

# Estudo Técnico Preliminar 42/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo:

## 2. Objeto

Trata-se de contratação de empresa prestadora de serviços para a inscrição dos servidores do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro no 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, nos dias 28 a 30 de outubro de 2024, com carga horária de 24 horas, no Rio de Janeiro - RJ.

## 3. Suporte Legal

A presente contratação por inexigibilidade tem como base a legal a 14133/2021:

Art. 74 inciso III- F: treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;

II - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no art. 23 desta Lei;

III - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;

IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;

VI - razão da escolha do contratado;

VII - justificativa de preço;

VIII - autorização da autoridade competente.

Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

## 4. Descrição da necessidade

Trata-se de contratação de empresa prestadora de serviços para a inscrição dos servidores do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro no 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, nos dias 28 a 30 de outubro de 2024, com carga horária de 24 horas, no Rio de Janeiro - RJ.

A ouvidoria é uma instância que possibilita a participação do público e o aprimoramento da qualidade do serviço das instituições. As ouvidorias promovem e garantem os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas sobre as atividades institucionais. Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

O serviço público brasileiro, ao longo das últimas décadas, vem se modernizando e procurando atender às necessidades daqueles que o procuram. No entanto, muitas vezes essa modernização não tem sido na velocidade esperada, tampouco com a qualidade desejada.

Nesse contexto, a ouvidoria tem um papel fundamental, haja vista que ela é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o CRF-RJ. De forma imparcial, ela busca solucionar conflitos e responder às mais diversas manifestações oriundas daqueles que buscam esta instituição.

Tendo em vista as grandes mudanças ocorridas nas organizações e o crescimento do número de ouvidorias em nossa sociedade, é preciso refletir sobre o perfil do Ouvidor no mundo moderno. Através da análise das grandes mudanças acontecidas em nossa sociedade é possível identificar e compreender as competências indispensáveis a este novo Ouvidor.

O CRF-RJ, inserido dentro deste contexto, busca aprimorar o serviço de ouvidoria, tendo nos últimos 2 anos buscado estruturar e qualificar a ouvidoria como um setor independente e ativo na resolução das demandas recebidas.

Para continuar com a evolução nesse processo de fortalecimento da ouvidoria, se faz necessário investir na capacitação dos colaboradores que estão a frente do setor.

É mister levar em conta o perfil deste profissional, o Ouvidor, através da reflexão de suas competências, habilidades e comportamentos, o que faz imprescindível uma abordagem ampla das particularidades da instituição e do profissional em questão.

A presente capacitação profissional será de grande importância para a instituição CRF-RJ, objetivando a preparação dos profissionais determinados a executarem o curso, tendo em vista a necessidade de aprimoramento das técnicas e habilidades em Ouvidoria, descritas no conteúdo programático da qualificação em questão.

O valor estimado para a contratação corresponde a R\$ 3.198,72 (três mil e cento e noventa e oito reais e setenta e dois centavos), conforme proposta em anexo.

Justificamos a realização deste curso oferecido pela Lupa Consultoria e Treinamento pelos seguintes motivos:

- 1) Proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/Ombudsman, nas Organizações Públicas e Privadas;
- 2) Promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial;
- 3) Proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do Ouvidor/Ombudsman e as atividades em que poderá atuar;
- 4) Preparar os Participantes do Curso para cumprimento da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

PÚBLICO-ALVO:

Ouvidores/Ombudsman, assistentes das ouvidorias e equipes de auxiliares de Ouvidoria de qualquer área.

Podem também participar deste curso, dirigentes de Organizações que desejem conhecer melhor o trabalho de Ouvidores/Ombudsman e debater assuntos sobre o atendimento ao Cidadão, estudantes universitários e cidadãos em geral à partir do nível médio completo interessados nos temas.

#### PROGRAMAÇÃO:

##### 1º Dia:

- Credenciamento;
- Abertura Oficial;
- Dinâmica Interpessoal;
- A Evolução da Ouvidoria Brasileira e a Cidadania;
- A Ética Aplicada à Função do Ouvidor, o Perfil do Ouvidor e seu Código de Ética. O Ouvidor/Ombudsman e sua Equipe e as Leis relacionadas a Ouvidoria;
- Intervalo para o Almoço;
- Serviço de Ouvidoria/Ombudsman - como implantar e operacionalizar;
- Ouvidoria e Humanização nas Organizações Públicas e Privadas.

##### 2º Dia:

- ESG e Ouvidoria
- Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas;
- Intervalo para o Almoço;
- Responsabilidade Social nas Organizações Públicas e Privadas;
- Lei Nº 13.709, de 14 de agosto De 2018 - LGPD.

##### 3º Dia:

- Direito do Consumidor;
- Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- Intervalo para o Almoço;
- Palestra Variáveis Determinantes para o Sucesso de um Serviço de Ouvidoria;
- Exame de Certificação de Ouvidores.

A busca pela aptidão e preparo de profissionais é característica principal da instituição CRF-RJ, visando sempre o bom atendimento e qualidade no tratamento de demandas.

O presente estudo está sendo fundamentado conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD , conforme fls 14 a 18.

## 5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria	Bianca Ferreira do Nascimento

## 6. Descrição dos Requisitos da Contratação

As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Termo de Referência.

A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta contratação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

#### O atestado deverá conter, obrigatoriamente:

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;

- c) Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados; e
- d) Identificação do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

**A contratação sob estes moldes está condicionada à presença dos seguintes requisitos:**

O serviço tem que ser enquadrado como serviço técnico especializado, conforme previsto no art.06 da Lei. 14.133/21;

O presente serviço não é caracterizado como continuado, não sendo prorrogável na forma do art. 107, da Lei de Licitações nº 14.133/2021;

A empresa deverá dispor de palestrante com notória especialização e experiência comprovada na temática.

**O serviço tem de ser singular:**

Quanto a singularidade do serviço, nota-se que diz respeito não ao fornecedor, mas nos temas que serão tratados no referido curso e sua compatibilidade com as funções exercidas pelos servidores participantes.

