

TERMO DE REFERÊNCIA N° 39/2026

DATA: 14 de maio de 2026
DEMANDA: Contratação de inscrição para participação da Ouvidora da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.
DEMANDANTE: Samira Bevilaqua
ÁREA TÉCNICA ENVOLVIDA: Ouvidoria da ARES-PCJ

CONTRATANTE

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES-PCJ é associação pública constituída na forma de consórcio público de direito público interno, integrante da administração indireta dos Municípios consorciados, dotada de autonomia administrativa, orçamentária, financeira e decisória.

A ARES-PCJ atua nos termos da Lei Federal nº 11.107/2005 e possui como finalidade o exercício das competências municipais delegadas relacionadas à regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico.

Atualmente, a Agência Reguladora conta com 89 (oitenta e nove) Municípios associados, abrangendo população superior a 10 milhões de habitantes, exercendo atividades regulatórias, fiscalizatórias e normativas de elevada complexidade técnica e institucional.

JUSTIFICATIVA

A presente contratação 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 e mecanismos contemporâneos de transparência, participação social e governança pública.

A Ouvidoria exerce função estratégica no âmbito institucional da ARES-PCJ, atuando como canal permanente de interlocução entre os usuários dos serviços públicos regulados e a Agência Reguladora, sendo responsável pelo recebimento, análise, acompanhamento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

A atuação da Ouvidoria envolve matérias relacionadas a:

- transparência pública;
- participação social;
- mediação institucional;
- gestão de manifestações;
- comunicação institucional;
- proteção de dados pessoais;

- integridade e governança pública;
- atendimento ao cidadão;
- resolução de conflitos;
- inovação e transformação digital na Administração Pública.

Nesse contexto, a atualização técnica contínua revela-se indispensável para assegurar:

- aprimoramento dos mecanismos de atendimento e escuta ativa;
- fortalecimento da transparência institucional;
- melhoria dos fluxos internos de tratamento de manifestações;
- incorporação de boas práticas de governança e participação cidadã;
- fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria;
- aprimoramento da relação entre usuários e Agência Reguladora.

A capacitação possui relação direta com as atribuições desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente quanto à mediação institucional, atendimento aos usuários, fortalecimento da participação social e melhoria contínua dos processos administrativos relacionados às manifestações recebidas pela Agência.

O XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, apresenta elevada aderência temática às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, contemplando temas contemporâneos e estratégicos para as ouvidorias públicas, dentre os quais:

- inteligência artificial aplicada ao atendimento;
- inovação institucional;
- sustentabilidade das estruturas de ouvidoria;
- gestão de riscos psicossociais;
- proteção de dados pessoais;
- mediação de conflitos;
- fortalecimento da participação cidadã;
- integração entre ouvidorias públicas e privadas;
- governança institucional;
- comunicação e relacionamento com usuários.

O evento contará com a participação de especialistas, ouvidores públicos e privados, gestores institucionais, pesquisadores e profissionais de reconhecida atuação nacional nas áreas de governança, transparência, mediação institucional e atendimento ao cidadão.

A contratação encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico da ARES-PCJ, ao Programa Anual de Capacitação e ao Plano de Aquisições e Contratações do exercício de 2026.

OBJETO

1) CLASSIFICAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de 01 (uma) inscrição para participação da Ouvidora da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, a ser realizado entre os dias 17 e 19 de agosto de 2026, na cidade de Recife/PE.

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

A participação em eventos especializados de capacitação representa instrumento essencial ao aprimoramento das competências técnicas dos agentes públicos, especialmente diante da constante evolução das práticas de governança, transparência, proteção de dados, participação social e atendimento ao cidadão.

2) JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO EVENTO

Entre as alternativas avaliadas, o Congresso Brasileiro de Ouvidores apresentou maior aderência temática às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente em razão:

- da elevada especialização técnica do conteúdo programático;
- da abordagem prática e multidisciplinar dos temas;
- da participação de especialistas de reconhecida notoriedade nacional;
- da existência de oficinas e painéis voltados às ouvidorias públicas;
- da relevância institucional do evento no cenário nacional;
- da compatibilidade temática com as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Agência.

