

## DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - CAPACITAÇÃO

### IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Área demandante:	Ouvidoria - OUVIR
Nome do Requisitante:	Ladjane Pereira de Mello
Matrícula SIAPE:	1046274
Cargo:	Ouvidora
E-mail:	ladjane.mello@infrasa.gov.br

### DESCRIÇÃO DA DEMANDA OU EVENTO DE CAPACITAÇÃO

Objeto: Participação na Capacitação e Certificação em Ouvidoria.
Natureza do objeto: Capacitação
Nome do Evento de Capacitação: Capacitação e Certificação em Ouvidoria.
Entidade Promotora do Evento: Associação Brasileira Ouvidores/Ombudsman (ABO)
Prazo de Execução: 8, 9 e 10 de abril de 2024 (para a ouvidora e a gerente) e 03, 04 e 05 de junho de 2024 (para outros dois colaboradores do setor)
Carga horária do Evento: 18h30hs (curso à distância)
Quantidade de Participantes: 4 (quatro), com a seguinte composição: I - Ladjane Pereira de Mello, Ouvidora (OUVIR); II - Bárbara Tomaz Bonfim, Gerente (OUVIR); III - Walney Bezerra Mário, Assistente Administrativo (OUVIR); IV - Giselle Araújo de Jesus, Secretária (OUVIR).
<b>Modalidade</b> (Presencial ou Online): Online

**Justificativa da necessidade da contratação:**

O curso de Capacitação e Certificação da ABO tem como objetivo promover a melhoria contínua dos profissionais que atuam direta ou indiretamente na Ouvidoria e no atendimento aos usuários e consumidores de modo geral. A Capacitação oportuniza aos agentes o aprendizado de conteúdos envolvendo Mediação de conflitos, Ouvidoria Brasileira, Direito e a Defesa dos Consumidores, Ferramentas de Gestão, Lei de acesso à Informação, Competências do Ouvidor, Interface com as áreas de Controle, impacto da mídia e Ética e Cidadania. A Certificação em Ouvidoria atestará os conhecimentos em ouvidoria dos participantes.

**Objetivos e resultados a serem alcançados com a contratação:** Desenvolver melhores práticas em ouvidoria; ética, mediação e solução de conflitos ; gestão de processos; e visão sistêmica e gerencial.

**Equipe de Planejamento da Contratação e/ou gestor e fiscal, titular e substituto:** Será designada pela SUGEP.

**Vinculação ou dependência com outras demandas:** Este escopo de serviço não requer contratação vinculada ou dependência com outras demandas.

**Grau de Prioridade da compra ou contratação:** Alto

**ALINHAMENTO ESTRATÉGICO INFRA S.A. 2023-2027**

( ) Viabilizar o desenvolvimento da infraestrutura de transportes, reduzindo os custos logísticos, promovendo a competitividade, os níveis de serviço e a segurança dos usuários.

( x ) Consolidar a imagem institucional visando à evolução do negócio da Infra S.A.

( x ) Implementar e valorizar as iniciativas ambientais e sociais.

( ) Desenvolver, comercializar e gerir produtos/serviços visando geração de receita.

( ) Promover a inovação e a melhoria contínua em estudos, projetos e obras de fomento e integração modal.

( ) Otimizar a gestão de custos e de gastos.

( ) Aperfeiçoar os serviços e a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, bem como a segurança das informações.

( X ) Desenvolver, valorizar, atrair e reter talentos.

( x ) Aprimorar a governança e a integridade institucional.

Fonte: [Planejamento Estratégico INFRA S.A. - 2023-2027](#)

**VINCULAÇÃO AO PLANEJAMENTO GERAL DA CONTRATAÇÃO**

A temática da capacitação está prevista no Plano Educacional Anual.

**Estimativa preliminar do valor da contratação:** R\$ 1.964,00 por aluno - previsão de 4 empregados = **R\$ 7.856,00** (sete mil, oitocentos e cinquenta e seis reais).

*(assinado eletronicamente)*

**LADJANE PEREIRA DE MELLO**

Ouvidora

De acordo, encaminhe-se à Superintendência de Gestão de Pessoas

*(assinado eletronicamente)*

**JORGE LUIZ MACEDO BASTOS**

Diretor-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Ladjane Pereira de Mello, Ouvidora**, em 26/02/2024, às 16:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Luiz Macedo Bastos, Diretor Presidente**, em 27/02/2024, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8079347** e o código CRC **87A6E740**.



Referência: Processo nº 50050.000762/2024-74



SEI nº 8079347

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul, - Bairro Asa Sul  
Brasília/DF, CEP 70.070-010  
Telefone: