

**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS IBERO-AMERICANOS PARA A
EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA**

PROJETO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA INTERNACIONAL

**PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA – PROJETO DE ESPECIALIZAÇÃO
EM OUVIDORIA PÚBLICA – OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO**

DEZEMBRO – 2018

B R A S Í L I A

Sumário

1.	Identificação	3
1.1.	Título:.....	3
1.2.	Código:.....	3
1.3.	Agência Executora:	3
1.4.	Agência Internacional de Cooperação:	3
1.5.	Linha de Cooperação da Agência Internacional:	3
1.6.	Duração:	3
1.7.	Custo Total:.....	3
1.8.	Fonte dos Recursos Financeiros:	3
1.9.	Resumo do Projeto:	4
2.	Contexto Legal	4
3.	Justificativa e Contexto.....	15
3.1.	Detalhamento da Situação Atual.....	15
3.2.	Detalhamento da Situação Desejada	16
3.3.	Beneficiários do Projeto	17
4.	Estrutura Programática	17
4.1.	Objetivo Geral	17
4.2.	Composição Lógica de Objetivos, Resultados e Atividades	17
4.3.	Cronograma de Execução	19
5.	Orçamento.....	20
5.1.	Gastos Anuais por Elemento de Despesa	20
5.2.	Relação dos Insumos	20
5.3.	Cronograma de Desembolso	22
6.	Estratégia de Implementação, Avaliação e Sustentabilidade	22
6.1.	Participação Cooperativa da OEI	22
6.2.	Processos de Articulação Institucional	23
6.3.	Processos de Execução e Avaliação.....	25
6.4.	Estratégias de Sustentabilidade	27
6.5.	Cronograma de Avaliações, Revisão e Relatórios	28
6.6.	Matriz Lógica de Avaliação	28
6.7.	Riscos e Mecanismos de Enfrentamento	29

1. Identificação

1.1. Título:

Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Projeto de Especialização em Ouvidoria Pública – Ouvidoria Geral Da União.

1.2. Código:

OEI/BRA/18/001

1.3. Agência Executora:

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

1.4. Agência Internacional de Cooperação:

Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI

1.5. Linha de Cooperação da Agência Internacional:

Área de Cooperação Educacional

Eixo programático 1: *Educação, Sociedade e Desenvolvimento*

Linha de cooperação 1: Cidadania, Democracia e Valores em Sociedades Plurais

Eixo programático 2: *Sistemas Educacionais, Atores e Práticas*

Linha de cooperação 6: Educação superior

1.6. Duração:

40 meses

1.7. Custo Total:

R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)

1.8. Fonte dos Recursos Financeiros:

Orçamento do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

1.9. Resumo do Projeto:

As atividades previstas neste Projeto estão direcionadas para fortalecer as capacidades das unidades de ouvidoria pública no Brasil. Em função desse propósito, faz parte do conteúdo programático do presente Projeto o desenvolvimento de estudos no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população. Também estão previstas ações de diagnósticos sobre o perfil formativo dos agentes públicos que atuam nas Ouvidorias Públicas, bem como proposições sobre a formação ideal desses agentes. E, complementando a programação deste Projeto, estão previstas atividades destinadas à elaboração e execução de um Curso de pós-graduação *lato sensu* em Ouvidoria Pública, na modalidade à distância, destinado a agentes ligados às ouvidorias públicas do Brasil.

2. Contexto Legal

TÍTULO I Do Objeto

Artigo 1º O presente Documento de Projeto sob o título “*Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Projeto de Especialização em Ouvidoria Pública – Ouvidoria Geral Da União*”, doravante denominado Documento de Projeto, firmado sob a égide do: (a) Acordo de Sede entre o Governo brasileiro e a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI, de 30 de janeiro de 2002, e (b) Decreto nº 8.289 de 25 de Julho de 2014, que promulga o Acordo Básico de Cooperação Técnica entre o Governo brasileiro e a OEI, firmado em 21 de setembro de 2011, tem por objetivo fortalecer as capacidades das unidades de ouvidoria pública no Brasil, por meio da capacitação de agentes públicos no âmbito do *Programa de Formação Continuada em Ouvidoria*, bem como por meio do fomento à produção acadêmica nos temas de sua competência, tais como atendimento, avaliação e design de serviços e políticas públicas, simplificação do Estado, gestão e análise de dados, transparência e combate à corrupção.

Parágrafo 1º. Rege-se o presente instrumento pela modalidade de gestão de projetos de Execução Nacional, nos termos do parágrafo único do **Decreto nº 5.151, de 22 de julho de 2004**.

Parágrafo 2º. O presente Projeto visa a desenvolver atividades na forma de assessoria técnica e transferência de conhecimentos em bases não comerciais, nos termos deste instrumento.

Artigo 2º. O Projeto *Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Projeto de Especialização em Ouvidoria Pública – Ouvidoria Geral da União* apresenta o seguinte objetivo específico:

Objetivo Específico 1 – Fortalecer as Ouvidorias Públicas do Brasil por meio da qualificação de seus agentes através de Cursos de Pós-graduação *lato sensu* em modalidade à distância.

Artigo 3º. Os resultados esperados com a implementação deste Projeto é:

Resultado 1.1. Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.

Resultado 1.2: Metodologias diagnósticas elaboradas e validadas para a identificação e a caracterização da formação dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.

Resultado 1.3. Curso de Pós-Graduação lato sensu na modalidade à distância em Ouvidoria Pública programado e realizado para ampliar a capacidade profissional dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.

T Í T U L O II

Das Instituições Participantes

Artigo 4º. O Governo da República Federativa do Brasil designa:

- I. a Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores, doravante denominada “ABC/MRE”, como instituição responsável pelo acompanhamento e avaliação das ações decorrentes do presente Documento de Projeto;
- II. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, doravante denominado “CGU”, como instituição responsável pelas ações decorrentes do presente Documento de Projeto.

Artigo 5º. A Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura, doravante denominada “OEI”, designa seu Escritório no Brasil como instituição responsável pelo desenvolvimento das ações decorrentes do presente Documento de Projeto.

T Í T U L O III

Das Obrigações das Instituições Participantes

Artigo 6º. Ao Governo da República Federativa do Brasil caberá:

- I. mediante a ABC/MRE, atuar no âmbito de sua competência;
- II. mediante a CGU:
 - a) designar o Diretor Nacional e o Coordenador Geral do Projeto;
 - b) elaborar, em conjunto com a OEI, os planos anuais de trabalho;
 - c) disponibilizar todos os meios instrumentais, operacionais e infra estruturais para a implementação das atividades constantes dos planos anuais de trabalho;

- d) gerenciar as atividades a serem desenvolvidas, bem como cumprir e fazer cumprir os cronogramas de execução física estabelecidos nos planos de trabalho;
- e) inserir e manter atualizados os dados do Projeto no *Sistema de Informações Gerenciais de Acompanhamento de Projetos – SIGAP*;
- f) programar e cumprir os compromissos de contrapartida;
- g) elaborar os termos de referência para aquisição de bens e contratação de serviços necessários à implementação das atividades do Projeto;
- h) elaborar os relatórios de progresso a intervalos de doze meses, a partir do início da execução, e encaminhá-los à ABC/MRE e à OEI;
- i) observar os procedimentos a serem estabelecidos pela ABC/MRE com vistas a contribuir para o acompanhamento do Projeto;
- j) providenciar para que o processo de seleção e contratação de consultoria na modalidade “produto” observe os princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade, razoabilidade, proporcionalidade e eficiência;
- k) avaliar os produtos apresentados pelos consultores contratados, atestando sua aceitação ou rejeição, por meio de parecer técnico circunstanciado, elaborado em até dez dias úteis após o recebimento dos mesmos;
- l) destacar profissional de seu quadro de pessoal com qualificação e experiência técnicas compatíveis com a responsabilidade de avaliar e atestar a aceitação ou rejeição dos produtos apresentado pelos consultores;
- m) autorizar a OEI, após análise a aceitação do produto, o pagamento dos serviços de consultoria efetuados;
- n) responsabilizar-se pela guarda e conservação dos bens adquiridos no âmbito do Projeto, bem como pelo estabelecimento e manutenção de controle patrimonial.

