

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 10/09/2019 | Edição: 175 | Seção: 1 | Página: 55
Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

RESOLUÇÃO Nº 2, DE 6 DE SETEMBRO DE 2019

Aprova a realização e o Regulamento do III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

A REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, no uso de suas atribuições previstas no inciso II do art. 7º da Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019, que institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, resolve:

Art. 1º Aprovar a realização e o regulamento do III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias nos termos dos Anexos a esta Resolução.

Art. 2º O III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias tem por objetivo estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

ANEXO I

REGULAMENTO DO III CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS

Disposições Preliminares

Art. 1º O III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias será regido pelo presente Regulamento.

Parágrafo único. A organização do Concurso compete à Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias em conjunto com o Conselho Diretivo da Rede.

Art. 2º O Concurso tem a finalidade de estimular, reconhecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação dos espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos.

Do Período

Art. 3º O III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias terá início em 2 de setembro de 2019 e se encerrará em junho de 2020, por ocasião da premiação em encontro promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, no ano de 2020, conforme cronograma apresentado no Anexo I deste Regulamento.

Das Categorias

Art. 4º As ouvidorias públicas, em todos os níveis da federação, poderão inscrever até 1 (uma) experiência em cada uma das seguintes categorias:

a. Desenvolvimento de capacidade institucional - As ações direcionadas ao aprimoramento da gestão interna e coordenação com as demais áreas do órgão ou entidade com vistas ao aumento da efetividade das ações da ouvidoria - a exemplo de ações voltadas para incremento da autonomia de análise das manifestações, da influência da ouvidoria nas ações do órgão, e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços públicos prestados.

b. Promoção da simplificação e desburocratização - Os serviços públicos podem ser entregues de maneira mais célere e com maior qualidade se os processos e procedimentos se tornarem mais simples. Entram nessa categoria boas práticas que buscam ir além da disponibilidade de canal para pedidos de simplificação e desburocratização pelo cidadão, e focam no desenvolvimento de meios para que esses pedidos sejam efetivamente considerados e implementados pelos órgãos e entidades.

c. Fomento à participação e ao controle social - As ouvidorias são instrumentos de participação e controle social. Entram nessa categoria ações inovadoras de educação cidadã e de mobilização com vistas ao fomento da participação e do controle social, assim como as de construção de instrumentos inovadores que facilitem o engajamento social, o uso das informações públicas pelo cidadão e a avaliação cidadã de serviços públicos.

d. Tecnologia na Ouvidoria - A sociedade é dinâmica e vive em constante evolução, as formas e os canais em que ela se manifesta mudam. Atender aos diferentes públicos pelos meios que lhes são mais acessíveis é um desafio constante. Estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria é o tema desta categoria.

Art. 5º Para os fins deste Regulamento considera-se:

I - Controle social: participação do cidadão na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública com o intuito de averiguar a legalidade, a legitimidade e a economicidade dos atos do Estado;

II - Participação Social: participação do cidadão na formulação, avaliação e monitoramento de políticas públicas e nos serviços a elas correlatos;

III - Inovação: ação de pessoas ou de organizações que provoca mudanças individuais ou coletivas, por meio da quebra de rotinas e de meios dominantes de pensamento, introduzindo novos comportamentos e estabelecendo novos padrões;

IV- Tratamento de manifestações: processo ordenado que compreende o recebimento, a análise e a resposta às manifestações de ouvidoria;

V- Engajamento: processo de geração de confiança na Ouvidoria como canal de participação e controle social efetivos com vistas a estimular a sociedade civil a uma postura ativa, cooperativa e empenhada nas ações de defesa de seus direitos e de melhoria do Estado;

VI- Capacidade Institucional: Conjunto de habilidades e recursos necessários para executar de forma efetiva as funções institucionais e cumprir com as responsabilidades atribuídas à instituição;

VII -Simplificação: aperfeiçoamento de processos e rotinas de modo a trazer maior objetividade e efetividade para o serviço prestado, eliminando e/ou substituindo ações que não agregam valor;

VIII - Desburocratização: eliminação do excesso de ritualismos e formalidades que leve a melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos aos cidadãos e para o sistema competitivo do país.

Da Participação

Art. 6º Poderão concorrer práticas apresentadas por ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, sediadas em todo o território nacional.

§ 1º No caso das ouvidorias públicas com unidades administrativas desconcentradas ou descentralizadas estabelecidas em sua estrutura regimental, estatuto ou regimento interno, é facultado a cada unidade inscrever-se no concurso de forma autônoma, vedada a inscrição de uma mesma prática por mais de uma unidade.

§ 2º É vedada a inscrição de experiências por parte da Coordenação da Rede ou da sua Secretaria Executiva.