**O contratado (a) tem de possuir notória especialização:**

A notória especialização também está fortemente atrelada ao objeto da contratação, devendo ser suficiente para atender a obrigação da singularidade.

Nesse sentido, também vale ressaltar que o referido curso contará com palestrante que possui notória especialização na área, em face de sua formação técnica, experiência profissional e capacidade intelectual no campo de sua especialidade, demonstrada através da análise curricular.

**Responsabilidade da Contratada:**

- Pagamento de Honorários dos instrutores;
- Cumprir com as obrigações da proposta (capacitação, orientação e aplicação de Exame de Certificação de Ouvidor);
- Emissão de Certificado de Ouvidor, conforme aprovação do participante no Exame de Certificado aplicado ao final do curso;
- Fornecimento de Declaração de Participação e diversos materiais didáticos;
- Fornecimento de 06 coffee breaks;
- No preço total da proposta estão inclusos os custos de tributos, taxas, impostos, mão-de-obra e honorários e quaisquer outros que se fizerem necessários para o fiel cumprimento do objeto apresentado;
- Emitir Nota Fiscal eletrônica do serviço encaminhando para no término do curso, a fim de liquidação e pagamento do Empenho.

**Responsabilidade da Contratante:**

- Emissão da Nota de Empenho antes da data de realização do evento;
- Fornecimento de Atestado de Capacitação Técnica para a Contratada, devendo ser observada a avaliação feita pelos participantes do evento, no que se refere ao conteúdo, logística e desempenho do palestrante, além de outros indicadores de qualidade propostos pelo Contratante;
- Prestar as informações e esclarecimentos que venha a ser solicitadas pela Contratada;
- Efetuar o pagamento da Contratada, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, nos termos e prazos da Lei 14.133/21, em nome da **LUPA CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA - CNPJ: 03051139/0001-52 - no Banco do Brasil - 001 Agência 2810-X Conta Corrente 110.691-0;**
- Enviar o nome da participante conforme prazo acordado com a contratada.

**Do Instrumento Contratual:**

Art. 105. A duração dos contratos regidos por esta Lei será a prevista em edital, e deverão ser observadas, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

Art. 95. O instrumento de contrato é obrigatório, salvo nas seguintes hipóteses, em que a Administração poderá substituí-lo por outro instrumento hábil, como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço:

I - dispensa de licitação em razão de valor;

II - compras com entrega imediata e integral dos bens adquiridos e dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive quanto a assistência técnica, independentemente de seu valor.

§ 1º Às hipóteses de substituição do instrumento de contrato, aplica-se, no que couber, o disposto no art. 92 desta Lei.

§ 2º É nulo e de nenhum efeito o contrato verbal com a Administração, salvo o de pequenas compras ou o de prestação de serviços de pronto pagamento, assim entendidos aqueles de valor não superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em regra, as contratações administrativas devem ser celebradas mediante termo de contrato no qual se vejam formalmente insculpidas todas as cláusulas essenciais relacionadas no art. 92, da Lei n. 14.133/2021 e eventuais normas correlatas. No entanto, com o objetivo de dar maior agilidade e eficiência às atividades administrativas, nas situações precisamente definidas em seu art.95, a Lei autoriza a substituição desse termo de contratação completo por instrumentos como a nota de empenho e a ordem de execução de serviço.

Inicialmente, cumpre esclarecer que a utilização desses documentos para fins de substituição do contrato não subtrai o caráter eminentemente contratual da relação pactuada, permanecendo aplicáveis todas as prescrições relativas às contratações públicas, a exemplo da nomeação de fiscal e das cláusulas do art. 92 (embora não formalizadas solenemente), no que couber.

Dessa forma, devido às características da contratação e com base no caput do Art. 95 da Lei 14.133/2021 o instrumento a ser utilizado para formalização desta contratação poderá ser a Nota de Empenho, Carta Contrato ou Ordem de Execução de Serviço, por não resultar em obrigações futuras, inclusive assistência técnica.

## 7. Modelo de Gestão de Contrato

O CRF-RJ observará através da perfeita execução do curso de acordo com a proposta encaminhada mediante avaliação da participante e da solicitante para ateste da nota fiscal emitida pela prestadora.

## 8. Levantamento de Mercado

O presente curso se trata do 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas promovido pela ABO-RJ em parceria com a LUPA CONSULTORIA E TREINAMENTO.

Conforme proposta enviada pela empresa, a mesma enviou orçamento do valor por inscrição, em modelo presencial, com 24horas/3 dias, estando incluso: EXAME DE CERTIFICAÇÃO, DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO, CERTIFICADO DE OUVIDOR (CASO APROVADO NO EXAME), PASTA COM DIVERSOS MATERIAIS DIDÁTICOS E 06 COFFEE BREAKS.

### MODALIDADE PRESENCIAL:

Data: 20 de outubro de 2024 a 30 de outubro de 2024.

Local do Evento: AVENIDA RIO BRANCO, 81 - 19º ANDAR - CENTRO. RIO DE JANEIRO - RJ

### CARGA HORÁRIA:

24 (vinte e quatro) horas;

Dia 28/10/2024 - 09/13h - 14/18h;

Dia 29/10/2024 - 09/13h - 14/18h;

Dia 30/10/2024 - 09/13h - 14/18h;

### INVESTIMENTO

Pelos serviços propostos:

- Valor da Inscrição Individual: R\$ 1.599,36 (hum mil e quinhentos e noventa reais e trinta e seis centavos);
- Valor total do Investimento - 02 (duas) inscrições: 3.198,72 (três mil e cento e noventa e oito reais e setenta e dois centavos).

### Aspecto Econômico:

O curso no formato presencial terá um investimento no valor de **R\$ 3.198,72 (três mil e cento e noventa e oito reais e setenta e dois centavos)**.

### Aspecto Técnico:

O foco e concentração no conteúdo do evento no formato presencial será obtido através da liberação do servidor no período do curso de suas atividades presenciais, uma vez que o mesmo estará dedicado à capacitação.

Há previsão para realização do curso nas **datas de 28 a 30 de outubro** de 2024.

