

## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP Nº 26/2026**

### **ÁREA TÉCNICA:**

Ouvidoria

### **SÍNTESE DA DEMANDA:**

Capacitação da Ouvidoria da ARES-PCJ através da participação no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Lei federal nº 14.133/2021 – arts. 5º; 6º, inciso XVIII, alínea “f”; 18, §§1º e 2º; 74, inciso III, alínea “f” e §3º.

Resolução ARES-PCJ nº 531/2023 – arts. 5º, §3º; 45; 46 e 79.

## **1) NECESSIDADE APRESENTADA PELA ARES-PCJ**

A presente demanda decorre da necessidade de capacitação continuada da Ouvidoria da ARES-PCJ, considerando a crescente complexidade das relações institucionais entre Administração Pública, usuários dos serviços regulados, prestadores de serviços públicos e mecanismos contemporâneos de participação social, transparência e controle institucional.

A Ouvidoria exerce função estratégica no âmbito da governança pública regulatória, atuando como canal permanente de interlocução entre a sociedade e a Agência Reguladora, sendo responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários, além da identificação de oportunidades de melhoria institucional e aperfeiçoamento dos serviços públicos regulados.

Nesse contexto, a atualização técnica contínua revela-se indispensável para assegurar maior eficiência nos fluxos de atendimento, fortalecimento da transparência institucional, aprimoramento da mediação de conflitos e melhoria da experiência dos usuários dos serviços regulados.

A transformação digital da Administração Pública, a ampliação das exigências relacionadas à transparência ativa e passiva, a implementação de ferramentas de inteligência artificial, a proteção de dados pessoais, a gestão de riscos psicossociais e o fortalecimento dos mecanismos de participação cidadã exigem permanente aperfeiçoamento técnico dos profissionais que atuam em ouvidorias públicas.

Além disso, a Ouvidoria exerce função essencial de apoio à governança institucional da ARES-PCJ, contribuindo para o fortalecimento do controle social, da transparência administrativa, da melhoria contínua dos processos internos e da aproximação entre a Agência Reguladora e os usuários dos serviços públicos regulados.

A capacitação pretendida possui relação direta com as atribuições desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente quanto:

- ao tratamento de manifestações dos usuários;
- à mediação institucional;
- ao aprimoramento dos canais de atendimento;
- à transparência pública;
- à gestão da informação;
- à comunicação institucional;
- à proteção de dados;

- ao fortalecimento da participação social;
- à melhoria contínua dos processos institucionais.

A participação no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores permitirá atualização técnica compatível com os desafios atualmente enfrentados pelas ouvidorias públicas e regulatórias, especialmente em temas relacionados à inovação institucional, inteligência artificial aplicada ao atendimento, sustentabilidade das estruturas de ouvidoria, cooperação institucional, gestão de riscos psicossociais e fortalecimento da participação cidadã.

Dessa forma, evidencia-se a necessidade de participação da Ouvidoria em evento especializado de elevado nível técnico e institucional, apto a proporcionar atualização qualificada, intercâmbio institucional e contato direto com especialistas de reconhecida atuação nacional na área de ouvidoria pública e governança.

## **2) ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO**

A presente contratação encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico da ARES-PCJ, aprovado pela Assembleia Geral, bem como ao Programa Anual de Capacitação e ao Plano de Aquisições e Contratações do exercício de 2026.

A capacitação técnica contínua dos colaboradores integra as diretrizes institucionais voltadas ao fortalecimento da transparência pública, da governança institucional, da participação social, da melhoria contínua dos processos administrativos e da qualificação permanente da atuação regulatória da Agência.

## **3) LEVANTAMENTO DA DEMANDA**

Nos termos do art. 18 da Lei federal nº 14.133/2021, procedeu-se à análise das alternativas disponíveis para atendimento da necessidade administrativa de capacitação da Ouvidoria da ARES-PCJ.

Foram consideradas as seguintes possibilidades:

- Cursos gratuitos e plataformas autoinstrucionais (ENAP e similares): embora relevantes para formação geral e introdutória, mostram-se insuficientes para o aprofundamento técnico necessário às demandas atualmente enfrentadas pelas ouvidorias públicas, especialmente em temas relacionados à mediação institucional, inovação tecnológica, inteligência artificial e governança pública contemporânea;

- Capacitação exclusivamente interna: apesar da existência de profissionais qualificados no quadro da ARES-PCJ, a constante evolução normativa e institucional das ouvidorias públicas exige contato permanente com especialistas externos, representantes de órgãos de controle, pesquisadores e profissionais com atuação prática destacada na área;
- Cursos integralmente na modalidade EAD: embora economicamente mais vantajosos, apresentam limitações quanto à interação técnica, debates presenciais, networking institucional e compartilhamento de experiências práticas entre os participantes;
- Congressos e eventos presenciais especializados: apresentam maior aderência à necessidade institucional, especialmente em razão da profundidade dos debates, oficinas práticas, intercâmbio institucional e participação de especialistas de reconhecida notoriedade na área de ouvidoria pública.

