



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**TERMO DE REFERÊNCIA
INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
(Inciso III, 'f' do art. 74 c/c inciso XVIII, 'f' do art. 6º da Lei nº 14.133, de 2021)
Processo Administrativo nº 5610/2024**

Área Requisitante	Gabinete
Responsável e matrícula	Yasmim Hamssi Taha, matrícula 1062
Responsável pela Solicitação	Felipe Alvez Baptista da Silva, matrícula 535
Integrantes da Área de Apoio Administrativo	Ingrid Wendy Carrel, matrícula 1177

1. DO OBJETO

- 1.1.** Contratação de 03 (três) inscrições para o 160º Curso Online de Capacitação e 149º de Certificação em Ouvidoria a ser realizado na modalidade online, voltadas a empregados lotados na Ouvidoria do Coren-SP, de acordo com as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2.** A proposta comercial, datada de **19/08/2024** corresponde ao Anexo I deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Justificativas para a contratação

2.1.1. No cenário da Administração Pública, as Ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção da transparência, eficiência e controle social. Estabelecidas por normas que visam garantir a participação cidadã e a accountability das instituições públicas, elas são instrumentos cruciais para assegurar que as demandas da população sejam devidamente ouvidas e atendidas.

2.1.2. As normas que regulamentam as ouvidorias no setor público, como a Lei de Acesso à Informação e as diretrizes do Decreto Federal nº 9.492/2018, que estabelece a Política Nacional da Ouvidoria, são projetadas para garantir que elas funcionem de maneira transparente, imparcial e eficiente, proporcionando um canal direto para que os cidadãos possam registrar reclamações, sugestões, dúvidas e elogios. Sendo assim, para o cumprimento dessas normas, é fundamental a constante capacitação e treinamento das equipes que atuam no setor.

2.1.3. A importância das ouvidorias vai além da simples recepção de manifestações. Elas são essenciais para promover a governança responsável e para a realização do controle social sobre os serviços e práticas administrativas do poder público. Através de uma ouvidoria bem estruturada, a administração pública pode identificar e corrigir falhas, melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a confiança da população na gestão pública.

2.1.4. No Coren-SP, a ouvidoria tem se consolidado com a principal plataforma para a recepção e gestão das manifestações da população. Desde sua implantação em 2015, a Ouvidoria tem demonstrado um crescimento significativo no volume de atendimentos e na ampliação de suas responsabilidades, refletindo a crescente confiança e a importância desse canal para a instituição. A partir dessa perspectiva, investir na estruturação e capacitação da equipe de ouvidoria torna-se uma decisão estratégica e crucial para garantir a excelência e a eficácia dos serviços prestados à sociedade.

2.1.5. Desde sua implantação em 2015, a Ouvidoria tem experimentado um crescimento significativo tanto no volume de atendimentos quanto nas suas responsabilidades. Em 2015, foram registradas 271 manifestações, número que saltou para 9.672 em 2023. Além do aumento na



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

quantidade de atendimentos, a Ouvidoria passou a gerenciar o sistema Fale Conosco, receber denúncias sobre o exercício profissional e, mais recentemente, manifestações do programa integridade.

2.1.6. Esse crescimento é reflexo da confiança e credibilidade conquistadas pela Ouvidoria, que lida com as demandas da população de maneira eficaz, promovendo um atendimento ágil e resolutivo e contribuindo para a definição estratégica da instituição.

2.1.7. Para sustentar e aprimorar a qualidade dos serviços prestados, a contratação de um curso de formação pra ouvidores é uma decisão estratégica e vantajosa, tendo em vista a atual gestão tem como objetivo ampliar a atuação da área e desenvolver novos programas para oportunizar a participação e controle social, além de estabelecer um fluxo de tomada de decisões a partir dos indicadores da Ouvidoria.

2.2. Objetivos Gerais e Específicos

2.2.1. O objetivo principal é capacitar e certificar profissionais que atuam em ouvidoria. Num contexto ético promover o planejamento e a gestão da Ouvidoria e sua interação com os canais de atendimento ao público em geral. Identificar os instrumentos necessários para a melhoria dos processos e gestão de conflitos.