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO é reconhecida nacionalmente pela atuação voltada ao fortalecimento das ouvidorias públicas e privadas, reunindo profissionais, especialistas, gestores públicos e instituições de referência na área.

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

3) PROGRAMAÇÃO TÉCNICA RELEVANTE

A programação do XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores contempla temas diretamente relacionados às atribuições da Ouvidoria da ARES-PCJ, abordando questões contemporâneas voltadas à inovação institucional, fortalecimento das ouvidorias, governança, escuta ativa, sustentabilidade organizacional e aprimoramento dos mecanismos de relacionamento com os usuários dos serviços públicos.

Primeiro dia – 17/08/2026

- recepção institucional dos congressistas e convidados;
- abertura oficial promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO Nacional e ABO Seccional Pernambuco;
- coquetel de confraternização e integração institucional entre os participantes;
- atividades voltadas ao networking e fortalecimento das relações institucionais entre profissionais de ouvidoria dos setores público e privado.

Segundo dia – 18/08/2026

- conferência de abertura com o tema “O Ouvidor do Presente e do Futuro: Entre a Escuta, a Inovação e a Sustentabilidade Institucional”;
- mesa redonda sobre indicadores, métricas e evidências aplicadas à transformação organizacional nas ouvidorias;
- oficinas temáticas (“Mind Labs”) voltadas à construção colaborativa de soluções práticas e inovadoras para atuação das ouvidorias públicas e privadas;
- debates sobre integração entre ouvidorias públicas e privadas e fortalecimento da cooperação institucional;
- oficinas sobre sustentabilidade institucional das ouvidorias e mecanismos de fortalecimento da governança;
- discussões sobre programas de acreditação e formação de lideranças em ouvidoria;
- atividades relacionadas à utilização de indicadores, tecnologia, Design Thinking e inovação aplicada às ouvidorias;
- oficina sobre atuação das ouvidorias na gestão de riscos psicossociais, em conformidade com a NR-1;
- apresentação de experiências imersivas, boas práticas e modelos replicáveis de implantação e desenvolvimento de ouvidorias;
- espaço de diálogo entre os participantes para compartilhamento de experiências e elaboração de conclusões técnicas;
- sessão de pôsteres e apresentação de trabalhos técnicos à Comissão Científica do Congresso.

Terceiro dia – 19/08/2026

- painel “ABO em Ação — Sensibilização, Articulação Institucional e Promoção de Ambientes Organizacionais Seguros”;
- palestra sobre ética, princípios universais e autonomia na ouvidoria moderna;
- plenária técnica destinada à apresentação das conclusões e registros produzidos nas oficinas temáticas;
- círculo de diálogo voltado à escuta ativa, construção coletiva de conhecimento e aprofundamento de tendências relacionadas às ouvidorias públicas e privadas;
- debates sobre desafios contemporâneos, inovação institucional e fortalecimento das estruturas de ouvidoria.

A programação demonstra elevada aderência às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ, especialmente em temas relacionados à transparência institucional, participação social, gestão de manifestações, inovação tecnológica, governança pública, sustentabilidade institucional e melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários.

A carga horária total prevista para o evento é de 20 (vinte) horas, podendo a programação sofrer ajustes pela organização do congresso quanto à participação dos palestrantes convidados e demais atividades técnicas.

4) PREÇO ESTIMADO

Considerando os valores públicos divulgados pela organização do evento para inscrições na categoria aplicável à Administração Pública, estima-se o custo total da contratação em 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:

- estrutura organizacional da Ouvidoria;
- racionalização dos custos administrativos;
- compatibilidade com as necessidades institucionais da Agência;
- potencial de multiplicação interna do conhecimento adquirido.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Foi elaborado o correspondente Estudo Técnico Preliminar – ETP nº 26/2026, que concluiu pela viabilidade técnica e econômica da contratação, considerando:

- a essencialidade da capacitação;
- a aderência temática do evento;
- a compatibilidade com o planejamento institucional;
- a disponibilidade orçamentária;
- a relevância institucional da capacitação para a atuação da Ouvidoria da ARES-PCJ.

