

Termo de Referência 185/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
185/2023	370003-COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC /DGI/SE/CGU	FLAVIA DE ALENCAR RAMOS	01/12/2023 11:37 (v 8.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço não-continuado		00190.109737/2023-00

1. Termo de Referência



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

OUIDORIA-GERAL DA UNIÃO

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 185/2023

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da empresa Catálise Social, CNPJ: 33.967.186/0001-01, para realização de serviços técnicos especializados de consultoria técnica para pesquisa qualitativa e mapeamento de jornadas e identificação oportunidades de melhoria em serviço público selecionado pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Etapa	Catser	Gastos com pessoal	Custo de ferramentas	Custo Administrativo	Impostos	Total (R\$)
1	Alinhamento		6.569,00	158,00	526,00	1.160,00	8.413,00

2	Entrevistas	825	15.327,00	370,00	1.226,00	2.708,00	19.631,00
3	Jornada		10.948,00	264,00	1.533,00	2.039,00	14.784,00
4	Oportunidades		8.758,00	211,00	701,00	1.547,00	11.218,00
5	Encerramento		2.190,00	53,00	175,00	387,00	2.804,00
	Total		43.792,00	1.056,00	4.161,00	7.841,00	56.850,00

1.2. O prazo de vigência de execução dos serviços será até o recebimento definitivo da etapa 5, o qual deverá ocorrer dentro do prazo estabelecido no item 5.1, contado a partir da emissão da nota de empenho.

1.3. O custo estimado total da contratação é de R\$ 56.850,00 (cinquenta e seis mil, oitocentos e cinquenta reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

1.4. A razoabilidade do preço proposto para a Ouvidoria-Geral da União pode ser verificada considerando os seguintes valores praticados frente a outros órgãos, para serviço similar de consultoria, conforme notas de empenho anexadas ao processo de contratação, comparados com a proposta comercial destinada à OGU para o ano de 2023:

Órgão/Empresa	Objeto	Custo Total	Comprovante
Escola Superior do Ministério Público da União – ESPMU Ano: 2021	A ESMPU contou com o apoio da Catálise com a finalidade de conhecer melhor seus usuários para entregar produtos acadêmicos mais aderentes, expandindo suas atividades e se consolidando como espaço de promoção e fomento da inovação no MPU	R\$ 80.000,00	Atestado de Capacidade técnica ESPMU (2956266)
ImpactHub Ano:2021	Programa Ideiagov, em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de São Paulo, de: 1. Análise de lições aprendidas de programa; 2. Entrevista com especialistas e público alvo; 3. Análise comparativa entre os métodos de inovação aberta; 4. Facilitação para o desenho e iteração da metodologia e arcabouço de ferramentas para definição de desafios públicos; 5. Suporte no redesenho de metodologia	R\$ 92.000,00	ImpactHub (2956272)

	de avaliação e seleção de soluções de inovação aberta; 6. Aplicação de oficinas para definição de desafios públicos de inovação aberta; 7. Manualização de metodologia de definição de desafios de inovação aberta para o setor público		
Gesto Ano 2022	Atuou no projeto "Mapeamento de Jornadas da SME de Diadema-SP	R\$ 85.463,00	Atestado de Capacidade técnica - Instituto Gesto (2956277)
Plan Eval Ano: 2022	Atuou no âmbito da avaliação do projeto "PPCAAM - Proteção de Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte, contanto com a Catálise para: Realização de ciclo de oficinas para construção da Teoria da Mudança e discussão de indicadores Oficina 1: Problema, Impacto e Resultados de Médio Prazo Oficina 2: Resultados de Curto Prazo, Atividades e Suposições Oficina 3: Sinais de Sucesso (Variáveis) Oficina 4: Priorização de Variáveis Oficina 5: Validação de Indicadores e Responsáveis Oficina 6: Validação final de Indicadores	R\$ 46.000,00	Atestado de Capacidade técnica - Plan Eval (2956281)

