

**Controladoria-Geral Da União**

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

**1ª REVISÃO SUBSTANTIVA DO  
PROJETO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA INTERNACIONAL**

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

**NOVEMBRO - 2022**

**BRASÍLIA**

## 1. Identificação

### **Título:**

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

### **Código:**

OEI/BRA/18/001

### **Agência Executora:**

Controladoria-Geral da União

### **Agência Internacional de Cooperação:**

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

### **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

### **Duração:**

Projeto original: 48 meses (24 de dezembro de 2018 a 24 de dezembro de 2022) 1ª

Revisão: 72 meses (24 de dezembro de 2018 a 24 de dezembro de 2024)

### **Custo Total:**

Total do Projeto Original: R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)

Total da 1ª revisão: 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais)

Total Projeto original + 1ª Revisão: 540.000,00 (quinhentos e quarenta mil reais)

### Fonte dos Recursos Financeiros:

Orçamento da Controladoria-Geral da União

Plano orçamentário da Ouvidoria-Geral da União (OGU):

Gestão do Sistema Federal de Ouvidorias (OGU) - 04.124.4004.2D58.0001.0004

Plano Interno (PI): PROFOCO- PROGRAMA DE FORMACAO CONTINUADA

### Objetivo da Revisão:

A presente revisão substantiva mantém o direcionamento programático do Projeto proposto para fortalecer as capacidades das unidades de ouvidoria pública no Brasil. Em função desse propósito, faz parte do conteúdo programático do projeto o desenvolvimento de estudos no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais na participação dos usuários na Administração pública. Também foram 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.

Nesse sentido, a revisão proposta pretende:

1. alteração da vigência para dezembro de 2024;
2. incorporação de R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais) ao orçamento inicial do projeto para dar continuidade as atividades da segunda turma da pós-graduação em ouvidoria iniciada em setembro de 2021, para aprimorar os conteúdos do curso de pós-graduação, objetivando o início de uma nova turma em 2022, bem como finalizar as atividades do resultado 1.1 deste projeto; sendo necessário, para tal, um remanejamento entre linhas orçamentárias.

3. Excluir o resultado 1.2, uma vez que as atividades previstas nesse resultado já foram realizadas pela própria Ouvidora-Geral da União; e
4. Alterar a redação do resultado 1.1 para “Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais na participação dos usuários na Administração pública”, dessa forma amplia-se o alcance do resultado para outros temas relevantes para as atividades de ouvidoria. Alterando também, dessa forma, a atividade 1.1.1 para “Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de ampliação e fomento à participação dos usuários na administração pública” e a 1.1.2. para “Programar e realizar eventos de discussão e proposição (oficinas e seminários) sobre implementação de Ouvidorias como instrumentos de participação dos usuários na Administração pública”; e
5. Atualização da Matriz Lógica por Resultado, uma vez que foram incluídos novos indicadores e metas.

## 2. JUSTIFICATIVA DA REVISÃO

O presente projeto foi instituído para fortalecer as capacidades das unidades de ouvidoria pública no Brasil com desenvolvimento de estudos no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais de resolução de conflitos e atendimento de manifestações da população. O desenvolvimento do Curso de pós-graduação lato sensu em Ouvidoria Pública, na modalidade à distância, destinado a agentes ligados às ouvidorias públicas do Brasil foi um marco importante para a capacitação de ouvidores e servidores que atuam em ouvidorias públicas de todas as esferas e poderes, proporcionando aos cursistas galgar novos degraus no seu

processo formativo. O curso foi desenvolvido visando a 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, proteção ao denunciante, transparência e acesso à informação, atendimento ao usuário de serviços públicos, tratamento de denúncias e simplificação de serviços públicos.

Nesse sentido, a presente revisão tem o objetivo de dar continuidade às ações em andamento e de finalizar o previsto no projeto original - a qualificação dos agentes –, considerando importantes mudanças no contexto em que as ouvidorias públicas atuam, expressas na ampliação das funções exercidas decorrente de novos marcos legais, no aumento de unidades institucionalizadas e no aumento da interlocução direta entre o sociedade e Estado, cada vez mais voltada à prestação de serviços de qualidade.

O projeto OEI/BRA/18/001 teve início de sua vigência em 24 de dezembro de 2018. As atividades do resultado 1.3 iniciaram por meio da oferta e execução da primeira turma de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, que foi iniciada em 2019 e concluída em março de 2021.