A solução viável para contratação do evento é através de inexigibilidade de licitação, por se tratar de serviço singular uma vez que não pode ser reduzida a padrões objetivos de descrição e julgamento, ou seja, é insuscetível de definição, comparação e julgamento por parâmetros ou critérios objetivos, sendo assim, impossível de se fixar critérios objetivos de comparação.

A Lei 14.133/2021 estabeleceu as normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A referida lei ratificou o comando constitucional para a **obrigatoriedade de licitação** e trouxe as hipóteses em que o processo licitatório pode não ser realizado, na forma de **dispensa ou inexigibilidade de licitação**.

O art. 5º da Lei 14.133/2021 estabelece:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

De acordo com art. 74 da Lei nº 14.133/2021 foram definidas as hipóteses de inexigibilidade, a saber:

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

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

II - contratação de profissional do setor artístico, diretamente ou por meio de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública;

**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: (grifos)**

a) estudos técnicos, planejamentos, projetos básicos ou projetos executivos;

b) pareceres, perícias e avaliações em geral;

- c) assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias;
- d) fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;
- e) patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas;

**f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal; (grifos)**

- g) restauração de obras de arte e de bens de valor histórico;
- h) controles de qualidade e tecnológico, análises, testes e ensaios de campo e laboratoriais, instrumentação e monitoramento de parâmetros específicos de obras e do meio ambiente e demais serviços de engenharia que se enquadrem no disposto neste inciso;

IV - objetos que devam ou possam ser contratados por meio de credenciamento;

V - aquisição ou locação de imóvel cujas características de instalações e de localização tornem necessária sua escolha.

§ 1º Para fins do disposto no inciso I do caput deste artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comerciais exclusivos, vedada a preferência por marca específica.

§ 2º Para fins do disposto no inciso II do caput deste artigo, considera-se empresário exclusivo a pessoa física ou jurídica que possua contrato, declaração, carta ou outro documento que ateste a exclusividade permanente e contínua de representação, no País ou em Estado específico, do profissional do setor artístico, afastada a possibilidade de contratação direta por inexigibilidade por meio de empresário com representação restrita a evento ou local específico.

**§ 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. (grifos)**

§ 4º Nas contratações com fundamento no inciso III do caput deste artigo, é vedada a subcontratação de empresas ou a atuação de profissionais distintos daqueles que tenham justificado a inexigibilidade.

§ 5º Nas contratações com fundamento no inciso V do caput deste artigo, devem ser observados os seguintes requisitos:

I - avaliação prévia do bem, do seu estado de conservação, dos custos de adaptações, quando imprescindíveis às necessidades de utilização, e do prazo de amortização dos investimentos;

II - certificação da inexistência de imóveis públicos vagos e disponíveis que atendam ao objeto;

III - justificativas que demonstrem a singularidade do imóvel a ser comprado ou locado pela Administração e que evidenciem vantagem para ela.

Assim, a licitação é a regra, a inexigibilidade é permitida em caráter excepcional, quando a competição é inviável, quando preenchidos os requisitos legais.

O evento pleiteado, será ministrado por quem tem experiência. Terá como principal objetivo apresentar os conteúdos propostos de forma clara sobre as atividades desempenhadas pelos servidores do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro.

No presente caso a Administração pretende contratar serviço técnico especializado de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal com natureza de serviço singular para o CRF-RJ, prestado por profissionais de notória especialização para ministrar curso que atenda demanda do CRF-RJ, assim o objeto pretendido, pelas suas características, enquadra-se na possibilidade de inexigibilidade de licitação, com base no art. 74, III, alínea "f" c/c § 3º, da Lei 14.133/2021.

A contratação pretendida impõe a constatação da inviabilidade de competição por ausência de critério objetivo de seleção do objeto pretendido pela Administração.

No artigo "Contratação de serviços de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal na Administração Pública: uma breve análise da Decisão 439/98, Plenário do TCU", o autor Luiz Cláudio de Azevedo Chaves, expõe as seguintes ponderações:

É inviável a competição em razão de ser, este evento, específico, único. Outros eventuais cursos, ainda que idênticos, representam objetos apenas assemelhados, porém, distintos. Não se pode cogitar no sentido de que há várias opções intercambiáveis. Argumentar que o curso pretendido se repetirá ao longo do ano, não é convincente, pois constituem objetos não cotejáveis.

Uma prova disso é que não é possível garantir que um curso aberto venha a ser realizado, pois depende de quórum mínimo para sua confirmação. Portanto, jamais poderiam ser postos em comparação para disputa.

Entende-se que a licitação para cursos abertos é inviável, antes, pelo fato de que cada um é único. Claro que em boa parte dos casos, o curso aberto também poderá ser enquadrado no dispositivo acima quando prestado por notório especialista. Mas sendo ou não singular, sendo ou não prestado por notório especialista, por exemplo, um curso aberto a terceiros na metodologia Kumon, seria ilícito pelas extensas razões aqui já defendidas. Daí por que a melhor solução para contratos dessa natureza é o enquadramento da inviabilidade de licitação fundamentada no art. 25, caput.

Em síntese, chegamos às seguintes conclusões:

a. nos serviços de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, a determinação da singularidade está relacionada ao núcleo do seu objeto, que é a aula;

b. como a aula não é uma atividade padronizada e os variados docentes são incomparáveis entre si, sempre que a intervenção destes for determinante para a obtenção dos resultados pretendidos, o serviço será singular;

c. tais serviços são, em regra, singulares, salvo aqueles cujo método supere o docente na obtenção dos resultados esperados;

d. na contratação de cursos, a escolha da pessoa do executado é ato discricionário e exclusivo da autoridade competente, que deverá apontar as razões que o fizeram inclinar-se por este ou aquele profissional ou empresa;

**e. cursos abertos a terceiros são sempre ilícitos pelo fato de se constituir em objeto único que se esgota com a execução, devendo ser contratados com base no art. 25, caput da Lei Geral de Licitações (art. 74, Lei 14.133/2021).**

O serviço é singular quando seu resultado não é previsível ou incerto; quando o contratante, apesar de apontar as características do que pretende contratar, não tem como saber antecipadamente o que irá receber em mãos como resultado da execução; é o serviço cujo resultado pode variar de executor para executor (e por isso não é previsível).

