

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - RJ

Estudo Técnico Preliminar 69/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 9079615110000523000013/2025-13

2. Descrição da necessidade

Promover a capacitação e treinamento das funcionárias e da conselheira relacionada na tabela abaixo, inscrevendo-as no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, com carga horária de 20 horas, que será realizado nos dias 3 a 5 de novembro de 2025, em modalidade presencial, no Hotel Nacional Inn São Paulo – Jaraguá, localizado na Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo - SP, 01050-000.

Nº	Nome	Função	Lotação
1	Aline Damasceno Arruda	Encarregada de Ouvidoria	Direx
2	Vanessa de Souza dos Santos	Encarregada de Ouvidoria Substituta	Direx
3	Genaina Gama Lopes	Conselheira Efetiva/Ouvidora	-

Este investimento no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores trará benefícios significativos e duradouros para as funcionárias, para a conselheira e, conseqüentemente, para o Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro (CRCRJ). A capacitação permite o fortalecimento institucional da Ouvidoria, bem como a capacitação técnica e estratégica de suas representantes. Além disso, o congresso reúne especialistas, profissionais e gestores de ouvidorias públicas e privadas de todo o país, oferecendo um espaço qualificado para a troca de experiências, atualização normativa, debate de boas práticas, além da apresentação de inovações e desafios contemporâneos da atividade de ouvidoria.

As funcionárias e a conselheira acima mencionadas atuam no Setor de Ouvidoria do CRCRJ e, tendo em vista que a atuação da Ouvidoria demanda constante atualização, capacitação e articulação com as diretrizes nacionais, a participação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores contribuirá significativamente para o aprimoramento das atividades desenvolvidas, impactando positivamente na qualidade do serviço prestado à população.

Um dos pontos mais relevantes é o aprofundamento em temas estratégicos, como uso de tecnologia e dados no atendimento ao cidadão, cibersegurança e personalização do atendimento, avaliação de indicadores de desempenho e satisfação, governança, transparência e prevenção de crises. Durante o

treinamento, os participantes terão acesso a ferramentas que possibilitam o desenvolvimento de soluções inovadoras, com foco na melhoria do atendimento ao cidadão, no aperfeiçoamento dos processos internos e na resolução de demandas de forma mais célere e eficaz.

Cumprе destacar que a capacitação está alinhada ao Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs de 2018/2027, conforme os seguintes objetivos estratégicos: 13 – Atrair e reter talentos e 14 – Influenciar a formação das competências e das habilidades dos profissionais, fomentar programas de educação continuada e fortalecer conhecimentos técnicos e habilidade pessoais dos conselheiros e funcionários do Sistema CFC/CRCs.

Para o CRCRJ atingir suas metas e políticas estabelecidas, e alcançar o desejado grau de eficiência e eficácia dos sistemas operacionais, é muito importante que tenha e mantenha um quadro de funcionários com pessoas treinadas, qualificadas e motivadas, para que a eficiência dos sistemas não seja comprometida.

O conteúdo programático do congresso, constante na programação (Anexo I), foi analisado pela Ouvidora e pela Encarregada de Ouvidoria, que consideram relevante o conteúdo do curso, a complexidade dos temas a serem abordados, a metodologia utilizada e a carga horária suficiente para tratar sobre os assuntos abordados, assegurando a aquisição dos conhecimentos para sua aplicação prática.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria Superintendente Executiva	Damiana Lopes Delega Montyjo

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Da proposta:

Item	Descrição	Catser	Quantidade (inscrições)	Valor unitário
1	Inscrição no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores - 3º Lote (associados)	25232	03	R\$ 1.600,00

A empresa contratada deverá:

Realizar o congresso de acordo com a programação, onde obrigatoriamente deverá constar o conteúdo programático, datas e o valor cobrado;

Disponibilizar palestrantes, com comprovada qualificação técnica, conhecimento e domínio do assunto a ser abordado;

Responsabilizar-se pelas despesas com palestrantes com relação a honorários, estadias, diárias, alimentação, transportes, deslocamentos, taxas, impostos e outras despesas inerentes necessárias a assegurar a excelência na execução da prestação de serviços;

Responder por todos os encargos tributários, sociais e previdenciários incidentes sobre os valores contratados e decorrentes dos serviços prestados.