Diante da análise realizada, concluiu-se que a participação no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, representa a alternativa mais adequada para atendimento da demanda institucional.

O evento ocorrerá entre os dias 17 e 19 de agosto de 2026, na cidade de Recife/PE, contemplando ampla programação voltada aos principais temas relacionados às ouvidorias públicas e privadas contemporâneas, incluindo:

- inovação institucional;
- inteligência artificial aplicada ao atendimento;
- sustentabilidade das estruturas de ouvidoria;
- fortalecimento da participação cidadã;
- mediação e resolução de conflitos;
- proteção de dados pessoais;
- gestão de riscos psicossociais;
- comunicação institucional;
- integração entre ouvidorias públicas e privadas;
- cooperação técnica;
- fortalecimento das ouvidorias municipais;
- atuação em concessionárias reguladas.

A programação do congresso demonstra aderência direta às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente considerando os desafios institucionais relacionados à transparência pública, atendimento aos usuários, governança regulatória e participação social.

Destaca-se, ainda, que a escolha do evento considerou os seguintes critérios objetivos:

- aderência temática da programação às atribuições da Ouvidoria;

- relevância institucional da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO no cenário nacional;
- participação de especialistas com reconhecida atuação em ouvidorias públicas, órgãos reguladores, Administração Pública e academia;
- atualização dos debates em temas contemporâneos e sensíveis à atuação das ouvidorias;
- realização de oficinas e painéis voltados à aplicação prática das ferramentas de ouvidoria;
- possibilidade de intercâmbio institucional e compartilhamento de experiências entre agentes públicos de diversos entes federativos;
- compatibilidade do período de realização do evento com o calendário institucional da ARES-PCJ.

Entre os eventos avaliados, o Congresso Brasileiro de Ouvidores apresentou maior aderência temática às atividades institucionais da Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente em razão da concentração de painéis relacionados à inovação, participação social, inteligência artificial, comunicação institucional e fortalecimento das estruturas de ouvidoria pública.

Destaca-se, ainda, a existência de oficinas práticas voltadas à aplicação concreta de ferramentas e metodologias de atendimento, mediação e gestão institucional das ouvidorias contemporâneas.

#### **4) REQUISITOS BÁSICOS DA CONTRATAÇÃO**

A contratação pretendida refere-se à inscrição da Ouvidora da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

O objeto enquadra-se no conceito de serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual, nos termos do art. 6º, inciso XVIII, alínea “f”, da Lei federal nº 14.133/2021, por destinar-se ao treinamento e aperfeiçoamento de pessoal.

##### **Inviabilidade de competição**

Nos termos do art. 74, inciso III, alínea “f”, da Lei federal nº 14.133/2021, é inexigível a licitação para contratação de serviços técnicos especializados quando houver inviabilidade de competição, especialmente quando prestados por profissionais ou instituições de notória especialização.

A contratação não objetiva a seleção genérica de curso de capacitação em ouvidoria pública, hipótese em que seria possível avaliação comparativa ampla entre fornecedores, mas sim a participação em evento específico, previamente estruturado e dotado de conteúdo

programático próprio, cuja realização encontra-se vinculada à metodologia, organização institucional, coordenação técnica e corpo de palestrantes exclusivos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

A inviabilidade de competição decorre da singularidade do evento e da impossibilidade objetiva de substituição do conteúdo programático, metodologia, corpo técnico e formato específico ofertado pela entidade organizadora.

Os valores das inscrições são previamente definidos pela organização do evento, de forma padronizada para os participantes da categoria correspondente, inexistindo possibilidade de competição entre fornecedores para o mesmo objeto.

### **Notória especialização da instituição organizadora**

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO possui reconhecida atuação nacional no fortalecimento das ouvidorias públicas e privadas, promovendo capacitação, integração institucional, disseminação de boas práticas e aperfeiçoamento técnico dos profissionais da área.

O Congresso Brasileiro de Ouvidores representa um dos mais relevantes e tradicionais eventos nacionais voltados às ouvidorias públicas e privadas, chegando à sua 29ª edição em 2026.

### **Adequação técnica do evento à demanda institucional**

A programação do congresso reúne especialistas com reconhecida atuação acadêmica, institucional e profissional nas áreas de ouvidoria pública, governança, transparência, participação social, mediação de conflitos, proteção de dados e inovação institucional.

Os temas abordados apresentam aderência objetiva às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente nas matérias relacionadas ao atendimento aos usuários, transparência institucional, inteligência artificial aplicada à Administração Pública, mediação institucional e fortalecimento da participação social.