O curso foi estruturado com a instituição acadêmica de ensino Verbo Jurídico, que ofertou a estrutura de gerenciamento pedagógico e infraestrutura tecnológica da pós-graduação adequada ao modelo de educação a distância.

Foram formados 189 especialistas, sendo 131 alunos das vagas ofertadas e 58 da turma privada, que, aplicando os conhecimentos adquiridos, poderão contribuir cada vez mais para o fortalecimento de uma Política Nacional de Ouvidoria, especialmente por comporem os quadros de organizações que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e a Rede Nacional de Ouvidorias. As informações sobre o primeiro processo seletivo podem ser verificadas no link : <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/informacoes-2019>.

Ainda como resultado dos trabalhos desenvolvidos pela primeira turma, CGU, e OEI lançaram, no dia 16/03/2022, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, a primeira edição dos Cadernos Técnicos da CGU, dedicada aos temas relacionados ao curso de Pós-graduação em Ouvidoria Pública, atividades previstas no Resultado 1.1.

Na edição dos Cadernos Técnicos da CGU, apresentou-se conjunto de cinco artigos de natureza técnico-profissional, que perpassa questões relacionadas ao direito de personalidade; à proteção ao denunciante sob o prisma comparado da legislação brasileira com a legislação europeia; aos programas de integridade como mecanismos de enfrentamento da corrupção; à promoção da participação dos usuários de serviços públicos em governos locais; e à avaliação qualitativa das respostas governamentais em decorrência das solicitações de acesso à informação.

A íntegra da publicação está disponível no link: [https://revista.cgu.gov.br/Cadernos\\_CGU/issue/view/39](https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/issue/view/39)

No momento, está em andamento a segunda turma da Pós-graduação, que teve início em setembro de 2021, com previsão de término letivo em dezembro de 2022, razão pela qual se observa a necessidade de prorrogação da vigência do presente projeto. A turma atual é formada por 45 alunos servidores em exercício na CGU e em unidades de ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV), previsto no Resultado 1.3. As informações sobre o processo seletivo da segunda turma estão disponíveis no link : <https://oei.org.br/posouvidoria/informacoes>.

Pretende-se ainda com a prorrogação do prazo do projeto e com a previsão de novos recursos aprimorar os conteúdos do curso de pós-graduação, objetivando o início de uma nova turma em 2022, dando continuidade às ações já previstas no Resultado 1.3. Essa parceria com a OEI será fundamental no processo de fortalecimento das Ouvidoras públicas brasileiras e ampliação do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, assegurando a continuidade de

capacitação de servidores e ouvidores. Nesse sentido, cabe registrar que o conhecimento e a assessoria técnica trazidos pela OEI é indispensável para a consecução do objetivo pretendido.

Durante a vigência do projeto, as atividades referentes ao Resultado 1.2 foram realizadas pela própria Ouvidoria Geral da União, pelo que se sugere a exclusão desse resultado do projeto. O resultado proposto foi atingido com o desenvolvimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Iniciado em 2019, o projeto, que contou com o apoio inicial do Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina (EUROSociAL), passou por revisões constantes realizadas pela Ouvidora-geral da União e duas consultas públicas que angariaram mais de 800 contribuições, sendo internalizado, reestruturado e revisitado metodologicamente, consistindo, portanto, em um produto decorrente de uma dinâmica colaborativa. O MMOuP responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado. Assim, suas bases remontam às competências mais amplas das unidades e de seus agentes, estabelecidas em Lei, buscando convergências e respeito às peculiaridades de cada unidade.

Mais informações sobre o MMOuP podem ser consultadas no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-emouvidoria-publica> .

Especificamente sobre o cronograma de desembolso propõe-se a atualização de modo a refletir os repasses realizados, de fato, nos anos anteriores e que será realizado ano corrente (2022), conforme a seguir:

- a) no exercício de 2018 – R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);
- b) no exercício de 2019 – R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais);

c) no exercício de 2020 – não houve repasse.

d) no exercício de 2021 – R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

e) no exercício de 2022 – R\$ 260.000,00 (duzentos e sessenta mil reais)

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, RESULTADOS E ATIVIDADES – PROPOSTA DE REVISÃO:

PROJETO ORIGINAL	CONDIÇÃO ATUAL	PROJETO REVISADO
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.	Alterado	Resultado 1.1. Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais na participação dos usuários na Administração pública.
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.	Alterada	1.1.1. Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de ampliação e fomento à participação dos usuários na Administração pública.