5. Levantamento de Mercado

Após levantamento de mercado, foram identificadas diversas formas de capacitação, como a inscrição em demais congressos, cursos presenciais e/ou cursos EAD.

No entanto, o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, se propõe a trazer temas ministrados por instituição de reconhecimento nacional e que contará com a participação de profissionais renomados. O conteúdo do congresso combina palestras inspiradoras e mesas-redondas provocadoras, além de oficinas temáticas, conforme a programação (Anexo I).

A Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, CNPJ 00.656.809/0001-76, que é a realizadora /promotora do congresso, é uma entidade sem fins lucrativos, com atuação nacional como um núcleo de apoio aos ouvidores, promove a criação e o aperfeiçoamento de ouvidorias em diferentes setores - públicos e privados. Além de fomentar a constante capacitação dos profissionais, atuando há mais de 30 anos no mercado, promovendo eventos, seminários e congressos nacionais - incluindo o tradicional Congresso Brasileiro de Ouvidores - que reúnem experiências, tendências e práticas inovadoras para aprimorar o instituto da Ouvidoria.

6. Descrição da solução como um todo

Trata-se da participação de 2 (duas) funcionárias e 1 (uma) conselheira no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, com carga horária de 20h, que será realizado nos dias 3 a 5 de novembro de 2025, em modalidade presencial, no Hotel Nacional Inn São Paulo – Jaraguá, localizado na Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo - SP, 01050-000.

O investimento para a contratação contempla a participação presencial nos três dias do evento, incluindo o jantar de confraternização, palestras e oficinas. O valor também inclui o material a ser distribuído, almoços e *coffee breaks* nos dias 3, 4 e 5 de novembro de 2025. Os participantes também terão acesso virtual, posteriormente, às gravações das palestras e oficinas.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Serão contratadas três inscrições.

As participantes do congresso, conforme disposto no item 2 do Estudo Técnico Preliminar, desenvolvem suas atividades no Setor de Ouvidoria - SETOV, setor da Direção Executiva do CRCRJ.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 4.800,00

O valor total da presente contratação é de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais).

O valor de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais) por inscrição é o preço padronizado do 3º lote para todos os interessados em participar, conforme informação obtida na proposta comercial do evento (Anexo I), contudo tendo em vista que o CRCRJ realizará 3 inscrições, foi concedido um desconto reduzindo o valor das inscrições para R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), conforme proposta anexa.

A contratação encontra fundamentação legal na Instrução Normativa nº 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, nos termos do disposto no § 1º do art. 23 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Para fins de justificativa de preços, a associação apresentou notas de empenhos e notas fiscais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, conforme tabela abaixo:

Documento	Tomador do Serviço	Qtd. De inscrições	Valor unitário	Valor Total
Proposta	CRCRJ	3	R\$ 1.600,00	R\$ 4.800,00
Nota fiscal 4176	Fundação Geraldo Corrêa	1	R\$ 1.680,00	R\$ 1.680,00
Nota fiscal 4180	Santa Casa de Misericórdia de Maceió	1	R\$ 1.680,00	R\$ 1.680,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

De acordo com a Lei nº 14.133/2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública, a inexigibilidade de licitação é uma modalidade prevista no Art. 74, que ocorre quando há inviabilidade de competição. Neste caso, não se aplica o princípio do parcelamento do objeto, visto que a contratação é inscrição para participação em um evento.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Há previsão para a participação neste evento no Plano Anual de Contratações de 2025, itens 48 e 124, e disponibilidade orçamentária no projeto 5028, subprojeto 913 - conta contábil 6.3.1.3.02.01.011 (seleção, treinamento e org/aplicação de exames) e no projeto 3007, subprojeto 915 - conta contábil 6.3.1.3.02.01.047 (inscrições).

