

Posted on: 2021-12-01T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P880562-12/21

Country: Brazil

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: Public Sector Management, Anti-corruption/Accountability, Organizational Capacity Development, General - Public Sector Management, Public-Private Partnerships, Sub-National Government

Deadline: 2021-12-17T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: BR-L1560

Project: PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ - PROMOJUD

Title: SERVIÇO DE CONSULTORIA

Borrower/Bid No: 003/2021

CONVITE PARA APRESENTAR MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE

SERVIÇOS DE CONSULTORIA (MI 003/2021)

[Banco Interamericano de Desenvolvimento](#) (BID)

República Federativa do Brasil

Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Contratação de Serviço de Consultoria

BR-L1560

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem solicitado Financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (Bid), Linha de Crédito Condicional para Empréstimos de Investimentos (CCLIP) BR-00010 – “Brasil Mais Digital” - para o Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - Promojud, e se propõe utilizar uma parte dos fundos para a contratação de empresa especializada em consultoria e serviços de planejamento e humanização do atendimento nos meios presenciais e eletrônicos .

Os serviços de Consultoria compreendem:

- a) Diagnóstico Situacional do Atendimento;
- b) Definição da Visão, Propósito, Valores e Missão do Atendimento Humanizado;
- c) Modelo de Atendimento Humanizado padrão;
- d) Modelo de Atendimento Humanizado específico (Inclusivo, Violência doméstica, etc);
- e) Definição de infraestrutura para os modelos humanizados;
- f) Capacitação em Atendimento Humanizado padrão e específico;
- g) Monitoramento e Avaliação do Atendimento;
- h) Manualização de Organização, Funções e Procedimentos / Atividades de Atendimento;
- i) Aprimoramento do Plano de Comunicação Institucional do Atendimento,
- J) Assessoramento na escolha da melhor ferramenta de integração dos canais de atendimento omnichannel.

O prazo de execução previsto: 12 (doze) meses.

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará convida as empresas de consultoria elegíveis a manifestar o interesse em prestar os serviços solicitados. As empresas de consultoria interessadas deverão proporcionar informações que comprovem que estão qualificadas para prestar serviços de consultoria na área de atendimento público, consultoria em planejamento de modelos humanizados, serviços de gerenciamento de projetos na esfera pública e prestação de serviços de implantação de plataformas de atendimento omnichannel, mediante a apresentação de certidão, declaração, contrato ou atestado de capacidade técnica emitido por órgãos ou entidade da Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal ou empresa privada.

A lista curta deve incluir no mínimo 5 (cinco) e no máximo 8 (oito) empresas elegíveis. A lista curta pode incluir somente empresas de consultorias nacionais.

As empresas consultoras serão selecionadas de acordo com os procedimentos indicados nas [Políticas para a Seleção e Contratação de Consultores financiados pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento GN-2350-15](#), e poderão participar todas as empresas de países de origem que forem elegíveis, segundo o estabelecido nessas políticas.

As empresas consultoras poderão associar-se com outras empresas, por meio de consórcio ou acordo de subconsultoria, para melhorar as suas qualificações. Para fins de estabelecer uma lista curta, a nacionalidade de uma empresa é a do país em que ela foi legalmente constituída e, no caso de um consórcio, a nacionalidade da empresa designada para representá-lo.

A empresa consultora será selecionada de acordo com a Seleção Baseada nas Qualificações do Consultor (SQC) definido nas Políticas.

As empresas consultoras interessadas podem obter maiores informações pelos e-mails: ugp@tjce.jus.br ou daniel.chagas@tjce.jus.br.

As Manifestações de interesse deverão ser entregues por e-mail à Unidade de Gerenciamento do Promojud (UGP), até às 18:00h, do dia 17/12/2021, conforme os dados abaixo.

Unidade de Gerenciamento do Promojud

Aos cuidados do Sr. Daniel César de Azevedo Chagas

E-mail: ugp@tjce.jus.br ou daniel.chagas@tjce.jus.br