



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS  
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

**TERMO DE REFERÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

**1. DO OBJETO**

Nome do Evento: **Aperfeiçoamento em Ouvidorias**

Público Alvo: Servidores da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - CEO -

Número máximo de participantes: 10 servidores

Carga horária total mínima: 16h

Carga horária diária mínima: 4h/a

Número de Turmas: 1 (uma)

Modalidade: presencial

Metodologia: O curso será apresentado e desenvolvido na forma de exposição dialogada, metodologias ativas e avaliações formativas, em conformidade com o Projeto Pedagógico da Escola Judiciária Eleitoral de Minas Gerais.

Requisitos mínimos do contratado: o instrutor, responsável por ministrar o curso, deverá ter formação e experiência na condução de treinamentos sobre o tema

Avaliação: participação nas atividades propostas.

## Conteúdo programático mínimo:

### 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,

### 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.

**Previsão no Plano Anual de Capacitação:** O evento em tela encontra-se previsto no PAC - 2022.

## DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Local de realização do evento: Centro de Treinamento Acaiaca

Data de realização do evento: Dias 12 a 15 de dezembro de 2022

Horário de realização do evento: 8h às 12h

## DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

O contratado deverá:

- . Ministrar as aulas de acordo com o plano de curso proposto;
- . Elaborar e aplicar metodologias ativas;
- . Arcar com todas as despesas relacionadas ao instrutor.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O contratante deverá:

- . Informar os nomes dos alunos à empresa contratada;
- . Fornecer ao contratado informações relacionadas ao objeto do contrato;
- . Acompanhar e fiscalizar os serviços contratados por meio de servidores indicados;
- . Realizar o pagamento conforme estabelecido no contrato;

- . Notificar o contratado a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação de serviços;
- . Emitir certidão de capacidade técnica, quando solicitado.

## **DO PAGAMENTO**

O pagamento deverá ser feito após a realização do evento de 10 (dez) dias contados a partir da apresentação da nota fiscal a este Tribunal e ateste do setor competente.

## **DAS PENALIDADES**

Pelo descumprimento dos prazos e condições determinados neste Termo de Referência, a empresa contratada estará sujeita às penalidades previstas na legislação vigente, bem como nos instrumentos convocatório e contratual, conforme o caso.

## **DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O contrato se iniciará em novembro de 2022 com vigência até 19 de dezembro de 2022.

## **DA INDICAÇÃO DOS FISCAIS DO CONTRATO**

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, 10 de novembro de 2022.

**Sandra da Conceição Betti Monteiro**  
Técnico Judiciário

**Elaine Nogueira Tibo**  
Chefe da Seduc, em substituição



Documento assinado eletronicamente por **SANDRA DA CONCEIÇÃO BETTI MONTEIRO**, Técnico Judiciário, em 10/11/2022, às 08:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ELAINE NOGUEIRA TIBO**, Técnico Judiciário, em 10/11/2022, às 18:35, 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](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 **3526786** e o código CRC **668CAE0C**.

---

---

0015563-55.2022.6.13.8000

3526786v1