Dessa forma, considerando que a intervenção pessoal do instrutor é o elemento determinante para o alcance dos resultados pretendidos, correta a classificação de natureza singular do serviço, pois o nível do aprendizado não será previsível.

Acerca da singularidade de um serviço destacamos o teor dos seguintes Acórdãos TCU:

**Acórdão 1074/2013-Plenário:** 15. Primeiramente, porque o conceito de singularidade não está vinculado à ideia de unicidade. Para fins de subsunção ao art. 74, Lei 14.133/2021, entendo não existir um serviço que possa ser prestado apenas e exclusivamente por uma única pessoa. A existência de um único sujeito em condições de ser contratado conduziria à inviabilidade de competição em relação a qualquer serviço e não apenas em relação àqueles considerados técnicos profissionais especializados, o que tornaria letra morta o dispositivo legal.

16. Em segundo lugar, porque singularidade, a meu ver, significa complexidade e especificidade. Dessa forma, a natureza singular não deve ser compreendida como ausência de pluralidade de sujeitos em condições de executar o objeto, mas sim como uma situação diferenciada e sofisticada a exigir acentuado nível de segurança e cuidado.

**Acórdão 410/2001:** Singular não significa necessariamente único. A singularidade de um serviço diz respeito a sua invulgaridade, especialidade ou notabilidade, quer dizer que não se trata de algo corriqueiro (...). A existência de outros profissionais que possam prestar o serviço não basta para retirar sua singularidade.

A Administração não poderá realizar a contratação de empresa especializada em capacitação por intermédio de licitação, eis que os profissionais ou empresa são incomparável, inviabilizando a competição. A realização de licitação poderia transportar na contratação de um serviço de qualidade imprópria.

"A administração não pode realizar licitação para treinamento, porque os profissionais e empresas são incomparáveis. Não há, portanto, viabilidade de competição. A adoção do tipo de licitação de "menor preço" conduz, na maioria dos casos, à obtenção de qualidade inadequada. A de "melhor técnica" e a de "técnica e preço" são inviáveis, porque não se pode cogitar, no caso de apresentação de proposta técnica. A proposta técnica seria, a rigor, o programa e a metodologia, de pouca ou de nenhuma diferenciação. O êxito do treinamento depende, basicamente, dos instrutores ou docentes. Que são incomparáveis, singulares, o que torna inviável a competição."

(in Ato Administrativo, Licitações e Contratos Administrativos, 2ª tiragem. São Paulo: Malheiros, 1996, pág. 111)

O curso em questão é de natureza singular, ou seja, trata-se de um curso cujo conteúdo programático se configura não usual devido à metodologia empregada e conteúdo programático.

Atesta-se, também, a notória competência da empresa **Lupa Cosultoria e Treinamento** com 26 de anos de experiência, especializada em desenvolvimento de consultoria e treinamento especializados, feitos sob medida, no atendimento de demandas de instituições privadas, públicas, localizadas em todo o território brasileiro. Com base sólida de clientes, uma equipe dedicada e liderança eficaz, constituída por professores e profissionais com alto nível de qualificação, cujos valores são: ética, competência e lealdade.

Conforme demonstrado o curso aberto terá os instrutores confirmados: Profª Maria de Lourdes Gonsioroski Mendes; Lícia Neves; Prof. Rui Barros Maldonado; Profª Maria Auxiliadora de Medeiros Valle; Profª Márcia Rosa do Nascimento; Profª Karina Continentino Porto; Profª Fátima Ribeiro; Prof. Fernando Kaczelnik; Prof. André Moreira Baiserredo e Palestrante: Cristiane Lima Ferreira.

## 9. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Pretende-se contratar 01 (um) curso englobando a participação do funcionário Rogerio Alves e da assessora da Diretoria do CRF-RJ, correspondendo a 2 (duas) inscrições.

## 10. Descrição da solução como um todo

Contratação de instituição especializada em ministração de cursos de capacitação para ministração de curso voltado para proporcionar a atualização para o exercicio e desenvolvimento da função de Ouvidor/Ombudsman, a ser realizado de forma presencial para os funcionarios do CRF-RJ.

Objetivo Geral: proporcionar a atualização para o exercício e desenvolvimento da função de Ouvidor/Ombudsman.

Objetivos Específicos: proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/Ombudsman, nas Organizações Públicas e Privadas; promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial; proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do Ouvidor/Ombudsman e as atividades em que poderá atuar; preparar os participantes do curso para cumprimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 1709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Público-Alvo: Ouvidores/Ombudsman, assistentes das ouvidorias e equipes de auxiliares de Ouvidoria de qualquer área, dirigentes de Organizações que desejem conhecer melhor o trabalho de Ouvidores/Ombudsman e debater assuntos sobre o atendimento ao Cidadão, estudantes universitários e cidadãos em geral à partir do nível médio completo interessados nos temas.

**Disciplinas, Instrutores e Palestrante:**

**Coordenação e Organização do Curso Oficial de Ouvidoria da ABO-RJ**

**Disciplina: Regulamento da Certificação do Ouvidor e Convalidação da Certificação do Ouvidor.**

Instrutora: Profª Maria de Lourdes Gonsioroski Mendes.

**Disciplina: Dinâmica Interpessoal.**

Instrutora Lícia Neves.

**Disciplina: A Evolução Da Ouvidoria Brasileira E A Cidadania. A Ética Aplicada À Função Do Ouvidor, O Perfil Do Ouvidor E Seu Código De Ética. O Ouvidor/Ombudsman E Sua Equipe E As Leis Relacionadas A Ouvidoria.**

Instrutor Prof. Rui Barros Maldonado.

**Disciplina: Serviço De Ouvidoria /Ombudsman – Como Implantar e Operacionalizar e o Relatório.**

Instrutora Profª. Maria Auxiliadora de Medeiros Valle.

**Disciplina: Esg E Ouvidoria.**

Instrutora: Profª. Márcia Rosa do Nascimento.

**Disciplina: Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas.**

Instrutora Profª. Karina Continentino Porto.