A participação no evento também atende a uma demanda constante na Resolução CFC nº 1543/18, que aprova o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs 2018/2027, no tocante às diretrizes: “13 – Atrair e reter talentos” e “14 – (...) e fortalecer conhecimentos técnicos e habilidades pessoais dos conselheiros e funcionários do Sistema CFC/CRCs”.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da participação de 2 (duas) funcionárias e 1 (uma conselheira) do Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro, no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores visa alcançar os seguintes resultados:

- Cumprir com o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs 2018/2027 no tocante às diretrizes: “13 – Atrair e reter talentos” e “14 – (...) e fortalecer conhecimentos técnicos e habilidades pessoais dos conselheiros e funcionários do Sistema CFC/CRCs”

- Capacitar os funcionários para que adquiram conhecimento para sua aplicação prática, garantindo maior confiabilidade, segurança e profundidade das atividades desempenhadas;
- Manter quadro de funcionários capacitados, treinados e atualizados sobre conhecimentos especializados sobre as práticas, regulamentações e tendências atuais relacionadas à ouvidoria. Isso permitirá que eles apliquem esse conhecimento em suas atividades diárias, melhorando sua eficácia e eficiência na condução de processos.
- Aprimoramento e melhora dos processos de Ouvidoria do CRCRJ, com a adoção de melhores práticas, a implementação de novas abordagens e o uso de tecnologias inovadoras.
- Oportunizar o aprendizado, reciclagem e troca de experiência e networking com colaboradores das demais entidades e órgãos públicos.

Por fim, espera-se um aumento da eficiência e a implementação de boas práticas e inovações que tornem os serviços da ouvidoria mais eficazes, acessíveis e responsivos no âmbito do CRCRJ.

13. Providências a serem Adotadas

Por ser tratar de participação de funcionárias e conselheira em um evento externo, em um outro estado, deverão ser providenciadas passagens aéreas de ida e volta e concessão de diárias, conforme disposto nas normas internas do CRCRJ.

14. Possíveis Impactos Ambientais

A presente contratação refere-se à inscrição em evento, caracterizando-se como serviço de natureza intelectual e imaterial. Por essa razão, não há geração de resíduos, consumo significativo de recursos naturais ou necessidade de logística reversa, tampouco impactos ambientais relevantes associados à sua execução. Assim, os requisitos deste item não se aplicam ao objeto em questão.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

O embasamento legal adequado para a contratação de serviços de capacitação, qualificação e suporte com informações e conhecimento é a inexigibilidade de licitação, com base no art. 74, inciso III, letra f, da Lei nº 14.133 /2021.

Não é possível a realização de uma licitação para a contratação desse tipo de serviço porque não há meios de se estabelecer critérios objetivos para a escolha da empresa a ser contratada, o que torna impossível a realização da licitação e determina a inexigibilidade como fundamento adequado para a contratação.

Serviços que envolvem intelectualidade são atividades que envolvem serviço técnico profissional especializado. A execução do serviço, de um modo geral, requer necessariamente o emprego de intelectualidade. E essa intelectualidade, que é o núcleo da prestação do serviço, é elemento subjetivo, vale dizer, não há como comparar o intelecto. Portanto, não há como licitar e contratar pelo menor preço a concepção e execução dessa espécie de serviço.

A licitação pressupõe que é possível colocar par a par o mesmo objeto, comparar várias propostas, igualá-las e escolher a que oferece o menor preço. No máximo, é possível estabelecer alguns critérios de técnica (que devem ser objetivos) e tais critérios devem ser capazes de objetivamente desigualar algumas propostas, destacando as que oferecem uma técnica melhor. Mas o critério de julgamento que envolve técnica, deve estabelecer critérios objetivos para desigualar as melhores propostas. Intelecto não pode ser avaliado por critérios objetivos.

Assim, quando se contrata conhecimento técnico, em razão da natureza desses serviços – absolutamente subjetiva – a competição é inviável e o meio adequado de contratação é a inexigibilidade de licitação. Não há meios de se

mensurar, através de um processo essencialmente objetivo – como é a licitação – propostas cuja essência é subjetiva (serviços de natureza intelectual).