2.3. Explicitar a Notória Especialização

2.3.1. A ABO Nacional tem por objetivo estimular e promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no Brasil, como também os que atuam em atividades de defesa da cidadania, do consumidor e do meio ambiente.

2.3.2. O ouvidor/ombudsman é o representante do cidadão nas instituições, vale dizer, irá agir em nome dos demandantes que apresentem seus legítimos interesses, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado.

3. DA(S) AÇÃO(ÕES) DE DESENVOLVIMENTO

3.1. ITEM ÚNICO

3.1.1. Título: 160º Curso Online de Capacitação e 149º de Certificação em Ouvidoria;

3.1.2. Modalidade: Online;

3.1.3. Local de Realização: Microsoft Teams;

3.1.4. Vagas: 03 (três) empregados da Ouvidoria.

3.1.5. Carga Horária: 18h30/aula com avaliação;

3.1.6. Período de Realização (previsão): 16, 17 e 18 de Setembro;

3.1.7. Valor da inscrição: R\$ 1.964,00 (mil, novecentos e sessenta e quatro reais) por participante.

3.1.8. Investimento Total: R\$ 5.892,00 (cinco mil, oitocentos e noventa e dois reais), correspondendo a 03 (três) inscrições.

4. DA ENTIDADE PROMOTORA

4.1. Razão Social: ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.2. **Nome Fantasia:** ABO;

4.3. **CNPJ nº:** 00.656.809/0001-76;

4.4. **Endereço:** Avenida Paulista, 1842, conj. 155/158/178 – 15º andar – Torre Norte – São Paulo – SP – CEP: 01310-945;

4.5. **Telefone(s):** (11) 98735-1686;

4.6. **E-mail(s):** abonacional@abonacional.org.br;

4.7. **Consultor Responsável:** Cleideli Izidoro de Souza;

5. DADOS BANCÁRIOS DA INSTITUIÇÃO

5.1. **Banco:** BTG Pactual S.A (208) - **Agência:** 0050- **Conta Corrente:** 00518137-9

6. JUSTIFICATIVA DO PREÇO

6.1. Item único

6.1.1. O valor cobrado pela empresa ABO por inscrição é de R\$1.964,00 (mil, novecentos e sessenta e quatro reais), resultando ao valor total de R\$5.892,00 (cinco mil, oitocentos e noventa e dois reais) para 03 (três) inscrições.

6.1.2. Os valores cobrados estão de acordo com a tabela de preços disponibilizadas para consulta pública no sítio da entidade promotora, o que dispensa comprovações complementares (IN SEGES/ME nº 65/2021, art. 7º, §1).

7. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

7.1. A base legal da contratação direta para a participação de servidores em curso é o inciso III, “f”, do art. 74 combinado com o inciso XVIII, “f” do art. 6º, todos da Lei nº 14.133, de 2021, que prevê a inexigibilidade de licitação para a contratação de serviços técnicos.

Leiam-se (*in verbis*):

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

(...)

III – contratação dos ser serviços técnicos enumerados no art. 13 desta Lei, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação;

(...)

f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

(...)

§ 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.”

“Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:

(...)

XVIII - serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual: aqueles realizados em trabalhos relativos a:

(...)



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

Ainda, considerando o que determina o art. 5º da Lei nº 14.133/2021 (*in verbis*):

“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).”

7.2. Nota-se que regra é licitar. Para tanto, tratando-se de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, pode-se utilizar os tipos de licitação melhor técnica e preço, conforme art. 36, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, conforme segue:

“Art. 36. O julgamento por técnica e preço considerará a maior pontuação obtida a partir da ponderação, segundo fatores objetivos previstos no edital, das notas atribuídas aos aspectos de técnica e de preço da proposta.