Art. 7º A organização do Concurso, a avaliação e o julgamento das boas práticas inscritas será levada a cabo pela Comissão de Julgamento do III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

§1º A Comissão será composta por 12 membros e 4 suplentes, que serão divididos em quatro subcomissões compostas por 3 membros plenos e um suplente, uma para cada categoria do concurso.

§ 2º Todos os membros plenos e suplentes serão servidores de Ouvidorias Públicas designados pela Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias

§ 3º Para cada subcomissão um membro exercerá a função de presidente de avaliação, a ser definida por meio de votação entre os membros.

§ 4º Fica vedada a participação de um membro de subcomissão de uma categoria em outra. O suplente será chamado a compor a comissão conforme o número de trabalhos apresentados.

§ 5º A Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias publicará os atos relativos às etapas do concurso.

Da Premiação

Art. 8º Serão premiadas as 3 (três) melhores práticas de cada categoria, cumpridos os requisitos estabelecidos no art. 11 deste Regulamento.

§1º O prêmio consistirá na entrega de troféus aos vencedores e de certificado expedido pela Rede Nacional de Ouvidorias.

§2º A entrega da premiação ocorrerá em cerimônia a se realizar por ocasião de encontro promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, no ano de 2020.

§3º A premiação será concedida ao órgão ou entidade e não a um setor ou servidor específico.

Art. 9º Aos primeiros colocados de cada categoria será concedido espaço para a exposição da boa prática ganhadora no referido encontro.

Das Inscrições

Art. 10 O dirigente máximo da ouvidoria, ou de suas unidades administrativas, indicará o responsável pela participação, preenchimento da Ficha de Inscrição, cumprimento dos requisitos e prazos estabelecidos neste regulamento e interlocução junto à organização do concurso.

§1º O responsável deverá preencher a Ficha de Inscrição constante do Anexo III deste Regulamento e enviá-la, em formato PDF, para o endereço eletrônico redes.concurso@cgu.gov.br.

§2º Cada Ficha de Inscrição corresponderá à inscrição de uma prática.

§3º As inscrições no Concurso são gratuitas.

Das Etapas do Concurso

Art. 11 O Concurso será realizado em cinco etapas:

I - Inscrição: etapa na qual se promoverá a divulgação do Regulamento na página www.ouvidorias.gov.br e em outros veículos de comunicação, bem como serão recebidas as inscrições dos interessados;

II - Pré-avaliação:

a) a Coordenação do Concurso avaliará a adequação das inscrições às disposições deste Regulamento, cabendo a desclassificação em caso de não observância, formal ou material; e

b) as subcomissões atribuirão notas às práticas inscritas, considerando-se finalistas as seis práticas que alcançarem melhor pontuação, por categoria.

III - Avaliação e julgamento:

a) as subcomissões poderão solicitar diligências, quando necessárias, a fim de certificar a veracidade das informações apresentadas e outros levantamentos necessários à regular avaliação;

b) as subcomissões se reunirão presencial e/ou telepresencialmente para deliberar acerca da classificação final das práticas, por categoria, por meio de voto com parecer acerca das práticas finalistas;

c) a Coordenação do Concurso consolidará os votos das subcomissões e proclamará o resultado final do Concurso; e

IV - Publicação do resultado: a publicação do resultado na página www.ouvidorias.gov.br ocorrerá em data especificada no cronograma constante no anexo I deste regulamento.

V - Premiação: etapa final, em que haverá a entrega dos troféus e certificados em cerimônia específica, conforme §2º do art. 8º deste regulamento.

§1º A prática apresentada será objeto de avaliação segundo critérios definidos neste Regulamento, cujo resultado constará do parecer anexo aos votos das subcomissões de julgamento.

§2º Os membros da Comissão de Julgamento estão impedidos de atuar, direta ou indiretamente, na avaliação de práticas relacionadas a órgão ou entidade (bem como unidades vinculadas) a qual pertençam ou tenham vínculos de natureza profissional.

§3º Na hipótese do parágrafo anterior, o membro impedido deixará de avaliar todas as práticas relacionadas à categoria na qual tenha se inscrito a unidade com a qual tenha vínculo.

§4º Por ocasião do julgamento, em caráter conclusivo, será realizada reunião com todos os membros da Comissão de Julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias para que, à luz da pontuação objetiva atribuída, ocorra uma discussão e um consenso, lavrado em Ata, das práticas sagradas vencedoras.