Artigo 7º. Em conformidade com suas políticas, normas, regulamentos e procedimentos, caberá à OEI:

- a) apoiar a CGU na execução das atividades técnicas previstas no Projeto;
- b) participar da supervisão, acompanhamento e avaliação dos trabalhos executados no Projeto;
- c) colaborar com especialistas de seu quadro regular, segundo as suas disponibilidades, ou contratar consultores externos, a fim de atender às solicitações da CGU, levando em conta a adequação de sua especialidade com as atividades e os recursos definidos neste Documento de Projeto;
- d) apresentar ao Diretor Nacional do Projeto informações sobre a situação financeira do Projeto, verificando as posições bancárias detalhadas dos recursos transferidos e saldos existentes;
- e) efetuar os pagamentos dos consultores, referentes aos produtos realizados, em até cinco dias úteis após o recebimento do atestado de aceitação, emitido por profissional da CGU;
- f) assistir a CGU na preparação dos Planos Anuais de Trabalho, revisões orçamentárias/financeiras, sempre que sejam necessárias e em conformidade com os termos previstos no Projeto;
- g) prestar todas as informações necessárias às atividades de acompanhamento

- da ABC/MRE;
- h) fornecer, quando solicitada, informações relacionadas à gestão administrativa e financeira do componente de execução nacional do Projeto, à ABC/MRE e ao Diretor Nacional do Projeto, em conformidade com os Artigos 18, 19 e 20, deste documento;
 - i) realizar a transferência imediata da titularidade dos bens adquiridos, com recursos nacionais, no âmbito do Projeto de cooperação técnica internacional, ao órgão ou entidade executora nacional, e
 - j) seguir as Regras Financeiras, Normas e Práticas da OEI, em relação a todos os serviços prestados/executados, observado o disposto no Parágrafo Único do Artigo 9º a seguir, no que diz respeito aos processos de licitação, com recursos nacionais, implementados pela OEI no Brasil.

Parágrafo único. A OEI apenas executará atividades que não sejam passíveis de serem executadas pelos servidores da própria CGU.

TÍTULO IV **Da Operacionalização**

Artigo 8º. O presente Documento de Projeto define, de maneira pormenorizada:

- a) o contexto, a justificativa, a estratégia, os objetivos, os resultados esperados, as atividades, o prazo e o cronograma de execução do Projeto;
- b) a descrição dos recursos financeiros a serem utilizados, bem como as respectivas fontes;
- c) os insumos físicos e humanos, nacionais e internacionais, necessários à execução e implementação do Projeto;
- d) o cronograma de desembolsos e de elaboração de relatórios e avaliações;
- e) os termos de referência para a aquisição de bens móveis e serviços.

Artigo 9º. Para a operacionalização do presente Documento de Projeto, a ABC/MRE, a CGU e a OEI desenvolverão, em conjunto, no que lhes corresponda, as respectivas ações e atividades descritas na Parte II.

Parágrafo Único. Sem prejuízo aos privilégios e imunidades da OEI, as aquisições de bens e serviços custeados com recursos próprios nacionais, executadas pela Representação da OEI no Brasil estarão em conformidade com a legislação brasileira aplicável.

TÍTULO V **Da Direção e Coordenação**

Artigo 10. A CGU indicará à OEI e à ABC/MRE os nomes das pessoas respectivamente responsáveis pela Direção Nacional e Coordenação Geral do Projeto.

Parágrafo Único. A CGU designará os responsáveis pela ordenação de despesa do Projeto, devendo estes ser integrantes dos seus quadros de pessoal efetivo ou ocupantes de cargos em comissão.

TÍTULO VI

Do Orçamento do Projeto

Artigo 11. O valor dos recursos orçamentários do Projeto é de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

- I. Os recursos financeiros citados no caput deste Artigo serão apropriados como segue:
 - a) No exercício de 2018 - R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);
 - b) No exercício de 2019 - R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);
 - c) No exercício de 2020 -R\$ 100.000,00 (cem mil reais);
 - d) No exercício de 2021 – R\$ 100.000,00 (cem mil reais);
 - e) No exercício de 2022 – Não será necessária a alocação de recursos.
- II. Dentro da vigência deste Documento de Projeto, observar-se-á o respectivo Cronograma de Desembolso constante do orçamento do Projeto e nas suas revisões.
- III. Os valores de contribuição da CGU poderão ser suplementados, mediante autorização governamental, por meio de Revisões, em conformidade com as necessidades e a disponibilidade financeira da CGU, respeitada a legislação pertinente.

TÍTULO VII

Da Administração e Execução Financeira

Artigo 12. A administração dos recursos financeiro expressos no Artigo 11 será feita pela OEI de acordo com as políticas, as normas e os regulamentos financeiros do referido organismo internacional, em conformidade com as normas legais brasileiras, e observará o seguinte:

- I. Os recursos para a execução do Projeto serão depositados em reais e administrados de acordo com as normas e procedimentos financeiros da OEI;
- II. A CGU transferirá os recursos previstos no Cronograma de Desembolso em favor da OEI, mediante depósito na sua conta no Banco do Brasil, Agência Nº. 1606-3, Conta Corrente Nº. 46050-8, Brasília;

- III. A OEI não iniciará ou dará continuidade às atividades do Projeto até o efetivo recebimento dos recursos correspondentes, conforme Cronograma de Desembolso do presente Documento de Projeto;
- IV. A OEI procederá com a restituição a CGU de eventual saldo de recursos não utilizados e em seu poder, uma vez quitados os compromissos pendentes. Os referidos recursos serão liberados no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da revisão final do Projeto;
- V. Na hipótese da não existência de saldo dos recursos financeiros em poder da OEI, a CGU reembolsará à OEI as despesas por ela realizadas à conta desse instrumento, desde que tais gastos tenham sido prévia e devidamente autorizados pela CGU, até o limite do orçamento do Projeto.

TÍTULO VIII

Dos Custos de Operação

Artigo 13. A título de ressarcimento de custos operacionais incorridos pela OEI em suas atividades de apoio à implementação do presente instrumento serão debitados **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)** correspondendo a 5% (cinco por centos) dos valores efetivamente despendidos e comprometidos na execução do Projeto.

Parágrafo 1º. Eventuais variações no orçamento total do Documento de Projeto, sobre o qual incidam custos operacionais, serão refletidas em sucessivas revisões substantivas.

Parágrafo 2º. Recibos correspondentes à apropriação dos custos referidos no Parágrafo 1º do presente Artigo somente serão emitidos por solicitação específica da CGU.

TÍTULO IX

Do Pessoal a Contratar

Artigo 14. É de responsabilidade da CGU observar os procedimentos dispostos no Decreto Presidencial n.º 5.151, de 22 de julho de 2004 e no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia Geral da União, homologado pela 15ª Vara do Trabalho de Brasília no dia 7 de junho de 2002, bem como o estabelecido na Portaria do Ministério Das Relações Exteriores n.º 717, de 21 de dezembro de 2006.

Parágrafo único. Compete à CGU manter atualizadas as informações do Sistema de Informações Gerenciais de Acompanhamento de Projetos – SIGAP, por meio do qual serão elaborados os relatórios de progresso do projeto.