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Por meio do Decreto nº 11.330, de 1º de janeiro de 2023, foi criada uma nova Unidade Organizacional integrante da estrutura da Ouvidoria-Geral da União-OGU. Esta unidade, chamada Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público-DUSP, tem como competência e principais eixos de atuação a garantia da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

2.2. Seu objetivo principal é garantir que os serviços públicos atendam aos interesses e às necessidades dos usuários de forma efetiva e transparente. Entre suas competências, destacam-se o planejamento, fomento e execução de iniciativas, programas e projetos de estímulo à participação dos usuários, assim como a promoção de estudos e pesquisas científicas sobre temas relacionados à proteção dos direitos desses usuários.

2.3. Diante dessas competências, é necessária a internalização de conhecimento externo a respeito das alternativas metodológicas e de trabalho em torno da proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviço público.

2.4. Como se trata de uma unidade nova, faz-se necessária a contratação de uma consultoria especializada para auxiliar à equipe técnica no desenvolvimento de uma nova metodologia inovadora, que não era aplicada anteriormente.

2.5. Todas as dimensões e complexidades desse cenário apontam para uma premente necessidade de entender mais profundamente o público atendido e suas necessidades. É somente a partir da compreensão da realidade e das exigências dos grupos de usuários que se poderá prestar serviços de impacto e excelência.

2.6. Verificou-se no mercado que a empresa Catálise Social é a melhor para atender às necessidades da Ouvidoria-Geral da União. Isso porque ela é formada por profissionais que tiveram papel significativo na aplicação e divulgação da abordagem do Design Etnográfico no setor público no Brasil.

2.7. A Catálise é uma startup de design participativo que reconecta pessoas e governos para catalisar o impacto social por meio da colaboração e da tecnologia. Tem como missão mudar a forma de enfrentar problemas sociais, levando em consideração a complexidade do que é ser humano, com seus comportamentos, emoções, culturas, vivências, experiências e contradições.

2.8. Para isso se vale de algumas ferramentas, tais como: a) Pesquisa de campo para escutar usuários, com desenhos de soluções a partir de dados qualitativos. b) Análise de evidências para simplificar o complicado, simplificando estudos complexos e dados quantitativos sobre problemas sociais para que as informações sejam mais acessíveis e compreensíveis; c) Processos participativos para construir juntos, reconectando governos e sociedade para trabalhar em torno de um objetivo comum, através da colaboração entre pessoas com diferentes pontos de vista, objetivando desenhar soluções inovadoras, que reflitam a diversidade de olhares possíveis; e d) Tecnologias para impacto sem deixar de ser humano, com o uso de tecnologia com humanidade e responsabilidade, a fim de impulsionar soluções de impacto social focadas na experiência do usuário, através de tecnologias aderentes, escaláveis e sustentáveis para resolver problemas sociais.

2.9. A Catálise Social é composta por profissionais com experiência em inovação no setor público, os quais atuarão na elaboração dos produtos descritos neste termo de referência.

2.10. Tomaz Vicente Santos, o Diretor Executivo da Catálise e Especialista em Gestão Pública, é economista e especialista em gestão pública com amplo conhecimento de estratégia, metodologias de colaboração para resolução de problemas e inovação em governos. Trabalhou com consultorias estratégicas, OSCs, organismos multilaterais, Secretarias de Governos Estaduais e Ministérios do Governo Federal. É coautor do livro Design Ágil para Inovação Social e Desenvolvimento, (disponível no repositório da Enap) e sócio-fundador da Catálise, foi consultor do GNova, laboratório de inovação pioneiro do governo federal. O Gnova foi fundado em 2016 como resultado de uma parceria entre a Escola Nacional de

Administração Pública (Enap), o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) e o governo da Dinamarca para a criação de um espaço voltado ao desenvolvimento de soluções com menos burocracia e mais eficiência para os serviços públicos.

2.11. Localizado na Enap, o Gnova possui um paralelo com o InovaEscola, que também é um laboratório de inovação dentro de uma instituição de ensino do governo, e igualmente atua nos eixos de experimentação, prospecção e disseminação de inovação.

