



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

PROAD 10907/2025

1 - Item identificador da demanda no PAC - Plano Anual de Contratações

Item: 02024 - PAC COFJUR

Item Identificador SIGEO: 151132025000284

Objeto: Contratação de profissional para palestra “Ouvidorias como Instrumento de Gestão Estratégica” durante o 44º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV-JT).

2 - Unidade Demandante e Unidade Gestora de Orçamento

Unidade Demandante: Ouvidoria do TRT-SC

Unidade Gestora de Orçamento: COFJUR / EJUD12

3 - Justificativa e Fundamentação da Contratação

O Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina será sede do 44º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV-JT) nos dias 17, 18 e 19 de setembro de 2025. Participam do evento Desembargadores(as) Ouvidores(as) e gestores(as) das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho e do Tribunal Superior do Trabalho. A programação conta com oficina, palestras e visita guiada ao centro histórico de Florianópolis-SC.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

Diante do exposto, a EJUD, em conjunto com a Ouvidoria, propõem a contratação de um profissional especialista em Técnicas Avançadas de Investigação para Ouvidorias para palestra sobre “Ouvidorias como Instrumento de Gestão Estratégica”. Entende-se pertinente e necessário discutir o assunto em um momento de formação e capacitação de representantes do setor vindos dos tribunais trabalhistas de todo o país.

4 - Descrição da Solução (Objeto)

Palestra “Ouvidorias como Instrumento de Gestão Estratégica” durante o 44º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV-JT)

Atividade integrante da programação do COLEOUV-JT, evento autorizado no PROAD 8111/2025.

- **Objetivos:** Motivar o uso da Ouvidoria como ferramenta de gestão, na melhoria de processos, produtos e serviços oferecidos pela organização; Fomentar o comprometimento e mitigar resistências internas visando facilitar o encaminhamento e resposta das demandas da Ouvidoria pelas diversas unidades da organização.
- **Data:** 18 de setembro de 2025
- **Horário:** 15h às 16h
- **Carga horária:** 1 hora
- **Modalidade:** Híbrido (presencial com transmissão ao vivo)
- **Local:** Sala do Tribunal Pleno do TRT-12
- **Conteúdo Programático:**
 - Como utilizar a Ouvidoria como uma ferramenta para melhoria da gestão
 - Como superar as principais dificuldades inerentes à Ouvidoria



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

- Como inovar processos, produtos e serviços ouvindo o cliente-cidadão
- Atualidades e tendências na área de Ouvidoria.

Alinhamento: a empresa contratada deve realizar contato prévio com a área demandante para fins de alinhamento.

5 - Sustentabilidade

Contratação atende ao disposto no § 3o, do Art. 2o da Resolução CNJ no 400/2021: “As ações socialmente justas e inclusivas devem fomentar na instituição e em ações externas a adoção de comportamentos que promovam o equilíbrio e o bem-estar no ambiente de trabalho, por meio de atividades voltadas ao cuidado preventivo com a saúde, acessibilidade e inclusão social dos quadros de pessoal e auxiliar.” A capacitação atende aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU: 4 - Educação de Qualidade; 16 - Paz, justiça e instituições eficazes.

6– Obrigações das partes

Listagem das obrigações da contratada (empresa) e do contratante (Tribunal)

Obrigações da contratada:

São obrigações gerais da Contratada:

- A. proceder, no início da contratação, ao seu cadastramento no SIGEO-JT - Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho - Módulo Execução Orçamentária, bem como responsabilizar-se pela gestão de seus dados;



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

- B. responsabilizar-se pela juntada, por meio do referido Sistema, dos documentos de cobrança / documentos fiscais (notas fiscais / faturas) nos termos da cláusula quatorze - da liquidação e pagamento;
- C. observar e cumprir, estritamente, os termos do Termo de Referência / orçamento apresentado, obedecendo a critérios e prazos acordados;
- D. manter em dia a documentação até a liquidação e pagamento da nota fiscal;
- E. prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados;
- F. obedecer, no que couber, às normas do Código de Ética do Contratante
acesso no link
http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/documentos/Resolucao_admin_006_2016.pdf;
- G. responsabilizar-se pela entrega do objeto nas condições acordadas;
- H. informar e manter atualizado endereço de e-mail válido, para comunicação oficial entre Contratante e Contratada;
- I. corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços prestados, sempre que necessário;
- J. obedecer, no que couber, aos termos da Portaria Presi nº 340/2022, que regulamenta o procedimento para apuração de responsabilidade e eventual adoção de medidas decorrentes da violação de regras pertinentes aos processos de contratação ou descumprimento de obrigações contratuais.
Acesso no link: http://trtapl3.trt12.gov.br/cmdg/img_legis/2022/061011340.pdf

