

**SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
SEÇÃO DE CAPACITAÇÃO**

FICHA TÉCNICA – CURSOS

- Nome do curso: **Curso On Line de Capacitação e Certificação em Ouvidorias**
- Unidade solicitante: **OUVIDORIA**
- Contato: **Suely (11) 9 7317-1110; Flávia (11) 9 7515-4491; Marcia Cleide (11) 9 5220-8147**
- Indicação da escola a ser contratada: **Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman**
- Diferencial da escola que justifica a sua indicação:
* Importante ler as orientações ao final do formulário para auxiliar na fundamentação da sua escolha permitindo que a referida contratação seja, preferencialmente, procedida por meio de inexigibilidade de licitação.

A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN, doravante denominada ABO, é uma associação civil, com atuação nacional, sem fins lucrativos.

A ABO tem por objetivo estimular e promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no Brasil, como também os que atuam em atividades de defesa da cidadania, dos direitos individuais e do meio ambiente. § único. O ouvidor/ombudsman tem como dever defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado.

A Certificação de Ouvidores e Sistemas de Ouvidoria promovida pela ABO Nacional, cumpre um papel de garantir níveis mínimos de atuação dos Ouvidores e suas equipes tanto no ambiente corporativo como público. Composta de uma equipe especializada e experiente em Ouvidoria, os processos de Certificação são realizados com a ética, critérios de avaliação e divulgação praticados de acordo com sua missão institucional.

A ABO realiza cursos semanais e “in company”, capacitando milhares de profissionais que se espriam por todo o Brasil, seja na administração pública, em todos os níveis e poderes, seja na iniciativa privada. Quem quiser conhecer a atuação do Ouvidor encontra facilmente informações nos mecanismos de buscas da internet. A ABO cumpre assim um dos seus deveres, que é disseminar conhecimento e expandir a Ouvidoria por todo o Brasil.

- Data/período: **19 a 21 de outubro de 2020 - integral (18 horas) com avaliação**
- Horário das aulas síncronas, se houver: **1º e 2º dia (das 8h30min às 16h10min) 3º dia (das 8h30 às 16h)**
- Preferência de modalidade: () EAD (100% gravado)
(**X**) Online ao vivo
() Híbrido (EAD + aula online ao vivo)
() Outro: _____
- Curso previsto no Plano Anual de Capacitação 2020: (**X**) Sim () Não

- Objetivo educacional:

Capacitar e certificar profissionais que atuam em ouvidoria. Num contexto ético promover o planejamento e a gestão da Ouvidoria e sua interação com os canais de atendimento ao público em geral. Identificar os instrumentos necessários para a melhoria dos processos e gestão de conflitos. Metodologia: Aulas expositivas, dinâmicas de grupo, discussão de cases específicos da área de interesse.

- Número de servidores a serem treinados: (2)

- Nível de conhecimento que cada servidor possui sobre tema objeto do treinamento: **mediano**

Nome do servidor

Lotação

E-mail

Celular

CPF

[REDACTED]

[REDACTED]

Data: 18/09/2020.

Suely Ito
Ouvidoria - TRE/SP

Antes de preencher o formulário “Ficha Técnica”, favor ler atentamente as instruções abaixo:

➤ No que se refere ao item “Diferencial da escola que justifica a sua indicação”, observe que:

Para que a referida contratação seja procedida por meio de inexigibilidade de licitação, é necessário que a justificativa referente à indicação da empresa atenda ao disposto no art. 25, II e § 1º, da Lei n. 8.666/93.

De acordo com o § 1º, do artigo 25, da Lei 8.666/93:

“Considera-se de notória especialização o profissional ou empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiências, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica, ou de outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e indiscutivelmente o mais adequado à plena satisfação do objeto do contrato.”

Dessa forma, a justificativa deverá destacar a **SINGULARIDADE** do serviço técnico prestado e a **NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO** do profissional ou da empresa a ser contratada.

Sugerimos **não** apontar como justificativa para escolha da escola que a data/o horário do curso são convenientes e que a escola já ministrou outros treinamentos ao TRE/SP sendo avaliada positivamente.

➤ É importante verificar se o servidor não estará em período de fruição de férias na data em que o treinamento será ministrado.

- Verifique também se o servidor indicado não está inscrito em algum outro curso na mesma data/horário.