2.12. Beatriz Ferreira, líder de projetos da Catálise e especialista em design, é Graduada em Design pela PUC-Rio e com mestrado em design pela ESDI/UERJ, pesquisando laboratórios de inovação em governo. Durante seu projeto de conclusão da graduação começou a pesquisar o design no setor público, essa pesquisa foi sintetizada no livro "Impulsionando Inovação", publicado pela Editora Bambual. Fez intercâmbio em design integrado na KISD - Köln International School of Design, em Colônia, na Alemanha e atuou em Berlim como designer de serviço. No Brasil atuou em consultorias de inovação e como designer chefe no Inova_MPRJ - laboratório de inovação do Ministério Público do Rio de Janeiro.

2.13. Os currículos do Tomaz Vicente e da Beatriz Ferreira estão anexos ao processo no documento Currículo Tomaz Vicente e Beatriz Ferreira (2977887). Mais informações sobre a experiência profissional deles podem ser consultadas pelo LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/tomaz-vicente/> e https://www.linkedin.com/in/beferreiradesign/?locale=pt_BR.

2.14. Como já dito anteriormente, entre as competências da nova Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público-DUSP, destacam-se o planejamento, fomento e execução de iniciativas, programas e projetos de estímulo à participação dos usuários, assim como a promoção de estudos e pesquisas científicas sobre temas relacionados à proteção dos direitos desses usuários.

2.15. Diante dessas competências, é necessária a internalização de conhecimento externo a respeito das alternativas metodológicas e de trabalho em torno da proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviço público.

2.16. A tipificação do objeto em tela como singular se dá pela sua individualidade, visto que ele foi formulado para atender necessidades específicas desta Ouvidoria e garantir que os processos e produtos resultantes da contratação fizessem sentido para o contexto no qual ela se encontra.

2.17. Dessa forma, a partir da combinação dos fatores acima elencados, e da análise do mercado (o qual possui outros players - mas todos focados em projetos para a iniciativa privada) entende-se que a Catálise Social é a empresa que melhor pode atender as necessidades da Ouvidoria, posto que os processos, variáveis e idiosincrasias relacionados ao setor público possuem peso preponderante no resultado almejado e os profissionais que nela atuam são especialistas nele.

2.18. Conforme mencionado anteriormente, a proposta comercial apresentada pela Catálise Social, CNPJ: 33.967.186 /0001-01, foi adaptada às necessidades da Ouvidoria-Geral da União, o que caracteriza a natureza singular do serviço.

2.19. Diante do exposto, a contratação enquadra-se na Lei n.º 14.133/2021, que estabelece a inexigibilidade de licitação, nos termos alínea "c", inciso III, do art. 74.

2.20. Foi solicitada a inclusão do Item de Contratação nº 370003-90116/2023 ao PCA de 2023.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Os eventuais materiais impressos utilizados e disponibilizados, devem ser passíveis de reciclagem, visando a preservação do meio ambiente e a sustentabilidade ambiental.

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133 /21, pelo contrato ser de pequeno valor e ter um prazo de execução imediato, não havendo risco significativo de descumprimento.

4.4. Não haverá assinatura de contrato, por se tratar de contratação de baixo valor, conforme inciso I do art. 95 da Lei 14.133/2021, c/c Orientação Normativa nº 69, de 13 de setembro de 2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O prazo de execução dos serviços será de 9 semanas, com início a partir da emissão da nota de empenho, na forma que se segue:

Produto	Descrição	Prazo	Responsável
1	Alinhamento	Semanas 1 e 2 após a emissão da nota de empenho	CGU e CATÁLISE SOCIAL
2	Entrevistas	Semanas 2, 3 e 4 após a emissão da nota de empenho	CATÁLISE SOCIAL
3	Jornada	Semanas 4, 5 e 6 após a emissão da nota de empenho	CATÁLISE SOCIAL
4	Oportunidades	Semanas 6 e 7 após a emissão da nota de empenho	CATÁLISE SOCIAL

