



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
AV. PRUDENTE DE MORAIS, 100 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. Introdução

Trata-se de estudo técnico preliminar para contratação do curso "**Aperfeiçoamento em Ouvidorias**".

Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos órgãos da administração direta e das entidades da administração indireta, ou seja, das autarquias, fundações públicas e empresas estatais.

A atuação da ouvidoria atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que prevê as formas de participação do cidadão/usuário na administração pública direta e indireta, garantindo-lhe o acesso a serviços de atendimento às suas reclamações e sugestões, assim como espaços de avaliação periódica da qualidade dos serviços ofertados à população.

No Poder Judiciário, as ouvidorias se norteiam pela Resolução CNJ nº 432, de 2021, que prevê como suas atribuições:

*I – funcionar como **espaço de participação social**, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;*

*II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, **auxiliando na transparência institucional** e na promoção da qualidade do serviço público;*

III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

*IV – atuar na **defesa da ética**, da transparência, da **eficiência da prestação do serviço público**;*

V – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal ou conselho, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei nº 13.709/2018](#), (LGPD).(grifo nosso)

Tal norma deixou bastante nítido o fortalecimento do papel das Ouvidorias no serviço público, a amplitude de suas responsabilidades e sua relevância na garantia da participação, da proteção e da defesa dos direitos do cidadão.

Nesse diapasão, o curso de aperfeiçoamento em Ouvidoria para as equipes da CEO busca atualizar os servidores com os atos normativos expedidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Tribunal Superior Eleitoral, bem como com as novas tendências sobre o controle social.

2. Objeto

Contratação do curso "Aperfeiçoamento em Ouvidorias", a ser realizado na modalidade presencial.

3. DIRETRIZES NORMATIVAS

3.1. Normativos que disciplinam os serviços a serem contratados

- Lei nº 8666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. (art. 25, II c/c art. 13, VI);

- Súmulas do TCU nºs 39 e 252.

4. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

4.1 Justificativa da contratação

Durante a realização das entrevistas de Diagnóstico de Necessidades de Aprendizagem – DNA -, a Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - CEO - apontou a necessidade de atualização e aperfeiçoamento de suas equipes nos conceitos, normas e procedimentos mais atuais relativos ao funcionamento das ouvidorias.

4.2. Referência aos instrumentos de planejamento

O evento está previsto no Plano Anual de Trabalho da EJEMG – PAT 2022. Ele atende aos Objetivos Estratégicos "**Garantir a transparência da instituição e do processo eleitoral.**". Também está previsto no Plano de Aquisições.

5 - Histórico de contratações

Em 2021 foi realizado o Curso **A Ouvidoria e o Atendimento ao Cidadão em conformidade com a LGPD** - SEI nº 00046678420216138000.

6 - Resultados esperados

Espera-se que com a capacitação, os servidores sejam capazes de:

- Compreender a concepção de Ouvidoria e o seu importante papel como instrumento de controle social e base informativa para ações de governança corporativa, bem como aplicar os novos atos normativos expedidos pelo Poder Judiciário.

7. Requisitos da Contratação

Profissional com formação e experiência no tema.

1. A ação de capacitação deverá ocorrer num curso, com carga horária de 16 horas/aula.

Os temas tratados no curso serão os seguintes:

1. Fundamentos em Ouvidorias.

1.1 – Aspectos Históricos;

1.2 – As Ouvidorias Públicas e o cidadão como usuário do serviço público;

1.3 – As Ouvidorias do Poder Judiciário;

1.3.1 – Aspectos normativos:

a) Constituição Federal;

b) Lei Federal 13.460/2017;

c) Lei Federal 13.709/2018;

d) Lei Federal nº 13.709/2018;

e) Resolução CNJ 432/2021;

f) Resolução TSE 23.705/2022.

1.3.2 - O exercício de controle social no âmbito do Poder Judiciário;

1.3.3 - Os desafios das Ouvidorias do Poder Judiciário na conformação com as normas orientativas da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

2. Planos de Integridade: o *compliance* no âmbito do Poder Público;

2.1. Fundamentos gerais de *compliance*;

2.2. *Compliance* e planos de integridade;

2.3 As diretivas do Conselho Nacional de Justiça.

3. Canais de Denúncias:

3.1. Formas de recebimento de manifestações;

3.2. Metodologia para Classificação;

3.3. Sistema de tramitação;

3.4. Tratamento das manifestações;

3.5. Manifestações sob sigilo e manifestações anônimas.

4. *Whistleblower*: proteção ao denunciante.

