



1. DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Órgão: CÂMARA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM-ES
Setor requisitante (Unidade/Setor/Departamento): DIRETORIA GERAL
Responsável pela Demanda: Cid Alencar Fassarela de Souza Matrícula: 797
E-mail: diretoria@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br Telefone: (28) 3526-5610
1. Objeto: 04 Inscrições no curso TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Avaliação de Portais da Transparência Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário
2. Justificativa da necessidade da contratação <p>Com a finalidade de capacitar os servidores que lidam com a alimentação, operação e controle dos portais da transparência, no atendimento as obrigações legais, de maneira de ofertar a plena consulta por parte da sociedade, de forma clara, completa e eficiente, necessário é capacita-los tecnicamente.</p> <p>A transparência pública é fundamental para uma sociedade saudável e uma governança eficiente, conforme justificativas abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fortalecimento da Democracia:<ul style="list-style-type: none">- A transparência permite que os cidadãos tenham acesso a informações sobre a atuação do governo, possibilitando uma participação mais ativa e informada na tomada de decisões.2. Combate à Corrupção:<ul style="list-style-type: none">- A divulgação transparente de dados e processos dificulta práticas corruptas, pois torna as ações do governo mais visíveis e sujeitas a escrutínio público.3. Eficiência na Gestão Pública:<ul style="list-style-type: none">- A transparência facilita a identificação de ineficiências e desperdícios, permitindo que recursos sejam alocados de forma mais eficaz.4. Confiança da Sociedade:<ul style="list-style-type: none">- Governos transparentes ganham a confiança dos cidadãos, fortalecendo os laços entre a administração

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



pública e a população.

5. Monitoramento e Controle Social:

- Acesso a informações sobre gastos, contratos, licitações e políticas públicas permite que a sociedade fiscalize e cobre responsabilidade dos gestores.

3. Descrições e quantidades

Item	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	MARCA (SE APLICÁVEL)	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	04 Inscrições no curso TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Avaliação de Portais da Transparência Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário. Servidores: 01 - Ozani Gomes de Matos 02 - Rosa de Lima Cansoli Hemerly 03 - Aline Favero Felipe 04 - Gilziane Faria Fonseca Martins Correa	-----	SERVIÇO	1

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



4. Observações gerais

4.1. Prazo de Entrega/ Execução: 23 e 24 de julho de 2024.

4.2. Local e horário da Entrega/Execução: Auditório do Alameda Vitória Hotel Av. Dante Micheline, 585 • Jardim da Penha/Praia de Camburi • Vitória • ES

4.3. Unidade e servidor responsável para esclarecimentos: Diretoria Geral da Câmara Municipal de Cachoeiro de Itapemirim-ES, Servidor Cid Alencar Fassarella de Souza.

4.4. Prazo para pagamento: Até 30 dias após a apresentação da nota fiscal correspondente.

Cachoeiro de Itapemirim-ES

Responsável pela Formalização da Demanda

(Nome, matrícula e assinatura)

Em conformidade com a legislação que rege o tema, encaminhe-se à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.

OBSERVAÇÕES:

Este documento requer assinatura da Autoridade da Área Requisitante.

(Nome, matrícula e assinatura)

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Com a finalidade de capacitar os servidores que lidam com a alimentação, operação e controle dos portais da transparência, no atendimento as obrigações legais, de maneira de ofertar a plena consulta por parte da sociedade, de forma clara, completa e eficiente, necessário é capacita-los tecnicamente.

A transparência pública é fundamental para uma sociedade saudável e uma governança eficiente, conforme justificativas abaixo:

1. Fortalecimento da Democracia:

- A transparência permite que os cidadãos tenham acesso a informações sobre a atuação do governo, possibilitando uma participação mais ativa e informada na tomada de decisões.

2. Combate à Corrupção:

- A divulgação transparente de dados e processos dificulta práticas corruptas, pois torna as ações do governo mais visíveis e sujeitas a escrutínio público.

3. Eficiência na Gestão Pública:

- A transparência facilita a identificação de ineficiências e desperdícios, permitindo que recursos sejam alocados de forma mais eficaz.

4. Confiança da Sociedade:

- Governos transparentes ganham a confiança dos cidadãos, fortalecendo os laços entre a administração pública e a população.

