



INFRA S.A.
ASSEMBLEIA GERAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE EMPREENDIMENTOS
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO AMBIENTAL E TERRITORIAL
GERÊNCIA DE GEOTECNOLOGIA INTEGRADA

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

Brasília, 04 de julho de 2024.

Processo: 50050.003492/2024-53

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - CAPACITAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Área demandante:	Ouvidoria
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 no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores - "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade".

Natureza do objeto: Capacitação

Nome do Evento de Capacitação: XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores - "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade".

Entidade Promotora do Evento: Associação Brasileira Ouvidores/Ombudsman (ABO)

Prazo de Execução: 2, 3 e 4 de setembro de 2024.

Carga horária do Evento: 20h (curso presencial - Rio de Janeiro)

Quantidade de Participantes: 2 (dois), com a seguinte composição:

- I - Bárbara Tomaz Bonfim , Gerente de Relacionamento (OUVIR);
- II - Walney Bezerra Mário, Assistente Administrativo (OUVIR);

Modalidade (Presencial ou Online): Presencial

Justificativa da necessidade da contratação:

Capacitar os agentes para que a Ouvidoria seja parceiro da Alta Administração no desafio de construção de um ambiente laboral de confiança mútua e o desenvolvimento da comunicação assertiva, promovendo e garantindo os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas.

Oportunizar aos agentes o aprendizado de conteúdos envolvendo assédio, mediação de conflitos, tratamento de denúncias, instrumentos de gestão de Ouvidoria e promoção de melhorias para a ampliação e consolidação das atividades da Ouvidoria.

Objetivos e resultados a serem alcançados com a contratação:

Aprimorar os conceitos de conformidade e transparência; ética pública; gestão de processos; governança; governança e integridade; integridade e visão sistêmica e gerencial.

Debater sobre as grandes tendências da Ouvidoria, ferramenta essencial à gestão, como por exemplo o uso dos avanços tecnológicos em prol dos cidadãos; disseminação da educação para a cidadania, atendimento mais personalizado e próximo, Prevenção e combate aos assédios, Participação e Inclusão Social, dentre outros.

Alcançar a plena capacitação dos profissionais para que estejam aptos à realização das atividades que lhe competem.

Contribuir para o aperfeiçoamento das atividades dos empregados que lidam com atendimento ao cidadão/usuário, público externo ou interno.

Promover capacitação para que os empregados da Infra S.A. possam desenvolver competências necessárias ao progresso na carreira.

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.

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

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.

Desenvolver, valorizar, atrair e reter talentos.

Aprimorar a governança e a integridade institucional.

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

VINCULAÇÃO AO PLANEJAMENTO GERAL DA CONTRATAÇÃO

O curso foi previsto no Plano Educacional Anual - PEA.

Estimativa preliminar do valor da contratação: R\$ 1.040,00 por aluno - previsão de 2 empregados = **R\$ 2.080,00** (dois mil e oitenta 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 04/07/2024, às 15:26, 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 04/07/2024, às 16:45, 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, informando o código verificador **8558565** e o código CRC **318EAFEC**.



Referência: Processo nº 50050.003492/2024-53



SEI nº 8558565

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