4.1. A figura do denunciante;

4.2. O anonimato e a anonimização;

4.3. Confidencialidade;

4.4. Proteção a retaliações;

- 4.5. Vedação de medidas civis, penais ou administrativas contra o denunciante;
- 4.6. A possibilidade de recompensa.

- 5. Resposta ao manifestante
 - 5.1. Tipos de respostas;
 - 5.2. Tempo de resposta;
 - 5.3. Possibilidade de sobrestamento da manifestação;
 - 5.4. Linguagem utilizada nas respostas;
 - 5.5 Respostas para as manifestações anônimas;

- 6. Direito de recurso.

- 7. A Ouvidoria e os outros canais de atendimento ao cidadão.

- 8. A especialização temática das Ouvidorias.
 - 8.1. Ouvidoria e assédio moral e sexual.
 - 8.2. Ouvidoria da mulher.
 - 8.3. Ouvidoria e o combate à corrupção.

- 9. Questões atuais sobre as Ouvidorias.

8. Justificativa da escolha do fornecedor

O curso será ministrado por Daniel Guimarães Medrado de Castro.

Daniel Guimarães Medrado de Castro é bacharel em Direito, especialista em Direito Público: Controle de Contas, Transparência e Responsabilidade, pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e Mestre e Doutorando em Direito Público, pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

Exerceu, no âmbito da administração pública, os cargos de Secretário de Estado-Adjunto de Saúde de Minas Gerais, de Vice-presidente da Fundação Ezequiel Dias e de Procurador-chefe da Fundação Estadual do Meio Ambiente.

Atualmente, é Ouvidor de Prevenção e Combate a corrupção do Estado de Minas Gerais e Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* - Seção Minas Gerais, além de exercer a advocacia e ministrar aulas de Direito Administrativo em cursos de graduação e pós-graduação.

Foi responsável pela implementação dos planos de integridade na Fundação Ezequiel Dias e na Secretaria de Estado de Saúde, como também pela implementação do sistema de Portal da Transparência em diversos municípios de Minas Gerais.

Como reconhecimento do trabalho, foi agraciado com a Medalha do Mérito Municipalista Celso Mello de Azevedo, maior comenda ofertada àqueles que atuam na causa municipalista em Minas Gerais. O reconhecimento do trabalho também se deu pela Comenda das Águas de São Lourenço e outros prêmios e menções honrosas.

Observa-se que a contratação está em conformidade com parâmetro enunciado pelo Tribunal de Contas da União:

Enunciado: O conceito de singularidade de que trata o art. 25, inciso II, da Lei 8.666/1993 não está vinculado à ideia de unicidade, mas de complexidade e especialidade. Dessa forma, a natureza singular não deve ser compreendida como ausência de pluralidade de sujeitos em condições de executar o objeto, mas sim como uma situação diferenciada e sofisticada a exigir acentuado nível de segurança e cuidado.

Conforme se observa acima, a escolha do professor se deu em razão de sua notória especialização e de seu conhecimento prático no tema singular desta ação, apresentando-se situação onde se se faz inviável a competição.

"A solução (objeto) é singular quando, além de ser insuscetível de definição e julgamento por critérios objetivos, é também revestida de complexidade especial, invulgar, extraordinária, sui generis, capaz de exigir que a execução se realize, com o menor risco possível, por um prestador notoriamente especializado, como no caso descrito no inc. II do art. 25 da Lei nº 8.666/93."

Na visão desta unidade, o instrutor indicado é indiscutivelmente o mais adequado à satisfação da necessidade de treinamento diagnosticada, nos termos dos arts. 13 e 25, da Lei nº 8.666/93.

9.Viabilidade e fiscalização do contrato

Considera-se viável a contratação mediante inexigibilidade de licitação, em razão de tratar-se de serviços técnicos especializados, possuir o serviço natureza singular e de profissional de notória especialização, em atendimento ao disposto no art. 25, inciso II c/c art. 13, inciso VI, ambos da Lei nº 8.666/93.

No caso de ser aprovado, serão fiscais requisitantes, técnicos e gestores do contrato, as servidoras da Seduc/EJE-MG, Sandra Betti, como titular, e Simone Teixeira, como suplente.

Belo Horizonte, 29 de setembro de 2022.

Sandra da Conceição Betti Monteiro
Seduc

Andréia Santos da Silveira Matos
Chefe da SEDUC



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉIA SANTOS DA SILVEIRA MATOS**, Técnico Judiciário, em 05/10/2022, às 16:52, 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 **3372729** e o código CRC **5DE508DC**.

0015563-55.2022.6.13.8000

3372729v30