§ 1º O critério de julgamento de que trata o caput deste artigo será escolhido quando estudo técnico preliminar demonstrar que a avaliação e a ponderação da qualidade técnica das propostas que superarem os requisitos mínimos estabelecidos no edital forem relevantes aos fins pretendidos pela Administração nas licitações para contratação de:

I - Serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, caso em que o critério de julgamento de técnica e preço deverá ser preferencialmente empregado;”

7.3. Outra forma de licitar seria pelo critério do Menor Preço, na Modalidade de Pregão, na forma da Lei 10.520/2002. Porém, observa-se pelas contratações dos diversos órgãos públicos, que esse procedimento, muitas vezes, não permite a escolha de um profissional ou empresa que apresentem resultados satisfatórios, principalmente quando se trata de conteúdo específico da Administração Pública.

7.4. Assim, pelas razões expostas, a favor da celeridade do processo de contratação das ações de desenvolvimento voltada a empregados do Coren-SP, entendemos que a Administração poderá contratá-las, em eventos abertos ou fechados, por *inexigibilidade de licitação, na forma do Art. 74, inciso III, “f”, combinado com o art. 6º, inciso XVIII, “f”, ambos da Lei nº 14.133/2021.*

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Tomar todas as providências necessárias para a execução do objeto desta contratação, dentro dos parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência e na proposta apresentada pela instituição promotora do evento, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis;

8.2. Executar os serviços contratados tempestivamente, dentro do prazo negociado, atendendo aos requisitos de qualidade exigidos;

8.3. Manter, durante o período de prestação dos serviços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

8.4. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;

8.5. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Contratante;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

8.6. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

8.7. Encaminhar a Nota Fiscal e Certificado(s) de Participação à Contratante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a data de realização do evento.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto;

9.2. Prestar à Contratada, em tempo hábil, as informações e os esclarecimentos eventualmente necessários à prestação dos serviços;

9.3. Notificar a Contratada sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do objeto;

9.4. Efetuar o pagamento devido pela prestação dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;

9.5. Aplicar à Contratada as penalidades cabíveis.

10. PAGAMENTO

10.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

10.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

10.3. O pagamento será efetuado no prazo de 20 (vinte) dias corridos contados do recebimento da nota fiscal/fatura, mediante depósito bancário para crédito, em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

10.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

10.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

10.5.1. o prazo de validade;

10.5.2. a data da emissão;

10.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

10.5.4. o período de prestação dos serviços;

10.5.5. o valor a pagar; e

10.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

acarretando qualquer ônus para a Contratante;

10.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

10.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas nesta contratação.

10.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

10.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

10.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

10.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

10.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

10.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

10.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário empregado público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

10.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a compensação financeira devida pela Contratante será calculada por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, sendo que:

EM = Encargos moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela em atraso;
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
 $I = i/365 \quad I = (6/100)/365 \quad I = 0,00016438$
Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. A Nota de Empenho terá força de contrato, conforme prevê o art. 95, da Lei n.º 14.133/2021.

11.2. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas estabelecidas na Lei n.º 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

11.3. As partes elegem de comum acordo, o foro da Justiça Federal de São Paulo para a solução dos conflitos eventualmente decorrentes da presente relação contratual

12. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1. As despesas correrão pelo Elemento de Despesa de nº 6.2.2.1.1.33.90.39.002.018 – Palestras, Cursos, Treinamentos e Seleção de Pessoal.

São Paulo, 19 de agosto de 2024.

Assinam este Termo de Referência:

INTEGRANTE REQUISITANTE	RESPONSÁVEL PELA ÁREA REQUISITANTE
<p>Yasmim Hamssi Taha Chefe de Gabinete Matrícula 1062</p>	<p>Felipe Alves Baptista da Silva Agente Administrativo Matrícula 535</p>

INTEGRANTES DA ÁREA DE APOIO ADMINISTRATIVO
<p>Ingrid Wendy Carrel Assessora II – Gerência de Compras e Contratos Matrícula 1177</p> <p>Andrea Zumbini Paulo Gerente de Compras e Contratos Matrícula 1232</p>