Artigo 15. A contratação de serviços de consultoria será efetuada exclusivamente na modalidade produto, devendo este ser registrado e arquivado na CGU, nos termos dos §§ 1º e 3º do art. 4º do Decreto 5.151, de 2004.

Parágrafo 1º. As contratações de consultoria serão realizadas pela OEI, e serão pautadas em critérios objetivos, previamente publicados, sem prejuízo de outras exigências estabelecidas pelo Diretor Nacional do Projeto.

Parágrafo 2º. Por solicitação do Diretor Nacional do Projeto, a OEI poderá delegar à CGU competências para decidir, isoladamente ou em conjunto, sobre a seleção de consultor.

Parágrafo 3º. A contratação de consultoria deverá ser precedida de consulta ao órgão de gestão de pessoas da CGU, a fim de assegurar-se de que os serviços contratados não possam ser efetuados pelos seus próprios servidores.

Parágrafo 4º. A consultoria a ser selecionada deverá ser prestada por profissional de nível superior, graduado em área relacionada ao Projeto, podendo, excepcionalmente, haver seleção de consultor técnico que não tenha nível superior, desde que o profissional tenha notório conhecimento da matéria relacionada, conforme §§ 4º e 5º do art. 4º do Decreto 5.151, de 2004.

Parágrafo 5º. A CGU informará a Receita Federal do Brasil os valores pagos a consultores no ano-calendário imediatamente anterior, exigências do art. 5º e parágrafos do Decreto nº 5.151/2004.

Parágrafo 6º. Na contratação de consultores, a CGU observará as competências previstas nos art. 18 a 24 da Portaria MRE nº 8/2017 ou norma superveniente, especialmente, no que se refere às atribuições e restrições previstas nos artigos 21 a 23, bem como da forma de execução das atividades previstas nos artigos 21 e 22.

Artigo 16. Será admitida contratação para execução de pequenas tarefas desde que observados os critérios definidos pelo art. 23 da Portaria MRE nº 8/2017 ou norma superveniente.

T Í T U L O X

Da Propriedade Intelectual

Artigo 17. Todos os produtos derivados deste Documento de Projeto que, eventualmente, venham apresentar elementos de propriedade intelectual pertencerão a CGU, habilitando-se o seu uso pela OEI livremente, a título gratuito.

T Í T U L O X I

Dos Bens e Encargos Financeiros Pendentes

Artigo 18. Os bens e equipamentos adquiridos com recursos destinados à

execução do Projeto serão transferidos ao patrimônio da CGU no momento de sua aquisição.

Artigo 19. Ao término do presente Projeto, a OEI devolverá à CGU o saldo dos recursos eventualmente não utilizados e em seu poder, após serem liquidados os compromissos pendentes.

T Í T U L O XII

Da Auditoria

Artigo 20. O Projeto será objeto de auditoria anual, realizada por órgão competente indicado pelo Governo brasileiro, devendo o seu resultado ser encaminhado à OEI no prazo de 60 dias após a sua conclusão.

Artigo 21. Os documentos originais pertinentes às atividades e ações desenvolvidas no âmbito deste documento de Projeto estarão à disposição dos auditores na Agência Executora, ente responsável pela guarda dos originais desses documentos no âmbito da execução nacional descentralizada em vigor.

Artigo 22. Caso documentos originais estejam em posse da OEI, a título de privilégios e imunidade, cópias ficarão igualmente arquivadas no Projeto e deverão ser fornecidas quando solicitadas.

Artigo 23. De comum acordo, as partes poderão solicitar realização de avaliação externa com o objetivo de mensurar a relevância, eficiência, impacto e sustentabilidade do projeto.

T Í T U L O XIII

Da Prestação de Contas e do Relatório Final

Artigo 24. À CGU competirá realizar relatórios de progresso de que tratam o inciso VII do art. 17 da Portaria MRE nº 8, de 2017, por intermédio do SIGAP, os quais deverão conter, no mínimo:

- I - a relação dos consultores contratados no período, assim como os produtos elaborados, valores e prazos estipulados nos contratos;
- II – o inventário dos bens adquiridos e patrimoniados; e
- III - detalhamento financeiro por fonte orçamentária e elemento de despesa, em cumprimento ao art. 25 da mesma portaria.

Artigo 25. A OEI prestará contas à CGU dos recursos aplicados em razão deste Documento de Projeto, mediante a apresentação mensal de relatórios físicos e financeiros de desembolsos para acompanhamento e controle da execução do Projeto.

Artigo 26. A OEI obriga-se a apresentar um relatório financeiro final até 60 (sessenta) dias após a revisão final do presente Projeto.

T Í T U L O X I V

Da Publicação, da Divulgação das Atividades e dos Produtos Gerados

Artigo 27. A CGU ficará encarregada de providenciar a publicação do extrato deste Documento de Projeto e de eventuais Revisões e demais atos decorrentes do previsto no Artigo 9º, no Diário Oficial da União.

Artigo 28. Todos os documentos e informes produzidos durante a execução do Projeto poderão ser divulgados desde que recebida a autorização das instituições participantes, podendo ser estabelecida sua confidencialidade caso solicitado por uma das instituições participantes.

Artigo 29. Em toda a divulgação a ser feita das atividades desenvolvidas em decorrência da execução do Projeto, a CGU obrigar-se-á a dar os créditos correspondentes à participação da OEI e demais agências implementadoras. A divulgação, por meio de veículos de comunicação de massa, contendo o nome e/ou a marca da OEI deverá ser objeto de consulta prévia entre as instituições participantes.

Artigo 30. Fica terminantemente proibido incluir, ou de qualquer forma fazer constar, na reprodução, publicação ou divulgação das ações e atividades realizadas ao amparo deste Documento de Projeto, nomes, marcas, símbolos, logotipos, combinações de cores, sinais ou imagens que caracterizem ou possam caracterizar promoção de índole individual, política, partidária, religiosa ou de caráter comercial.

Parágrafo Único. Fica ressalvada, entretanto, a utilização dos logotipos institucionais do Governo brasileiro, da CGU e da OEI, em todo o material produzido para o objetivo deste Projeto.

Artigo 31. Os produtos gerados em decorrência da execução do Projeto serão de propriedade da CGU observado o devido crédito à participação da OEI.

T Í T U L O X V

Da Vigência

Artigo 32. O presente Documento de Projeto terá a vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as Partes Contratantes.

T Í T U L O X V I

Das Modificações

Artigo 33. Mediante o consentimento mútuo entre as Partes Contratantes, o presente Documento de Projeto poderá ser alterado por meio de revisões para adequações financeiras, eventuais ajustes de execução do Projeto, prorrogação do prazo de vigência, assim como quaisquer modificações que se façam necessárias.

TÍTULO XVII

Da Denúncia

Artigo 34. O presente Documento de Projeto poderá ser denunciado por qualquer uma das Partes Contratantes por meio de notificação formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Artigo 35. As Partes Contratantes, por intermédio de seus representantes, são autoridades competentes para denunciar este Documento de Projeto. Com a denúncia, deverão realizar o balanço das respectivas atividades desenvolvidas pelas instituições até a data de encerramento do balanço, assim como estabelecer os procedimentos de conclusão de contratos/obrigações em vigência e de eventual ressarcimento de recursos.

TÍTULO XVIII

Da Suspensão

Artigo 36. O Projeto de cooperação técnica internacional suspenderá todo e qualquer pagamento, caso ocorra o descumprimento de quaisquer das cláusulas pactuadas, bem como:

- I. utilização dos recursos em desacordo com o objetivo constante no documento de Projeto;
- II. interrupção das atividades do Projeto, em razão da indisponibilidade dos recursos previstos em seu orçamento;
- III. não apresentação dos planos de trabalho nos prazos definidos que são: 1º plano no início da execução do Projeto e os demais ao final da vigência daquele imediatamente precedente;
- IV. não apresentação dos relatórios de progresso nos prazos estabelecidos;
- V. baixo desempenho operacional e técnico em um período superior a doze meses de implementação, atestado em relatório de desempenho aprovado pelo órgão ou instituição executora nacional, pela ABC e pela OEI.

