



ESTADO DO ACRE
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

RUA BENJAMIN CONSTANT, N 946, Próximo a Escola José Rodrigues Leite - Bairro CENTRO, Rio Branco/AC, CEP 69900-062
- <http://www.sefaz.acre.gov.br/>

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA (DFD) Nº 25/2024/SEFAZ - OUVID

Processo nº 0715.012456.00090/2024-61

1. INTRODUÇÃO

1.1. Em conformidade com o art. 73 do Decreto Estadual nº 11.363, de 22 de novembro de 2023, que regulamenta a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Estado do Acre, a fase de Planejamento da Contratação terá início com o recebimento do Documento de Formalização da Demanda, que evidenciará e detalhará a necessidade administrativa do objeto a ser contratado, devendo contemplar os seguintes requisitos:

2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

- 2.1. Área Requisitante: Ouvidoria
2.2. Responsável pela demanda: **Jhonatan Borges de Souza**
2.3. Cargo/Função: **Ouvidor**
2.4. E-mail: **ouvid.sefaz@ac.gov.br**

3. INDICAÇÃO DO BEM OU SERVIÇO QUE SE PRETENDE CONTRATAR

- 3.1. O serviço contratado será conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Aquisição de inscrição para participação no XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES - Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade” , a ser realizado de forma presencial, no período de 2 a 4 de setembro de 2024, com carga horária de 20 (vinte) horas, na Cidade do Rio de Janeiro/RJ.	1 Um	R\$ 1.620,00 (um mil seiscentos e vinte reais)	R\$ 1.620,00 (um mil seiscentos e vinte reais)

4. JUSTIFICATIVA SIMPLIFICADA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A Ouvidoria da SEFAZ é um mecanismo importante para garantir que os serviços públicos sejam prestados de forma eficiente, transparente e em conformidade com os direitos dos cidadãos. Ela fortalece a participação popular na gestão pública e contribui para a construção de uma administração mais justa e responsável.

4.2. Nesse contexto, a ouvidoria funciona como ponte entre o cidadão e a administração pública, facilitando o acesso do usuário aos serviços, bem como o exercício dos seus direitos e deveres. Ela recebe diversas manifestações, tais como reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedidos de informação e demais questionamentos relacionados aos serviços públicos.

4.3. Além disso, ela também tem o papel de monitorar as ações e serviços da instituição, apresentando recomendações e contribuindo para o aprimoramento dos processos e a qualidade do atendimento ao cidadão.

4.4. A participação no **XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES** é de extrema importância para aprimorar os conhecimentos e habilidades necessárias para exercer essa função de Ouvidor de forma eficiente e eficaz.

4.5. O congresso oferece a oportunidade de aprender com especialistas da área, compartilhar experiências com outros profissionais e atualizar-se sobre as últimas tendências e melhores práticas em ouvidoria. Além disso, ampliar a rede de contatos e estabelecer parcerias que podem ser valiosas para o desenvolvimento da ouvidoria.

4.6. Por fim, a participação no referido evento é crucial na busca por soluções eficientes e inovadoras na área de ouvidoria que possam contribuir para elevar continuamente os padrões de eficiência, transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas pela SEFAZ.

5. ALINHAMENTO COM O PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL -PCA

5.1. A contratação pretendida está prevista no item 3.4 (Serviço não continuado) do Plano de Contratação Anual - PCA/2024 - da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ.

5.2. A data pretendida para contratação é de até 01 de maio de 2024.

Jhonatan Borges de Souza

Ouvidor SEFAZ

Portaria nº 345/2023/SEFAZ



Documento assinado eletronicamente por **JHONATAN BORGES DE SOUZA, Ouvidor(a)**, em 02/08/2024, às 16:44, conforme horário oficial do Acre, com fundamento no art. 11, § 3º, da [Instrução Normativa Conjunta SGA/CGE nº 001, de 22 de fevereiro de 2018](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.sei.ac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0011933353** e o código CRC **DA04B024**.