**Disciplina: Responsabilidade Social nas Organizações Públicas e Privadas.**

Instrutora Profª. Fátima Ribeiro.

**Disciplina: Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.**

Instrutor Prof. Fernando Kaczelnik.

**Disciplina: Direito do Consumidor. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI)**

Instrutor Prof. André Moreira Baiseredo.

**Palestra: Variáveis Determinantes para o Sucesso de um Serviço de Ouvidoria.**

Palestrante: Cristiane Lima Ferreira

## 11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Conforme inciso II do art. 47 da Lei nº 14.133/2021, os serviços deverão atender ao princípio do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:

I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

II - do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

[...]

O parcelamento da solução é a regra devendo a licitação ser realizada por item, **sempre que o objeto for divisível**, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

No caso em apreço, por se tratar de evento de Capacitação, contratado por inexigibilidade de licitação, não se justifica o parcelamento do objeto.

## 12. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 3.198,70

O valor total inicial estimado para a contratação é de aproximadamente R\$ 3.198,70 (três mil cento e noventa e oito reais e setenta centavos) para 02 (duas) inscrições.

A pesquisa de preços foi realizada seguindo os parâmetros preconizados pela Lei 14.133/2021 Art. 23 § 4:

Nas contratações diretas por inexigibilidade ou por dispensa, quando não for possível estimar o valor do objeto na forma estabelecida nos §§ 1º, 2º e 3º deste artigo, o contratado deverá comprovar previamente que os preços estão em conformidade com os praticados em contratações semelhantes de objetos de mesma natureza, por meio da apresentação de notas fiscais emitidas para outros contratantes no período de até 1 (um) ano anterior à data da contratação pela Administração, ou por outro meio idôneo.

## 13. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Contratações correlatas são aquelas que guardam relação com o objeto principal, interligando-se a essa prestação do serviço, mas que não precisam, necessariamente, ser adquiridas para a completa prestação do objeto principal.

Contratações interdependentes são aquelas que precisam ser contratadas combinadas ao objeto principal para sua completa prestação.

Não se verifica a necessidade de contratações correlatas e/ou interdependentes.

## 14. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A referida contratação foi planejada para o ano de 2024 e incluída no PAC do CRF-RJ sob a rubrica: Serviço de Seleção, Treinamento e Orientação Profissional, código 6.2.2.1.1.01.04.04.005.011, conforme documento de Disponibilidade Orçamentária pertencente ao processo da contratação (). Anexo V deste Estudo Técnico Preliminar

Devido o CRF-RJ ser um "Órgão Não SISG", não havia a obrigatoriedade de uso do PGC para o planejamento e controle de suas contratações.

Com a revogação da Lei nº 8.666/1993, e com a obrigatoriedade do uso da Lei nº 14.133/2021 para os contratos na administração pública, tornou-se obrigatória a elaboração do PAC e PGC para o planejamento e controle de suas contratações da autarquia.

Sendo assim, o CRF-RJ encontra-se atualmente elaborando o seu PAC, para que o mesmo possa utilizar o sistema PGC, conforme determinado através do Anexo I - Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento, deste Estudo Técnico Preliminar.

## 15. Providências a serem Adotadas

Não se faz necessário a tomada de providências para a solução a ser contratada o serviço prestado, uma vez que, o curso será em formato presencial em âmbito externo às dependências do órgão, sendo assim, os funcionários serão afastados das atividades no CRF-RJ para se dedicarem ao curso de capacitação.

Para a fiscalização dos serviços conforme IN 05/2017 e IN 98/2022, deverá ser providenciada capacitação continuada dos servidores para atuarem na contratação e fiscalização.

## 16. Possíveis Impactos Ambientais

Não foram detectados impactos ambientais na realização da prestação do serviço.

## 17. Mapa de Riscos da Contratação

Trata-se de documento elaborado para identificação dos principais riscos que permeiam o procedimento de contratação e das ações para controle, prevenção e mitigação dos impactos.

Esse mapa sucede a elaboração dos Estudos Preliminares, conforme determinado pelo inciso I, § 1º, artigo 26 da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017.

O objetivo da análise de riscos para contratação dos cursos de capacitação a serem ministrados é identificar os riscos que possam comprometer o sucesso da contratação e os riscos de não se alcançar os resultados que atendam às necessidades do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro.

### FASE DE ANÁLISE

( x ) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor

( x ) Gestão do Contrato

### ETAPA: PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

**SERVIÇO:** Contratação de empresa para realização de curso de capacitação.

RISCO 1			
CONTRATAÇÃO NÃO ATENDE AS NECESSIDADES DA ADMINISTRAÇÃO.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
1.	Desperdício de recursos.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
1.1	Seleção criteriosa da empresa.	Setor Requisitante e Equipe de planejamento da contratação.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
1.2	Interromper a contratação e voltar à fase de busca da solução.	Setor Requisitante e Equipe de planejamento da contratação.	

RISCO 2			
PROPOSTA COM VALOR SUPERDIMENSIONADO.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
2.	Prejuízo à Administração Pública.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
2.1	Pesquisar junto a empresas prestadoras de serviços similares e de serviços prestados pela instituição a outros órgãos para o mesmo curso.	Setor Requisitante.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
2.2	Reexame da proposta durante o planejamento da contratação.	Setor Requisitante e Equipe de planejamento da contratação.	

**ETAPA: SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

RISCO 3			
EMPRESA COM PROBLEMAS NA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
3.	Desperdício de recursos.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
3.1	Seleção criteriosa da empresa.	Setor Requisitante e Equipe de planejamento da contratação.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
3.2	Interromper a contratação e voltar à fase de busca da solução.	Setor Requisitante e Equipe de planejamento da contratação	

RISCO 4			
EMPRESA COM QUALIFICAÇÃO INADEQUADA.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
4.	Serviço com baixa qualidade.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
4.1	Verificar se a empresa possui experiência no serviço a ser contratado, analisar curriculum dos Instrutores que ministrarão o curso.	Setor Requisitante.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
4.2	Após análise, verificado a falta de capacidade da empresa/palestrantes, buscar propostas junto a outras empresas capazes de atender a necessidade da Administração.	Setor Requisitante.	