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.	Alterada	1.1.2. Programar e realizar eventos de discussão e proposição (oficinas e seminários) sobre implementação de Ouvidorias como instrumentos de participação dos usuários na Administração pública.
1.1.3. Conceber e validar estruturas legais, gerenciais e operativas para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos.	Mantida	1.1.3. Conceber e validar estruturas legais, gerenciais e operativas para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos.

1.1.4. Formular e editar materiais para divulgação das experiências “de sucesso” selecionadas.	Mantida	1.1.4. Formular e editar para divulgação das “sucesso” experiências “de selecionadas.
Resultado: 1.2 Metodologias diagnósticas elaboradas e validadas para a identificação e a caracterização da formação dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.	Excluído	
ATIVIDADES		
1.2.1. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo dos agentes de Ouvidorias Públicas do Brasil.	Excluída	
1.2.2. Desenvolver estudos e pesquisas diagnósticas para identificar o perfil formativo ideal para atuação nas Ouvidorias Públicas do Brasil.	Excluída	

1.2.3. Realizar eventos para discussão e proposições (oficinas e seminários) sobre as necessidades formativas dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.	Excluída	
1.2.4. Formular e editar materiais para divulgação das características do perfil formativo dos agentes das Ouvidorias Públicas do Brasil.	Excluída	

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

#### 4. Matriz Revisada de Objetivos, Resultados e Atividades

##### 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 (PROFOCO), 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.

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 na participação dos usuários na Administração pública. (Alterado) Atividades:

1.1.1. Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de ampliação e fomento à participação dos usuários na Administração pública (Alterada)

1.1.2. Programar e realizar eventos de discussão e proposição (oficinas e seminários) sobre implementação de Ouvidorias como instrumentos de participação dos usuários na Administração pública. (Alterada)

1.1.3. Conceber e validar estruturas legais, gerenciais e operativas para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos. (Mantida)

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

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

Atividades:

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

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

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

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

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. (Mantido)

Atividades:

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

1.3.2. Elaborar plano de curso das aulas a serem ministradas. (Mantida)

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

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. (Mantida)

1.3.5. Formular uma sistemática de avaliação do Curso. (Mantida)

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

## 5. Cronograma de Execução Revisado

Atividades	2022				2023				2024			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
1.1.1. Realizar estudos e pesquisas sobre a instituição de ouvidorias como fator de	X	X										

Atividades	2022				2023				2024			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
ampliação e fomento à participação dos usuários na Administração pública.												
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	X								
1.1.3. Conceber e validar estruturas legais, gerenciais e operativas para o estabelecimento de ouvidorias nos órgãos públicos.					X	X	X					
1.1.4. Formular e editar materiais para divulgação das experiências “de sucesso” selecionadas.							X	X				



## 6. Orçamento por Ano de Execução do Projeto Revisado

Componente	Total Original	Executado					Saldo	Componente	Valor aportado	Total Revisão (saldo+valor aportado)	Total Geral (total original+aportado)
		2018	2019	2020	2021	2022					
Pessoa Física	R\$57.142,86	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$57.142,86	Pessoa Física	-R\$17.142,86	R\$40.000,00	R\$40.000,00
Serviços Especializados	R\$21.428,57	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$21.428,57	Serviços Especializados	-R\$21.428,57	R\$0,00	R\$0,00
Diárias e Passagens	R\$8.571,43	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$8.571,43	Diárias e Passagens	-R\$8.571,43	R\$0,00	R\$0,00
Reuniões Técnicas - Treinamentos	R\$195.714,29	R\$0,00	R\$0,00	R\$189.080,00	R\$21.600,00	R\$18.000,00	-R\$32.965,71	Reuniões Técnicas - Treinamentos	R\$275.714,29	R\$242.748,58	R\$ 471.428,58
Diversos	R\$2.857,14	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$2.857,14	Diversos		R\$2.857,14	R\$2.857,14
Subtotal	R\$285.714,29	R\$0,00	R\$0,00	R\$189.080,00	R\$21.600,00	R\$18.000,00	R\$57.034,29	Subtotal	R\$228.571,43	R\$285.605,72	R\$514.285,72
Custo de Administração	R\$14.285,71	R\$0,00	R\$0,00	R\$9.454,00	R\$1.080,00	R\$900,00	R\$2.851,71	Custo de Administração	R\$11.428,57	R\$14.280,28	R\$25.714,28
Total Geral	R\$300.000,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$198.534,00	R\$22.680,00	R\$18.900,00	R\$59.886,00	Total Geral	R\$240.000,00	R\$299.886,00	R\$540.000,00