§5º Em caso de empate, a decisão caberá ao presidente de cada subcomissão de julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Dos Critérios de Julgamento

Art. 12 A Comissão de Julgamento do III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias avaliará as práticas observando os seguintes critérios:

Critério	Descrição
1) Criatividade e inovação	Originalidade da prática, não se detendo somente ao fato de ela ser inédita, mas também à capacidade inventiva para a resolução de problemas. A inventividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.
2) Custo-benefício	Custo administrativo de implementação e baixa burocratização dos processos em relação aos benefícios decorrentes da prática.
3) Impactos da iniciativa/ contribuição para a efetividade	Capacidade da prática em gerar efeitos positivos nas políticas públicas ou nos processos de trabalho da organização, podendo ser: benefícios efetivos da iniciativa para o público (o cidadão ou comunidades ou população-alvo específica) ou para o governo (o próprio servidor público ou melhorias em processos de trabalho do órgão específico).
	Potencial da prática para agregar valor à missão da organização, garantindo, de maneira razoável, o atingimento de seus objetivos.
4) Simplicidade e Replicabilidade	Replicabilidade, praticidade, facilidade e viabilidade de implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos ou esferas do Governo.

Da Apuração do Resultado

Art. 13. Na fase de pré-avaliação, os membros da Comissão de Julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias atribuirão pontuação para cada critério com valor representado por um número inteiro compreendido em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez).

Art. 14. A pontuação final, na primeira fase, da prática inscrita será a média da soma aritmética da pontuação individual de cada critério de julgamento atribuída por cada membro da subcomissão de julgamento da respectiva categoria.

Art. 15. Serão selecionadas as seis práticas com maior pontuação em categoria para a segunda fase da avaliação.

Art. 16. Durante a segunda fase, poderão ser realizadas visitas in loco, pelos membros da subcomissão e/ou representantes da Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias para coleta de mais informações sobre a prática avaliada.

Art. 17. As práticas finalistas receberão notas conjuntas e consensuais em cada critério de

juízo dos membros da respectiva subcomissão julgadora.

Art. 18. As práticas vencedoras serão aquelas que atingirem a maior pontuação final, constituída pela soma das notas em cada critério de julgamento, nas respectivas categorias.

Do Resultado e da Premiação

Art. 19. O resultado final do Concurso será publicado na página www.ouvidorias.gov.br, na data provável de 04 de março de 2020.

Art. 20. A solenidade de premiação será realizada em encontro de ouvidorias promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias.

Do Direito de Imagem

Art. 21. A inscrição no Concurso implicará na aceitação tácita de eventual publicação, divulgação e utilização das práticas inscritas, independente de premiação, assim como a autorização do uso de imagens, textos, vozes e nomes, em qualquer meio de divulgação e promoção (interno, externo e/ou de imprensa), sem ônus ou termo de retribuição.

Art. 22. As boas práticas inscritas estão sujeitas à divulgação e disseminação por meio de publicação no site www.ouvidorias.gov.br.

Disposições Finais

Art. 23. Durante o período compreendido entre o início das inscrições e a data da premiação, a Comissão de Julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias poderá, a seu critério, averiguar a veracidade e consistência das informações apresentadas, bem como solicitar, ao órgão ou entidade, informações e documentação comprobatória complementares acerca da prática inscrita.

Parágrafo único. O não atendimento das solicitações, bem como qualquer outro óbice à atuação da Comissão de Julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, ensejará a desclassificação da prática inscrita no Concurso.

Art. 24. A premiação da ouvidoria no III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias não representa, em hipótese alguma, atestado de regularidade ou certificação conferidos pela Rede Nacional de Ouvidorias ou por seus membros sobre a gestão do(s) premiado(s), nem sobre a conduta do(s) respectivo(s) dirigente(s) ou de seus servidores ou empregados.

Art. 25. As decisões das subcomissões são soberanas e irrecorríveis.

Art. 26. Outras informações sobre o Concurso poderão ser obtidas por meio do envio de mensagem para o endereço eletrônico redes.concurso@cgu.gov.br ou pelo telefone (61) 2020-6782.

Art. 27. Os casos omissos serão resolvidos pela Coordenação do Concurso, que possui liberdade para a decisão.

ANEXO II

FASES DO III CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

O Concurso observará o seguinte cronograma:

Fase	Período/ Data
Lançamento	12 de setembro de 2019
Inscrições	12 de setembro a 12 de dezembro de 2019
Pré-avaliação	13 de dezembro a 13 de janeiro de 2020
Divulgação das finalistas por categoria	14 de janeiro de 2020
Avaliação das finalistas e Julgamento	15 de janeiro de 2020 a 28 de fevereiro de 2020
Divulgação do Resultado final	04 de março de 2020
Premiação	A definir

ANEXO III

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: _____

Titular da Ouvidoria: _____

E-mail: _____

Telefones: _____ Contato (pessoa): _____

Município: _____ Unidade da Federação: _____

Poder: () Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal () Estadual () Municipal () Outro

Categoria:

() Desenvolvimento de capacidade institucional

() Promoção da simplificação e desburocratização

() Fomento à participação e ao controle social

() Tecnologia na Ouvidoria

Título da prática: _____

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Município-UF, de de 2019.

[Assinatura]

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.