



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS  
CASA CIVIL

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 4/2025/ DAEFOC**  
**Processo: 2025/09020/000022**

<b>SOLICITANTE</b>		
Diretoria	<b>DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E EXECUÇÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTÁRIA E CONTÁBIL</b>	Telefone: 3212-4060
<b>DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>		
Fonte de Recursos	<b>1500666666</b>	
Classificação Orçamentária	<b>09020.04.128.1100.2172</b>	
Natureza da Despesa	<b>33.90.39</b>	<b>Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica</b>
Ação / PPA / Orçamento	<b>Capacitação de Servidores</b>	

Em observância aos termos da Lei 14.133/2021, elabora-se este Termo de Referência, o qual tem por custeio de inscrições de 02 (dois) servidores, interlocutores da Ouvidoria da Casa Civil para o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), que ocorrerá de 3 à 5 de novembro de 2025 na modalidade presencial na Cidade São Paulo-SP, através de processo de aquisições denominado Sistema Integrado de Gestão Administrativa do Estado do Tocantins SIGA-TO, nos autos de nº 2025/09020/00022, para atender as necessidades desta Casa Civil.

## 1. DO OBJETO

**1.1** O presente Termo de Referência tem por finalidade inscrições de 02 (dois) servidores, interlocutores da Ouvidoria da Casa Civil conforme Portaria CCI Nº 567 - DSG, de 6 de março de 2025, para o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores cuja temática central será: “A evolução das Ouvidorias: A Constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade”, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), que ocorrerá de 3 à 5 de novembro de 2025 na modalidade presencial na Cidade São Paulo-SP, para atender as necessidades desta Casa Civil, conforme condições e exigências estabelecidas neste termo.

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

**2.1** É importante destacar o papel da Ouvidoria da Casa Civil do Estado do Tocantins que atua na interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo a melhoria no serviço público prestado, de modo a atender as necessidades dos cidadãos demandantes, majoritariamente através da plataforma Fala.Br, que tem se consolidado como a principal forma de contato dos usuários com o serviço. Neste contexto, consoante disposição da Lei Federal no 13.460/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), ratificada pelo Decreto no 6.312/2021 e a IN CGE no 04/2021, atualmente, a Ouvidoria da Casa Civil conta com dois interlocutores designados através da Portaria CCI Nº 567 - DSG, de 6 de março de 2025 que recebe,





GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS  
CASA CIVIL

trata e responde as manifestações recebidas.

- 2.2** Em conformidade com a solicitação contida no Ofício 15/2025/GABSEC (SGD: 2025/09049/008162), que solicita manifestação sobre a adesão dos servidores das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, para o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores promovido exclusivamente pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), procedeu-se a formalização da demanda Nº 3/2025/DAEFOC/CACIV, SGD Nº 2025/09029/006139.
- 2.3** Nesse sentido, A participação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores é de extrema relevância estratégica para esta instituição, em alinhamento com a necessidade de constante atualização e qualificação de nossos quadros. As ouvidorias, tanto públicas quanto privadas, operam em um cenário de transformação contínua, com a crescente demanda por inovação, foco nas necessidades do cidadão e utilização de novas tecnologias.
- 2.4** O congresso abordará temas cruciais para a atuação das ouvidorias, tais como:
- A evolução das ouvidorias e suas perspectivas futuras.
  - Atuação das ouvidorias nos três níveis de governo.
  - Evolução das ouvidorias privadas.
  - Cibersegurança e atendimento digital.
  - Análise de indicadores, qualidade e acreditação.
  - Reputação, integridade e fortalecimento da governança pública.
  - Liderança como agente de transformação.
- 2.5** A participação dos servidores permitirá:
- Capacitação e atualização sobre as melhores práticas e inovações no campo das ouvidorias.
  - Troca de experiências (networking qualificado) com outros profissionais da área, promovendo um intercâmbio de saberes.
  - Fortalecimento das competências técnicas para aprimorar os processos internos de nossa Ouvidoria, resultando em um serviço mais eficaz e alinhado às expectativas dos cidadãos.
  - Aprofundamento em temas específicos através de palestras, mesas-redondas e oficinas temáticas.
- 2.6** Dessa forma, as inscrições são indispensáveis para o desenvolvimento profissional e a manutenção da excelência dos serviços prestados pela nossa Ouvidoria, contribuindo diretamente para os objetivos institucionais e o cumprimento da missão de atendimento ao cidadão.