## 7. Gastos Anuais por Elemento de Despesa

### 7.1. Orçamento por Ano de Execução do Projeto Revisado

Elementos de Despesa	Gastos Anuais por Elemento de Despesa – Projeto Revisado						
	Totais	2018 e 2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pessoa Física	R\$40.000,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$ 40.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Reuniões Técnicas - Treinamentos	R\$471.428,58	R\$0,00	R\$ 189.080,00	R\$ 21.600,00	R\$140.000,00	R\$ 120.748,58	R\$ 0,00
Diversos	R\$2.857,14	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$ 2.857,14		R\$ 0,00
Subtotal	R\$514.285,72	R\$0,00	R\$ 189.080,00	R\$ 21.600,00	R\$ 182.857,14	R\$ 120.748,58	R\$ 0,00
Custo de Administração	R\$25.714,28	R\$0,00	R\$ 9.454,00	R\$ 1.080,00	R\$ 9.142,86	R\$ 6.037,43	R\$ 0,00
Total Geral	R\$540.000,00	R\$0,00	R\$ 198.534,00	R\$ 22.680,00	R\$ 192.000,00	R\$ 126.786,01	R\$ 0,00

## 8. Insumos Revisados

Discriminação dos Gastos por Elemento de Despesa
Gastos com Pessoa Física – R\$ 40.000,00
As contratações de Pessoa Física destinam-se ao pagamento de:
Contratação de consultores, professores, pesquisadores, especialistas para a realização de produtos previamente fixados e descritos em termos de referência e com duração determinada para a execução. Resultado 1.1: 1 (um) consultor especializado em pesquisa, em diagnóstico, elaboração de materiais com conhecimento na área da ouvidoria. R\$ 20.000,00
Resultado 1.3: 1 (um) consultor para elaboração de uma sistemática de avaliação do curso piloto. R\$ 20.000,00
Reuniões Técnicas - Treinamentos (Pessoa Jurídica) - R\$471.428,58



<p>Os recursos para reuniões técnicas/treinamentos destinam-se à programação e realização de capacitação/treinamentos como, por exemplo, cursos (em modalidades diversas: presencial, a distância ou semipresencial), seminários, oficinas, comunidades de aprendizagem, missões técnicas.</p> <p>Os recursos de contratações de pessoa jurídica para a realização de 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.</p> <p>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).</p>
<p>Também serão utilizados os recursos das contratações de pessoa jurídica para o pagamento de empresas para elaboração e edição de materiais instrucionais, exclusivamente produzidos no âmbito do Prodoc e pesquisas desenvolvidas pelos consultores contratados pelo Projeto e utilizados para transferência de novos conhecimentos e práticas.</p> <p>Resultado 1.1 e 1.3: Conteúdo e material de divulgação das experiências de sucesso, material instrucional para utilização no curso. R\$ 20.000,00</p> <p>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 1 (um) seminário/oficina e reuniões técnicas 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.</p>
<p>Gastos Diversos - R\$ 2.857,14</p>
<p>Despesas com publicações de editais nos jornais de grande circulação, outras despesas de pequena monta, provenientes de algumas das atividades previstas e da própria execução financeira do Projeto.</p>
<p>Gastos com a Administração do Projeto (Overhead)- R\$ 25.714,28</p>
<p>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.</p>

## 9. Cronograma de Desembolso Revisado

Valor Total (em R\$)	2018	2019	2020	2021	2022
540.000,00	50.000,00	150.000,00	-	80.000,00	260.000,00

## 10. Matriz Lógica de Avaliação: Indicadores de Realização e Meios de Verificação

Matriz Lógica por Resultados		
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.		
Resultados	Indicadores de Realização	Meios de Verificação
1.1: Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais na participação dos usuários na Administração pública.	<p>5 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>Elaboração de 45 artigos científicos, projetos de intervenção, artigos tecnológicos, entre outros.</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>Publicação de anuários de ouvidoria e cadernos técnicos.</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>
--	--	---

## 11. EMENDA AO CONTEXTO LEGAL

EMENDA AO CONTEXTO LEGAL DO DOCUMENTO DE PROJETO DENOMINADO “PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA – PROJETO DE ESPECIALIZAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA – OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO” (OEI/BRA 18/001) ENTRE A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO E A ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS IBERO-AMERICANOS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA.