São obrigações gerais da Contratada decorrentes da LGPD:

- A. para os fins da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018), na hipótese de, em razão do presente contrato, a Contratada realizar o tratamento de dados pessoais como operadora ou controladora, deverá adotar as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados pessoais de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados em conformidade



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

com o disposto na legislação de proteção de dados e privacidade em vigor, sem prejuízo do disposto nas alíneas subsequentes;

- B. dar tratamento aos dados pessoais a que tiver acesso por força do contrato tão-somente na medida do cumprimento do escopo contratual, vedado o tratamento para quaisquer outros propósitos;
- C. não fornecer transferir ou disponibilizar dados pessoais a terceiros, a menos que com base em instruções explícitas, por escrito, do Contratante ou por ordem de autoridade judicial, sob a condição de que, nesse último caso, informando ao Contratante dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da ordem judicial, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo na investigação em que o tratamento sigiloso tenha sido expressamente exigido pela autoridade judicial, quando a Contratada estará dispensada da comunicação ao Contratante;
- D. não colocar o Contratante em situação de violação da LGPD;
- E. assegurar que seus empregados tenham ciência dos termos da LGPD e que estejam capacitados para agir dentro das normas nela dispostas;
- F. assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assinem termo de confidencialidade;
- G. responsabilizar-se pelo uso indevido que seus empregados ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais a que tiverem acesso pela execução contratual, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados;
- H. cessar o tratamento de dados pessoais realizado com base no Contrato imediatamente após o seu término e, a critério exclusivo do Contratante, apagar, destruir ou devolver os dados pessoais que tiver obtido;
- I. nos casos em que realizar o tratamento de dados pessoais confiados pelo Contratante, a Contratada será considerada "operadora" e deverá aderir à Política de Privacidade e Proteção de Dados do Contratante.

Das obrigações específicas:



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

- A. realizar contato de alinhamento / ambientação com a contratante, com o objetivo de conhecer a estrutura do Tribunal;
- B. realizar o serviço contratado qualitativa e quantitativamente em conformidade com a proposta encaminhada;

Obrigações do contratante (Tribunal):

São obrigações gerais do Contratante:

- a) acompanhar a execução do contrato;
- b) proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução deste contrato;
- c) prestar os esclarecimentos solicitados pela contratada;
- d) efetuar os pagamentos devidos à contratada.

7 - Forma da contratação e Critério de seleção do fornecedor

Indicação da forma de contratação nos termos da Lei nº 14.133/2021:

A contratação enquadra-se na alínea f do inciso III do artigo 74 da Lei 14.133/2021:

Art.74 É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

[...]

III - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

[...]

f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

[...]

§ 3º Para fins do disposto no inciso III do caput deste artigo, considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e reconhecidamente adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

Indicação do critério de escolha do profissional:

Os critérios de seleção, no caso em tela, com a escolha do profissional **Mário Néelson Alves Júnior**, foram enquadrados no amplo conhecimento e experiência do profissional no que tange à pertinência e especificidade do conteúdo a ser ministrado. A fim de ilustrar a notória especialidade quanto ao tema proposto, transcreve-se abaixo uma síntese do seu currículo:

Mário Néelson Alves Jr. é administrador (ESAG/UDESC), especialista em Gestão de Recursos Humanos (UFSC), mestre em Administração com foco em Gestão Estratégica das Organizações (ESAG/UDESC) e possui aperfeiçoamento em Técnicas Avançadas de Investigação para Ouvidores (Ombudsman of Ontario, Canadá). Fundador e diretor executivo na OMD (<https://omd.com.br/>), empresa líder em soluções para Ouvidorias. É consultor na implantação, informatização e capacitação de Ouvidorias e canais de atendimento em órgãos públicos e empresas privadas (ELETROBRAS, CONFEA, CREA-SC, CAU-SP, CEF, SINDFIN, UFAM, TRE-CE, TRE-AM, TRE-SC, TRE-SP). Foi Ouvidor na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina de janeiro de 2002 a dezembro de 2003. Com mais de 30 anos de experiência, dedica-se à formação e capacitação de Ouvidores em todo o Brasil,



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

promovendo a modernização desse setor por meio da tecnologia, com o objetivo de transformar a Ouvidoria em uma ferramenta estratégica e eficaz para a gestão organizacional.

7.a - Preenchimento do modelo de orçamento para a coleta de preços - Não utilização do SDE*

Indicação de aderência ao modelo de orçamento constante da página da Secad.

