



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de curso de capacitação na modalidade presencial que acontecerá na cidade de Sete Lagoas no dia 16 de Maio de 2025, cujo tema é: “Treinamento intensivo e prático sobre a implantação de Ouvidorias” que tem a seguinte programação:

Nosso treinamento, com carga horária de 8 horas, abordará todos os aspectos relevantes para a implantação e gestão de uma ouvidoria eficiente, incluindo:

- a) A Lei nº 13.460/2017 e a obrigatoriedade das ouvidorias.
- b) O que é a Ouvidoria e sua importância na administração pública.
- c) Princípios fundamentais da ouvidoria pública.
- d) Modelos de ouvidoria no setor público.
- e) Organização e estruturação de uma ouvidoria.
- f) Trabalho da Ouvidoria: recebimento, análise e encaminhamento de manifestações.
- g) Perfil e competências do ouvidor público.
- h) Responsabilidades e atribuições do Ouvidor.
- i) Ética e conduta profissional.
- j) Quem pode ser Ouvidor: requisitos e vedações.
- k) Como criar a ouvidoria na sua estrutura administrativa (cargo ou função gratificada).
- l) Tipos de manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios).
- m) Acompanhamento e controle de prazos.
- n) E muito mais!

Soluções Integradas para sua Administração Durante o treinamento, apresentaremos soluções completas para otimizar a gestão da sua ouvidoria, incluindo:

- a) Software Exclusivo para Ouvidorias: Demonstração de nossa plataforma tecnológica, que simplifica o registro, o acompanhamento e a análise das manifestações dos cidadãos.
- b) Consultoria e Assessoria Jurídica Especializada: Oferecemos suporte completo para a



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

criação da ouvidoria, elaboração de legislação municipal e acompanhamento contínuo para garantir a conformidade legal.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação do curso de capacitação reveste-se de extrema importância diante da necessidade de formação contínua dos servidores e vereadores, com o objetivo de aprimorar a qualidade na prestação dos serviços públicos. A contratação deste treinamento representa um investimento estratégico para aprimorar a gestão e a transparência da nossa administração pública. Diante do conteúdo programático abrangente e das soluções integradas oferecidas, a capacitação proporcionará os conhecimentos e as ferramentas necessárias para a implantação e a gestão eficiente de uma ouvidoria, em consonância com a legislação vigente e as melhores práticas do setor. A obrigatoriedade legal imposta pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, torna a estruturação de uma ouvidoria não apenas uma recomendação, mas uma exigência legal. O treinamento abordará detalhadamente os aspectos desta lei, garantindo que a Câmara Municipal esteja em plena conformidade legal.

O treinamento oferece uma compreensão aprofundada do papel crucial da ouvidoria na administração pública. Ao abordar o conceito, a importância e os princípios fundamentais da ouvidoria, a capacitação permitirá que nossos servidores, principalmente o servidor que será o Ouvidor da Câmara, internalizem a relevância deste canal de comunicação como ferramenta de controle social, de melhoria contínua dos serviços e de fortalecimento da relação entre a administração e o cidadão.

Ademais, o módulo sobre organização e estruturação de uma ouvidoria, bem como a discussão sobre modelos existentes no setor público, fornecerá subsídios práticos para a criação ou o aprimoramento da nossa própria estrutura. A apresentação de como criar a ouvidoria na nossa estrutura administrativa, seja por meio de cargo ou função gratificada, é crucial para dar os primeiros passos de forma assertiva.

Um dos pontos altos do treinamento reside na abordagem do trabalho da ouvidoria em



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

si, desde o recebimento e a análise das manifestações até o seu adequado encaminhamento. Compreender os diferentes tipos de manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios) e a importância do acompanhamento e controle de prazos são elementos essenciais para garantir a efetividade e a credibilidade da ouvidoria.

A capacitação também dedica atenção ao perfil e às competências do ouvidor público, bem como às suas responsabilidades, atribuições, ética e conduta profissional. Investir na formação de um ouvidor com o conhecimento e as habilidades adequadas é crucial para o bom funcionamento da ouvidoria e para a construção de uma relação de confiança com os usuários dos serviços públicos.

Em suma, a contratação deste treinamento é uma medida proativa e estratégica que trará inúmeros benefícios para a Câmara Municipal. Além de garantir a conformidade legal, a capacitação fortalecerá a transparência, a participação cidadã e a qualidade dos serviços prestados, contribuindo para uma gestão mais eficiente e para a construção de uma relação mais sólida e confiável com a sociedade. O investimento em conhecimento e em soluções tecnológicas se traduzirá em uma ouvidoria atuante, capaz de gerar valor para a administração e para os cidadãos.

