



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RESOLUÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS Nº 4, DE 04 DE OUTUBRO DE 2021

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

O COORDENADOR-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, Ouvidor-Geral da União, no uso das atribuições conferidas pelo Art. 24-A do Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018, **resolve**:

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

Art. 2º O V 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 À RESOLUÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS REGULAMENTO DO V CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O V 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 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.

Do Período

Art. 3º O V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias terá início em 06 de outubro de 2021 e se encerrará em março de 2022, por ocasião da premiação em encontro promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, no ano de 2022, 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:

- Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade - Essa categoria visa promover boas práticas para superar as barreiras enfrentadas para o exercício dos direitos dos usuários dos serviços públicos e direito à informação, sob a perspectiva de promoção da equidade para o alcance da justiça social.
- Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos - Entram nessa categoria as ações direcionadas ao aprimoramento da gestão e coordenação com as demais áreas do órgão ou entidade, com vistas ao aumento da efetividade das ações da ouvidoria e da inovação em seu papel institucional, incluindo as boas práticas que destaquem a oferta efetiva de resultados à sociedade, com mecanismos transparentes de avaliação desses resultados, em prol do permanente aprimoramento dos serviços ofertados.
- Promoção de mecanismos de tratamento de manifestações e de proteção ao denunciante de boa-fé, com fundamento na Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias e outras legislações pertinentes - Atendem a essa categoria as ações desenvolvidas para promoção de mecanismos a serem adotados

ou incentivados, com detalhamento dos critérios, requisitos, formas e tipos de proteção previstos para o denunciante, além de inovações legislativas.

d. Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais - 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. Atendem a esta categoria a implementação de estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria, de maneira ética e que garanta a segurança da informação, com a adoção de medidas de proteção de dados pessoais.

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

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 V 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 ou empregados de Ouvidorias Públicas, preferencialmente da Rede Nacional de Ouvidorias, com conhecimento acerca do tema da categoria que pretendem avaliar no concurso de boas práticas e cuja designação será realizada pela Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias

§ 3º Caso algum membro da comissão avaliadora seja da mesma unidade federativa de alguma ouvidoria participante do concurso, deverá ser comunicado de imediato à Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias, que fará análise da situação para providências de substituição ou realocação de subcomissão;

§ 4º A Coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias poderá convidar algum membro integrante da Rede Nacional de Ouvidorias para compor alguma subcomissão do concurso de boas práticas, de forma a completar o número mínimo de membros, quando necessário;

§ 5º Para cada subcomissão um membro exercerá a função de presidente de avaliação, a ser definida por meio de votação entre os membros.

§ 6º 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.

§ 7º 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, às ouvidorias públicas vencedoras, de troféus e de certificado expedido pela Rede Nacional de Ouvidorias.

§2º A entrega da premiação ocorrerá em cerimônia, a se realizar por ocasião de encontro presencial ou online promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, no ano de 2022.

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 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 do Concurso;

e

V - 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 As práticas inscritas serão desclassificadas, nos casos de empreenderem ações para influenciar a decisão dos membros da Comissão de Julgamento do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, por mecanismos externos aos procedimentos previstos neste edital.

§5º 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, registrado em Ata ou em gravação da reunião, das práticas sagradas vencedoras.

§6º 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 V 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	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

para a efetividade	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, resguardadas às medidas oficiais de proteção de saúde pública vigentes.

Art. 17. As práticas finalistas receberão notas conjuntas e consensuais em cada critério de julgamento 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 do Concurso será publicado na página www.ouvidorias.gov.br, na data provável de 16 de março de 2022.

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 V 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 reded.concurso@cgu.gov.br.

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

ANEXO II À RESOLUÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

FASES DO V CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

O Concurso observará o seguinte cronograma:

CRONOGRAMA

Fase	Período/ Data
Lançamento	06 de outubro de 2021
Inscrições	04 de outubro a 07 de janeiro de 2022
Pré-avaliação	10 de janeiro a 04 de fevereiro de 2022
Divulgação das finalistas por categoria	07 de fevereiro de 2022
Avaliação das finalistas e Julgamento	08 a 25 de fevereiro de 2022
Divulgação do Resultado e Premiação	16 de Março de 2022

ANEXO III À RESOLUÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: _____ Titular da Ouvidoria: _____ E-mail: _____ Telefones: _____ Contato (pessoa): _____ Município: _____ UF: _____
Poder: <input type="checkbox"/> Executivo <input type="checkbox"/> Legislativo <input type="checkbox"/> Judiciário <input type="checkbox"/> Outro Esfera: <input type="checkbox"/> Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Municipal Categoria: <input type="checkbox"/> a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade. <input type="checkbox"/> b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos
<input type="checkbox"/> c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé. <input type="checkbox"/> Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados
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, (dia) de (mês) de 2021. [Assinatura]
Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias
Assinatura do Representante do órgão ou entidade.



Documento assinado eletronicamente por **VALMIR GOMES DIAS, Coordenador da Rede Nacional de Ouvidorias**, em 04/10/2021, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 2128184 e o código CRC A1A7CABA