Parágrafo 1º. Na falta de plano de trabalho, a execução do Projeto, com os respectivos processos de pagamento, poderá ser retomada tão logo a CGU elabore e apresente à OEI o plano correspondente ao período seguinte.

Parágrafo 2º. O presente instrumento poderá ser extinto caso as razões determinantes da suspensão não sejam corrigidas.

TÍTULO XIX

Dos Privilégios e Imunidade

Artigo 37. Nenhuma das provisões deste Documento de Projeto deve ser interpretada como recusa implícita de quaisquer privilégios e imunidade dispensados à OEI por força dos atos internacionais celebrados com o Governo brasileiro.

TÍTULO XX **Da Solução de Controvérsias**

Artigo 38. As controvérsias surgidas na execução do presente Documento de Projeto serão dirimidas por todos os meios pacíficos e amigáveis amparados pelo Direito Público Internacional, privilegiando-se a realização de negociações diretas entre representantes das instituições participantes.

Artigo 39. Para as questões não previstas no presente Documento de Projeto aplicar-se-ão as disposições do “Acordo de Sede entre o Governo da República Federativa do Brasil e a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI”, de 30 de janeiro de 2002, respeitando os princípios, normas e procedimentos estabelecidos na Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações subsequentes.

Artigo 40. Este Documento de Projeto entra em vigor na data de sua assinatura.

Brasília-DF, de dezembro de 2018.

Ruy Carlos Pereira
Embaixador da ABC/MRE

Raphael Callou
Diretor da OEI no Brasil

Wagner de Campos Rosário
Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

3. Justificativa e Contexto

Trata-se de projeto de ampliação do **Programa de Formação Continuada em Ouvidoria**, de forma a prestigiar a sua natureza *continuada* e permitindo aos cursistas galgar novos degraus no seu processo formativo. Criado em 2012, e institucionalizado por meio da IN CGU nº 6/2018, o PROFOCO foi desenvolvido visando suprir os gargalos de capacitação em matéria de ouvidoria pública no Brasil, criando capacidades junto aos agentes destas unidades principalmente nas seguintes áreas de conhecimento: gestão, participação e controle social, transparência e acesso à informação, atendimento ao usuário de serviços públicos, tratamento de denúncias e simplificação de serviços públicos.

3.1. Detalhamento da Situação Atual

Estruturado de forma a permitir a maior escalabilidade possível, o PROFOCO apresenta-se, atualmente, com portfólio composto de:

- a) quatro cursos presenciais em modalidade (20h): Acesso à Informação, Tratamento de Denúncias, Práticas de Atendimento ao Cidadão e Simplificação de Serviços. Ressalta-se que o curso de Gestão e Prática em Ouvidoria foi virtualizado em 2017, sendo descontinuado em sua versão presencial a partir de 2018;
- b) oito cursos à distância em modalidade (20h) que compõem a Certificação em Ouvidoria Pública;
- c) seminários e palestras nacionais e regionais; e
- d) treinamentos customizados a gestores no âmbito do Sistema de Ouvidorias Federais (Decreto nº 9.492/2018) e do Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (Portaria CGU nº 50.253/2015).

Quanto ao **público** abrangido pelo programa, salienta-se que tal portfólio passou a ser ofertado não apenas a gestores federais, como também a gestores municipais, estaduais e dos demais Poderes a partir da edição da Portaria CGU nº 50.253/2015. Além disso, com a criação do curso de certificação em ouvidoria e a edição da IN CGU nº 6/2018, o PROFOCO abriu-se, também para a sociedade civil. Salienta-se que, em 2017, o PROFOCO atingiu diretamente mais de 56 mil agentes públicos.

3.2. Detalhamento da Situação Desejada

Isto posto, o presente projeto justifica-se, (i) a um lado, em razão da recente ampliação das funções exercidas pelas ouvidorias públicas no país, tanto decorrente de novos marcos legais, como também decorrente do aumento de unidades institucionalizadas e do aumento da interlocução direta entre o Estado, cada vez mais voltado à prestação de serviços, e o cidadão, qualificado como usuário de tais serviços, bem, e (ii) a outro lado, em razão da natureza *continuada do processo formativo*.

Quanto à primeira justificativa, recordemos somente entre 2017 e 2018, a Lei 13.460/2017, a Lei 13.726/2018, os decretos 9.094/2017 e 9.492/2018 trouxeram às ouvidorias públicas a responsabilidade pelo recebimento das manifestações acerca dos serviços públicos (ambos conceitos, manifestação e serviço público, entendidos em sentido amplo), as colocaram como agentes principais no processo de mapeamento de serviços e monitoramento da satisfação dos usuários e, ainda, como agentes de simplificação e desburocratização do Estado Brasileiro. Todas estas funções agregadas no que se denominou como uma macrofunção de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. Tal movimento de ampliação de competências continua ganhando força, quer sob a forma de regulamentação de supramencionadas Leis em todos os níveis e Poderes da federação, quer sob a forma novos projetos legislativos atualmente em curso no Congresso. A recente evolução desta nova função da ouvidoria pública exige a formação de profissionais com novas capacidades, que sejam capazes de dialogar não somente com as funções de atendimento, mas também possam exercer a análise crítica das instituições e dos serviços com base nas informações colhidas junto aos usuários.

Quanto à segunda justificativa, percebe-se historicamente que o Programa buscou incorporar os novos temas trazidos à atividade de ouvidoria no Brasil, inclusive contribuindo para ressignificá-la ao desenhar capacidades específicas para os agentes que a desempenham. Tal expansão, no entanto, limitou-se à uma ampliação horizontal, ao trazer novos conteúdos ao *portfolio* do Programa, sem, contudo avançar em sentido vertical. O processo formativo continuado, no entanto, implica não ou acúmulo de conhecimentos, mas o desenvolvimento destes em um processo crítico que não se esgota em cursos de curta duração.

Em vista de tais fatores, julgou-se adequada a ampliação vertical do Programa, por meio de um curso de Pós Graduação a ser desenvolvido com o apoio de instituição de ensino superior (IES) e em parceria com instituição internacional que arque com parte dos custos de financiamento.

A IES, credenciada junto ao MEC, deverá ter corpo docente com experiência reconhecida nos conteúdos temáticos exigidos pela estrutura programática, apresentada no tópico 4 deste documento. Além das capacidades relacionadas à oferta

de conteúdos, a IES deverá disponibilizar infraestrutura tecnológica necessária à hospedagem de Educação à Distância, adequada a tais conteúdos.

3.3. Beneficiários do Projeto

Todos os resultados deste projeto estão direcionados direta ou indiretamente para condições institucionais, capacidades profissionais, estruturas operacionais e intercâmbios institucionais que, por sua vez, estão sendo concebidas e implantadas para beneficiar Projetos/Programas, populações envolvidas, profissionais, instituições e comunidades relacionadas a seguir:

- a. Agentes Públicos do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União;
- b. Agentes Públicos de Ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal;
- c. Agentes Públicos de Ouvidorias de Estados, Municípios, Distrito Federal de todos os Poderes;
- d. Gestores de serviços Públicos;
- e. Sociedade civil.

4. Estrutura Programática

4.1. Objetivo Geral

Fortalecer as capacidades das unidades de ouvidoria pública no Brasil, por meio da capacitação de agentes públicos no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, bem como por meio do fomento à produção acadêmica nos temas de sua competência, tais como atendimento, avaliação e design de serviços e políticas públicas, simplificação do Estado, gestão e análise de dados, transparência e combate à corrupção.