Ao realizar uma licitação para esse tipo de objeto, o procedimento de seleção objetiva (licitação) acaba sendo meramente pro forma e não cumpre com o objetivo de selecionar a melhor proposta, a mais vantajosa. Vale dizer, usar o procedimento equivocado – a licitação – fere a eficiência e a economicidade da contratação, porque não está a se preservar a melhor contratação, mas sim a mais barata (que não necessariamente vai refletir na melhor solução, porque a licitação não garante parâmetros objetivos para essa assertividade).

Claramente estamos diante de um serviço cujas principais características são subjetivas: a intelectualidade. O serviço depende necessariamente de uma atuação cujos elementos que configuram o serviço são subjetivos. E a avaliação desses serviços também é subjetiva (por parte do servidor que escolhe a melhor proposta). Mas a legislação traz meios para qualificar essa subjetividade na escolha e trazer maior segurança para a decisão. Ela elenca alguns elementos para que o gestor avalie, com segurança, se está diante de uma hipótese de inexigibilidade de licitação.

Veja-se o que dispõe o art. 74, inciso III, da Lei nº 14.133/2021:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial: (...)

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;

Vale dizer, os elementos que devem estar presentes para preservar a legalidade de uma contratação cuja essência é subjetiva, embasada no inciso III do art. 74, da Lei nº 14.133/2021, são, basicamente: (i) os serviços devem ser técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual e (ii) o profissional ou a empresa deve ser notoriamente especializado.

I. serviço técnico

Os serviços ofertados pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, como cursos, congressos, seminários e programas de capacitação, consistem em soluções técnico-profissionais especializadas, voltadas ao aprimoramento de servidores públicos que atuam nas áreas de ouvidoria, escuta ativa, transparência, controle social e gestão pública. Esses serviços reúnem:

(i) conhecimentos teóricos e práticos consolidados ao longo de décadas de atuação da entidade; (ii) conteúdo técnico atualizado, produzido por especialistas com ampla experiência na área; (iii) materiais didáticos de alto nível, fruto de estudos, pesquisas e práticas consolidadas; e (iv) metodologia própria de ensino, voltada à realidade da administração pública. Dessa forma, é inequívoco que os serviços oferecidos pela ABO são técnicos profissionais especializados, de natureza predominantemente intelectual, demandando atuação altamente qualificada e singular de profissionais reconhecidos no campo da ouvidoria e gestão pública.

II. A empresa contratada deve ser notoriamente especializada

Considerando que a contratação de serviços de natureza intelectual e especializada não pode ser feita por critérios meramente objetivos, é indispensável que a entidade contratada possua notória especialização, capaz de garantir a confiança da Administração quanto à qualidade da execução do serviço. A Associação Brasileira de Ouvidores – ABO é uma entidade de referência nacional, com ampla atuação no fomento à cultura da escuta, na capacitação de profissionais da área e na disseminação de boas práticas em ouvidoria, sendo reconhecida por sua trajetória institucional, seu corpo docente qualificado e sua produção técnica relevante.

A ABO já promoveu inúmeros eventos de grande repercussão nacional e é amplamente reconhecida como autoridade técnica no tema, reunindo em sua equipe especialistas com profundo conhecimento prático e teórico. Além disso, os eventos promovidos pela entidade proporcionam importante oportunidade de networking entre profissionais da administração pública, o que amplia os ganhos institucionais da capacitação e fortalece as políticas de participação e transparência.

Assim, por todo o exposto, o meio adequado de contratação da capacitação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores sobre "A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e

inovação, para atender os desafios da sociedade" por meio da Associação Brasileira de Ouvidores, CNPJ 00.656.809/0001-76 é a inexigibilidade de licitação, especificamente com base no art. 74, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, pois no caso estão presentes todos os requisitos exigidos pelo dispositivo legal, razão pela qual atestamos a sua natureza predominantemente intelectual, essencial e reconhecidamente adequada a plena satisfação do objeto a ser contrato. Uma vez que há previsão no PCA e previsão orçamentária suficiente, que a documentação de habilitação foi apresentada regular e que não há fatores impeditivos, declaro a contratação viável por inexigibilidade de licitação da Associação Brasileira de Ouvidores, CNPJ 00.656.809/0001-76, no valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil, e oitocentos reais).