CONTRATAÇÃO DIRETA

A contratação enquadra-se na hipótese de inexigibilidade de licitação prevista no art. 74, inciso III, alínea “f”, da Lei Federal nº 14.133/2021, por se tratar de serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual destinado ao treinamento e aperfeiçoamento de pessoal.

A inviabilidade de competição decorre da singularidade do evento escolhido, cuja programação, metodologia, corpo técnico e estrutura institucional são exclusivos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

A contratação não objetiva a aquisição genérica de curso de capacitação, mas sim a participação em evento específico, previamente estruturado, com conteúdo programático próprio, corpo de palestrantes definido e reconhecida relevância nacional.

A singularidade do objeto decorre da conjugação entre:

- conteúdo técnico especializado;
- qualificação do corpo técnico;
- metodologia do evento;
- oficinas práticas;
- aprofundamento institucional;
- interação entre ouvidorias públicas e privadas;
- notoriedade da ABO;
- relevância nacional do congresso.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74, inciso III, alínea “f”, da Lei nº 14.133/2021, em razão da contratação de serviços técnicos especializados destinados ao treinamento e aperfeiçoamento de pessoal.

FRACIONAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação não configura fracionamento indevido de despesa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, por se tratar de objeto específico, autônomo e previamente definido, consistente na participação da Ouvidora da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

DOCUMENTOS PARA CONTRATAÇÃO

A empresa contratada deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

- a) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
- b) Comprovante de inscrição e de situação cadastral perante o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ou Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com atividade relacionada ao objeto a ser contratado;
- c) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da empresa, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- d) Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS) – através de Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (conjunta - INSS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- g) Certificado de Apenados, nos termos do site do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE/SP;
- h) Certidão Negativa no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep);
- i) Certidão negativa de falência, conforme art. 69, caput, inc. II, da Lei nº 14.133/2021.

Não serão aceitos protocolos ou documentos com prazos de validade vencidos.

CONSÓRCIOS

Não será permitida a participação no processo licitatório de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade dos serviços a serem contratados.

INSTRUMENTO CONTRATUAL

Em razão da natureza do objeto — inscrição em congresso de capacitação com pagamento via boleto — o instrumento poderá ser formalizado por meio de Nota de Empenho, nos termos do art. 95 da Lei nº 14.133/2021, dispensada a celebração de contrato administrativo formal, caso não haja obrigações futuras complexas.

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão da contratação consistirá no acompanhamento da efetiva inscrição da servidora no evento contratado.

O gestor do contrato deverá:

- verificar a confirmação da inscrição;
- acompanhar a participação da servidora na capacitação;
- atestar a regularidade da nota fiscal emitida pela organizadora.

SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

CONDIÇÕES DE ENTREGA

1) Prazo

A inscrição da servidora indicada pela ARES-PCJ deverá ser efetivada em até 05 (cinco) dias após o encaminhamento dos dados da participante.

Eventuais alterações de datas, local ou formato do evento deverão ser comunicadas à ARES-PCJ com antecedência.

2) Local e forma de execução

O evento de capacitação será realizado na modalidade presencial, na cidade de Recife/PE, em local definido pela instituição organizadora.

A execução do objeto consistirá na:

- efetivação da inscrição da participante indicada pela ARES-PCJ;
- garantia de acesso da servidora ao evento contratado;
- disponibilização de material didático eventualmente fornecido pela organização do evento;
- emissão de certificado de participação à servidora que atender aos critérios estabelecidos pela instituição promotora.

RECEBIMENTO

O **recebimento provisório** fica dispensado com base no artigo 98, II, da Resolução ARES-PCJ nº 531/2023.

O **recebimento definitivo** ocorrerá após a confirmação da inscrição e apresentação da nota fiscal ou documento equivalente, para verificação da conformidade do objeto contratado.

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será realizado mediante apresentação da nota fiscal/boleto, após a confirmação da inscrição. O prazo de pagamento será de até 05 (cinco) dias corridos, contados da data do ateste da nota fiscal.

Em caso de enquadramento, o prestador de serviço deverá destacar no documento fiscal o valor de Imposto sobre a Renda a ser retido na fonte, conforme a Instrução Normativa RFB nº 2.145, de 26 de junho de 2023, que alterou a Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012.