### TÍTULO I – Do Objeto

Artigo 1º. O presente Documento de Projeto sob 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 Iberoamericanos 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 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.

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 principais resultados esperados com a implementação do Projeto “Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Projeto de Especialização em Ouvidoria Pública – Ouvidoria Geral Da União” são:

Resultado 1.1. Métodos, técnicas e instrumentos operativos concebidos e testados no sentido de posicionar as Ouvidorias Públicas como referenciais na participação dos usuários na Administração pública.

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.

## TÍTULO II – Das instituições Participantes

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

- I. A Controladoria-Geral da União, doravante denominada “CGU”, como instituição responsável pelas ações decorrentes do presente Documento de Projeto, bem como pelo cumprimento do Decreto N.º 5.151/2004 e as Portarias MRE nº 8/2017 e 980/2017.

- II. 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;

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 VI - Do Orçamento do Projeto**

Artigo 11. O valor dos recursos orçamentários do Projeto é de R\$ 540.000,00 (quinhentos e quarenta mil reais)

I. Os recursos financeiros citados no caput deste Artigo serão apropriados de acordo com a relação que se segue:

- a) no exercício de 2018 – R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);
- b) no exercício de 2019 – R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais);
- c) no exercício de 2020 – sem repasse.
- d) no exercício de 2021 – R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).
- e) no exercício de 2022 – R\$ 260.000,00 (duzentos e sessenta mil reais)

II. – A fonte dos recursos financeiros do projeto será o Plano orçamentário da Ouvidoria-Geral da União (OGU), denominado: Gestão do Sistema Federal de Ouvidorias (OGU) - 04.124.4004.2D58.0001.0004, Plano Interno (PI): PROFOCO- PROGRAMA DE FORMACAO CONTINUADA.

III. Dentro da vigência deste Documento de Projeto, observar-se-á o respectivo Cronograma de Desembolso constante do orçamento do Projeto e nas suas revisões.

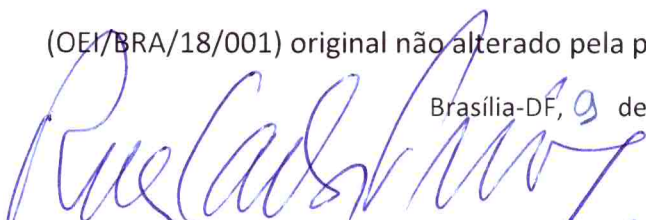
IV. Os valores de contribuição da CGU poderão ser suplementados, mediante autorização governamental, por meio de Revisões, em conformidade com as necessidades e a disponibilidade financeira da Secretaria, respeitada a legislação pertinente.

#### **TÍTULO XV – Da Vigência**


Artigo 31. O presente Documento de Projeto terá vigência de 72 (setenta e dois) meses, finalizando em 24 de dezembro de 2024, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes.

Ficam ratificados os demais Títulos e Artigos do item “Contexto Legal” do Documento de Projeto de Cooperação Técnica “Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Projeto de Especialização em Ouvidoria Pública – Ouvidoria Geral Da União” (OEI/BRA/18/001) original não alterado pela presente revisão.

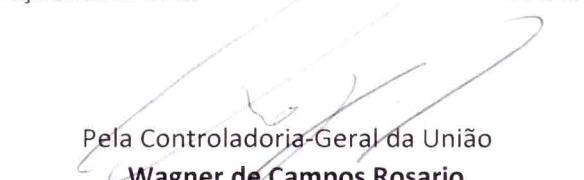
Brasília-DF, 9 de novembro de 2022.



Pelo Governo da República Federativa do Brasil  
**Embaixador Ruy Carlos Pereira**  
Diretor da Agência Brasileira de Cooperação  
Ministério das Relações Exteriores



Pela Organização dos Estados Ibero-americanos para  
a Educação, a Ciência e a Cultura  
**Raphael Callou**  
Diretor da OEI no Brasil



Pela Controladoria-Geral da União  
**Wagner de Campos Rosario**  
Ministro da Controladoria-Geral da União (CGU)