A singularidade do objeto decorre da conjugação entre:

- conteúdo técnico especializado;
- metodologia do evento;
- qualificação do corpo técnico;
- atualidade dos temas abordados;
- formato presencial com oficinas e painéis especializados;
- possibilidade de interação institucional;

- aprofundamento prático voltado às ouvidorias públicas contemporâneas.

## 5) QUANTITATIVOS, PRECIFICAÇÃO E CUSTOS ESTIMADOS

Considerando o valor estimado da inscrição para participação de 01 (uma) servidora da Ouvidoria no evento, o custo total estimado da contratação perfaz o montante de R\$ 1.575,00 (mil quinhentos e setenta e cinco reais), conforme demonstrativo abaixo:

| Capacitação                                               | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total  |
|-----------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------|
| Inscrição no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores – ABO | 01         | R\$ 1.575,00   | R\$ 1.575,00 |

Participante:

- Samira Bevilaqua – Ouvidora da ARES-PCJ.

O quantitativo de 01 (uma) participante foi definido considerando a estrutura organizacional da Ouvidoria da ARES-PCJ e a necessidade de racionalização dos custos administrativos envolvidos na capacitação.

O valor estimado foi obtido a partir dos preços públicos divulgados pela organização do evento para inscrições de órgãos públicos e associados da ABO, observando-se compatibilidade com os valores usualmente praticados em congressos nacionais de elevada especialização técnica.

O valor da inscrição mostra-se compatível com eventos nacionais de elevado nível técnico, considerando:

- carga horária do congresso;
- quantidade de painéis e oficinas;
- qualificação do corpo técnico;
- abrangência temática;
- relevância institucional do evento;
- formato presencial com atividades técnicas especializadas.

A participação de apenas 01 (uma) servidora observa os princípios da razoabilidade, economicidade e proporcionalidade.

A contratação mostra-se economicamente adequada diante da complexidade técnica do evento, da elevada qualificação dos palestrantes, da extensa programação e da relevância institucional dos temas abordados.

O custo individual da inscrição revela-se proporcional aos benefícios esperados para a Administração, especialmente considerando o potencial de fortalecimento da transparência institucional, melhoria dos canais de atendimento e aprimoramento da atuação da Ouvidoria da Agência.

## **6) RESULTADOS ESPERADOS**

A participação da Ouvidoria da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores possui como objetivo principal o aperfeiçoamento técnico contínuo das atividades institucionais desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Reguladora.

Espera-se, como resultado direto da capacitação:

- atualização técnica em temas contemporâneos relacionados às ouvidorias públicas;
- aprimoramento dos mecanismos de atendimento e tratamento de manifestações;
- fortalecimento da transparência institucional e do controle social;
- melhoria dos fluxos de comunicação e mediação institucional;
- incorporação de boas práticas aplicáveis às atividades da Ouvidoria;
- fortalecimento das práticas de governança e participação cidadã;
- atualização quanto às tendências tecnológicas aplicáveis ao atendimento público;
- aprimoramento da atuação institucional junto aos usuários dos serviços regulados.

Além disso, a participante atuará como multiplicadora interna do conhecimento adquirido, promovendo compartilhamento técnico junto às demais áreas da Agência, contribuindo para o fortalecimento institucional da ARES-PCJ.

Após a realização do evento, poderão ser promovidos compartilhamentos internos dos conteúdos relevantes mediante reuniões técnicas, orientações operacionais, disponibilização de materiais ou disseminação das informações às áreas correlatas da Agência, potencializando os resultados institucionais da capacitação.

A capacitação possui vinculação direta com as atribuições institucionais da Ouvidoria e com as competências regulatórias exercidas pela ARES-PCJ, especialmente em matérias relacionadas à transparência pública, participação social, atendimento aos usuários e melhoria contínua dos serviços regulados.

A capacitação representa, portanto, investimento estratégico voltado ao fortalecimento da governança pública, da transparência institucional e da qualificação técnica permanente da Ouvidoria da Agência.

## **7) DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

Considerando a essencialidade da capacitação da Ouvidoria para atendimento das demandas institucionais da ARES-PCJ, bem como a existência de disponibilidade orçamentária e financeira compatível com o planejamento institucional, conclui-se pela viabilidade da contratação pretendida, a qual se mostra técnica e economicamente adequada, conforme fundamentos expostos neste Estudo Técnico Preliminar.

Registra-se que a presente contratação possui natureza eminentemente técnica e institucional, estando integralmente vinculada ao interesse público, à qualificação da atuação da Ouvidoria da ARES-PCJ e ao fortalecimento da transparência e participação social no âmbito regulatório.

A solução proposta mostra-se adequada, proporcional e alinhada às diretrizes de governança, eficiência e capacitação permanente previstas no planejamento institucional da Agência Reguladora.

Americana, 14 de maio de 2026

**SAMIRA BEVILAQUA**

Ouvidora