4.2. Composição Lógica de Objetivos, Resultados e Atividades

Objetivo Específico 1: Fortalecer as Ouvidorias Públicas do Brasil por meio da qualificação de seus agentes através de Cursos de Pós-graduação *lato sensu* em modalidade à distância.

Resultado 1.1. Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.

Atividades:

1.1.1. Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de resolução de conflito e atendimento de manifestações da população.

1.1.2. Programar e realizar eventos de discussão e proposição (oficinas e seminários) sobre implementação de Ouvidorias como instâncias de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.

1.1.3. Conceber e validar estruturas legal, gerencial e operativa para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos.

1.1.4. Formular e editar materiais para divulgação das experiências “de sucesso” selecionadas.

Resultado 1.2: Metodologias diagnósticas elaboradas e validadas para a identificação e a caracterização da formação dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.

Atividades:

1.2.1. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo dos agentes de Ouvidorias Públicas do Brasil.

1.2.2. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo ideal para atuação nas Ouvidorias Públicas do Brasil.

1.2.3. Realizar eventos para discussão e proposições (oficinas e seminários) sobre as necessidades formativas dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.

1.2.4. Formular e editar materiais para divulgação das características do perfil formativo dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.

Resultado 1.3. Apropriação pela CGU de conhecimento e metodologias para o Curso de Pós-Graduação *lato sensu* na modalidade à distância em Ouvidoria Pública programado e realizado para ampliar a capacidade profissional dos agentes de Ouvidorias Públicas do Brasil.

Atividades:

1.3.1. Desenvolver estudos para a definição dos conteúdos programáticos do Curso de Pós-Graduação à distância.

1.3.2. Elaborar plano de curso das aulas a serem ministradas.

1.3.3. Elaborar e editar os materiais instrucionais para aplicação nas atividades teóricas e práticas.

1.3.4. Programar e executar, em caráter piloto, o Curso de Pós-graduação *lato sensu* à distância com atividades teóricas e prática em temáticas de Ouvidoria Pública

1.3.5. Formular uma sistemática de avaliação do Curso.

1.3.6. A partir da experiência piloto, considerando as avaliações realizadas, definir a estrutura consolidada a ser adotada para o curso.

4.3. Cronograma de Execução

Atividades	Anos / Trimestres														
	2018	2019				2020				2021				2022	
	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	
Resultado 1.1: Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.															
1.1.1. Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de resolução de conflito e atendimento de manifestações da população.	X	X													
1.1.2. Programar e realizar eventos de discussão e proposição (oficinas e seminários) sobre implementação de Ouvidorias como instâncias de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.		X	X												
1.1.3. Conceber e validar estruturas legal, gerencial e operativa para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos.			X	X											
1.1.4. Formular e editar materiais para divulgação das experiências “de sucesso” selecionadas.					X										
Resultado 1.2: Metodologias diagnósticas elaboradas e validadas para a identificação e a caracterização da formação dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.															
1.2.1. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo dos agentes de Ouvidorias Públicas do Brasil.	X	X													
1.2.2. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo ideal para atuação nas Ouvidorias Públicas do Brasil.		X	X												
1.2.3. Realizar eventos para discussão e proposições (oficinas e seminários) sobre as necessidades formativas dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.			X	X											
1.2.4. Formular e editar materiais para divulgação das características do perfil formativo dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.				X	X										
Resultado 1.3. Curso de Pós-Graduação <i>lato sensu</i> na modalidade à distância em Ouvidoria Pública programado e realizado para ampliar a capacidade profissional dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.															
1.3.1. Desenvolver estudos para a definição dos conteúdos programáticos do Curso de Pós-Graduação à distância.				X	X										
1.3.2. Elaborar plano de curso das aulas a serem ministradas.				X	X										
1.3.3. Elaborar e editar os materiais instrucionais para aplicação nas atividades teóricas e práticas.				X	X										
1.3.4. Programar e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> à distância com atividades teóricas e prática em Ouvidoria Pública (piloto)				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.5. Formular uma sistemática de avaliação Curso.												X	X		

Atividades	Anos / Trimestres														
	2018	2019				2020				2021		2022			
	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	
1.3.6. Definir a estrutura consolidada a ser adotada para o curso															X

5. Orçamento

5.1. Gastos Anuais por Elemento de Despesa

Elementos de Despesa	Gastos Anuais por Elemento de Despesa				
	Totais	2018	2019	2020	2021
Pessoa Física	57.142,86	5.714,29	17.142,86	17.142,86	17.142,86
Serviços Especializados	21.428,57	-	10.714,29	10.714,29	-
Diárias e Passagens	8.571,43	-	4.285,71	4.285,71	-
Reuniões Técnicas - Treinamentos	195.714,29	-	39.142,86	78.285,71	78.285,71
Diversos	2.857,14	1.428,57	1.428,57	-	-
Subtotal	285.714,29	7.142,86	72.714,29	110.428,57	95.428,57
Custo de Administração	14.285,71	357,14	3.635,71	5.521,43	4.771,43
Total Geral	300.000,00	7.500,00	76.350,00	115.950,00	100.200,00

5.2. Relação dos Insumos

Discriminação dos Gastos por Elemento de Despesa
Gastos com Pessoa Física – R\$ 57.142,86
<p>As contratações de Pessoa Física destinam-se ao pagamento de consultores, professores, multiplicadores, conferencistas, pesquisadores, especialistas para a realização de produtos previamente fixados e descritos em termos de referência e com duração determinada para a execução. Contratação de profissionais especializados para realizar a avaliação externa do Projeto. Todas as contratações temporárias de consultores terão como objetivo a geração de produtos anteriormente definidos que estarão, invariavelmente, relacionados às atividades programadas no Projeto, inclusive a avaliação externa.</p> <p>Resultado 1.1</p> <p>a) Contratação de 2(dois) técnicos especializados em estudos diagnósticos e implementação de ouvidorias. Total R\$ 28.500,00</p> <p>Resultado 1.2</p> <p>a) Contratação, de 2 (dois) técnicos especializados em análise de perfil profissional. Total: R\$ 28.500,00</p>
Gastos com Serviços Especializados (Pessoa Jurídica) - R\$ 21.428,57

Discriminação dos Gastos por Elemento de Despesa

Gastos com Pessoa Física – R\$ 57.142,86

As Contratações de Pessoa Jurídica são realizadas para a execução de atividades previstas no Projeto, tais como: realização de eventos de capacitação/treinamento por instituição de ensino/pesquisa; realização de pesquisas e processos de testagem/validação - aplicações-piloto; elaboração e edição de matérias instrucionais; editoração de documentos (livros, revistas, relatórios de pesquisa, outros) exclusivamente produzidos pelos estudos e pesquisas desenvolvidos por consultores contratados pelo Projeto e utilizados para a transferência de novos conhecimentos e práticas.

Resultados 1.1, 1.2

- a) Elaboração de conteúdo e material para divulgação das experiências de sucesso e das características formativas dos agentes das ouvidorias públicas do Brasil:
Total: R\$ 11.000,00

Resultado 1.3

- a) Elaboração de conteúdo e material instrucional para utilização no Curso:
Total: R\$ 10.000,00

Discriminação dos Gastos por Elemento de Despesa

Gastos com Diárias e Passagens - R\$ 8.571,43

Os gastos referem-se aos deslocamentos e estadias dos técnicos/consultores contratados para o desenvolvimento das atividades previstas no Projeto. Os deslocamentos são necessários para a realização das ações relativas aos métodos, técnicas e processos formulados e validados em aplicações-piloto.