5. Monitoramento e Controle Social:

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara	Processo Legislativo	Transparência
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/
	Autenticar documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade com o ícone de autenticação em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade	Autenticar documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade com o ícone de autenticação em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade
	Chave de acesso: 20031003403500380032009A008000	Chave de acesso: 20031003403500380032009A008000
	Brasão de Armas do Brasil	Brasão de Armas do Brasil
	Lei nº 13.466/2017	Lei nº 13.466/2017



- Acesso a informações sobre gastos, contratos, licitações e políticas públicas permite que a sociedade fiscalize e cobre responsabilidade dos gestores.

2 – PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações, conforme publicado no PNCP

[Portal Nacional de Contratações Públicas \(pncp.gov.br\)](http://portal.nacionaldecontratacoes.gov.br)

3 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A empresa deve ser do ramo de atividade relacionada ao objeto, que estejam em plena regularidade fiscal, que possua profissionais capacitados a ministrarem o conteúdo proposto.

O conteúdo pragmático proposto, deve abranger de forma clara e objetiva, através de suporte material didático o entendimento das situações legais pertinentes ao uso e gerenciamento dos portais da transparência.

4 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

04 Inscrições no curso TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Avaliação de Portais da Transparência Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário.

Servidores:

01 - Ozani Gomes de Matos

02 - Rosa de Lima Cansoli

Hemerly

03 - Aline Favero Felipe

04 - Gilziane Faria Fonseca Martins Correa

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



5 – LEVANTAMENTO DE MERCADO

De acordo com a Instrução Normativa nº 65, de 07 de julho de 2021, as quais dispõem 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:

Foram realizadas pesquisas de preços de mercado, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 65, de 07 de julho de 2021, junto a 03 (três) empresas prestadoras de serviço do mesmo ramo da contratação deste objeto, a fim de identificar nestas contratações do melhor preço, bem como a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam às necessidades da Administração.

A empresa que apresentou a proposta inicial da abertura do processo de compra:

FEST - Fundação Espírito-santense de Tecnologia.

CNPJ: 02.980.103/0001-90

6 – ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

Valor (R\$): 7.448,00 (Sete Mil Quatrocentos e Quarenta e Oito Reais)

Obs.: Aplicado desconto promocional de R\$ 150,00 por inscrição da opção C, Resultando conforme demonstrado abaixo:

Valor Individual da Inscrição pela opção C = R\$ 2.012,00
Desconto Promocional = R\$ 150,00

Valor Individual após desconto = R\$ 1.862,00 X 4 Inscr = R\$ 7.448,00

Considerando as notas comprobatórias de valor os preços estão compatíveis com os praticados no mercado.

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas

decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



Contratada dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste em um curso ministrado em 16 horas abordando como descrito no folder, os objetivos gerais e específicos conforme abaixo:

Objetivo Geral:

proporcionar ao aluno a aquisição de conhecimentos básicos sobre Avaliação de Portais da Transparência com base no ITM-e bem como conhecer uma estratégia para o Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário.

Objetivos Específicos:

Ao final do curso, o participante será capaz de:

Indicar a legislação relacionada ao acesso à informação pública, ouvidorias e CDU;

Assimilar os conceitos expressos na metodologia de avaliação da transparência implementada pelo TCE-ES;

Elaborar um plano de ação com vistas a melhorar a avaliação nos rankings da transparência.

Conhecer como funciona uma ouvidoria e o perfil desejável para a função de ouvidor;

Identificar e utilizar ferramentas gerenciais e tecnológicas para gestão de ouvidorias;

Assimilar os conceitos expressos no CDU e como aplicá-los na Carta de Serviços ao Usuário;

Descrever os critérios para a seleção dos serviços públicos que farão parte do portal que abrigará a Carta de Serviços ao Usuário;

Elaborar um plano de ação para a elaboração e gestão de uma Carta de Serviços ao Usuário.

8 – JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara	Processo Legislativo	Transparência
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/
	Autenticar documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade	Autenticar documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade
	com o ícone de documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade	com o ícone de documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade
	assinado digitalmente em 20081003403500380032009A008000	assinado digitalmente em 20081003403500380032009A008000
	Chave Pública Brasileira - LGP-2008/2020.	Chave Pública Brasileira - LGP-2008/2020.





