



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

TERMO DE REFERÊNCIA – PROPREVINE Nº 21

BRASÍLIA, 4 DE AGOSTO DE 2016

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de consultoria para elaboração de metodologia de avaliação de políticas públicas com base em dados de manifestações de cidadãos, nos termos do que dispõe o art. 14, IX e X do Anexo Único do Decreto 8.109/2013:

Art. 14. À Ouvidoria-Geral da União compete:

[...]

IX - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo federal; e

X - promover formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

O produto final deverá abranger, portanto, metodologia que supere a visão meramente técnica ou quantitativa costumeiramente adotada nas atividades de ouvidora, devendo, neste caso, incorporar elementos de dimensão qualitativa e normativa na análise. Deve apresentar, portanto, meios que permitam identificar oportunidades de melhorias na gestão, transformando o *problema* individual reportado pelos cidadãos em *soluções* coletivas para a Administração e para a sociedade.

2. ESCOPO DOS SERVIÇOS

No produto final deverá constar:

1. O levantamento das melhores práticas de ouvidoria já existentes em órgãos e entidades da administração pública brasileira de todos os Poderes das três esferas da federação;
2. Metodologia de avaliação de políticas públicas com base em dados de ouvidorias e dados disponíveis pela Administração;
3. Manual de avaliação de políticas públicas pelas ouvidorias.

A contratação será executada conforme condições e especificações descritas neste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Apesar de não ser tema recente, a avaliação de políticas públicas vem ganhando cada vez mais importância e sendo estimulada por um contexto marcado por demandas da sociedade direcionadas à sua universalização, à concretização da cidadania e à busca de novos mecanismos de participação social na gestão. Tais demandas reposicionam o processo de avaliação no ciclo de gestão, introduzindo novos componentes de participação apoiados por antigos instrumentos de comunicação entre sociedade e Estado: as Ouvidorias Públicas.

Recentemente, em face da criação do Comitê de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas

Federais (CMAP), por meio da Portaria Interministerial nº 102/2016, a necessidade de se criar mecanismos de análise e avaliação de políticas públicas com o *foco do cidadão* tomou maior ímpeto. Coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o Comitê tem por objetivo aperfeiçoar as políticas, programas e ações do Poder Executivo federal, para que alcancem melhores resultados, assim como melhorar a qualidade do gasto e a distribuição de recursos.

O Comitê é composto por representantes da Casa Civil da Presidência da República, do Ministério da Fazenda e do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC), além do ministro do Planejamento.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), participa da iniciativa, acrescentando aos trabalhos do comitê uma visão do que a sociedade tem expressado e demandado sobre as políticas e serviços públicos. A OGU é responsável pela coordenação técnica das ouvidorias federais e também recebe manifestações (denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios) dirigidas ao MTFC, assim como as que se referem aos serviços públicos federais em geral, nos termos do art. 14, I, II e III do Anexo Único ao Decreto nº 8.109/2013. Desde então, a unidade tem prestado informações com base nas manifestações realizadas no [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#), utilizado por 95 ouvidorias, além do próprio MTFC, e em outras fontes de dados.

Prevê-se, ainda em 2016, a regulamentação do §1º do art. 3º da IN OGU nº 1/2014, a fim de que as ouvidorias que atualmente ainda não sejam usuárias do sistema e-Ouv passem a repassar seus dados à OGU, a fim de que esta faça o monitoramento de suas atividades e detenha mais informações gerenciais acerca da qualidade das políticas e serviços públicos prestados no âmbito da competência de cada órgão ou entidade de vinculação, a partir do monitoramento e avaliação das manifestações encaminhadas às Ouvidorias.

Ainda, nos termos do Termo de Cooperação nº 65/2016 entre MTFC e Instituto Reclame Aqui, prevê-se que as informações inseridas no portal daquela entidade na internet passem, também, a compor a base de dados da OGU.

Desta forma, esse conjunto de iniciativas será responsável por um incremento substancial da base de informações utilizadas para fazer o *Avaliação Cidadã de Políticas Públicas*, ou seja, a avaliação feita pela Ouvidoria por meio da consolidação e análise de dados de manifestações de cidadãos feitas nos canais de comunicação disponíveis.

Em face de tais perspectivas, torna-se imperativo que se desenvolvam métodos e sistemas adequados para o processamento, tratamento e análise de tais dados e informações, razão pela qual se justifica a necessidade de contratação de consultoria para desenvolver um modelo de integração e análise de bases de dados, que permita às ouvidorias a produção de informações atualizadas sobre o desempenho das políticas públicas a partir das manifestações.

A elaboração dos produtos tem como objetivo atender demanda prevista no Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à corrupção na Gestão Pública Brasileira (PROPREVINE) – Contrato de Empréstimo nº 2919/OC (BR-L1223), especificamente no componente *C3. P02 (OGU) – Terminais de recebimento de manifestações de ouvidoria*, constante do Plano de Aquisições BID 2016.

4. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO A SER EXECUTADO

4.1. Desenvolvimento de metodologia de avaliação de políticas públicas com base em dados de ouvidorias.

As ouvidorias públicas constituem a principal ferramenta de que o Estado brasileiro dispõe para obter informações sobre a eficácia e efetividade de programas e políticas públicas junto ao seu principal

destinatário: o cidadão.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) propõe o desenvolvimento de um modelo de integração e análise de bases de dados, que permita às ouvidorias a produção de informações atualizadas sobre o desempenho das políticas públicas e a qualidade dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Tendo em vista a natureza dos produtos, será necessária a realização de reuniões com o CONTRATANTE, sediado em Brasília – DF, para compreensão do escopo e condicionantes técnicas do projeto.

4.2. Produtos

Ao final dos prazos previstos no item 9, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes produtos:

A. Benchmarking sobre práticas existentes para a avaliação de políticas públicas com base em manifestações dos cidadãos

Levantamento das melhores práticas já existentes em órgãos e entidades da administração pública brasileira, no âmbito federal, estadual e municipal, bem como demais poderes. O estudo deverá apresentar tais práticas demonstrando metodologia de coleta e seleção de dados, identificação das bases de dados adotadas, assim como metodologia de análise e avaliação dos dados associados a políticas e serviços públicos. Também deverá informar a forma de divulgação e visualização de tal análise para os gestores e, se existente, para a sociedade.

B. Elaboração de metodologia de avaliação de políticas públicas com base em dados de ouvidorias e dados disponíveis pela Administração

A metodologia deverá considerar (1) as contingências para desenvolvimento de solução tecnológica existentes no âmbito do MTFC, (2) as melhores práticas levantadas no produto descrito no item 4.2-A e (3) a estrutura das bases de dados custodiadas pela OGU e pelo MTFC, bem como a possibilidade de uso de outras bases de dados.

A metodologia incluirá a produção de indicadores, construção de índices, os quais deverão ter a sua memória de cálculo apresentada no documento de entrega do produto, e deverão, ademais, ser necessárias ao exercício das competências de monitoramento de políticas e serviços previstos em Lei.

Deverá, ademais, apresentar ao menos três casos de uso da metodologia proposta para avaliação de políticas e serviços públicos, a serem definidos pela CONTRATANTE e com base nos dados por ela disponibilizados.

C. Manual de avaliação de políticas públicas pelas ouvidorias

O manual deverá apresentar metodologia a ser adotada pela OGU, bem como versão da metodologia que possa ser apropriada pelas demais ouvidorias que possuam sistema eletrônico de recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria com base de dados estruturada de forma semelhante ou idêntica à do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-OUV).

O manual deverá apresentar um sistema de indicadores e de índices que auxiliem o diagnóstico de problemas com políticas públicas e com a prestação de serviços a elas associados.

Como subproduto deste item deverá constar apresentação a ser feita pela CONTRATADA para servidores atuantes em ouvidorias públicas, em data a ser definida no mês de março de 2017.

5. ENTREGA

Os produtos A, B e C deverão ser entregues em cópias impressas assinadas e datadas, acompanhados por cópias em meio eletrônico, em formatos PDF e em formato editável. Eventuais consolidações de dados produzidas no processo de elaboração do produto B, tais como planilhas e bancos de dados, deverão ser entregues à data da entrega do respectivo produto caso tenham sido objeto de tratamento de qualquer espécie pela CONTRATADA.

Os produtos serão entregues à Ouvidoria-Geral da União, à qual compete acompanhar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou problemas observados.

Após a entrega de cada produto, o CONTRATANTE terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para verificar a conformidade com os critérios estabelecidos neste termo.

Os prazos para a entrega de cada objeto deverá respeitar o disposto no item 8 do presente Termo de Referência.

6. REVISÃO

A fase de revisões terá duração de 60 (sessenta) dias, a contar da aprovação do produto descrito na linha 3 do quadro constante do item 9 do presente Termo de Referência, relativo ao Cronograma de Eventos e Pagamentos.

Esta fase de trabalho visa à eventual adaptação às demandas finais do projeto.

7. ACEITE

A aprovação de cada entrega será formalizada por meio de Termo de Aceite.

Findo o prazo mencionado no item 6, o CONTRATANTE pronunciar-se-á definitivamente acerca do aceite ou não dos produtos, lavrando o respectivo Termo de Aceite Definitivo.

A data do Aceite Definitivo será, para todos os fins, considerada como a data da entrega definitiva dos objetos deste Termo de Referência, e conclusão das obrigações da CONTRATADA.