- a) 5 (cinco) passagens aéreas nacionais de ida e volta (valor médio do bilhete R\$ 1.150,00) para Técnicos/consultores envolvidos nas atividades constantes do Projeto.
Total R\$ 5.750,00.
- b) 10 (dez) diárias nacionais (valor médio R\$ 260,00) para técnicos/consultores envolvidos na execução das atividades programadas.
Total R\$ 2.800,00.

Gastos com Reuniões Técnicas - Treinamentos - R\$ 195.714,29

Os recursos para reuniões técnicas/treinamentos destinam-se à programação e realização de eventos de capacitação/treinamentos como, por exemplo, cursos (em modalidades diversas: presencial, a distância ou semipresencial), seminários, oficinas, comunidades de aprendizagem, missões técnicas.

As despesas com eventos de capacitação/treinamentos são indispensáveis para que se obtenha um dos principais objetivos da cooperação internacional que é a transferência de conhecimentos. Esse objetivo consta das *Diretrizes para o Desenvolvimento da Cooperação Técnica Internacional Multilateral e Bilateral* da ABC/MRE, "os treinamentos visam transferir informações, tecnologias e experiências [...] que sirvam como instrumentos de aprimoramento profissional dos funcionários da instituição executora do projeto ou do público-alvo da cooperação" (p. 28 da 2ª Edição, 2004).

Memória de Cálculo: foram previstos gastos com instrutores, professores, coordenadores e orientadores com experiência em programação, realização e avaliação de eventos de capacitação/treinamento, organização de seminários e oficinas. O valor médio referencial para cada evento de treinamento ou seminários, oficinas é de R\$ 15.000,00. Para o pagamento de horas-aula os valores utilizados nos cálculos variam entre R\$ 190,00 e R\$ 350,00. Estão programados em torno de 2 (dois) seminários/oficinas e 1 (hum) curso de pós-graduação *lato sensu*, quantitativo que poderá ser modificado de acordo com as necessidades que irão constar dos planos anuais de trabalho.

Gastos Diversos - R\$ 2.857,14

Despesas diversas, de pequena monta, provenientes de algumas das atividades previstas e da própria execução financeira do Projeto.

Gastos com a Administração do Projeto (Overhead)- R\$ 14.285,71

Valor referente a 5% do total do Projeto que é destinado à OEI para cobrir os custos da cooperação técnica prestada à CGU. Dentre esses custos estão os que se relacionam: às discussões e estudos de viabilidade e relevância do Projeto em relação às políticas e programas do governo em relação ao fortalecimento das Ouvidorias; à concepção e formulação conjunta do Projeto; à organização dos planos de trabalho; à formulação e realização de estudos, pesquisas e diagnósticos; à concepção de novas metodologias; à seleção e contratação de técnicos/consultores; às avaliações de eficiência ou de progresso realizadas em conjunto com a ABC/MRE; à elaboração dos relatórios construídos a partir das avaliações de progresso ou monitoramento.

5.3. Cronograma de Desembolso

Valor Total (em R\$)	2018	2019	2020	2021
300.000,00	50.000,00	50.000,00	100.000,00	100.000,00

6. Estratégia de Implementação, Avaliação e Sustentabilidade

6.1. Participação Cooperativa da OEI

Há que se destacar inicialmente que as estratégias de atuação adotadas pela OEI têm como objetivo básico a sustentabilidade de suas ações cooperativas. Ao participar de um projeto de cooperação técnica, a OEI faz com que todo o seu aporte cognitivo, tecnológico e instrumental seja incorporado à psicologia da organização cooperada. Portanto, a cooperação prestada não tem o sentido meramente contributivo; há uma transferência definitiva de todos os conhecimentos, métodos e instrumentos que são suscitados durante o período de realização da cooperação técnica. Por intermédio deste procedimento, a OEI facilita, às organizações parceiras, o desenvolvimento de suas próprias capacidades institucionais e, assim, as condições para a sustentabilidade ao término de sua atuação como entidade cooperante.

No que se refere a este Projeto, a OEI possui dois eixos programáticos e duas linhas prioritárias de Cooperação Educacional que se associam aos objetivos, resultados e atividades previstos, conforme apresentados a seguir.

Eixo programático 1 Educação, Sociedade e Desenvolvimento

- a) **Linha de Cooperação 1 - Cidadania, Democracia e Valores em Sociedades Plurais:** seu propósito central é contribuir ao fortalecimento das estruturas

públicas de gestão, dotando os gestores do patrimônio de ferramentas adequadas para a formação, o trabalho em rede e a cooperação. Para isso, avançar-se-á na consolidação de mecanismos integradores entre instituições e profissionais especializados da região, com o objetivo de analisar e sistematizar as experiências práticas e acadêmicas existentes, elaborar novas propostas acadêmicas que respondam às necessidades atuais e difundir um novo paradigma de patrimônio cultural.

Eixo programático 2

Sistemas Educacionais, Atores e Práticas

- a) **Linha de Cooperação 6 – Educação superior:** sua finalidade é promover estratégias de cooperação interuniversitária entre os países da região, que permitam avançar de forma paulatina na convergência dos sistemas de educação superior. Para isto, será dada continuidade à consolidação, extensão e ampliação - territorial, institucional e temática - das ações de intercâmbio e de mobilidade acadêmica. De igual modo, aprofundar-se-ão linhas de trabalho já abertas sobre modelos de cooperação em investigação e desenvolvimento de doutorados; de cooperação em rede de unidades de relações internacionais das universidades; de desenvolvimento de modelos e instrumentos de comparabilidade entre estudos. Assim, apoiar-se-á o desenvolvimento de sistemas de créditos e avaliação de instituições e de programas de nível superior que assegurem sua qualidade e competitividade.

6.2. Processos de Articulação Institucional

A implementação deste Projeto é da responsabilidade da CGU, cujas ações de execução e avaliação serão desenvolvidas em conjunto com a OEI. Destaque-se que as avaliações de progresso – monitoramento – contarão com a participação da ABC/MRE, que também estará presente nos estudos sobre possíveis revisões do Projeto original. Assim, nos processos de execução e avaliação, as responsabilidades ficam distribuídas conforme relação que se segue.

Responsabilidades da ABC/MRE:

- ✓ Orientar a OEI e a CGU para o cumprimento integral das *Diretrizes para o Desenvolvimento da Cooperação Técnica Internacional Multilateral e Bilateral* que estabelece, oficialmente, as normas e critérios do Governo Federal para a formulação, execução e avaliação de projetos de cooperação internacional.
- ✓ Orientar, de acordo com seus cronogramas de trabalho, os processos de execução e monitoramento do Projeto.
- ✓ Participar, segundo sua disponibilidade, da execução de atividades do Projeto, apresentando sugestões para a melhoria dos processos operacionais utilizados.

- ✓ Coordenar e orientar as visitas *in loco* para as avaliações de progresso do projeto.
- ✓ Orientar as revisões do Projeto original, quando forem propostas pela CGU ou pela OEI.
- ✓ Manter contatos com a OEI e com a CGU no sentido de manter atualizados os fluxos de comunicação sobre a gestão e avaliação do projeto.