Tendo em vista que a pretensa contratação trata de atendimento solução única e estas já foram atendidas em outras oportunidades por uma única empresa, a opção pelo parcelamento do objeto não se faz necessária, nem pode ser justificado.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Orientação sobre Cumprimento de Obrigações:

A capacitação orienta os servidores sobre as obrigações estabelecidas na Lei de Acesso à Informação (LAI) e outras legislações relacionadas à transparência. Isso inclui a divulgação de informações como notas fiscais eletrônicas de aquisições e sanções administrativas aplicadas.

Harmonização das Obrigações de Transparência:

O objetivo é facilitar o acesso do cidadão às informações nos sites governamentais.

Os servidores aprendem não apenas o que deve ser publicado, mas também como harmonizar essas obrigações para torná-las mais acessíveis.

10 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Não há a necessidade de tomada de providências ou adequações para a solução da prestação de serviço a ser efetivada.

11 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Não se faz necessário proceder a outras contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda, visto que a contratação do serviço atende toda necessidade existente.

12 – IMPACTOS AMBIENTAIS

Não há impactos ambientais.

13 – VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



Esta Diretoria Geral declara viável esta contratação.

Justificativa da Viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo preliminar, bem como nos registros dos contratos anteriores, e considerando a relevância da capacitação dos servidores para atendimento a legislação pertinente, bem como a sociedade como um todo.

Inferre-se, portanto, que esta Diretoria Geral, considera viável a realização de nova contratação.

14. RESPONSÁVEIS

CID ALENCAR FASSARELLA DE SOUZA
Diretor Geral

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



MAPA DE RISCOS

Levantamento de Riscos da Contratação

1. Setor Requisitante: Diretoria Geral

2. Data: 04/07/2024.

3. Descrição do ambiente interno: A Câmara Municipal de Cachoeiro de Itapemirim é representante da Sociedade e, para tal, deve fazê-lo de forma mais eficiente possível na tomada de decisões.

4. Descrição do ambiente externo: A relação desta Casa de Leis em sua representatividade da sociedade, deve proporcionar a ela o acesso claro e de forma fácil, através do portal da transparência, o conhecimento dos atos administrativos e legislativos praticados.

5. Situação da contratação atual, se houver: Não houve esse tipo de contratação para o ano de 2024.

6. Lista de responsáveis pela mitigação dos riscos (contratante ou contratada):

- a) Atraso no início do da formalização do processo de compra (Requisitante);
- b) Atraso na tramitação (Setor de Compras).
- c) Atraso na Disponibilização da Autorização de Fornecimento – AF (Contratante)

7. Valor estimado e centro de custo:

Valor (R\$): 7.448,00 (Sete Mil Quatrocentos e Quarenta e Oito Reais)

Obs.: Aplicado desconto promocional de R\$ 150,00 por inscrição da opção C, Resultando conforme demonstrado abaixo:

Valor Individual da Inscrição pela opção C =	R\$ 2.012,00
Desconto Promocional =	R\$ 150,00
Valor Individual após desconto =	R\$ 1.862,00 X 4 Inscr =
R\$ 7.448,00	

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



8. Objeto a ser contratado:

04 Inscrições no curso TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Avaliação de Portais da Transparência Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário.

9. Riscos previamente mapeados:

Atraso no início do da formalização do processo de compra, Atraso na tramitação e Atraso na Disponibilização da Autorização de Fornecimento – AF (Contratante)

10. Descrição de riscos:

- a) Atraso no início do da formalização do processo de compra (Requisitante); Demora do setor requisitante na formalização correta da demanda.
- b) Atraso na tramitação (Setor de Compras), atraso injustificável na tramitação das ações necessárias a conclusão do processo.
- c) Atraso na Disponibilização da Autorização de Fornecimento – AF (Contratante) – Atraso na finalização dos tramites, que pode acarretar perda do prazo de vencimento dos documentos a serem pagos.