Caso o prestador de serviço usufrua de benefícios como isenção, não incidência ou alíquota zero, deverá informar e comprovar seu enquadramento legal no documento fiscal.

ANÁLISE SIMPLIFICADA DE RISCOS

Os principais riscos identificados são:

Cancelamento ou alteração de datas do evento

Mitigação: possibilidade de remanejamento da participante ou participação em edição futura do evento.

Impossibilidade de participação da servidora inscrita

Mitigação: substituição da participante por outro servidor da Agência, quando permitido pela organização do evento.

Considerando a natureza da contratação, não se identificam riscos relevantes adicionais.

SUSTENTABILIDADE

A contratação contribui para o aprimoramento técnico dos agentes públicos e para a melhoria da eficiência da gestão pública.

Sempre que possível, será priorizada a utilização de materiais didáticos em formato digital, reduzindo o consumo de papel e demais recursos físicos.

A capacitação contínua dos servidores contribui para o fortalecimento da governança institucional e para a melhoria da qualidade das decisões administrativas, em consonância com os princípios da sustentabilidade institucional e da gestão pública responsável.

OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

1) DA ARES-PCJ

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada neste Termo de Referência e na proposta apresentada;
- b) Indicar a servidora que participará da capacitação, bem como fornecer as informações necessárias para a realização da respectiva inscrição;
- c) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto;
- d) Confirmar, junto à contratada ou à instituição organizadora, a efetivação da inscrição da participante indicada;
- e) Notificar a contratada, por escrito, acerca de eventuais irregularidades, inconsistências ou descumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- f) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência ou na proposta apresentada;
- g) Solicitar, quando necessário, esclarecimentos ou informações adicionais relacionadas à execução da contratação;
- h) Atestar a regularidade da execução do objeto;
- i) Efetuar o pagamento à contratada no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
- j) Aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual, observada a legislação vigente.

2) DA CONTRATADA:

- a) Cumprir integralmente as condições estabelecidas neste Termo de Referência e na proposta apresentada, responsabilizando-se pela adequada execução do objeto contratado;
- b) Efetivar a inscrição da participante no evento de capacitação, observando as condições, prazos e programação estabelecidos pela instituição organizadora;
- c) Confirmar formalmente a inscrição realizada, encaminhando à ARES-PCJ o respectivo comprovante;
- d) Assegurar o acesso da participante ao evento de capacitação contratado, conforme programação, conteúdo e metodologia divulgados;

- e) Disponibilizar à participante o material didático eventualmente fornecido pela organização do evento;
- f) Garantir a emissão e disponibilização do certificado de participação à servidora inscrita que atender aos requisitos estabelecidos pela instituição organizadora;
- g) Comunicar à ARES-PCJ, com antecedência razoável, qualquer alteração relevante na programação do evento, tais como mudança de data, local ou formato de realização;
- h) Prestar os esclarecimentos e informações solicitados pela ARES-PCJ relacionados à execução da contratação;
- i) Emitir nota fiscal correspondente aos serviços prestados, observando a legislação fiscal aplicável;
- j) Manter, durante toda a execução da contratação, as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- k) Guardar sigilo sobre informações institucionais da ARES-PCJ a que eventualmente tenha acesso em razão da execução do objeto;
- l) Observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), quando houver tratamento de dados decorrente da execução do objeto;
- m) Responsabilizar-se por eventuais falhas na realização da inscrição que lhe sejam imputáveis, providenciando as correções necessárias sem ônus adicional para a ARES-PCJ.

PENALIDADES

A contratada poderá ser responsabilizada administrativamente pela prática das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando-se às sanções previstas no art. 156 da referida Lei, observados os procedimentos estabelecidos na Resolução ARES-PCJ nº 531/2023.

VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se o custo total da contratação em R\$ 1.575,00 (mil quinhentos e setenta e cinco reais), correspondente à participação da Ouvidora da ARES-PCJ no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Assembleia Geral da ARES-PCJ, na rubrica Custeio Administrativo nº 010101.0412510012.001 – Código Orçamentário: 33903900 – Outros Serviços – Pessoa Jurídica, da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES-PCJ.

THIAGO AUGUSTO DE OLIVEIRA
Assistente Administrativo