### 3. DO CRITÉRIO PARA CONTRATAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1** Conforme dispõe a legislação, e considerando as peculiaridades que caracterizam a inviabilidade de competição, afasta-se a obrigatoriedade de realização de procedimento licitatório para a contratação em questão. Trata-se de hipótese de inexigibilidade de





**GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**CASA CIVIL**

licitação, devidamente justificada, uma vez que os Congressos Brasileiros de Ouvidores são organizados e promovidos exclusivamente pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), encontrando-se atualmente em sua XXVIII edição e realizados apenas uma vez ao ano.

- 3.2 Por se tratar de serviços cuja prestação somente pode ser realizada por entidade detentora de exclusividade, e considerando que o valor não ultrapassa o limite legalmente estabelecido, a contratação enquadra-se na hipótese de inexigibilidade de licitação, conforme disposto no inciso I do art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

#### 4. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

<b>Grupo 1</b>					
<b>Quadro 01 – Quantidade e descrição dos serviços</b>					
<b>ITEM</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>UND</b>	<b>QTD</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
01	Custeio de inscrições de 02 (dois) servidores, interlocutores da Ouvidoria da Casa Civil conforme Portaria CCI Nº 567 - DSG, de 6 de março de 2025 para o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), que ocorrerá de 3 à 5 de novembro de 2025 na modalidade presencial na Cidade São Paulo-SP, com a finalidade de atender o interesse público e as necessidades da Casa Civil.	SV	2	1.280,00	2.560,00

#### 5. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1 O serviço será prestado em conformidade com o cronograma da contratada de forma presencial, com a carga horária de 20 horas que ocorrerá entre os dias 3 e 5 de novembro de 2025, na cidade de São Paulo/SP.

#### 6. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 O serviço prestado somente será aceito após a verificação de sua qualidade, podendo a Administração rejeitar, no todo ou em parte, o serviço em desacordo com este Termo de Referência.

#### 7. DO VALOR

- 7.1 O valor total estimado para suprir os custos da referida contratação é de R\$ 2.560,00 (dois mil quinhentos e sessenta reais).

#### 8. DA FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1 O pagamento será efetuado via boleto bancário ou outro documento similar, depósito, transferência ou qualquer outra transação bancária efetuada pelo Governo do Estado do Tocantins, com o devido atesto do servidor designado para este fim;
- 8.2 O pagamento somente será efetivado depois de verificada a regularidade fiscal da





GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS  
CASA CIVIL

empresa, ficando-a ciente de que as certidões apresentadas junto com as propostas deverão ter seu prazo de validade renovado a cada vencimento;

- 8.3** A regularidade da empresa de que trata o item anterior se refere aos tributos federais, estaduais e municipais, contribuições previdenciárias e às de terceiros, FGTS e adimplência com a Justiça do Trabalho (CNDT), Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e Certidão Negativa de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, que deverão ser verificadas antes de cada pagamento e juntadas aos autos do processo próprio.

## 9. DA VIGÊNCIA E PRAZO DE ENTREGA

- 9.1** O termo de Referência é limitado à execução de seu objeto, a contar da data da emissão da Nota de Empenho;
- 9.2** O prazo para a prestação dos serviços será conforme a execução do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores.

## 10. DO ORÇAMENTO

- 10.1** O pagamento das despesas decorrentes da aquisição do objeto da presente Inexigibilidade de Licitação está previsto na dotação orçamentária 04.128.1100.2172, natureza da despesa 33.90.39.