11. Probabilidade e impacto dos riscos:

Risco mapeado	Probabilidade (%):	Impacto (Peso de 1 a 5)
Atraso no início do da formalização do processo de compra	Muito baixa - Até 10%	1
Atraso na tramitação	Muito baixa - Até 10%	1
Atraso na Disponibilização da Autorização de		

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



Fornecimento – AF (Contratante)	Muito baixa - Até 10%	1	
Tabela de Referência – Probabilidade:			
Aspectos avaliativos:	Frequência observada/esperada:	Referência (%):	Peso:
Evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais.	Muito baixa	Até 10%	1
Evento pode ocorrer em algum momento.	Baixa	De 10% a 30%	2
Evento deve ocorrer em algum momento:	Média	De 30% a 50%	3
Evento provavelmente ocorra na maioria das circunstâncias.	Alta	De 50% a 90%	4
Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias.	Muita Alta	Acima de 90%	5
12. Ações de mitigação:			
<ul style="list-style-type: none">- Processo de contratação iniciado a partir da descoberta do problema- Exigir celeridade na fase de tramitação do processo.- Acompanhar constantemente os prazos da tramitação, a fim de evitar a perda de prazo de vencimento dos documentos			
Assinatura do responsável pela elaboração:			

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



Câmara Municipal

de Cachoeiro de Itapemirim

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro
Cachoeiro de Itapemirim/ES
CEP: 29300-170
Contato: +55 28 3526-5622
e-mail: presidenciacmci@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara	Processo Legislativo	Transparência
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/
	Autenticar documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade com o ícone de documento em https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade assinado digitalmente em 20081003403500380032009A008900. Documento assinado digitalmente em Nome da República Brasileira - LCP-8063/2020.	



TERMO DE REFERÊNCIA

INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO – Artigo 74, Inciso III, f da Lei 14.133/2021

1 – DEFINIÇÃO DO OBJETO

04 Inscrições no curso TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Avaliação de Portais da Transparência Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário.

- a) Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum decorrentes de necessidades para manutenção da atividade administrativa do órgão, conforme justificativa constante do DFD.
- b) **Ramo de Atividade predominante da contratação:** 85.50-3-02 - Atividades de apoio à educação, exceto caixas escolares e seus desdobramentos.
- c) **Quantitativos estimados:**

Os quantitativos estimados estão descritos em tópico próprio no ETP.

- d) **Prazo do contrato:**

O fornecimento dos serviços será executado de forma única através de autorização de fornecimento, não havendo portanto, a necessidade de geração de um contrato administrativo.

2 – FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Os fundamentos para a contratação estão detalhados no item 2 do Documento Formalizador, que acompanha o processo, descrevendo a demanda e necessidade desta Casa de Leis.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara	Processo Legislativo	Transparência
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	http://nonpapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br	www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br
	Autenticar documento em https://cachoeiro.nonpapercloud.com.br/autenticidade com o ID do documento: 20031003403500380032009A008000	Autenticar documento em www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br com o ID do documento: 20031003403500380032009A008000
	Chave Pública Brasileira - LCP - 2020.	Chave Pública Brasileira - LCP - 2020.



Assimilar os conceitos expressos na metodologia de avaliação da transparência implementada pelo TCE-ES;

Elaborar um plano de ação com vistas a melhorar a avaliação nos rankings da transparência.

Conhecer como funciona uma ouvidoria e o perfil desejável para a função de ouvidor;

Identificar e utilizar ferramentas gerenciais e tecnológicas para gestão de ouvidorias;

Assimilar os conceitos expressos no CDU e como aplicá-los na Carta de Serviços ao Usuário;

Descrever os critérios para a seleção dos serviços públicos que farão parte do portal que abrigará a Carta de Serviços ao Usuário;

Elaborar um plano de ação para a elaboração e gestão de uma Carta de Serviços ao Usuário.

4 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A empresa deve ser do ramo de atividade relacionada ao objeto, que estejam em plena regularidade fiscal, que possua profissionais capacitados a ministrarem o conteúdo proposto.

O conteúdo pragmático proposto, deve abranger de forma clara e objetiva, através de suporte material didático o entendimento das situações legais pertinentes ao uso e gerenciamento dos portais da transparência.

4.1. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:** Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



5 – EXECUÇÃO DO OBJETO

Após a emissão e envio da Autorização de Fornecimento a contratada, a mesma estará apta a executar o objeto da contratação.

5.1. O prazo de prestação/execução dos serviços será nas datas mencionadas no folder informativo.

6 – GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Como o fornecimento será feito de forma única baseado na emissão do empenho e sua AF correspondente, portanto não gerando contrato.

