos quanto ao período e local de realização e demais requisitos específicos constantes na proposta comercial apresentada;



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

- b) providenciar e fornecer todo o material didático aos participantes do Programa de Qualidade de Atendimento ao Cidadão;
- c) fornecer certificado de conclusão aos participantes do Programa de Qualidade de Atendimento ao Cidadão;
- d) apresentar à Câmara, no prazo máximo de 2 (dois) dias após a assinatura do presente contrato, documentos comprobatórios da qualificação dos instrutor que demonstrem o atendimento a requisitos de escolaridade e de experiência profissional, em conformidade com a proposta comercial apresentada;
 - d.1) no caso de não-atendimento a requisitos de escolaridade e de experiência profissional, a **CONTRATADA** deve indicar o novo instrutor e comprovar sua qualificação em, no máximo, 2 (dois) dias após a notificação da **CONTRATANTE**;
- e) submeter o instrutor à Avaliação de Instrutor, a ser elaborada e aplicada pela **CONTRATANTE** e preenchida individualmente pelos participantes do curso;
 - e.1) o resultado global da Avaliação de Instrutor será utilizado como critério de aceitação dos serviços educacionais fornecidos, devendo ser considerado pela amostra de participantes do curso como “satisfatório”;
 - e.2) caso o resultado global da Avaliação de Instrutor seja considerado insatisfatório”, os serviços educacionais fornecidos serão considerados não-aceitos;
 - e.3) na hipótese de não-aceitação, a **CONTRATADA** deve prestar novos serviços educacionais, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**;
 - e.4) caso o resultado global da Avaliação de Instrutor seja novamente considerado “insatisfatório” e conseqüentemente não-aceito, caberá à **CONTRATADA** prestar novo serviço à **CONTRATANTE**, até que haja aceitação dos serviços educacionais fornecidos;
- f) assumir todas as despesas referentes à realização do curso e ao cumprimento das demais obrigações relativas aos serviços contratados;
- g) recrutar em seu nome, sob sua inteira responsabilidade e sem nenhum vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, todos os profissionais necessários ao cumprimento dos serviços contratados;
- h) responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução do contrato, tais como salários; seguro contra acidentes; taxas, impostos e contribuições; indenizações; vales-transporte; vales-refeição; dentre outras que porventura venham a ser criadas ou exigidas por lei;
- i) responsabilizar-se por todos os encargos sociais trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução dos serviços contratados;
- j) responsabilizar-se integralmente pelos seus profissionais, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do contrato, dentro dos prazos e condições estipulados;
- k) responsabilizar-se pelos custos resultantes de quaisquer ações, demandas, despesas decorrentes de danos ocorridos por sua culpa ou de seus profissionais, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força de lei, ligadas ao cumprimento do contrato firmado;
- l) responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrência da espécie forem vítimas seus profissionais, no desempenho dos serviços ou em contato com eles, ainda que verificados nas dependências da **CONTRATANTE**;
- m) responsabilizar-se por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da **CONTRATANTE** ou a terceiros, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

- n) utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas na proposta comercial apresentada e neste contrato;
- o) comunicar imediatamente à **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer irregularidade que comprometa ou inviabilize a realização dos serviços;
- p) apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido neste contrato;
- q) comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação na execução do objeto, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela **CONTRATANTE**;
- r) manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- s) substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE** e independentemente de justificativa por parte deste, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução dos serviços;
- t) manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- u) indicar preposto à **CONTRATANTE**, visando estabelecer contatos com o gestor deste contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA QUINTA – O valor global do presente contrato é de R\$7.680,00 (sete mil seiscentos e oitenta reais).

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA SEXTA – O objeto do presente contrato será recebido da seguinte forma:

- a) provisoriamente, após a realização do Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão e verificação do resultado global da Avaliação de Instrutor, por servidor ou comissão designada pela **CONTRATANTE**. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado esse recebimento, assinando o canhoto do respectivo documento fiscal e será preenchido o Termo de Recebimento Provisório, conforme o modelo constante dos itens 1 e 2 do Anexo II deste contrato, conforme o caso;
- b) definitivamente, após a conclusão de todos os serviços contratados, por servidor ou comissão designada pela **CONTRATANTE**, mediante Termo de Recebimento Definitivo, conforme modelo do item 3 do Anexo II deste contrato, após comprovada a adequação aos termos contratuais e verificado o resultado “satisfatório” da Avaliação de Instrutor.

Parágrafo primeiro – O resultado global da Avaliação de Instrutor será elaborado e aplicado pela **CONTRATANTE** ao final do Programa e utilizado como critério de aceitação dos serviços educacionais fornecidos, devendo ser considerado pela amostra de participantes como “satisfatório”.