5	Encerramento	Semanas 8 e 9 após a emissão da nota de empenho	CATÁLISE SOCIAL
---	--------------	---	-----------------

5.2. Os serviços de design etnográfico, incluindo as oficinas e entrevistas, serão prestados remotamente. Atividades presenciais poderão ser feitas excepcionalmente, combinadas caso a caso, se necessárias. Os custos de ferramentas de videoconferência, colaboração online, revisão, diagramação, contratação de facilitadores e outras atividades concernentes aos produtos correrão por conta da contratada. As oficinas serão agendadas de acordo com cronograma previamente estabelecido com a Ouvidoria.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.1.1. A combinação de pesquisa qualitativa na abordagem de design etnográfico com aprendizado teórico e prático sobre como explorar problemas para produzir soluções, que atende aos interesses da Ouvidoria-Geral da União, visto que ela produzirá não só insumos para aprimoramento de serviços e produtos preexistentes, como de projetos estratégicos a serem iniciados e capacitação de servidores (os quais poderão utilizar os conhecimentos e experiência adquiridos em outros projetos e iniciativas, além de se tornarem multiplicadores para outras ouvidorias do poder público federal).

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A Nota de Empenho substituirá o contrato, por se tratar de uma inexigibilidade, de contratação de serviço de baixo valor, conforme inciso I do art. 95 da Lei 14.133/2021, c/c a Orientação Normativa nº 69, de 13 de setembro de 2021, que trata da não obrigatoriedade de manifestação jurídica, inclusive nas contratações do art. 74 da Lei 14.133/2021, desde que seu valor não ultrapasse o limite previsto no inciso II do art. 75 da Lei 14.133/2021.

7.2. O instrumento de contratação deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. A análise dos produtos entregues se dará pela verificação dos produtos indicados na proposta comercial da contratada e às especificações técnicas deste Termo de Referência.

7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

8. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Recebimento

8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do serviço contratado, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 40 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 5 dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

8.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

8.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.8.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.9. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.9.1. o prazo de validade;

8.9.2. a data da emissão;

8.9.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.9.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.9.5. o valor a pagar; e

8.9.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.10. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.11. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.12. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.15. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.17. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77, de 2022.

8.18. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

8.19. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.20. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.21. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.21.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.22. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

8.23. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.23.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.24. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.25. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.26. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)

8.27. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor da contratação é de R\$ 56.850,00 (cinquenta e seis mil, oitocentos e cinquenta reais), conforme a tabela constante no item 1.1 do presente Termo de Referência.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de inexigibilidade de licitação, com fundamento na hipótese do art. 74, inciso III, c, da Lei n.º 14.133/2021, por se tratar de serviço de consultoria técnica, tal como necessidade descrita no Tópico 2 - Descrição da Necessidade do Estudo Técnico Preliminar - ETP c/c subitem 2.4 deste Termo de Referência.

10.2 Previamente à celebração da contratação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como: a) SICAF; b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>); d) Conselho Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

10.3 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n.º 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.4 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.5 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.6 O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

10.7 Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

10.8 É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

10.9 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.10 Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.11 Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.12 Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

10.12.1 Habilitação Jurídica: Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores; os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.12.2 Habilitações fiscal, social e trabalhista: prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ); prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

10.12.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.12.4 declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

10.12.5 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

10.12.6 prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.13. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.14 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.15 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

10.16 A contratada poderá deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.

10.17 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

10.18 Não será exigida qualificação econômico-financeira e qualificação técnica da empresa a ser contratada, em razão do baixo vulto da contratação (o valor estimado é inferior ao limite da

hipótese de dispensa por valor estabelecido no inciso II do art. 75 da Lei 14.133/2021) e em razão da baixa complexidade do objeto, tal como se depreende das características descritas neste TR e no ETP, em consonância com as orientações expedidas pela Advocacia-Geral da União (AGU), constantes da nota explicativa nº 2 do subitem 8.35 e da nota explicativa do subitem 8.41, ambas do modelo AGU de Termo de Referência para Contratação Direta de Serviços sem Dedicção de Mão de Obra (versão de agosto/2023), anexo (3032896), transcritas a seguir:

