

Enap

Escola Nacional de Administração Pública

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 21/2017

PROCESSO Nº 04600.003633/2017-18

ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU E A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE CAPACITAÇÃO.

O MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, com sede no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, em Brasília (DF), CEP 70070-905, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.664.015/0001-48, doravante referido como CGU, neste ato representado pelo Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO, e a FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, com sede no SAIS 2-A, Brasília - DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.627.612/0001-09 doravante referida como Enap, neste ato representada pelo Presidente, FRANCISCO GAETANI, resolvem celebrar o presente ACORDO DE COOPERAÇÃO, doravante denominado ACORDO, em conformidade com o que dispõem a Lei 8.666, de 21 de junho de 1.993 e suas alterações e legislação correlata, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este ACORDO tem por objeto a cooperação técnico-científica e o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências, visando ao aperfeiçoamento de mecanismos de participação social na gestão pública e à avaliação das políticas e serviços públicos no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pela Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016, no comum interesse da CGU e da Enap, por meio de:

I – Intercâmbio de dados e informações sobre a avaliação cidadã de serviços e políticas públicas, bem como desenvolvimento de capacidades relacionadas ao tema; e

II – Elaboração, execução e disponibilização de curso de especialização no tema ouvidoria pública.

Subcláusula única – As ações levadas à cabo para a realização do objeto do presente ACORDO constarão em Plano de Trabalho que definirá o objeto, cronograma, metas e resultados esperados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE COOPERAÇÃO

A cooperação pretendida pelos Partícipes consistirá em:

I – Intercâmbio de informações relativas à percepção dos usuários acerca da qualidade da prestação de serviços e execução de políticas públicas;

II – Troca de informações úteis aos trabalhos desenvolvidos pelas partes no âmbito da promoção de ações de disseminação de conhecimento acerca de participação social e avaliação de políticas e serviços públicos, respeitadas as normas de sigilo vigentes;

III – Realização de treinamentos conjuntos que visem o aperfeiçoamento das atividades de ouvidoria; e

IV – Elaboração, aperfeiçoamento e disseminação de conteúdo didático relevante ao desenvolvimento das missões institucionais dos Partícipes.

Subcláusula primeira - A divulgação dos dados e informações de que trata o inciso I desta cláusula será feita de comum acordo entre as partes quanto ao seu conteúdo e forma de divulgação.

Subcláusula segunda - Para cumprimento do objeto descrito na cláusula primeira deste ACORDO, os servidores dos partícipes poderão desenvolver cursos destinados à formação em Ouvidoria, a serem oferecidos pela Enap, em condições a serem estabelecidas pelos celebrantes.

Subcláusula terceira - Os partícipes poderão reservar vagas de suas ações de capacitação para atender o objeto deste ACORDO, observada a demanda e a necessidade dos servidores do seu próprio órgão.

Subcláusula quarta - Os partícipes comprometem-se a liberar seus servidores para efetuar atividades que sejam de interesse comum (cursos, seminários, simpósios, encontros, e outros de mesma natureza).

Subcláusula quinta - Por meio de seus órgãos respectivos, os partícipes elaborarão calendário de suas atividades de desenvolvimento e capacitação de recursos humanos, procurando o intercâmbio efetivo de experiências, conhecimentos e informações diversas.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES

Os partícipes assumem as seguintes responsabilidades:

I – Receber em suas dependências servidor(es) para participar(em) de eventos, estágio ou visita, e designarem profissional para acompanhá-lo(s) no desenvolvimento das atividades pertinentes;

II - Viabilizar a troca de materiais, orientações e informações necessárias à execução do objeto deste ACORDO;

III - Encaminhar notificação, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades na execução deste ACORDO; e

IV - Proceder, de forma conjunta, à divulgação dos resultados das ações de que trata o inciso II da Cláusula Primeira deste ACORDO.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

A execução e a fiscalização do presente ACORDO serão realizadas, no âmbito da CGU, pela Ouvidoria-Geral da União (OGU-CGU) e, no âmbito da Enap, pela Diretoria Pesquisa e Pós-Graduação Stricto Sensu.

Subcláusula primeira - Os responsáveis designados neste instrumento terão poderes para praticar os atos necessários à fiel execução do objeto deste ACORDO, dando ciência à autoridade administrativa competente das providências adotadas.

Subcláusula segunda - As ações que venham a se desenvolver em decorrência deste ACORDO, e que requeiram formalização para sua implementação, terão suas condições específicas, descrição de tarefas, prazos de execução, responsabilidades financeiras e demais requisitos definidos em instrumento pertinente acordado entre os Partícipes.