8. PAGAMENTO

O pagamento dependerá do Aceite pelo CONTRATANTE, realizado após verificação da adequação dos produtos entregues às especificações exigidas, e de acordo com as parcelas previstas no item 9.

9. CRONOGRAMA DE EVENTOS E PAGAMENTOS

Descrição do evento	Prazo máximo após assinatura do contrato	Valor a ser pago do total do contrato
Entrega do Produto A	60 dias	40%
Entrega do Produto B	Evento 1 + 60 dias	40%
Entrega do Produto C	Evento 2 + 30 dias	20%

10. REQUISITOS

10.1. Requisitos mínimos

O profissional a ser contratado deverá apresentar Plano de trabalho para desenvolvimento dos produtos, e deverá comprovar:

- Consultorias anteriores realizadas em análise de dados, estatística, construção de indicadores, avaliação de políticas públicas ou participação social;
- Exercício de atividade profissional de nível superior junto à Administração Pública ou na iniciativa privada, em cargos/empregos na área de avaliação de Programas e Projetos do Setor Público;
- Pós-graduação em área correlata ao objeto contratado;

10.2. Requisitos desejáveis

- Conhecimento acerca dos mecanismos de participação social, em especial do papel das Ouvidorias Públicas no ciclo de gestão;
- Conhecimento acerca de mecanismos de pesquisa de avaliação de serviços e políticas públicas.

10.3 Comissão de Avaliação e Julgamento para seleção de consultor

A avaliação das propostas será feita por Comissão a ser formada por 2 (dois) servidores da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOuv), 1 (um) servidor da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCid), 1 (um) servidor do Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, e será presidida pelo Ouvidor-Adjunto do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, que deterá o voto de qualidade.

10.4 Avaliação das propostas técnicas

A Comissão de Avaliação e Julgamento para a Seleção de Consultor analisará as ofertas e os documentos encaminhados pelos candidatos para fins de classificação das propostas, levando em conta os critérios estabelecidos no item 10.1 e entrevista, que pontuarão nos seguintes termos:

Critério	Pontuação	Pontuação Máxima
Plano de trabalho	<p>O Plano de Trabalho deverá apresentar, no mínimo, descrição do objeto, objetivo geral e específico, cronograma de realização dos produtos com metas quinzenais mensuráveis, metodologia ou metodologias a serem adotadas para a realização de cada produto e descrição dos resultados esperados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Até 2,50 – OBJETO: adequação do objeto do plano de trabalho aos produtos contratados; • Até 2,50 – CRONOGRAMA: adequação de metas e 	10,00

	<p>cronograma de atividades aos prazos de entregas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Até 2,50 – METODOLOGIA: adequação da metodologia proposta à realização dos produtos contratados; • Até 2,50 – RESULTADOS: adequação dos resultados propostos aos produtos da contratação. 	
Quantidade de Consultorias realizadas em análise de dados, estatística, construção de indicadores, avaliação de políticas públicas ou participação social (excludentes).	<ul style="list-style-type: none"> • 1,00 por atestado de execução de consultoria 	7,00
Exercício de atividade profissional de nível superior junto à Administração Pública ou na iniciativa privada, em cargos/empregos na área de avaliação de Programas e Projetos do Setor Público.	<ul style="list-style-type: none"> • 1,00 por ano de prestação de serviço para a administração pública; 	5,00
Pós-graduação em área correlata ao objeto contratado.	<ul style="list-style-type: none"> • 3,00 para título de doutor; • 2,00 para cada título de mestre; • 1,00 para cada título de especialista 	3,00*

* a titulação será computada cumulativamente, até a pontuação máxima.

Os critérios definidos no item 10.2 somente poderão ser utilizados para fins de desempate.

11. RESPONSABILIDADES

11.1 Responsabilidades do CONTRATANTE:

O CONTRATANTE é responsável pela fiscalização e gestão da aquisição, pelo atesto dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos produtos entregues;

O CONTRATANTE é responsável por efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste Termo e nos documentos que o integram.

11.2 Responsabilidades da CONTRATADA:

Entregar os materiais e documentações tempestivamente, dentro dos prazos acordados, atendendo aos requisitos de qualidade exigidos.

Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer solicitações.

Assumir todos os encargos de demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados ao fornecimento dos produtos, originariamente ou vinculada por prevenção, contexto ou contingência.

Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, imediatamente, as partes do objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços.

Manter o sigilo sobre todas as informações constantes em bancos de dados sob a guarda do CONTRATANTE a que tiver acesso para o desempenho da atividade e entrega dos produtos contratados.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todas as despesas e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das entregas dos produtos já deverão estar incluídos no preço total.

O CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS GERHARDT LINDENMAYER, Chefe de Gabinete**, em 04/08/2016, às 10:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Ouvidor-Geral da União**, em 04/08/2016, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br>

/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador 0125476 e o código CRC 03FA4092