Parágrafo segundo - O resultado global da Avaliação de Instrutor será considerado “satisfatório” no caso de alcançar média aritmética igual ou superior a 3, conforme definido no Anexo II deste contrato.

Parágrafo terceiro - O resultado global da Avaliação de Instrutor, para ser considerado válido, deverá ser aplicado a uma amostra de, no mínimo, 70% de participantes do curso.

Parágrafo quarto - Caso o resultado global da Avaliação de Instrutor seja considerado “insatisfatório”, os serviços educacionais fornecidos serão considerados não-aceitos.



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

Parágrafo quinto - Na hipótese de não-aceitação, a **CONTRATADA** deverá prestar novos serviços educacionais, na forma de curso, em tema de natureza gerencial a ser indicado pela Câmara, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**, até que haja aceitação de todos os serviços educacionais fornecidos.

CLÁUSULA SÉTIMA – Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução dos serviços, fica a **CONTRATADA** obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para a **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da **CONTRATADA**.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA OITAVA – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:

- a) Termo de Recebimento Provisório com Aceite, devidamente assinado por servidor ou comissão designada pela **CONTRATANTE** (documento a ser exigido conforme o caso);
- b) Termo de Recebimento Provisório sem Aceite, devidamente assinado por servidor ou comissão designada pela **CONTRATANTE** (documento a ser exigido conforme o caso);
- c) Termo de Recebimento Definitivo, devidamente assinado por servidor ou comissão designada pela **CONTRATANTE** (documento a ser exigido conforme o caso);
- d) Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- e) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro – O pagamento referente ao Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão, após o seu recebimento provisório, condicionado ao aceite dos serviços educacionais prestados.

Parágrafo segundo – Caso o curso seja considerado aceite, o pagamento será totalmente integralizado.

Parágrafo terceiro – Caso o curso seja considerado não-aceito, será efetuado pagamento correspondente a 60% do valor do respectivo módulo.

Parágrafo quarto – O valor restante, equivalente a 40%, será efetuado mediante o aceite de novo curso a ser fornecido pela **CONTRATADA**, conforme especificado pela Administração da Câmara.

Parágrafo quinto – As notas fiscais/faturas apresentadas em desacordo com o estabelecido no edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento serão devolvidas à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto nesta cláusula será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

CLÁUSULA NONA – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DEZ – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna (IGPDI), publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ocorrida entre a data final prevista para pagamento e a data de sua efetiva realização.



DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA ONZE – O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DOZE - Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa de:

b.1) 0,5% ao dia sobre o valor total do módulo, no caso de atraso injustificado para a execução dos serviços, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

b.2) 0,03% ao dia sobre o valor global contratado, no caso de atraso injustificado para atendimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

b.4) 0,5% sobre o valor global contratado, na hipótese de atraso injustificado por período superior ao previsto nas alíneas “b.1” ou “b.2”, ou em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.5) 5% sobre o valor global contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

c) suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Câmara Municipal de Blumenau, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será desconto de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

Parágrafo terceiro - As penalidades previstas nas alíneas "c" e "d" desta cláusula também poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** que tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA TREZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta da dotação 33.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – PJ.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA QUATORZE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará à **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA QUINZE – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

Parágrafo único – Nos casos em que a **CONTRATADA** sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação desta contratação desde que a execução do contrato não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA DEZESSEIS – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80.

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA DEZESSETE – Aplicam-se à execução do presente contrato as Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993; nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e demais normas legais pertinentes.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA DEZOITO – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor para executar a fiscalização do contrato, os quais registrarão todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único - A existência e a atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne a execução do objeto contratado.

DO FORO

CLÁUSULA DEZENOVE – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato, é competente o foro de Blumenau, Santa Catarina.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE – O extrato do presente contrato será publicado no Boletim Oficial do Município de Blumenau, conforme dispõe o artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993. Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor.

Blumenau, 8 de novembro de 2013.

