

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - DFD

Departamento requisitante:	Secretaria Geral
<p>Objeto de Contratação:</p> <p>(resumir o objeto da solicitação. Ex. Compra de Cadeira, aquisição de curso, material de escritório, material gráfico)</p>	<p>Contratação da empresa INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO PUBLICO PLENUM BRASIL LTDA (21.650.715/0001-60), para inscrição de servidor da Câmara Municipal de Chapecó no curso “Ouvidoria Municipal: Implantação, Funcionamento e Atendimento ao Cidadão - 26 e 27 de Agosto de 2025”, a ser realizado na modalidade online (Ao Vivo).</p>
<p>Especificação dos itens/objetos da contratação:</p> <p>(especificar quais itens ou objeto se pretende adquirir. Ex. 5 unidades de cadeira, 10 unidades de curso, 1 un instalação de ar condicionado; especificar caso pretendam aquisição de marca/modelo específico)</p>	<p>Contratação de 01 inscrição para o curso Ouvidoria Municipal: Implantação, Funcionamento e Atendimento ao Cidadão - 26 e 27 de Agosto de 2025, a ser realizado na modalidade online (Ao Vivo).</p> <p>Assuntos tratados no curso:</p> <p>Programação:</p> <p>Dia 26/08 - Terça-feira, de 08:30 às 12:00hrs</p> <p>Módulo I - Conhecendo a Ouvidoria Pública:</p> <p>introdução e fundamentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria pública 2. Contexto das ouvidorias no Brasil 3. Ouvidoria e Democracia: participação e controle social 4. Fundamento legal 5. Competências e atribuições da Ouvidoria Pública 6. Usuário do serviço público: direitos e deveres 7. Carta de Serviços 8. Papel da Ouvidoria Pública na Governança de Serviços. <p>Dia 26/08 - Terça-feira, de 13:00 às 17:30hrs</p> <p>Módulo II - Estrutura e Manifestações de Ouvidoria Pública</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrutura normativa da Ouvidoria Pública

2. Agentes da equipe de Ouvidoria
3. Canais de Atendimento
4. Atendimento ao cidadão
5. Espécies de Manifestações de Ouvidoria
6. Tratamento das manifestações:
procedimentos e prazos
7. Tratamento das denúncias e proteção ao denunciante
8. Métodos alternativos de resolução pacífica de conflitos
9. Resposta ao usuário de serviço público.

Dia 27/08 - Quarta-feira de 08:00 às 12:00hrs

Módulo III - Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão governamental

1. Ouvidoria e publicidade dos dados
2. Sistemas informatizados de ouvidoria pública
3. Tomada de decisão: relatórios gerenciais e indicadores de desempenho
4. Automatização de processos
5. Avaliação contínua da qualidade dos serviços públicos
6. Avaliação contínua da qualidade dos serviços de Ouvidoria Pública
7. Feedback e aprimoramento dos processos

Encerramento - 12:00.

Total carga horária: 12 horas de aula.

Incluso:

- Material Didático;

-Tire suas Dúvidas Plataforma de interação simultânea entre professor e aluno.

