



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
SEÇÃO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO EM MATÉRIA ADMINISTRATIVA E DE GESTÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Nome do evento:

Curso A Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, à Lei de Defesa e Proteção dos Usuários dos Serviços Públicos e à Lei do Governo Digital.

Público-alvo:

O curso semipresencial é voltado para os servidores da Seção de Suporte à Ouvidoria – SESOD e da Seção de Atendimento ao Cidadão – SATEC.

Número de participantes:

12 a 15 alunos

Carga horária total do curso: 30 horas/aula de 60 minutos, podendo ser alternadas em aulas síncronas e assíncronas.

Metodologia:

A utilização de metodologias ativas conforme diretrizes pedagógicas da EJEMG, que privilegiem o processo de trabalho como ponto de partida, a relação entre teoria e prática, entre parte e totalidade, entre disciplinariedade e interdisciplinariedade.

A metodologia deverá privilegiar atividades teórico e práticas formatadas para as necessidades individuais dos alunos, considerando-se as lacunas de competência existentes e as atribuições dos servidores em suas lotações.

Avaliação:

Os cursos serão avaliados pelo método de avaliação de reação, que mede o índice de satisfação dos participantes.

O docente avaliará o participante com base na interação dos alunos com os seus pares e a própria docente nas aulas síncronas, assim como na participação dos alunos em exercícios e

atividades práticas propostas nas aulas assíncronas.

Receberão certificados os alunos que participarem de, pelo menos, 75% da carga horária do curso e obtiverem 70% de aproveitamento no curso.

Carga horária diária do curso:

A carga horária diária do curso deverá ser de, no mínimo, 1 hora e, no máximo, 3 horas.

Conteúdo programático:

Módulo 1 - SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E ESCOPO LEGAL DA LGPD:

- A Sociedade da Informação e em Rede. Economia dos Dados. Direito Fundamental à Privacidade e à Intimidade. Proteção de Dados;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Conceitos chaves e tipologia de dados (pessoais, sensíveis e anonimizados);
- Princípios norteadores de aplicação da LGPD;
- Bases legais para tratamento de dados pessoais.

Módulo 2 - TRATAMENTO DE DADOS PELO PODER PÚBLICO:

- Direitos dos titulares de dados e a Gestão de consentimento;
- Obrigações dos Agentes de Tratamento (controlador e operador);
- Perfil e atribuições do Encarregado de dados pessoais;
- Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público.

Módulo 3 - RESPONSABILIDADES, SANÇÕES E DIRETRIZES DO CNJ:

- Responsabilidades e Sanções administrativas previstas em lei;
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Decreto nº 10.474/2020;
- Atos normativos e as diretrizes do CNJ ao Poder Judiciário.

Módulo 4 - LEI DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR:

- Proteção do consumidor: conceitos chaves, princípios e componentes essenciais descritos na Lei de Proteção ao Consumidor;
- Direitos e deveres dos usuários;
- Diretrizes para adequada prestação de serviços públicos aos usuários;
- Carta de serviço: funções e objetivos;
- Padrões de qualidade no atendimento;
- Atribuições das Ouvidorias;
- Relatórios de Gestão e os princípios de eficiência, eficácia e efetividade;
- Avaliação de serviços públicos.

Módulo 5 - LEI GOVERNO DIGITAL. GESTÃO DE PROCESSOS:

- Governo digital: conceitos, princípios;
- Lei de Governo digital e suas interfaces com LGPD, LAI e Proteção ao consumidor;
- Plataformas digitais e ferramentas de atendimento e acompanhamento de serviços públicos (artigos 20 a 22);
- Painel de Monitoramento de serviços públicos;
- Estratégias do Governo Digital e pesquisa CGU/SERPRO;
- Gestão de processos: conceitos, benefícios e características;
- Ciclo de vida dos Dados Pessoais;
- Modelagem de processos guiados por dados.

Módulo 6 - INSTRUMENTAL:

- Atividade Prática: Exercício 1 - mapeamento de macroprocesso e identificação de fatores críticos.
- Atividade Prática: Exercício 2 - Apresentação do mapeamento e dos fatores críticos e preenchimento da Matriz de Priorização.
- Atividade Prática: Exercício 3 - Design Thinking: etapa de ideação da solução.
- Atividade Prática: Design Thinking: etapa da prototipação com a ferramenta 5W2H.
- Encerramento: Apresentação da solução prototipada com a ferramenta 5W2H.

Requisitos mínimos do (a) contratado (a) (escolaridade, experiência etc.):

Instrutor com graduação e, no mínimo, uma pós-graduação em um dos temas relacionados ao objeto desta capacitação, e experiência em docência sobre a legislação objeto desta capacitação.

2. JUSTIFICATIVA

Este curso que ora se propõe adveio da necessidade da SESOD e da SATEC, que, no atendimento aos usuários dos serviços públicos prestados por este Tribunal, constatarem reiterados erros nos dados inseridos no Cadastro do Eleitor, em flagrante violação da legislação objeto desta capacitação. Tal situação gera enormes inconvenientes para os eleitores, pois dificulta ou impede a emissão de certidões de quitação eleitoral, o que, por sua vez, cria óbices à obtenção de outros documentos por esses cidadãos.

Desta forma, espera-se que com esta capacitação, as referidas seções consigam reformular seus processos de trabalho, de modo a ter um papel mais ativo na formulação de propostas de aperfeiçoamentos à Administração, quando necessárias, em consonância com o que estabelece a Lei de Defesa e Proteção dos Usuários dos Serviços Públicos, que coloca as Ouvidorias Públicas como o principal canal de entrada de manifestações dos cidadãos e de

acompanhamento da efetiva prestação dos serviços.