3. DO QUANTITATIVO E DO CUSTO ESTIMADO

3.1 Descrição do item, quantidade estimada e valor máximo aceitável:

ITEM	UNID	QTD	DESCRIÇÃO	VLR. UNIT.	VLR. TOTAL
01	UN	03	Curso de capacitação presencial que acontecerá na cidade de Sete Lagoas no dia 16 de Maio de 2025, cujo tema é: “Treinamento intensivo e prático sobre a implantação de Ouvidorias”.	R\$890,00	R\$2.670,00

4 – EMBASAMENTO LEGAL:

Em razão de se tratar de serviços técnicos especializados o presente caso fundamenta-se em uma das hipóteses previstas no art. 74, III, f, da Lei 14.133/21:



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

*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;***

5 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA OU RECURSOS FINANCEIROS

As despesas com a prestação dos serviços correrão à conta das Dotações Orçamentárias abaixo discriminadas:

01.002.000.01.031.0601.2.804.3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Ficha 16

6 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado após o recebimento da NFe e dos demais documentos fiscais, através de boleto bancário encaminhado ao e-mail do órgão ou transferência bancária.

7 – RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

O curso de capacitação presencial disponibilizado pela L&C Consultoria, cujo tema é “Treinamento intensivo e prático sobre a implantação de Ouvidorias”, possui características que inviabilizam a competição ao passo em que a proposta do tema a ser apresentado de forma presencial é a que no momento se adequa a necessidade deste órgão, assim como em razão da notória especialização da empresa que já atua no mercado há anos e possui diversos atestado que comprovam com êxito a execução dos serviços, além da capacidade técnica dos profissionais envolvidos.

8 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Não se admitirá subcontratação.



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

9 – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Atuará como Gestor do Contrato o Presidente Sr. João Nestor de Carvalho, e como fiscal administrativa a Assessora Parlamentar Sra. Zuleica Carvalho dos Santos Soares.

10 – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Após o término do curso, a empresa L&C Consultoria deverá disponibilizar os certificados de conclusão em nome dos participantes. O curso ocorrerá no dia 16 de maio de 2025, na cidade de Sete Lagoas – MG.

12 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 Entregar os serviços dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos fixados neste Termo de Referência.

12.2 Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela Câmara Municipal de Nazareno com respeito à execução do objeto.

12.3 Ressarcir integralmente a CONTRATANTE, caso haja cancelamento do curso e o pagamento já tenha sido efetuado.

12.4 Emitir certificado aos participantes.

12.5 Responsabilizar-se pelo controle de frequência dos capacitandos.

13 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1 Notificar a CONTRATADA, sobre qualquer irregularidade ou desconformidade na prestação do serviço em relação às especificações contidas neste Termo de Referência.

13.2 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas.

13.3 Rejeitar todo e qualquer serviço de qualidade inferior e em desconformidade com as especificações deste Termo de Referência.

14 – DA VIGÊNCIA

A vigência desta contratação se encerrará em 19/05/2025.

15 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



CÂMARA MUNICIPAL DE NAZARENO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Ficam estabelecidos os seguintes percentuais para as multas aplicáveis:

- a) 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso na execução do objeto, ou por dia de atraso no cumprimento de obrigação contratual ou legal, até o 30º (trigésimo) dia, calculados sobre o valor do contrato, por ocorrência;
- b) 10% (dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias na execução do objeto ou no cumprimento de obrigação contratual ou legal, com a possível rescisão contratual;
- c) 20% (vinte por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, na hipótese de a contratada, injustificadamente, desistir do contrato ou der causa à sua rescisão, bem como nos demais casos de descumprimento contratual, quando a Câmara Municipal de Nazareno/MG, em face da menor gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior, poderá reduzir o percentual da multa a ser aplicada;
- d) O valor das multas aplicadas, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pela Autarquia. Se os valores não forem suficientes, a diferença deverá ser recolhida pela contratada no prazo máximo de 3(três) dias úteis, a contar da aplicação da sanção.
- e) As multas aqui previstas não impedem a aplicação de outras sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, de 01/04/2021.

Câmara Municipal de Nazareno, 09 de Maio de 2025.


Luana Aparecida Ávila
Assessora Parlamentar