7 – MEDIÇÃO E PAGAMENTO

É requisito para pagamento a comprovação prévia através do ateste do Diretor Geral, a medição considera o correto fornecimento do objeto, suas características e quantitativo que devem estar de acordo com os termos da AF – Autorização de fornecimento e, cumprido esses requisitos, poderá o processo prosseguir com a tramitação para pagamento.

8 – SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de CONTRATAÇÃO DIRETA, por Inexigibilidade de licitação (Art. 74, III,f da Lei nº 14.133/2021), com adoção do critério de julgamento por INEXIGIBILIDADE.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”



seguinte dotação:

UG Executora: Câmara Municipal de Cachoeiro de Itapemirim

Programa de Trabalho: Planejamento Anual de Contratação - 2024;

Fonte: 3.3.90.39.40 - SERVIÇO DE SELEÇÃO E TREINAMENTO

Cachoeiro de Itapemirim-ES, 04 de julho de 2024.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA
Avaliação de Portais da Transparência
Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de
Serviços ao Usuário

LEVAR NOTEBOOK PARA AULA PRÁTICA.

Período e Carga Horária: **23.07.24** (8:30h às 17:30h) e **24.07.24** (8:00h às 17:00h), totalizando 16 horas/aulas.

Local de Realização: Auditório do Alameda Vitória Hotel
Av. Dante Micheline, 585 • Jardim da Penha/Praia de Camburi • Vitória • ES
Tel.: (27) 3204 6600 – www.almedavitoriahotel.com

Atenção: *Na Orla de Camburi existem vários hotéis da rede Bristol. O Hotel Bristol Alameda Vitória está situado na Orla de Camburi, no sentido de Jardim Camburi para Jardim da Penha, o hotel fica após o Banco do Brasil, após a CEF e antes/ao lado do Banestes Empresarial.*

Apresentação

A Carta Magna de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil. Um conjunto de direitos foi ali estabelecido como resultado de um longo e complexo processo de mobilizações sociais e políticas que marcaram as décadas de 1970 e 1980. Um dos resultados desse percurso foi a ampliação da participação social na Administração Pública em resposta a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado brasileiro.

A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) definiu procedimentos a serem observados tanto pela Administração Pública, quanto pela sociedade,

para a entrega das informações públicas. Em um cenário político-econômico em que vivemos, onde casos de mal-uso de recursos públicos são manchetes constantes nos meios de comunicação nacional e internacional, é necessário levar ao conhecimento do cidadão as armas que este possui para combater este mal: transparência e controle social. Armas essenciais para o combate à corrupção, que neste caso tem sua base fincada na LAI.

Como forma de avaliar o nível de transparência pública exercido por estados e municípios, a CGU, o MPF e o TCE-ES desenvolveram metodologias objetivas que promovem o ranking dos aspectos relacionados à transparência pública. No caso do TCE-ES, a metodologia utilizada é o do Índice de Transparência Municipal – ITM-e.

Na esteira da transparência pública surgem as Ouvidorias Públicas e, mais recentemente, o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - CDU (Lei nº 13.460/2017). As ouvidorias e o CDU estão previstos no art. 37, § 3º, I a III, da Carta Magna, e visam disciplinar a participação do usuário de serviços públicos em vários outros aspectos, tais como: as reclamações, o acesso a registros e informações e o regime da representação contra atuação negligente ou abusiva por parte de agentes públicos.

O CDU estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, que vem a ser um portal onde o usuário poderá buscar informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Objetivos:

Objetivo Geral: proporcionar ao aluno a aquisição de conhecimentos básicos sobre Avaliação de Portais da Transparência com base no ITM-e bem como conhecer uma estratégia para o Planejamento, Implantação e Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário.

Objetivos Específicos: Ao final do curso, o participante será capaz de:

- Indicar a legislação relacionada ao acesso à informação pública, ouvidorias e CDU;
- Assimilar os conceitos expressos na metodologia de avaliação da transparência implementada pelo TCE-ES;
- Elaborar um plano de ação com vistas a melhorar a avaliação nos rankings da transparência.
- Conhecer como funciona uma ouvidoria e o perfil desejável para a função de ouvidor;
- Identificar e utilizar ferramentas gerenciais e tecnológicas para gestão de ouvidorias;
- Assimilar os conceitos expressos no CDU e como aplicá-los na Carta de Serviços ao Usuário;
- Descrever os critérios para a seleção dos serviços públicos que farão parte do portal que abrigará a Carta de Serviços ao Usuário;
- Elaborar um plano de ação para a elaboração e gestão de uma Carta de Serviços ao Usuário.