Foi utilizado o modelo de orçamento constante da página da SECAD.

7.b – Análise dos orçamentos - Não utilização do SDE

Análise dos orçamentos obtidos:

Apresentam-se, abaixo, valores cobrados pela empresa OMD SOLUCOES PARA INTEGRIDADE CORPORATIVA LTDA em outras contratações realizadas nos últimos doze meses:

CONTRATANTE	VALOR	CARGA HORÁRIA	VALOR/HORA	OBJETO
TRT-SC - proposta atual	R\$ 540,00	1 hora	R\$ 540,00	Palestra “Ouvidorias como Instrumento de Gestão Estratégica”
UNIMED MERCOSUL - CONFEDERAÇÃO DE FEDERAÇÕES DE	R\$ 12.600,00	1h	R\$12.600,00	Palestra “RN 623 na prática: protagonismo,



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

CONTRATANTE	VALOR	CARGA HORÁRIA	VALOR/HORA	OBJETO
COOPERATIVAS UNIMED				humanização e excelência no relacionamento com o cliente no espaço técnico da Ouvidoria e Relacionamento”
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	R\$ 5.853,00	1h30m	R\$ 3.902,00	Palestra “ESG e Ouvidorias de Saúde Suplementar”
CPFL ATENDE CENTRO DE CONTATOS E ATENDIMENTO LTDA.	R\$ 9.800,00	1h30m	R\$ 6.533,33	Palestra “Excelência no atendimento para Ouvidores”

O valor proposto, no importe de R\$ 540,00 para ministração de 1 hora de atividade, equivale ao valor do Anexo I da PORTARIA PRESI/EJUD Nº 219, de 11 de junho de 2025, na titulação ‘Mestrado’, ou seja, é a mesma remuneração paga como instrutoria para profissionais de ensino que atuam em eventos promovidos pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Cabe ainda ressaltar que, quanto aos orçamentos enviados, o valor apresentado na proposta atual é claramente inferior a outras palestras realizadas pela empresa no último ano.

Portanto, considerando o critério adotado para a seleção da prestadora do serviço e demais informações apresentadas, entende-se que o valor apresentado encontra-se adequado e sugere-se a contratação da empresa OMD SOLUCOES PARA INTEGRIDADE CORPORATIVA LTDA.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

8– Recursos orçamentários

Indicação dos recursos para a contratação e classificação orçamentária:

Há disponibilidade de recursos orçamentários para custear as despesas decorrentes da contratação e a demanda está prevista no orçamento da Unidade Gestora.

Programa de Trabalho: 02.122.0033.4256.0042 - 0005

Natureza da Despesa: 33903948 - SERVIÇO DE SELEÇÃO E TREINAMENTO

9 - Informações complementares

Indicação do responsável por prestar esclarecimentos e seu contato:

Nome: Michele Garziera

E-mail: coftag@trt12.jus.br

Telefone: (48) 3216-42018

10 - Providências para adequação do Tribunal

Não há necessidade de adequação do ambiente do Tribunal. A atividade será realizada nas instalações já existentes no Tribunal.

11 - Contratações correlatas ou interdependentes.

Contratações correlatas ou interdependentes:

Não há.

12 – Análise de Riscos



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

A política adotada pelo Tribunal estabelece que riscos baixos e médios podem ser aceitos, ou seja, inferior a 15 (quinze). Da análise dos principais riscos identificados relativos à contratação, foram propostas ações preventivas (para reduzir a probabilidade) e de contingência (para reduzir o impacto), mesmo não tendo os riscos atingindo o patamar mínimo indicado (Grau 15), bem como foram indicados os responsáveis pelas ações.

13 – Gestão e Fiscalização

Atribuições dos membros da equipe de fiscalização:

São atribuições do fiscal:

- verificar a conformidade da execução da contratação, nos termos acordados;
- efetuar a comunicação com a (o) contratada (o) , sempre que necessário;
- verificar a aderência às normas e obrigações pactuadas;
- reportar ao gestor caso inexitasas as diligências efetuadas junto a (o) contratada (o);
- realizar o recebimento provisório.

São atribuições do gestor:

- gerir a execução do ajuste;
- acompanhar as ações de fiscalização;
- diligenciar junto a (o) contratada (o) nos casos em que lhe forem solicitados pelo fiscal;
- realizar o recebimento definitivo.
-

14 – Recebimento do objeto



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

Indicação das condições para o recebimento do objeto:

As condições para o recebimento estão estipuladas nas Listas de Verificação para o recebimento, e liquidação e pagamento do objeto anexas ao presente termo de referência:

1. Termo de Recebimento Provisório
2. Termo de Recebimento Definitivo
3. Atestado de Conformidade para Pagamento da Nota Fiscal

15 – Condições de pagamento

Indicação das condições para o pagamento:

A liquidação e o pagamento obedecerão o seguinte:

Os pagamentos serão realizados na forma do SIGEO JT - Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho - Módulo Execução Orçamentária.