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

ALINE DAMASCENO ARRUDA

Analista Administrativo



Assinou eletronicamente em 10/09/2025 às 13:53:49.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - PROGRAMAÇÃO_XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES.pdf (305.54 KB)



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

PROGRAMAÇÃO DO XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

São Paulo – 03, 04 e 5 de novembro de 2025

Local: Hotel Nacional Inn Jaraguá

Endereço: Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo – SP

Tema – “A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

Dia 03/11/2025

Coquetel de Confraternização e Celebração dos 30 anos da ABO

19h30 – Recepção dos congressistas e convidados acompanhantes

20h30 - Apresentação musical: Rita Lee Cover Oficial e Banda Rock’nboles

22h30 – Término

Local: Hotel Nacional Inn Jaraguá

Endereço: Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo – SP

Obs.: Convidados acompanhantes dos congressistas poderão participar do jantar mediante adesão (R\$ 200,00 - valor por pessoa, até o dia 20/10/2025)

Dia 04/11/2025

8h – Recepção e entrega de material

9h – Mesa de Abertura: autoridades locais, membros da ABO Nacional e da ABO SP.

9h30 às 11h – Conferência de Abertura

“Ética, Pessoas e Instituições: como a escuta pode auxiliar na evolução da sociedade“

11h– Coffee break

11h20 à 12h30 - Mesa redonda

“As exigências da cidadania nas relações de consumo e o uso da tecnologia responsável e eficaz: limites e possibilidades”

12h30 às 14h00 – Almoço

14h00 às 17h00 - Oficinas temáticas

1 - A Ouvidoria nos três níveis governamentais: como é possível avançar com foco nas melhorias do cotidiano do cidadão

2 - Atualidade das Ouvidorias privadas: da reclamação à solução, transformando dados em ações e atendendo as expectativas do cliente



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

- 3 - A tecnologia e os direitos de cidadão: cibersegurança e personalização do atendimento para estabelecer um ambiente confiável na esfera digital**
- 4 - Análise de indicadores e requisitos essenciais às boas práticas em Ouvidoria: níveis de acreditação, qualidade e satisfação – metodologias e processos**
- 5 - Ouvidorias como guardiãs da reputação organizacional “- estratégias para prevenir crises, promovendo a transparência e a integridade.**
- 6 - Ouvidorias e o fortalecimento da governança no setor público – colaborando com o aperfeiçoamento das práticas públicas e com a inibição de atos irregulares**

15h30 - Coffee break

16h00 às 17h00 - Círculo de diálogo com os participantes inscritos nas oficinas: intercâmbio de experiências e elaboração do relatório contendo discussões e conclusões

17h00 às 18h00 - Visitação à Sessão de Pôsteres – apresentação dos expositores à Comissão Científica e demais interessados

18h00 – Término dos trabalhos

Dia 05/11/2025

9h00 às 10h30 – Mesa Redonda

“Liderança como agente de transformação : como a inspiração e o propósito podem moldar o futuro das Ouvidorias no atendimento do cidadão”

10h30 - Coffee break

11h00 às 12h30 – Palestra

"A Ouvidoria Brasileira e seu abrangente escopo de atuação: análise sobre a trajetória e as conquistas, as lições do passado e as perspectivas para o amanhã"

12h30 às 14h00 Almoço

14h00 às 15h30 – Plenária com considerações e registros das oficinas apresentadas

15h30 às 16h30 – Assembleia Ordinária da ABO

- Apresentação das atividades da gestão em 2025
- Eleição da nova Diretoria - Biênio 2026-2027
- Considerações finais

16h30 – Término

Carga horária: 20 horas



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

Ouvidor do Evento: Cláudio Augusto Montoro Puglisi

Obs.: O programa do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman está em fase de finalização, e poderá sofrer alterações. Em breve o mesmo será atualizado com os nomes dos palestrantes, moderadores, mediadores, expositores, coordenadores e relatores.