Conteúdo Programático:

- **Impactos para a Sociedade** - A Lei de Acesso à Informação como mudança de paradigmas na Administração Pública;
- **Legislação Aplicável** - Princípios norteadores da LAI e a abrangência de sua aplicação;

- **Transparência Pública** - suas modalidades e limites;
- **Avaliação da Transparência Pública** - Como o TCE-ES avalia a transparência pública do Estado e municípios;
- **Avançando em transparência pública** - elaboração de um plano de ação para buscar as adequações legais e critérios de avaliação da transparência pública;
- **Hands On Portais** – Avaliando um portal da transparência com base no ITM-e;
- **Fundamentos da Ouvidoria Pública** – Histórico, conceitos, bases constitucionais, missão, funções, atuação e público-alvo;
- **Ouvidor** - A função do ouvidor e o perfil desejado para o cargo;
- **Qualidade no Atendimento** - Requisitos para o bom funcionamento da ouvidoria e os desafios e aspectos a observar no tratamento e atendimento aos cidadãos;
- **Fluxo de trabalho** - classificação das manifestações, fluxo de atendimento, como receber e processar as manifestações e comunicações de irregularidade, como proteger o denunciante, prazos de atendimento e relacionamento com as áreas internas;
- **Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação - LAI** - Pedidos de acesso à informação, a atuação das ouvidorias públicas na implementação da LAI e atendimento aos pedidos de acesso à informação;
- **Ferramentas Gerenciais e Tecnológicas à Serviço da Ouvidoria** – Planejamento, diagnóstico inicial, fluxo de atendimento, indicadores e metas, plano de trabalho, fluxo de atendimento x processo de planejamento, relatórios gerenciais e Sistema e-OUV;
- **O CDU: Legislação e Impactos para a Sociedade** – O CDU como fator de mudança na prestação de serviços públicos e princípios norteadores do CDU e a abrangência de sua aplicação;

- **Estratégia para elaborar a Carta de Serviços ao Usuário** – Como selecionar, validar e estruturar a apresentação dos serviços que serão disponibilizados na Carta. *Cases* exitosos;
- **Direitos e Deveres** – Direitos e deveres do usuário do serviço público e responsabilidades dos servidores;

Hands On Ouvidoria e Carta de Serviços- Orientações finais e Exercícios práticos.

Metodologia:

Exposição dialogada, vídeos, discussão, sistematização e síntese, exercícios teóricos e práticos, motivo pelo qual recomenda-se a utilização de *notebook*.

Instrutor:

RICARDO MONTEIRO OLIVEIRA:

- Membro Suplente do CEC - Comitê Encarregado Central do Governo do Estado;
- Assessor Especial da Subsecretaria de Estado da Transparência;
- Subsecretário da Transparência (2009-2011, 2018) e de Controle (2012-2013);
- Membro do Conselho Fiscal da CODESA (04/2017 a 01/2020);
- Presidente do Conselho de Administração da CETURB (2015-2019);
- Secretário-Executivo: Conselho de Controle e da Transparência - CONSECT, Comissão Disque ES Sem Corrupção, Comissão de Ética SECONT, Conselho Estadual de Controle Interno - CECI (2013-2018), Conselho Estadual de Transparência Pública e Combate à Corrupção, Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI e Conselho Estadual de Correição - CONSECOR;

- MBA em Segurança da Informação e Privacidade de Dados (Unyleya);
- Especialização: Análise de Sistemas (UFES) e Auditoria na Adm. Pública (UVV);
- Auditor do Estado da SECONT (desde 1997), onde exerceu as funções de Assessor de Planejamento (2013-2017) e Coordenador de Auditoria TI (2003-2009) e Consultor de Tecnologia da Informação da CST (1995-2005).