10.18.1: Nota Explicativa 2 do subitem 8.35 do modelo AGU: "A Administração deve examinar, diante do caso concreto, se o objeto da contratação demanda a exigência de todos os requisitos de habilitação apresentados neste modelo, levando-se em consideração o vulto e/ou a complexidade e a essencialidade do objeto, bem como os riscos decorrentes de sua paralisação em função da eventual incapacidade econômica da contratada em suportar os deveres contratuais, excluindo-se o que entender excessivo. Nesse sentido, a exigência pode restringir-se a alguns itens, como, por exemplo, somente aos itens não exclusivos a microempresa e empresas de pequeno porte, ou mesmo não ser exigida para nenhum deles, caso em que deve ser suprimida. Conforme Nota Explicativa do início deste tópico, a exigência de qualificação técnica e econômica nas circunstâncias previstas no art. 70, III da Lei n.º 14.133, de 2021, deve ser excepcional e justificada, à luz do art. 37, XXI, da Constituição Federal."

10.18.2: Nota Explicativa do subitem 8.41 do modelo AGU: "Além de avaliar a pertinência de exigir qualificação técnica, o rigor das exigências também deve ser avaliado, promovendo-se adaptações pela área demandante ante o tipo de contratação que se pretende fazer. A redação ora apresentada visa a dispor sobre as possibilidades gerais trazidas pela lei, mas a área competente do órgão contratante deverá, NECESSARIAMENTE, ajustar TODAS as cláusulas aqui presentes à realidade de sua demanda específica, com base em justificativa do ETP."

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: I - Gestão/Unidade: 370000; II - Fonte de Recursos: 1.000.000.000; III - Programa de Trabalho: #1516898 - Projeto - Avaliação de serviços públicos a partir da experiência do usuário; IV - Elemento de Despesa: 339035 - Serviços de Consultoria; V - Plano Interno: #1338718 [OGU] Programa de Melhoria Continuidas das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

11.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva.

2. 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](#).

RODRIGO LOFRANO ALVES DOS SANTOS

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 01/12/2023 às 11:37:04.

ANDRE MARCELO GUSMAO TAVARES DE OLIVEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 01/12/2023 às 09:01:33.

FLAVIA DE ALENCAR RAMOS

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 01/12/2023 às 09:04:02.

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 - ETP72_2023.pdf (75.48 KB)

Anexo I - ETP72_2023.pdf

Estudo Técnico Preliminar 72/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 00190109737/2023

2. Descrição da necessidade

Por meio do Decreto nº 11.330, de 1º de janeiro de 2023, foi criada uma nova Unidade Organizacional integrante da estrutura da Ouvidoria-Geral da União-OGU. Esta unidade, chamada Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público-DUSP, tem como competência e principais eixos de atuação a garantia da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Seu objetivo principal é garantir que os serviços públicos atendam aos interesses e às necessidades dos usuários de forma efetiva e transparente. Entre suas competências, destacam-se o planejamento, fomento e execução de iniciativas, programas e projetos de estímulo à participação dos usuários, assim como a promoção de estudos e pesquisas científicas sobre temas relacionados à proteção dos direitos desses usuário

Diante dessas competências, é necessária a internalização de conhecimento externo a respeito das alternativas metodológicas e de trabalho em torno da proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviço público.

Como se trata de uma unidade nova, faz-se necessária a contratação de uma consultoria especializada para auxiliar à equipe técnica no desenvolvimento de uma nova metodologia inovadora, que não era aplicada anteriormente.

Todas as dimensões e complexidades desse cenário apontam para uma premente necessidade de entender mais profundamente o público atendido e suas necessidades. É somente a partir da compreensão da realidade e das exigências dos grupos de usuários que se poderá prestar serviços de impacto e excelência.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGASP/DUSP/OGU/CGU	Rodrigo Lofrano Alves dos Santos

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo e Referência e Contrato, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

A vigência do contrato será de 12 meses a partir da sua data de assinatura ou até o recebimento definitivo dos produtos, o qual deverá ocorrer dentro daquele prazo.