**ETAPA: DE CONTRATOS**

RISCO 5			
FALTA DE DOMÍNIO DO INSTRUTOR EM RELAÇÃO AO CONTEÚDO MINISTRADO.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
5.	Prejuízo na qualidade dos serviços prestados.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
5.1	Atentar para mudanças de professores ministrantes e solicitar currículo logo quanto informado da mudança.	Setor Requisitante.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
5.2	Interromper a contratação e voltar à fase de busca da solução.	Setor Requisitante.	
5.3	Verificar possibilidade de aplicação de sanção.	Fiscal e Setor Financeiro.	

RISCO 6			
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO NÃO CORRESPONDE AO QUE FOI SOLICITADO.			
PROBABILIDADE	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
ID	DANO		
6.	Prejuízo na formação profissional e da finalidade da contratação.		
ID	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	
6.1	Certificar de que o Instrutor recebeu o conteúdo previsto e persistindo informar e solicitar retorno da programação junto à instituição.	Setor Requisitante.	
ID	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	
6.2	Verificar possibilidade de multa/Glosada Nota Fiscal.	Fiscal e Setor de Contratos.	
6.3	Verificar possibilidade de aplicação de sanção.	Setor de Contratos.	

## 18. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros conforme inciso IX do § 1º do art. 18 da Lei nº 14.133/21, bem como em termos de efetividade e desenvolvimento nacional sustentável:

Pretende-se com a capacitação obter uma visão geral sobre a função do Ouvidor/Ombudsman preparando o funcionário para o exercício e desenvolvimento da função de Ouvidor/Ombudsman; adquirir informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial; instrumentalizar o funcionário para o cumprimento da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Por meio da contratação busca-se melhorar a qualidade do gasto público, permitindo o foco das instituições para o desempenho de suas atividades finalísticas e alinhadas aos seus propósitos estratégicos, sempre com foco na entrega de serviços públicos que impactem positivamente a sociedade.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

*Bianca Ferreira do Nascimento*

**BIANCA FERREIRA DO NASCIMENTO**

Responsável pela contratação direta

## **20. Declaração de Viabilidade**

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### **20.1. Justificativa da Viabilidade**

Considerando os levantamentos de necessidades, pesquisa de mercado, bem como conceder capacitação técnica para atuação dos servidores no âmbito das atividades inerentes a ouvidoria, entende-se viável a contratação.

# Termo de Referência 29/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
29/2024	389455-CONSELHO REGIONAL DE FARMACIA ; RJ	PATRICIA RODRIGUES MONTEIRO	11/09/2024 10:53 (v 1.0)
<b>Status</b>	CONCLUIDO		

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Trabalho técnico, científico ou artístico		38/2024

## 1. Definição do objeto

1.1. Trata-se de contratação de empresa prestadora de serviços para a inscrição dos servidores do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro no 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, nos dias 28 a 30 de outubro de 2024, com carga horária de 24 horas, no Rio de Janeiro - RJ.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
01	Contratação de empresa prestadora de serviços para a inscrição dos servidores do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro no 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, nos dias 28 a 30 de outubro de 2024, com carga horária de 24 horas, no Rio de Janeiro - RJ.	25232	Inscrição	02	R\$ 3.198,72

1.2. Valor por inscrição: R\$ 1.599,36 ( Hum mil e quinhentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos).

1.3. As regras que serão aplicadas em relação à prestação do serviço do curso , constam na cláusula obrigações da contratada.

## 2. Fundamentação da contratação

2.1. Justifica-se a participação desta conferência organizada pela Lupa Consultoria e Treinamento pelos seguintes moti-

- 1) Proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/Ombudsman, nas Organizações Públicas e Privadas;
- 2) Promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial;

3) Proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do Ouvidor/Ombudsman e as atividades em que poderá atuar;

4) Preparar os Participantes do Curso para cumprimento da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública , da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**PROGRAMAÇÃO:**

1º Dia:

- Credenciamento;
- Abertura Oficial;
- Dinâmica Interpessoal;
- A Evolução da Ouvidoria Brasileira e a Cidadania;
- A Ética Aplicada à Função do Ouvidor, o Perfil do Ouvidor e seu Código de Ética. O Ouvidor/Ombudsman e sua Equipe e as Leis relacionadas a Ouvidoria;
- Intervalo para o Almoço;
- Serviço de Ouvidoria/Ombudsman - como implantar e operacionalizar;
- Ouvidoria e Humanização nas Organizações Públicas e Privadas.

2º Dia:

- ESG e Ouvidoria
- Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas;
- Intervalo para o Almoço;
- Responsabilidade Social nas Organizações Públicas e Privadas;
- Lei Nº 13.709, de 14 de agosto De 2018 - LGPD.

3º Dia:

- Direito do Consumidor;
- Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- Intervalo para o Almoço;
- Palestra Variáveis Determinantes para o Sucesso de um Serviço de Ouvidoria;
- Exame de Certificação de Ouvidores.

A busca pela aptidão e preparo de profissionais é característica principal da instituição CRF-RJ, visando sempre o bom atendimento e qualidade no tratamento de demandas.

2.2. A Contratação está fundamentada através da Lei 14.133/21, art. 74, inciso III, alínea "f", *in verbis*:

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

f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;"

2.3. Esclarecimento quanto à Orientação Normativa AGU Nº 18 de 01/04/2009, das Súmulas 252 e 264 do TCU .

Serviço técnico especializado dentre os mencionados no art. 74 da Lei n.º 14.133/21.	O serviço proposto enquadra-se ao inciso III, alínea "f"- treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, do art. 74 da Lei n.º 14.133/21.
Natureza singular do serviço	<p style="text-align: center;"><b>SINGULARIDADE</b></p> <p>A singularidade do curso está relacionada com as necessidades do CRF-RJ no que diz respeito às vantagens</p>

	obtidas com a contratação, capacitando e atualizando os servidores do CRF-RJ para exercer uma gestão eficaz e de estratégias adaptativas, visando garantir a segurança jurídica e o cumprimento das regulamentações.
	<b>NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO</b>
Notória especialização do contratado	A notória especialização pode ser comprovada pela empresa <b>LUPA CONSULTORIA E TREINAMENTO</b> que é especializada em consultoria empresarial, educacional e treinamentos, com 26 de anos de experiência, escrevendo a história da educação com ética e compromisso.