Certificação Profissional

- 🕒 *Data Protection Officer - DPO* pela Itcerts;
- 🕒 *Certified Information Security Officer (CISO) v2* pela Itcerts;
- 🕒 *Certified Cybersecurity Analyst - CCSA* pela Itcerts;
- 🕒 *Governance, Risk and Compliance - GRC* pela Itcerts;
- 🕒 *Information Security Management System (ISO/IEC 27001) Lead Implementer Certification* pela Itcerts;
- 🕒 *Foundation Certificate in IT- Service Management - ITIL Foundation* pela EXIN;
- 🕒 Auditor Líder da ISO 27001 - MÓDULO SECURITY;
- 🕒 Profissional Certificado pela Academia Latino-Americana da Segurança da Informação;
- 🕒 Profissional Certificado em MCSO (*Módulo Certified Security Officer*) - MÓDULO SECURITY.

(*) Certificações Itcerts:

<https://www.credential.net/profile/ricardomonteirooliveira75258/wallet>

Investimento:

- **Opção A = R\$ 1.432,00:** incluso: inscrição, certificado, coffee breaks, 02 almoços, material didático.
- **Opção B = R\$ 1.712,00:** incluso: inscrição, certificado, coffee breaks, 02 almoços, 01 jantar, 01 diária de hospedagem em apartamento **individual** com café da manhã, material didático.
- **Opção C = R\$ 2.012,00:** incluso: inscrição, certificado, coffee breaks, 02 almoços, **02** jantares, **02** diárias de hospedagem em apartamento **individual** com café da manhã, material didático.
- **Opção D = R\$ 1.612,00:** incluso: inscrição, certificado, coffee breaks, 02 almoços, 01 jantar, 01 diária hospedagem em apartamento **duplo** com café da manhã, material didático. Esta opção é válida somente para duas inscrições, onde o valor da opção D será cobrado por participante e os dois inscritos ficarão hospedados no mesmo quarto do hotel.
- **Opção E = R\$ 1.812,00:** incluso: inscrição, certificado, coffee breaks, 02 almoços, **02** jantares, **02** diárias de hospedagem em apartamento **duplo** com café da manhã, material didático. Esta opção é válida somente para duas inscrições, onde o valor da opção E será cobrado por participante e os dois inscritos ficarão hospedados no mesmo quarto do hotel.

Concessão de descontos:

Participantes:	Valor do desconto por aluno:
3 e 4	R\$ 150,00
5 e 6	R\$ 200,00
7 a 8	R\$ 250,00
9	R\$ 300,00

- O desconto será concedido para cada inscrição realizada de um mesmo órgão/ente público (mesmo CNPJ), ou seja, o número de participantes será

considerado separadamente por prefeitura, câmara, fundo, instituto, SAAE, etc.

- A contagem de participantes para efeito de concessão de desconto ocorrerá separadamente por curso, ou seja, se a prefeitura inscrever 3 servidores para o curso “A” e mais 3 servidores para “B”, será concedido o desconto de R\$150,00

Dados para empenho/depósito: FEST - Fundação Espírito-santense de Tecnologia.

CNPJ: 02.980.103/0001-90. Av. Fernando Ferrari, 845, Campus Universitário, Goiabeiras, Vitória, ES, CEP: 29.060-973. www.fest.org.br

Banco do Brasil – Agência 21-3. Conta Corrente nº. 122.260-0.

Chave PIX: cursos@fest.org.br

Favor não realizar retenção de IRPJ, CSLL, PIS e COFINS, pois a FEST é entidade sem fins lucrativos e imune, conforme dispõe o art. 20, inc. IV e art. 64 da Lei 9430/1996.

O certificado, a Nota Fiscal e a documentação legal comprobatória da imunidade serão entregues, ao término do curso, mediante o envio à FEST da nota de empenho e a efetiva participação do servidor no curso.

Inscrição no site www.fest.org.br ou no link:

Contato FEST:

(27) 3345.7555 – 3345.7668 - 4009.2182 – 3237.2755 – 99904.6107 – Sarah ou Camila. cursos@fest.org.br

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200310034003500380039003A005000

Assinado eletronicamente por **Cid Alencar Fassarella de Souza** em 04/07/2024 12:57

Checksum: **2D9279B30C619B4D89C79F13F5AD019FD1DB531DCC2D6F90A3A2E67582CA453A**



Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200310034003500380039003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.