É necessário salientar, ainda, que este Tribunal está adotando as medidas necessárias para entrar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e que se encontra tramitando, na Diretoria-Geral, os autos do processo SEI 0011069-21.2020.6.13.8000, no qual o Diretor-Geral sugere, mediante o despacho DG 1335544, que o encarregado (DPO) deste TRE recaia sobre o Juiz-Ouvidor.

Desta forma, deduz-se que as funções do Encarregado deste Tribunal futuramente se apoiarão no trabalho dessas duas seções da Ouvidoria, o que evidencia a necessidade premente de capacitação dos servidores que integram essas equipes.

Ainda, nessa esteira, a Lei nº 14.129, conhecida como "Governo Digital", foi sancionada no final de março passado para aumentar eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e a participação do cidadão. Infere-se, portanto, que a Ouvidoria também terá um papel importante nessa mudança, posto que é o canal de manifestação dos cidadãos.

A matéria desta capacitação é considerada como tema estratégico de atualização permanente pois está relacionada ao objetivo 1 do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (PETRE 2016 – 2021): *“Garantia dos direitos de cidadania”*.

Objetivos do evento:

Instrumentalizar as equipes da SESOD e da SATEC em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Lei de Defesa e Proteção dos Usuários dos Serviços Públicos e a Lei do Governo Digital para prestação digital de serviços públicos seguindo os princípios de eficiência, eficácia e efetividade da administração pública.

Resultados a serem alcançados:

- Servidores aptos a receberem, analisarem e encaminharem as manifestações dos usuários dos serviços públicos à Administração;
- Servidores aptos a acompanhar a efetiva prestação do serviço público e a auxiliarem o Juiz-Ouvidor a apontar situações irregulares e a propor aperfeiçoamentos necessários à Administração;
- Servidores aptos a receberem as reclamações e as comunicações dos titulares de dados pessoais e a atuarem como órgão de apoio do Encarregado, caso o Juiz-Ouvidor seja nomeado para essa função.

Previsão no Plano Anual de Capacitação:

Os temas estão previstos no eixo capacitação do Plano Anual de Trabalho de 2021 e no Plano Plurianual 2019-2021 desta Escola.

3. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Local de realização do evento:

As aulas síncronas serão realizadas na plataforma Zoom da Escola Judiciária Eleitoral, e as aulas assíncronas, que deverão focar em exercícios práticos, poderão ser realizadas em formulários e/ou ferramentas/plataformas digitais, cujos links deverão ser encaminhados previamente à EJEMG para disponibilização em sua plataforma *moodle*.

Data de realização do evento:

01 a 31 de agosto de 2021

Horário de realização do evento:

Aulas de, no máximo, 3 horas diárias, alternando-se entre horários matutinos e vespertinos.

4. DAS OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATADO (A)

O (a) contratado (a) deverá:

4. Entregar os documentos necessários para a realização dos serviços;
4. Executar os trabalhos, respeitando os prazos acordados com a contratante;
4. Arcar com a remuneração e os encargos sociais de profissionais ligados à empresa, assim como com passagens aéreas, transporte urbano, hospedagem e alimentação desses profissionais, se for o caso;
4. Elaborar, revisar, reproduzir e fornecer aos alunos os materiais didáticos que serão utilizados no decorrer do curso;
4. Manter o absoluto sigilo dos dados e informações adquiridos na vigência do contrato, relacionadas com o objeto do trabalho;
4. Incluir no programa do curso, em conformidade com as diretrizes pedagógicas da EJEMG, a realização de exercícios pelos alunos, com duração no total de no mínimo 30% da carga horária.

4. Conduzir a aula de forma dialogada, considerando os conhecimentos prévios dos participantes, sua atividade profissional, saneando as dúvidas apresentadas;
4. Ajustar o conteúdo programático apresentado em conformidade com as dúvidas e indicações de conteúdo trazidas pelos alunos;
4. Fomentar a participação dos alunos e responder às suas dúvidas;
4. Avaliar o aproveitamento dos alunos do curso.

5. DAS OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATANTE

O (a) contratante deverá:

5. Oferecer a plataforma de videoconferência Zoom da EJEMG para a realização das aulas síncronas;
5. Oferecer a plataforma *moodle* da EJEMG para a execução de exercícios e atividades práticas das aulas assíncronas;
5. Fornecer à contratada as informações relacionadas ao objeto do contrato;
5. Fazer a inscrição e o controle de frequência dos alunos;
5. Acompanhar e fiscalizar os serviços contratados por meio de servidores indicados;
5. Realizar o pagamento conforme estabelecido no contrato;
5. Notificar, por escrito, a contratada a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços;
5. Divulgar o evento junto ao público-alvo.

6. DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado pelo Tribunal Regional Eleitoral, mediante ordem bancária, no prazo máximo de 10 (dez) dias depois de apresentada a respectiva Nota Fiscal ou Fatura, e após atestada a prestação dos serviços pelo setor competente.

7. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Instrutor com graduação e, no mínimo, uma pós-graduação em um dos temas relacionados ao objeto desta capacitação, e experiência em docência sobre a legislação objeto desta capacitação.

Belo Horizonte, 18 de maio de 2021.

Adriana Mendonça Cony Dantas
Analista Judiciária

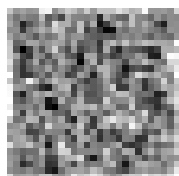
Andréia Santos da Silveira Matos
Chefe Substituta da SEDUC



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA MENDONÇA CONY DANTAS, Analista Judiciário**, em 18/05/2021, às 18:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉIA SANTOS DA SILVEIRA MATOS, Técnico Judiciário**, em 18/05/2021, às 19:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1652612** e o código CRC **3F331610**.

0004667-84.2021.6.13.8000

1652612v1