**2.4. É vedada a subcontratação de empresas ou a atuação de profissionais distintos daqueles que tenham justificado a inexigibilidade.**

### 3. Descrição da solução

3.1. Contratação de instituição especializada em ministração de cursos de capacitação para ministração de curso voltado para proporcionar a atualização para o exercício e desenvolvimento da função de Ouvidor/Ombudsman, a ser realizado de forma presencial para os funcionários do CRF-RJ.

3.2. Objetivo Geral: proporcionar a atualização para o exercício e desenvolvimento da função de Ouvidor/Ombudsman.

3.3. Objetivos Específicos: proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/Ombudsman, nas Organizações Públicas e Privadas; promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial; proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do Ouvidor/Ombudsman e as atividades em que poderá atuar; preparar os participantes do curso para cumprimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 1709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.4. Público-Alvo: Ouvidores/Ombudsman, assistentes das ouvidorias e equipes de auxiliares de Ouvidoria de qualquer área, dirigentes de Organizações que desejem conhecer melhor o trabalho de Ouvidores/Ombudsman e debater assuntos sobre o atendimento ao Cidadão, estudantes universitários e cidadãos em geral à partir do nível médio completo interessados nos temas.

3.5. **PROGRAMAÇÃO:** A programação da conferência se encontra na Proposta Comercial anexada ao processo.

3.6. **Disciplinas, Instrutores e Palestrante:**

**Coordenação e Organização do Curso Oficial de Ouvidoria da ABO-RJ**

**Disciplina: Regulamento da Certificação do Ouvidor e Convalidação da Certificação do Ouvidor.**

Instrutora: Prof<sup>ª</sup> Maria de Lourdes Gonsioroski Mendes.

**Disciplina: Dinâmica Interpessoal.**

Instrutora Lícia Neves.

**Disciplina: A Evolução Da Ouvidoria Brasileira E A Cidadania. A Ética Aplicada À Função Do Ouvidor, O Perfil Do Ouvidor E Seu Código De Ética. O Ouvidor/Ombudsman E Sua Equipe E As Leis Relacionadas A Ouvidoria.**

Instrutor Prof. Rui Barros Maldonado.

**Disciplina: Serviço De Ouvidoria /Ombudsman – Como Implantar e Operacionalizar e o Relatório.**

Instrutora Prof<sup>a</sup>. Maria Auxiliadora de Medeiros Valle.

**Disciplina: Esg E Ouvidoria.**

Instrutora: Prof<sup>a</sup>. Márcia Rosa do Nascimento.

**Disciplina: Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas.**

Instrutora Prof<sup>a</sup>. Karina Continentino Porto.

**Disciplina: Responsabilidade Social nas Organizações Públicas e Privadas.**

Instrutora Prof<sup>a</sup>. Fátima Ribeiro.

**Disciplina: Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.**

Instrutor Prof. Fernando Kaczelnik.

**Disciplina: Direito do Consumidor. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI)**

Instrutor Prof. André Moreira Baiseredo.

**Palestra: Variáveis Determinantes para o Sucesso de um Serviço de Ouvidoria.**

Palestrante: Cristiane Lima Ferreira

## 4. Requisitos da contratação

4.1. **As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal** e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Termo de Referência.

4.2. **A qualificação técnica** será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica compatível com o objeto desta contratação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

4.3. **O atestado deverá conter, obrigatoriamente:** Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado; End completo; Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados; e Identificação do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

4.4. **A contratação sob estes moldes está condicionada à presença dos seguintes requisitos:** O serviço tem que ser enquadrado como serviço técnico especializado, conforme previsto no art.06 da Lei. 14.133/21; O presente serviço é caracterizado como continuado, não sendo prorrogável na forma do art. 107, da Lei de Licitações nº 14.133/20; a empresa deverá dispor de palestrante com notória especialização e experiência comprovada na temática.

4.5. **O serviço tem de ser singular:** Quanto a singularidade do serviço, nota-se que diz respeito não ao fornecedor, mas aos temas que serão tratados no referido curso e sua compatibilidade com as funções exercidas pelos serviços participantes.

4.6. **O contratado (a) tem de possuir notória especialização:** A notória especialização também está fortemente atrelada ao objeto da contratação, devendo ser suficiente para atender a obrigação da singularidade. Nesse sentido, também ressaltar que o referido curso contará com palestrante que possui notória especialização na área, em face de sua formação técnica, experiência profissional e capacidade intelectual no campo de sua especialidade, demonstrada através de seu currículo.

#### 4.7. Responsabilidade da Contratada:

4.7.1. Pagamento de Honorários dos instrutores;

4.7.2. Cumprir com as obrigações da proposta (capacitação, orientação e aplicação de Exame e Certificação de Ouidor);

4.7.3. Emissão de Certificado de Ouidor, conforme aprovação do participante no Exame de Certificado aplicado ao longo do curso;

4.7.4. Fornecimento de Declaração de Participação e diversos materiais didáticos;

4.7.5. Fornecimento de 06 coffee breaks;

4.7.6. No preço total da proposta estão inclusos os custos de tributos, taxas, impostos, mão-de-obra e honorários quaisquer outros que se fizerem necessários para o fiel cumprimento do objeto apresentado;

4.7.7. Emitir Nota Fiscal eletrônica do serviço encaminhando para no término do curso, a fim de liquidação e pagar o Empenho.