Vanderlei Paulo de Oliveira
Presidente da Câmara Municipal de
Blumenau

Arildo José Uller
ITGA - Instituto de Treinamento, Gestão e
Administração Ltda

Testemunha 1:

Ademar João Maiochi
Diretor Financeiro da Câmara Municipal
de Blumenau

Testemunha 2:

Dulcenéia de Sousa Roepke
Pregoeira da Câmara Municipal de
Blumenau



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

ANEXO I – Proposta Comercial da Contratada

ITGA

À

Câmara de Vereadores de Blumenau

Prezado Sr. José dos Reis Garcia

Diretor Geral

Assunto: Capacitação de Servidores

Estamos lhe enviando uma proposta de Programa de Capacitação denominado: **Qualidade no Atendimento ao Cidadão** para os Servidores da Câmara de Vereadores, especificamente os servidores aprovados no último concurso público. Salientamos que todos os programas de capacitação desenvolvidos pelo ITGA, são elaborados por técnicos altamente qualificados e experientes. Sendo assim, os servidores a serem capacitados contarão com a carga teórica prevista, e com a utilização de exemplos e casos reais, enfrentados no dia-dia, de suas atividades.

Atenciosamente,

Arlido José Uller

ITGA – Treinamento

Blumenau, outubro de 2013.



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina



PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PARA OS SERVIDORES DA CÂMARA DE
VEREADORES DE BLUMENAU -SC

MODULOS/TURMAS	HORAS	N. PESSOAS
Qualidade no Atendimento ao Cidadão	14	48

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Objetivos:

O Curso Qualidade no Atendimento ao Cidadão tem como objetivos a avaliação e a reflexão sobre os princípios básicos no Atendimento ao Cidadão.

Conscientizar o profissional da necessidade da manutenção de clima positivo de trabalho, de maneira a contribuir para a melhoria da qualidade no atendimento ao público interno e externo da Câmara de Vereadores.

Reconhecer a importância da Gestão Participativa da Equipe no comprometimento com os serviços públicos prestados.



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

ITGA

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO

1. O ATENDIMENTO COMO DIFERENCIAL MUNICIPAL

- ✓ O diferencial
- ✓ A importância do Cidadão

2. A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- ✓ A teoria da qualidade de serviços
- ✓ Momentos da Verdade
- ✓ Equação do atendimento
- ✓ As cinco dimensões do atendimento

3. COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

- ✓ O perfil e a responsabilidade do profissional do atendimento ao cidadão
- ✓ Competências fundamentais
- ✓ Apresentação e marketing

4. COMUNICAÇÃO - A FERRAMENTA DE TRABALHO NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- ✓ A Comunicação
- ✓ Conceito, relevância e impacto nas interações humanas
- ✓ O processo da comunicação
- ✓ A importância do saber escutar
- ✓ A postura ou atitude física
- ✓ Barreiras inconscientes à comunicação
- ✓ Barreiras conscientes à comunicação



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina



5. TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- ✓ Técnicas de atendimento cara a cara
- ✓ Técnicas de atendimento ao telefone
- ✓ Atendendo telefonemas dirigidos a terceiros.
- ✓ Economizando ligações
- ✓ Atitudes inadequadas
- ✓ Técnicas de atendimento ao telefone
- ✓ Tipos mais comuns de cidadãos e como lidar com eles

6. ESTRATÉGIAS PARA ADMINISTRAR SITUAÇÕES DIFÍCEIS

- ✓ Situações adversas
- ✓ Postura adequada do profissional de atendimento
- ✓ Considerações finais

IMPORTANTE

- ✓ Este Programa contempla uma série de atividades práticas, Contos e parábolas, dinâmicas de grupos e vídeo aulas, as quais os participantes serão estimulados a aprimorar suas capacidades profissionais.

CURRÍCULO RESUMIDO DO PROFESSOR

Paola Fabeni da Rocha - Bacharel em Secretariado Executivo Bilingue, Palestrante nas áreas de secretariado executivo, atendimento ao público, administração do tempo e etiqueta, Secretária Executiva da empresa Imatec Máquinas.

CRONOGRAMA

As datas para a realização do módulo serão as seguintes:

1ª turma (24 alunos) dias 18 e 19 de novembro de 2013.

2ª turma (24 alunos) dias 21 e 22 de novembro de 2013.

Rua: Veneza nº 335 – Nova Esperança – Blumenau – SC – CEP: 89051-515
Email: atleccm@itga treinamento.com.br – Fone: (47) 3222-0740 // 8419-3345



CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU
Estado de Santa Catarina

ITGA

PREÇO PARA A REALIZAÇÃO DO PROGRAMA

R\$ 7.880,00 (Sete mil seiscientos e oitenta reais)

Observações:

Inclusão da proposta

As despesas com impostos, alimentação, viagem e hospedagem do Professor estão incluídas no preço.

Incluído material de apoio e Certificado de Participação;

Incluído estrutura para a realização do Evento

Exclusão da proposta

Alimentação aos participantes

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pagamento único em até 7 dias após a realização do Programa de Capacitação.