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.

Previamente à celebração da contratação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)
- d) Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça - CNJ

5. Levantamento de Mercado

A razoabilidade do preço proposto para a Ouvidoria-Geral da União pode ser verificada considerando os seguintes valores praticados frente a outros órgãos, para serviço similar de consultoria, conforme notas de empenho anexadas ao processo de contratação, comparados com a proposta comercial destinada à OGU para o ano de 2023:

Órgão/Empresa	Objeto	Custo total	Comprovante
Escola Superior do Ministério Público da União – ESPMU Ano: 2021	A ESMPU contou com o apoio da Catálise com a finalidade de conhecer melhor seus usuários para entregar produtos acadêmicos mais aderentes, expandindo suas atividades e se consolidando como espaço de promoção e fomento da inovação no MPU	R \$ 80.000,00	Atestado de Capacidade técnica ESPMU (2956266);
ImpactHub Ano: 2021	Programa Ideiagov, em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de São Paulo, de: 1. Análise de lições aprendidas de programa; 2. Entrevista com especialistas e público alvo; 3. Análise comparativa entre os métodos de inovação aberta; 4. Facilitação para o desenho e iteração da metodologia e arcabouço de ferramentas para definição de desafios públicos; 5. Suporte no redesenho de metodologia de avaliação e seleção de soluções de inovação aberta; 6. Aplicação de oficinas para definição de desafios públicos de inovação aberta; 7. Manualização de metodologia de definição de desafios de inovação aberta para o setor público.	R \$ 92.000,00	Atestado de Capacidade técnica - ImpactHub (2956272)
Gesto Ano 2022	Atuou no projeto “Mapeamento de Jornadas da SME de Diadema-SP	R \$ 85.463,00	

			Atestado de Capacidade técnica - Instituto Gesto (2956277)
Plan Eval Ano: 2022	<p>Atuou no no âmbito da avaliação do projeto “PPCAAM - Proteção de Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte, contanto com a Catálise para:</p> <p>Realização de ciclo de oficinas para construção da Teoria da Mudança e discussão de indicadores Oficina 1: Problema, Impacto e Resultados de Médio Prazo Oficina 2: Resultados de Curto Prazo, Atividades e Suposições Oficina 3: Sinais de Sucesso (Variáveis) Oficina 4: Priorização de Variáveis Oficina 5: Validação de Indicadores e Responsáveis Oficina 6: Validação final de Indicadores</p>	R \$ 46.000,00	Atestado de Capacidade técnica - Plan Eval (2956281)

6. Descrição da solução como um todo

A combinação de pesquisa qualitativa na abordagem de design etnográfico com aprendizado teórico e prático sobre como explorar problemas para produzir soluções é a combinação que atende aos interesses da Ouvidoria-Geral da União, visto que ela produzirá não só insumos para aprimoramento de serviços e produtos preexistentes, como de projetos estratégicos a serem iniciados e capacitação de servidores (os quais poderão utilizar os conhecimentos e experiência adquiridos em outros projetos e iniciativas, além de se tornarem multiplicadores para outras ouvidorias do poder publico federal).

Os serviços a serem prestados pela contratada deverão resultar nos produtos listados a seguir, obedecendo a sequência de 5 etapas:

Etapa	Descrição	Produtos
1. Alinhamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração do cronograma detalhado do projeto. 2. Oficina de kickoff de projetos para alinhamento de expectativas, cronograma, governança e ferramentas de gerenciamento de projeto. 3. Análise de documentos relativos ao serviço selecionado pela OGU 4. Realização de entrevistas com gestores do serviço selecionado para aprofundamento de entendimento do serviço selecionado 	P1: Plano de trabalho
2. Entrevistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração roteiro de entrevista semi estruturado para aprofundar entendimento de comportamentos de principais atores envolvidos 2. Realização de entrevistas em profundidade com usuários (até 12) 3. Sistematização e análise de resultados da pesquisa qualitativa 	