- a) para fins de liquidação e pagamento, é de exclusiva responsabilidade da Contratada o seu cadastramento no SIGEO, gestão de seus dados e a juntada por meio do referido Sistema dos documentos de cobrança/documentos fiscais (notas fiscais/faturas);
- b) é de exclusiva responsabilidade da Contratada as ações indicadas na alínea anterior não cabendo ao Contratante quaisquer responsabilidades pela falta de juntada ao sistema no prazo;
- c) eventuais dúvidas poderão ser dirimidas junto à Secretaria de Orçamento e Finanças por meio do email seof@trt12.jus.br ou telefone (48) 3216-4059.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

- d) as notas fiscais deverão ser juntadas pela Contratada no sistema SIGEO-JT Execução Financeira e os documentos exigidos no edital e no contrato deverão ser encaminhados ao Núcleo de Análise e Liquidação da Despesa – NULAD;
- e) o prazo para pagamento será de 5 (cinco) dias úteis do Termo de Recebimento Definitivo. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Antes do pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Aviso de Contratação Direta e no Termo de Referência;
- f) quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;
- g) havendo erro na(s) nota(s) fiscal(s)/fatura(s) ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será restituída ou será comunicada a irregularidade ao fornecedor, interrompendo-se o prazo para pagamento até que este providencie as medidas saneadoras.
- h) cabe à Contratada proceder ao seu cadastramento no SIGEO-JT - Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho - Módulo Execução Orçamentária, bem como responsabilizar-se pela gestão de seus dados.

16 – Penalidades

Indicação das penalidades a serem aplicadas em caso de inexecução parcial ou total:

As penalidades pela inexecução total ou parcial do ajuste, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021, são as seguintes:



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

- a. Multa por inexecução parcial de 5% sobre valor total do contrato.
- b. Multa por inexecução total de 15% sobre o valor total do contrato.

Pela não manutenção da regularidade fiscal e trabalhista:

A regularidade fiscal e trabalhista deverá ser mantida durante a vigência da contratação, sob pena de aplicação de multa de 1% do valor da nota fiscal, cujo valor será retido dos créditos da empresa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas em lei.

Penalidades da Contratada em face da LGPD:

O descumprimento das obrigações relativas ao tratamento de dados incidirá nas seguintes penalidades conforme art. 156 §3º da Lei nº 14.133/2021:

- a) Multa compensatória de 5% do valor do contrato.

17 - Declaração da viabilidade ou não da contratação

A equipe entende viável a contratação, considerando que a atividade (COLEOUV) faz parte do Planejamento da Ouvidoria e de Capacitação da EJUD12 para o corrente ano. Ademais, a indicação atende à demanda apresentada pela Corregedoria e por esta Escola e apresenta vantajoso custo-benefício.

18 - Equipe do Planejamento da Contratação

Integrante demandante titular:

Nome: Ricardo Ganzo Weickert Caldas

Matrícula: 2693

Lotação: Ouvidoria



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

E-mail Institucional: ricardo.caldas@trt12.jus.br

Ramal: 4350

Integrante demandante substituta:

Nome: Laura Gheller

Matrícula: 7370

Lotação: Ouvidoria

E-mail Institucional: laura.gheller@trt12.jus.br

Ramal: 4350

Integrante técnica titular: Jacira Silvano

Matrícula: 4542

Lotação: Coordenadoria de Formação Jurídica - COFJUR

E-mail: jacira.silvano@trt12.jus.br

Ramal: 5681

Integrante técnica substituta: Lígia de Almeida Kouzeki Tamanaka

Matrícula: 7481

Lotação: Coordenadoria de Formação Jurídica - COFJUR

E-mail: ligia.tamanaka@trt12.jus.br

Ramal: 5681

Integrante administrativo titular: SULA PATRÍCIA MACIEL

Matrícula: 7493

Lotação: CLC

Cargo: Analista Judiciário

E-mail: sula.maciел@trt12.jus.br

Ramal: 4240

Integrante administrativo substituto: MAURÍCIO LUIZ MORESCO

Matrícula: 7384

Lotação: CLC

Cargo: Técnico Judiciário

E-mail: mauricio.moresco@trt12.jus.br

Ramal: 4008

Data: Florianópolis, 25 de agosto de 2025.