-Pós Curso Aulas disponíveis por 30 dias após a

	<p>realização do curso.</p> <p>- Certificado de Conclusão A partir do cumprimento de 75% da programação obrigatória.</p> <p>Palestrante: Tiago Melgaço</p> <p>Mestre em Ciências Jurídico-Políticas (Universidade de Lisboa). MBA em Direito Tributário (FGV). Consultor e Advogado com sólida experiência em Direito e Administração Pública. Há mais de uma década ocupando diversos cargos de gestão no Governo do Estado de Minas Gerais, incluído a Ouvidoria Pública.</p>
<p>Justificativa da necessidade da contratação:</p> <p>(resumir a necessidade do objeto/serviço, sua finalidade e destinação; informar caso seja contratação para algum programa específico, ex. amigo da escola, cinema na câmara, escola do legislativo, procuradoria da mulher)</p>	<p>Conforme a Portaria Nº 64/2025, de 22 de abril de 2025, que designou o servidor Lucas Antonio Alves Paz Moro, para exercer a função de Ouvidor da Câmara Municipal de Chapecó, se faz necessário a contratação de um treinamento adequado e qualificado sobre as atividades de Ouvidoria, desde sua implantação até o atendimento ao cidadão, resultando em uma prestação de serviços mais qualificada e assertiva frente às demandas dos usuários.</p>
<p>Justificativa da escolha do fornecedor:</p> <p>(realizar o preenchimento caso tenha ocorrido pelo setor requisitante, prévia pesquisa de mercado, com a definição do fornecedor a ser contratado)</p>	<p>1º: Serviço técnico de natureza predominantemente intelectual: o serviço de treinamento e desenvolvimento de pessoas, mesmo em suas diversas formas, meios, metodologias, material-didático, o fator preponderante para o resultado pretendido segue sendo a intervenção humana, a atuação personalíssima do docente, professor, palestrante, que permite a execução do serviço. Desse modo, o objeto em questão se enquadra como serviço de natureza intelectual.</p> <p>2º: Inviabilidade de competição: como mencionado anteriormente, a intervenção humana sendo fator preponderante na realização do objeto, diante da singularidade de tal contratação, onde mesmo se estivéssemos diante de vários cursos com o mesmo conteúdo ou carga horária, cada um seria único por si só, sendo impossível estabelecer critérios objetivos para uma possível comparação entre as opções disponíveis, bem como o próprio resultado da execução do objeto (curso) é de certa forma imprevisível. Assim fica evidenciado que o objeto não se trata de algo licitável.</p> <p>3º: Escolha empresa/profissional de notória especialização: a escolha se deu devido à singularidade do objeto contratado e à inviabilidade de competição por se tratar de treinamento a ser realizado por empresa/profissional com notória especialização.</p>

	<p>A notória especialização do contratado pode ser verificada através do histórico de capacitações, congressos, seminários, assessoria para órgãos públicos que a empresa já realiza, conforme consulta na sua página oficial: https://plenumbrasil.com.br/.</p> <p>Trata-se de uma empresa com mais de 10 anos de atuação, mais de 1.000 capacitações realizadas e 30.000 gestores capacitados.</p> <p>Conforme pesquisa realizada, verifica-se que o fornecedor é recorrentemente contratado por outros órgãos públicos, para treinamento e assessoria em diversas áreas da administração pública, assim entende-se que o contratado é reconhecidamente adequado à satisfação do objeto.</p>
<p>Justificativa do valor da contratação:</p> <p>(realizar o preenchimento caso tenha ocorrido pelo setor requisitante prévia pesquisa de mercado, com a definição do valor do objeto, itens)</p>	<p>Para a presente capacitação foi proposto o valor de R\$ 1.390,00 (Um mil, trezentos e noventa reais), para uma carga horária de 12 horas. Importante destacar que no valor proposto estão incluídos todos os custos e tributos incidentes.</p> <p>Foi solicitado ao fornecedor cópias de notas fiscais emitidas de outros treinamentos similares, que anexamos ao processo.</p> <p>Assim verificou-se que o valor proposto está de acordo com treinamentos similares já realizados pela empresa.</p>
<p>Previsão de datas</p> <p>(incluir data/tempo para início, urgência da contratação)</p>	<p>O Curso será realizado nos dias 26 e 27 de agosto de 2025. Horários:</p> <p>Dia 26/08 - Terça-feira, de 08:30 às 12:00hrs</p> <p>Dia 26/08 - Terça-feira, de 13:00 às 17:30hrs</p> <p>Dia 27/08 - Quarta-feira de 08:00 às 12:00hrs</p>
<p>Previsão no Plano de Contratações Anual</p>	<p>O objeto desta contratação consta no Plano de Contratações Anual, item 2 – Serviços de assessoria técnica, consultiva e de treinamentos.</p>
<p>Observações Gerais</p> <p>(incluir observações/apontamos para auxiliar na contratação do objeto ou outras informações importantes para a contratação da demanda)</p>	



Chapecó-SC, data da assinatura digital.

Servidor: Nádia C. Girardi Mattos

Cargo/Função: Secretário(a)-Geral da Câmara de Vereadores de Chapecó-SC.