#### 4.8. Responsabilidade da Contratante:

4.8.1. Emissão da Nota de Empenho antes da data de realização do evento;

4.8.2. Fornecimento de Atestado de Capacitação Técnica para a Contratada, devendo ser observada a avaliação feita pelos participantes do evento, no que se refere ao conteúdo, logística e desempenho do palestrante, além de outros indicadores de qualidade propostos pelo Contratante;

4.8.3. Prestar as informações e esclarecimentos que venha a ser solicitadas pela Contratada;

4.8.3. Efetuar o pagamento da Contratada, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, nos termos e prazos da Lei 14.133/21, em nome da **LUPA CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA - CNPJ: 03051139/0001-52 - no Banco do Brasil - 001 Agência 2810-X Conta Corrente 110.691-0;**

4.8.4. Enviar o nome da participante conforme prazo acordado com a contratada.

## 5. Modelo de execução do objeto

5.1. O presente curso se trata do 46º Curso Oficial de Capacitação e Certificação de Ouidores de Organizações Públicas e Privadas promovido pela ABO-RJ em parceria com a Lupa Consultoria Treinamento, ou seja, um evento exclusivo, estando em sua quadragésima e sexta edição.

5.2. Conforme proposta enviada pela empresa, a mesma enviou orçamento do valor por inscrição, em modelo presencial, com 24 horas/3 dias, estando incluso: EXAME DE CERTIFICAÇÃO, DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO, CERTIFICAÇÃO DE OUIDOR (CASO APROVADO NO EXAME), PASTA COM DIVERSOS MATERIAIS DIDÁTICOS E 06 COFFEE BREAKS).

#### 5.3. MODALIDADE PRESENCIAL:

5.3.1. Data: 28 de outubro de 2024 a 30 de outubro de 2024

5.3.2. Endereço: Av. Rio Branco, 81 - 19º andar - Centro - Rio de Janeiro

#### 5.4. CARGA HORÁRIA:

5.4.1. 24 (vinte e quatro) horas.

## 6. Modelo de gestão do contrato

6.1. O CRF-RJ observará através da perfeita execução do curso de acordo com a proposta encaminhada mediante avaliação dos alunos e da solicitante para ateste da nota fiscal emitida pela prestadora.

## 7. Critérios de medição e pagamento

7.1. O pagamento será efetuado pelo Contratante conforme disciplinado pela Lei nº 14.133/21.

7.2. O pagamento será realizado através de ordem bancária em favor da **LUPA CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA - CNPJ: 03051139/0001-52 - no Banco do Brasil - 001 Agência 2810-X Conta Corrente 110.691-0.**

7.3. Não serão pagas notas fiscais ou faturas em nome de terceiros.

7.4. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado à CONTRATADA.

7.5. Os pagamentos somente serão realizados após a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, bem como cadastros de sanções administrativas instituídos.

7.6. Dos pagamentos efetuados serão descontadas, compulsoriamente, as multas previstas e sanções pecuniárias aplicadas, quando for o caso.

7.7. De acordo com a Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, e legislação complementar, será retida a alíquota dos impostos e contribuições devidas, conforme o caso, (CSLL, COFINS, PIS/PASEP, IR) a título de antecipação, exceto para os optantes pelo SIMPLES, que deverão apresentar declaração que será enviada juntamente com a Nota Fiscal ou Fatura por ocasião da prestação dos serviços.

7.8. O CONTRATANTE poderá impugnar ou atrasar o pagamento, quando:

7.8.1. a Nota Fiscal ou Fatura estiver em desacordo com o estabelecido na Proposta;

7.8.2. a Nota Fiscal ou Fatura contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA.

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

8.1. Conforme informado no item 2 deste documento, o critério de seleção do fornecedor ocorreu por meio da notória especialização do contratado e da comprovação de singularidade do objeto, com a abertura de processo de inexigibilidade de licitação.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 3.198,72

9.1 O valor total inicial estimado para a contratação é de aproximadamente R\$ 3.198,72 (três mil cento e noventa e oito reais e setenta e dois centavos) para 02 (duas) inscrições.

9.2 A pesquisa de preços foi realizada seguindo os parâmetros preconizados pela Lei 14.133/2021 Art. 23 § 4:

Nas contratações diretas por inexigibilidade ou por dispensa, quando não for possível estimar o valor do objeto na forma estabelecida nos §§ 1º, 2º e 3º deste artigo, o contratado deverá comprovar previamente que os preços estão em conformidade com os praticados em contratações semelhantes de objetos de mesma natureza, por meio da apresentação de notas fiscais emitidas para outros contratantes no período de até 1 (um) ano anterior à data da contratação pela Administração, ou por outro meio idôneo.

## 10. Adequação orçamentária

Os dados orçamentários serão incluídos no processo pela DORC no documento de disponibilidade orçamentária.

## 11. Sanções Administrativas

Com fundamento nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

**a) Advertência**, exclusivamente às situações de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**b) Multa**, no valor de:

**3% (três por cento)** sobre o valor do contrato, no caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços, limitado a 5 (cinco) dias corridos;

**10% (dez por cento)** sobre o valor do contrato, no caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços por prazo superior ao estabelecido na alínea "i", com aceitação do objeto pela Administração;

No caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços por prazo superior a 5 (cinco) dias, com a não aceitação do objeto, caracterizando nessa hipótese a inexecução total da obrigação, será aplicada a penalidade prevista na **alínea "v"**;

**15% (quinze por cento)** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

**20% (vinte por cento)** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total da obrigação.

**c) As penalidades** de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

**d) Suspensão** de licitar e impedimento de contratar com o CRF-RJ, pelo prazo de até 03 (três) anos;

**e) Declaração** de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito do CRF/RJ, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

**f) As sanções** previstas nas alíneas "a", "d" e "e" poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

**g) As multas devidas** e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRF-RJ, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do CRF-RJ e cobrados judicialmente.

Caso a **CONTRATANTE** determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

h) **Caso o valor da multa** não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do participante, o CRF-RJ poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

i) **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 à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

j) **Se, durante o processo de aplicação de penalidade**, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

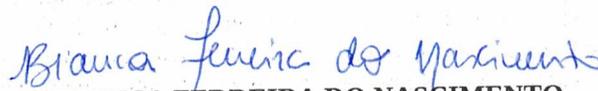
l) **A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas** não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

m) **O processamento do PAR** não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

n) **As penalidades serão** obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

  
**BIANCA FERREIRA DO NASCIMENTO**

Responsável pela contratação direta