## 11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1** Apresentar documentos e justificativas que comprovem sua natureza singular;
- 11.2** A participação no congresso ficará condicionada ao envio da nota de empenho, que será enviado por e-mail, sendo obrigatória a confirmação de recebimento pela contratada, o termo de contrato será substituído pela nota de empenho;
- 11.3** O congresso deverá ser realizado conforme cronograma contido na proposta, além do local e horários previamente definidos no referido documento e após o recebimento da nota de empenho, com carga horária mínima de 20 horas, conforme termo de referência e proposta;
- 11.4** A aprovação da qualidade do serviço, pela Casa Civil, não exclui a responsabilidade civil da empresa contratada por vícios de qualidade ou técnico do serviço ou em desacordo com o exigido neste Termo de Referência e seus anexos;
- 11.5** A empresa contratada deverá cumprir com a carga horária e conteúdo programático do curso, emitir certificado de conclusão do curso aos participantes, bem como emitir Nota Fiscal;
- 11.6** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas;
- 11.7** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Termo de Referência e seus anexos, os serviços efetuados em que se





GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS  
CASA CIVIL

- verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 11.8** Relatar à Contratante, quando questionado por essa, toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 11.9** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 11.10** Responsabilizar-se pelos encargos decorrentes do cumprimento das obrigações supramencionadas, tais como fretes e outras despesas, bem como pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou emolumentos federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste Termo de Referência, bem como, apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitados pelo **CONTRATANTE**;
- 11.11** Responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por atos de seus empregados ou prepostos;
- 11.12** Fornecer em qualquer época, os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**, sobre o serviço objeto deste contrato;
- 11.13** Responder pela qualidade do curso em conformidade com aquilo que se propõe e os fins a que se destinam;
- 11.14** Cumprir todas as exigências deste Termo de Referência, aplicando-se, subsidiariamente, naquilo que couber, os ditames do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 12.1** Enviar Nota de Empenho à prestadora de serviço contratada;
- 12.2** Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço;
- 12.3** Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do serviço a ser prestado, através de depósito em conta, ficando a **CONTRATADA** ciente de que as certidões apresentadas junto com a proposta deverão ter seu prazo de validade renovada a cada vencimento, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a emissão da Nota Fiscal;
- 12.4** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.5** Fornecer todas as informações e dados necessários para execução do serviço conforme consta no objeto;
- 12.6** Rejeitar, no todo ou em parte, o material que a empresa vencedora entregar fora das especificações do Termo de Referência;
- 12.7** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- 12.8** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão, especialmente designado;
- 12.9** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção;





GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS  
CASA CIVIL

- 12.10** Verificar a manutenção pelo fornecedor das condições de habilitação, com relação à regularidade fiscal;
- 12.11** Aplicar penalidades a Contratada, por descumprimento contratual.

### 13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1** A Nota de Empenho substituirá o contrato.
- 13.2** A execução do presente serviço será acompanhada e fiscalizada por servidor devidamente designado para este fim;
- 13.3** Os cumprimentos de todos os tópicos elencados no Termo de Referência serão acompanhados, fiscalizados e controlados pelo **CONTRATANTE**.
- 13.4** A inexecução total ou parcial das condições na prestação deste serviço ensejará à contratada sanções administrativas definidas na Lei n.º 14.133/21, garantindo-lhe o direito ao contraditório e ampla defesa;
- 13.5** Aplica-se à execução deste serviço as cláusulas exorbitantes dispostas na Lei n.º 14.133/21 ainda que não descritas neste termo;
- 13.6** No descumprimento de quaisquer obrigações a empresa vencedora será advertida podendo sofrer sanções previstas na lei n.º 14.133/21;
- 13.7** Encaminha-se o presente Termo de Referência ao Secretário Executivo da Casa Civil, para análise e aprovação do mesmo.

### 14. DO FORO

- 14.1** Fica eleito o foro da Capital do Estado do Tocantins - Vara da Fazenda Pública, com renúncia expressa a outros, por mais privilegiados que forem para dirimir quaisquer questões fundadas neste Termo de Referência.

Respeitosamente,

Palmas- TO, 20 de agosto de 2025.

*Assinado eletronicamente*  
**Luna Mar Rodrigues Bezerra**  
Diretora de Administração e Execução Financeira, Orçamentária e Contábil

De acordo, observados os aspectos legais, formais e éticos.

*Assinado eletronicamente*  
**Sebastião Pereira Neuzin Neto**  
Secretário Executivo da Casa Civil