Responsabilidades da CGU:

- ✓ Indicar e oficializar a nomeação do diretor nacional do Projeto.
- ✓ Compor e manter uma equipe técnica permanente para realizar as funções de gestão, supervisão e monitoriamento do Projeto.
- ✓ Executar, supervisionar e avaliar as atividades do Projeto em todas as suas fases.
- ✓ Informar à OEI e à ABC/MRE o desenvolvimento dos produtos e atividades previstos no Projeto.
- ✓ Detalhar, em conjunto com a OEI, os planos de trabalho semestrais, inclusive alocar os recursos necessários à execução integral das atividades programadas.
- ✓ inserir e manter atualizados os dados do Projeto no *Sistema de Informações Gerenciais de Acompanhamento de Projetos – SIGAP*;
- ✓ Aprovar a minuta dos editais de compra e/ou serviços necessários à execução do Projeto.
- ✓ Acompanhar a implementação física e financeira do Projeto, elaborando relatórios físico-financeiros de acordo com modelos do Tribunal de Contas.
- ✓ Elaborar relatórios de progresso e participar das reuniões tripartites de monitoramento (avaliação de processo) e revisão do Projeto.
- ✓ Desenvolver, em conjunto com a OEI e a ABC/MRE, a avaliação final do Projeto.
- ✓ Propor, em conjunto com a OEI e ABC/MRE, revisões do Projeto quando necessárias.
- ✓ Responder a auditorias internas e externas do Projeto de Cooperação Técnica, mantendo arquivada a documentação necessária.

Responsabilidades da OEI:

- ✓ Atuar, em conjunto com a ABC/MRE, no sentido de assegurar o desenvolvimento dos produtos e atividades com níveis adequados de qualidade e cumprimento dos prazos fixados no Projeto.

- ✓ Assessorar a CGU na elaboração dos planos de trabalhos que representam partes integrantes do Projeto;
- ✓ Assessorar a CGU em assuntos pertinentes aos aspectos técnicos e de implementação do Projeto.
- ✓ Assessorar a CGU no desenvolvimento de estudos, pesquisas, diagnósticos, levantamentos e *survey*.
- ✓ Prestar colaboração à CGU na programação, organização e realização (concreta) de encontros, seminários, congressos e outros eventos para apresentação e discussões de temas relacionados ao Projeto.
- ✓ Assessorar e prestar colaboração à CGU na edição, publicação e formulação de Projetos gráfico-visuais de documentos.
- ✓ Assessorar a CGU na elaboração de relatórios e pareceres para as auditorias internas e externas do Projeto de Cooperação Técnica.
- ✓ Prestar cooperação à CGU na identificação e contratação de consultores, fornecedores e organismos de assistência técnica, além de estabelecer critérios para a sua seleção.
- ✓ Apoiar a realização de estudos avaliativos sobre o desempenho do Projeto e/ou na identificação/seleção de instituição a ser selecionada para esse fim.
- ✓ Realizar os processos de licitação, contratação de consultoria e preparação dos relatórios administrativos, financeiros e de compras.
- ✓ Colaborar na divulgação do Projeto.
- ✓ Promover a articulação entre os executores do Projeto.

6.3. Processos de Execução e Avaliação

O modelo de execução e de gestão deste Projeto está embasado na visão humana do trabalho, nos processos decisórios compartilhados e na função sociotécnica das atividades de capacitação institucional. A realização das atividades programadas será feita de forma participativa e cooperativa para que se possam gerar produtos qualitativamente adequados às demandas dos públicos-alvo e às necessidades de mudança da situação problema que justificou a elaboração do presente Projeto.

Os processos de execução das atividades programadas, portanto, serão geridos a partir de uma matriz multidimensional utilizada para avaliar os níveis de desempenho auferidos. Este procedimento assenta-se na ideia de que a execução, a gestão e a avaliação de desempenho constituem práticas eminentemente participativas. Assim, executar, gerenciar e avaliar, segundo essa concepção, têm como ponto focal a obtenção dos objetivos estabelecidos, a adequabilidade qualitativa dos resultados e a sustentabilidade dos processos e produtos gerados pelo projeto. Em função dessa focalização, são organizadas as avaliações a serem feitas durante e ao final da execução – monitoramento e avaliação de resultados. Nesses termos, a gestão dos processos de realização deste Projeto será feita por meio de quatro instrumentos detalhados a seguir.

- a) **Crítérios de Desempenho:** o monitoramento da execução do Projeto será feito por meio de critérios que se estabelecem em relação à consecução dos objetivos específicos e de seus respectivos resultados. Por intermédio de uma comparação entre tempo/atividades programadas e tempo/atividades realizadas é que serão obtidos os níveis de desempenho, ou seja: a eficiência da execução. Será, portanto, no confronto desses dois parâmetros – tempo/atividades programadas com tempo/atividades realizadas que a gestão do Projeto exercerá sua função de monitoramento.
- b) **Estrutura Gerencial:** a CGU, em conjunto com a OEI, definiu, para a execução deste Projeto, uma estrutura de gestão que terá os seguintes níveis:
- ✓ *nível estratégico:* formado por um diretor nacional e um coordenador geral nomeados pela CGU, que vão se encarregar de coordenar e supervisionar a execução das atividades em todas as suas etapas. A eles caberão decidir, juntamente com os dirigentes da ABC/MRE e da OEI, sobre possíveis mudanças na programação, bem como avaliar a consecução dos resultados fixados em cada objetivo específico;
 - ✓ *nível tático:* composto de grupos técnicos, de assessoria e de consultores internos e externos da CGU, atuando no planejamento e na avaliação dos objetivos específicos e dos resultados, como também na aplicação dos critérios verificadores de desempenho do Projeto;
 - ✓ *nível operacional:* composto por grupos técnicos internos e de consultores externos para a execução e monitoramento das atividades do Projeto.
- c) **Avaliação de Coerência:** refere-se ao monitoramento que será feito para garantir que as atividades realizadas guardem total integração entre si, de forma a compor um conjunto sinérgico de forças operativas internas. Para isso, serão utilizados instrumentos regulares de comunicação entre os três níveis da estrutura gerencial.
- d) **Controle de Qualidade:** além dos níveis de desempenho, obtidos do confronto entre tempo/atividades programadas e tempo/atividades realizadas, haverá que identificar e demonstrar os padrões de qualidade dos resultados alcançados e os níveis de interviência das atividades na situação problema que justificou a elaboração do projeto. Para tanto, o diretor nacional irá atuar nos três níveis da estrutura gerencial e utilizará os instrumentos de comunicação disponíveis. Por meio desta comunicação sistemática, os níveis tático e operacional realizam as avaliações periódicas e encaminham ao diretor nacional – nível estratégico, consubstanciando os *resultados de eficiência*. Ao final do processo, o diretor nacional apresenta os resultados alcançados à direção superior da CGU, às equipes técnicas da OEI e da ABC/MRE para análise e decisão, estabelecendo-se a *avaliação de eficácia*. No caso de serem aprovados, os resultados são consolidados e armazenados, se rejeitados, retornam aos níveis tático e operacional para reprogramação e nova execução.

Importante destacar que toda execução das atividades deste Projeto será ordenada por intermédio de planos anuais de trabalho. O objetivo principal destes planos anuais é o

detalhamento quantitativo das ações que serão implementadas, para a consecução de cada resultado, no período de doze meses. Nos planos de trabalho anuais constarão também os cronogramas de execução das atividades por resultados, além dos valores a serem despendidos, por linhas orçamentárias, em cada uma das atividades com execução programada no período.

A adoção e uso dos planos de trabalho anuais constituem as condições necessárias para que se possa efetuar a avaliação de processo ou eficiência, uma vez que a programação detalhada para um período de tempo mais curto – um ano – facilita o monitoramento e as intervenções que se fizerem necessárias. Assim, o acompanhamento que é feito pela ABC/MRE e pela OEI, para verificação dos níveis de execução física e financeira do Projeto, contarão com indicadores atualizados em função da proximidade entre o programado e o tempo para a realização – um ano.