ITGA – INSTITUTO DE TREINAMENTO, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Arlido José Ulber
Coordenador

Rua: Veneza nº 335 – Nova Esperança – Blumenau – SC – CEP: 89051-515
E-mail: financeira@itga.com.br – Fone: (47) 3222-0740 / 8419-2348



ANEXO II – MODELOS DE TERMO DE RECEBIMENTO

1. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO COM ACEITE

Certifico que o Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão foi ministrado com resultado **satisfatório** da Avaliação Global do Instrutor.

O presente Termo é ajustado em 2 (duas) vias de igual forma e teor, com a assinatura do responsável pelo recebimento.

Local e data

Assinatura do recebedor/carimbo

Cargo:

2. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO SEM ACEITE

Certifico que o Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão foi ministrado com resultado **insatisfatório** da Avaliação Global do Instrutor.

O presente Termo é ajustado em 2 (duas) vias de igual forma e teor, com a assinatura do responsável pelo recebimento.

Local e data

Assinatura do recebedor/carimbo

Cargo:

3. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Certifico que os serviços de educação corporativa para realizar Programa de Qualidade no Atendimento ao Cidadão para capacitação de servidores foram devidamente concluídos com resultado **satisfatório** da Avaliação Global de Instrutor.

O presente Termo é ajustado em 2 (duas) vias de igual forma e teor, com a assinatura do responsável pelo recebimento.

Local e data

Assinatura do recebedor/carimbo

Cargo:



ANEXO III – MODELO DE AVALIAÇÃO DE INSTRUTOR

Da Avaliação e Da Aceitação dos Serviços

1. A Câmara Municipal de Blumenau realizará e aplicará Avaliação de Instrutor, a ser preenchida individualmente pelos participantes do curso;
 - a) a Avaliação de Instrutor deve ser elaborada e aplicada pela CÂMARA;
 - a.1) a CÂMARA deve realizar a Avaliação de Instrutor no último dia de aula do curso;
 - a.2) a avaliação do instrutor será efetuada nos seguintes itens: 1) domínio do assunto; 2) clareza e objetividade na exposição do assunto; 3) capacidade de analisar e sintetizar idéias; 4) utilização de exemplos práticos aplicáveis à Câmara; 5) administração do tempo previsto; 6) estímulo à participação do grupo; 7) flexibilidade nas discussões; 8) presteza no atendimento às dúvidas; 9) clareza ao responder as perguntas; 10) organização e didática utilizada; 11) aproveitamento dos recursos audiovisuais disponíveis; 12) relacionamento com os participantes; 13) capacidade de administrar situações imprevistas; 14) ética e postura profissional; 15) cumprimento do conteúdo proposto;
 - a.3) a escala de avaliação a ser aplicada deve ser de 4 pontos: 1 – ruim; 2 – regular; 3 – bom; 4 – ótimo;
 - a.4) o resultado de cada avaliação será aferido pela média aritmética dos pontos atribuídos aos itens;
 - a.5) o resultado global da Avaliação de Instrutor será utilizado como critério de aceitação dos serviços educacionais fornecidos, devendo ser considerado pela amostra de participantes como “satisfatório”;
 - a.6) o resultado global da Avaliação de Instrutor será considerado “satisfatório” no caso de alcançar média aritmética igual ou superior a 2,5 (dois vírgula cinco), do total de avaliações;
 - a.7) o resultado global da Avaliação de Instrutor, para ser considerado válido, deverá ser aplicado a uma amostra de, no mínimo, 70% de participantes do curso;
 - a.8) caso o resultado global da Avaliação de Instrutor seja considerado “insatisfatório”, os serviços educacionais fornecidos serão considerados não-aceitos;
 - a.9) na hipótese de não-aceitação, a contratada deve prestar serviços educacionais, na forma de curso, a ser indicado pelo contratante, sem ônus adicionais para o contratante;
 - a.9.1) o curso deve ter carga-horária, requisitos de instrutor, metodologia e recursos de apoio à aprendizagem igual ao do curso considerado não-aceito;
 - a.9.2) o curso deve ser especificado pelo contratante, quanto aos objetivos, conteúdo-programático, local e data de realização;
 - a.9.3) o curso poderá ser solicitado pelo contratante em prazo máximo de 1 (um) mês após a realização do módulo não-aceito;
 - a.9.4) o curso será sujeito às mesmas regras de Avaliação de Instrutor aplicada ao módulo em questão;
 - a.10) caso o resultado global da Avaliação de Instrutor seja considerado “insatisfatório”, será novamente considerado não-aceito, cabendo à contratada prestar novo serviço ao contratante, nos termos do subitem “a.9” até que haja aceitação dos serviços educacionais fornecidos.