



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 transparéncia 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 diretrivas 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. Vedações 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 sobrerestamento 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 à 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 oferecida 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 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