Os dados e indicadores relacionados aos resultados obtidos pela gestão de desempenho dos planos de trabalho serão registrados e apresentados em Relatórios de Progresso, cuja formatação e utilização são definidas e orientadas pela OEI. Nestes termos, todos os resultados gerados pelo monitoramento da execução – avaliação de processo ou de eficiência – são sistematizados nos Relatórios de Progresso, apresentados pelo diretor nacional em períodos previamente definidos. Por intermédio dos conteúdos avaliativos e analíticos contidos nesses Relatórios, as avaliações externas do Projeto, feitas pela OEI e/ou por organismos de controle/fiscalização do Governo Federal, poderão ser feitas a qualquer tempo e com a utilização de dados e informações atualizados.

6.4. Estratégias de Sustentabilidade

<i>Promoção de Sustentabilidade do Projeto</i>	
<i>Indicadores de Sustentabilidade</i>	<i>Atividades para a Sustentabilidade do Projeto</i>
1. Envolvimento dos atores internos	O envolvimento de dirigentes, técnicos, assessores, consultores, lideranças comunitárias em concepções, diagnósticos, estudos, pesquisas, repasse de informações e conhecimentos. Para esse envolvimento estão programadas as seguintes atividades: 1.1.1 e 1.1.2
2. Construção de diálogos interinstitucionais	Os diálogos interinstitucionais, como forma de promover a sustentabilidade dos resultados do projeto, serão realizados a partir das atividades voltadas para reuniões, validações, experimentos e eventos de discussão e troca de experiências. As atividades destinadas a esse fim são: 1.1.1 e 1.1.2
3. Incorporação institucional dos resultados	Para a incorporação dos resultados do Projeto, ao cotidiano organizacional estão previstas as seguintes atividades: 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3
4. Continuidade na Oferta de Cursos de Pós-graduação	Para a continuidade do Projeto, como dimensão das atribuições organizacionais da CGU, está prevista a participação e formação de servidores multiplicadores em todas as atividades do projeto, permitindo que o curso possa ser ofertado apenas com a parceria com a IES.

6.5. Cronograma de Avaliações, Revisão e Relatórios

<i>Atividades de Avaliação, Revisão e Relatórios</i>	<i>Ano / Semestre</i>							
	<i>2018</i>	<i>2019</i>		<i>2020</i>		<i>2021</i>		<i>2022</i>
	<i>2º</i>	<i>1º</i>	<i>2º</i>	<i>1º</i>	<i>2º</i>	<i>1º</i>	<i>2º</i>	<i>1º</i>
Monitoramento Externo			X		X			
Sustentabilidade			X		X			
Avaliação de Progresso			X		X			
Elaboração de Planos de Trabalho	X		X		X			
Relatórios de Avaliação de Progresso				X		X		
Revisão (caso necessária)						X		
Avaliação Final Avaliação de Eficácia							X	
Relatório de Avaliação Final ou de Eficácia							X	
Definição de Estrutura para Consolidação na oferta da Pós-graduação								X

6.6. Matriz Lógica de Avaliação: Indicadores de Realização e Meios de Verificação

<i>Matriz Lógica por Resultados</i>		
Objetivo Específico 1: Fortalecer as Ouvidorias Públicas do Brasil por meio da qualificação de seus agentes através de Cursos de Pós-graduação lato sensu em modalidade à distância.		
<i>Resultados</i>	<i>Indicadores de Realização</i>	<i>Meios de Verificação</i>
1.1: Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população.	<p>13 Reuniões técnicas de discussão realizadas para estabelecer o papel das Ouvidorias públicas como mediadoras de conflitos e de atendimento às manifestações da população.</p> <p>Um documento formulado com a descrição e detalhamento das metodologias diagnósticas, inclusive os processos para validação.</p>	<p>Relatórios gerenciais do coordenador técnico e do diretor nacional do Projeto com avaliações de eficiência e de coerência.</p> <p>Relatórios de consultores externos sobre a qualidade técnica do documento formulado e apresentado.</p> <p>Entrevistas com dirigentes e técnicos da CGU sobre adequação e coerência das metodologias diagnósticas.</p>

<p>1.2: Metodologias diagnósticas elaboradas e validadas para a identificação e a caracterização da formação dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.</p>	<p>4 Reuniões de discussão para fundamentar a elaboração das metodologias diagnósticas.</p> <p>Um Documento formulado com a descrição e detalhamento das metodologias diagnósticas, inclusive os processos para validação.</p>	<p>Relatórios gerenciais do coordenador técnico e do diretor nacional do Projeto com avaliações de eficiência e de coerência.</p> <p>Relatórios de consultores externos sobre a qualidade técnica do documento formulado e apresentado.</p> <p>Entrevistas com dirigentes e técnicos da CGU sobre adequação e coerência das metodologias diagnósticas.</p>
<p>1.3 Curso de Pós-Graduação lato sensu na modalidade à distância em Ouvidoria Pública programado e realizado para ampliar a capacidade profissional dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.</p>	<p>Um diagnóstico sobre a necessidade de realização do Curso de Pós-graduação lato sensu.</p> <p>Um plano de curso elaborado contendo os conteúdos programáticos e o ordenamento das atividades acadêmicas - teóricas e práticas.</p> <p>Um portfólio de materiais de apoio instrucional formulado, por disciplina, editado e distribuído aos participantes do Curso.</p> <p>Um documento de Consolidação do Curso de Pós-graduação para replicação.</p>	<p>Relatórios dos coordenadores dos eventos de capacitação sobre o desempenho dos participantes, dos instrutores e/ou das instituições executoras.</p> <p>Entrevistas com 20% dos participantes do Curso para identificação dos níveis de adequação dos conteúdos oferecidos.</p>

6.7. Riscos e Mecanismos de Enfrentamento

A execução deste Projeto de Cooperação Técnica depara-se com três fatores de risco os quais podem comprometer os resultados previstos em sua programação. São eles: políticos-orçamentários, gerenciais e programáticos.

- a) Os riscos *políticos-orçamentários* relacionam-se às possíveis mudanças de dirigentes no Governo Federal e/ou modificações na conjuntura econômica do país. Cada um desses riscos pode provocar redução no ritmo da execução ou até mesmo paralisar parte da programação prevista.
- b) As restrições *gerenciais* estão ligadas à possibilidade de ocorrerem mudanças significativas nas equipes responsáveis pela gestão/avaliação das ações programadas e em estágio de execução. Essas modificações poderão ocorrer em função de vários motivos imprevisíveis ou decorrentes de possíveis mudanças ocasionadas pela formação de uma nova equipe de governo a partir de janeiro de 2019.
- c) No que se refere aos problemas de ordem programática estão as modificações relacionadas às prioridades dos governos para a implantação de políticas e programas relacionadas ao fortalecimento das ouvidorias públicas, ocasionando revisões na programação já definida.

Esses três conjuntos de problemas, cujas ocorrências independem da posição da CGU, podem, no entanto, ser minimizados por meio das seguintes situações existentes:

- ✓ prioridades estabelecidas pelos governos federal, estadual e municipal quanto ao fortalecimento das ouvidorias públicas, sobretudo quanto à sua utilização como forma de controle social de políticas públicas no Brasil;
- ✓ definição tomada quanto à necessidade de integração entre União, estados e municípios para o planejamento, a gestão e a avaliação das políticas que permitam o controle social no Brasil, bem como para a composição de estruturas participativas de organização e construção de processos gerenciais democráticos e cooperativos. Com isso, as restrições de ordem gerencial e programática que venham a ocorrer, encontrarão condições institucionais favoráveis ao seu equacionamento durante os processos de execução deste Projeto;
- ✓ elevados níveis de motivação e integração entre os componentes das equipes dirigentes e técnicas da CGU, além do interesse já demonstrado pelas instituições estaduais e municipais ligados a Ouvidoria Pública e pelas instituições não governamentais e privadas que também atuam no setor.