	<p>4. Elaboração de até três personas para representar perfis de usuários, indicando:</p> <p>a. responsabilidades b. dificuldades c. opinião sobre estudantes não localizados d. percepção de oportunidades de melhoria no serviço selecionado</p>	P2: Sistematização das entrevistas e personas de usuários do serviço
3. Jornada	<p>1. Desenho de jornada inicial no serviço selecionado</p> <p>2. Refinamento da jornada a partir de resultados das entrevistas, indicando:</p> <p>a. Etapas b. Objetivos c. Dores d. Oportunidades</p>	P3: Jornada dos usuários do serviço
4. Oportunidades	<p>1. Realização de ciclo de até duas oficinas para apresentação de resultados da pesquisa e cocriação de melhorias no serviço selecionado</p> <p>2. Agrupamento e sistematização de oportunidades apresentadas</p> <p>3. Identificação de critérios de priorização de melhorias no serviço selecionado</p> <p>4. Priorização de melhorias do serviço selecionado</p>	P4: Mapa de oportunidades
5. Encerramento	<p>1. Elaboração de relatório e apresentação com resultados do projeto</p> <p>2. Apresentação de resultados do projeto</p> <p>3. Realização de ajustes no relatório a partir de feedbacks</p>	P5: Relatório final do projeto

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Os serviços a serem prestados pela contratada deverão resultar nos produtos listados a seguir:

Alinhamento, Entrevistas, Jornada, Oportunidades e Encerramento.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 56.850,00

Quadro descritivo do valor da contratação:

Etapa	Gastos com pessoal	Custo de ferramentas	Custo Administrativo	Impostos	Total (R\$)
Alinhamento	6.569,00	158,00	526,00	1.160,00	8.413,00
Entrevistas	15.327,00	370,00	1.226,00	2.708,00	19.631,00
Jornada	10.948,00	264,00	1.533,00	2.039,00	14.784,00
Oportunidades	8.758,00	211,00	701,00	1.547,00	11.218,00

Encerramento	2.240,00	53,00	175,00	387,00	2.804,00
Total	43.842,00	1.056,00	4.161,00	7.841,00	56.850,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Os serviços já apresentam a estimativa de valores por item de serviços executados.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

No momento não há contratações correlatas no âmbito da Ouvidoria-Geral da União.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Gestão/Unidade: 370000;

Fonte de Recursos: 1.000.000.000;

Programa de Trabalho: #1516898 -

Projeto - Avaliação de serviços públicos a partir da experiência do usuário

Elemento de Despesa: 339039 - Serviços de terceiros - PJ;

Plano Interno: #1338718 [OGU] Programa de Melhoria Continuadas das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A combinação de pesquisa qualitativa na abordagem de design etnográfico com aprendizado teórico e prático sobre como explorar problemas para produzir soluções é a combinação que atende aos interesses da Ouvidoria-Geral da União, visto que ela produzirá não só insumos para aprimoramento de serviços e produtos preexistentes, como de projetos estratégicos a serem iniciados e capacitação de servidores (os quais poderão utilizar os conhecimentos e experiência adquiridos em outros projetos e iniciativas, além de se tornarem multiplicadores para outras ouvidorias do poder público federal).

13. Providências a serem Adotadas

Não foram identificadas providências prévias a serem adotadas

14. Possíveis Impactos Ambientais

O serviço a ser contratado não gera impactos ambientais negativos

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando a informação do presente estudo, entende-se que a contratação é técnica e economicamente viável

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](#).

RODRIGO LOFRANO ALVES DOS SANTOS

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 08/11/2023 às 10:47:10.

FLAVIA DE ALENCAR RAMOS

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 10/11/2023 às 14:15:36.

ANDERSON DA SILVA PEREIRA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 08/11/2023 às 10:48:20.