Subcláusula terceira - Os celebrantes levarão ao conhecimento um do outro qualquer fato que considerem relevante ocorrido em suas instalações durante a vigência deste ACORDO, para a adoção das medidas cabíveis pelas autoridades competentes.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO SIGILO

Os partícipes obrigam-se a manter sob o mais estrito sigilo os dados e informações confidenciais eventualmente compartilhados na vigência deste ACORDO, não podendo delas dar conhecimento a terceiros, seja direta ou indiretamente.

6. **CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

O presente ACORDO é celebrado a título gratuito, não implica compromissos financeiros ou transferências de recursos entre os Partícipes e não gera direito a indenizações, exceto no caso de extravio ou dano a equipamentos, instalações e outros materiais emprestados por um Partícipe ao outro.

Subcláusula única - No caso de ocorrência de despesas, os procedimentos deverão ser consignados em instrumentos específicos, os quais obedecerão às condições previstas na legislação vigente.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do extrato do presente instrumento, bem como de seus aditamentos será providenciada pela CGU no Diário Oficial da União, em consonância com o que dispõe o art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

8. **CLÁUSULA OITAVA – DA ALTERAÇÃO, DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

O presente ACORDO terá vigência de 05 (cinco) anos, prorrogável por igual período, iniciando-se a partir de sua assinatura, podendo ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, por termo aditivo, a critério dos Partícipes, e rescindido a qualquer tempo, por mútuo consenso, pelo inadimplemento das obrigações assumidas pelos Partícipes, ou pela iniciativa unilateral de qualquer deles, mediante notificação por escrito com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, de um ao outro, restando a cada qual tão-somente a responsabilidade pelas tarefas em execução no período anterior à notificação.

Subcláusula única - A eventual extinção, denúncia ou rescisão deste ACORDO não prejudicará a execução de atividades, programas ou cooperações em curso, que deverão se desenvolver normalmente até seu encerramento.

9. **CLÁUSULA NONA – DA RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS**

Eventuais controvérsias decorrentes do presente Acordo de Cooperação, que não possam ser dirimidas administrativamente entre os partícipes, serão submetidas à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal CCAF, conforme Portaria AGU nº 1.281, de 27 de setembro de 2007.

Subcláusula única - Para dirimir as eventuais controvérsias que não possam ser solucionadas administrativamente, na forma da disposição anterior, é competente o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

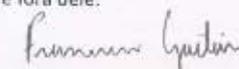
10. **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS CASOS OMISSOS**

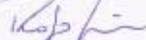
Os casos omissos neste instrumento, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos, preferentemente, mediante entendimento entre os Partícipes, ouvidos os setores de que trata a CLÁUSULA QUARTA.

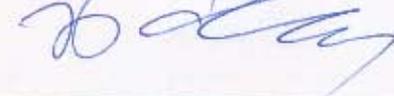
Assim ajustadas, firmam as partes, por intermédio de seus representantes, o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas infra indicadas.

E, por estarem justas e acordadas entre os partícipes as condições deste Acordo de Cooperação Técnica, foi o presente assinado eletronicamente pelas partes, juntamente com as testemunhas abaixo indicadas, para que produza seus efeitos jurídicos e legais em juízo e fora dele.


WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro


FRANCISCO GAETANI
Presidente

Testemunha 1: RODRIGO TORRES DE ARAUJO LIMA RG: 2175677 SSP-PE 

Testemunha 2: 

PLANO DE TRABALHO**Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas****Objeto**

O presente Plano tem por objeto a troca de informações e capacidades entre seus signatários referentes à percepção do cidadão usuários de serviços e destinatários de políticas públicas acerca destes mesmos serviços e políticas no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas instituído por meio da Portaria CGU nº 1.864/2016, com a finalidade de: (i) ampliar as capacidades institucionais para análise de tais dados; e (ii) criar e divulgar, por meio de instrumentos de visualização de dados, painéis de que trata o §3º do Art. 3º de supramencionada Portaria, bem como outros painéis que as partes julguem de comum acordo oportunas, observados os princípios da finalidade, adequação, qualidade e transparência no tratamento de tais dados.

Justificativa

O Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas consolida a ideia de ouvidoria de dados, que se sustenta em três pilares: o primeiro, a ampliação dos dados disponíveis sobre satisfação do usuário, criando mecanismos de medição de satisfação, tais como aplicativos de qualificação de serviços, integrando as bases de dados das ouvidorias públicas e firmando parcerias com outras entidades e instituições da sociedade civil que possuam dados úteis de avaliação dos serviços públicos, tais como, recentemente, o site Reclame Aqui.

O segundo pilar é a análise dos dados. Do cruzamento de todas estas informações será possível apresentar um diagnóstico preciso e tempestivo sobre a qualidade dos serviços prestados, que permitirá aos gestores adotarem medidas corretivas e aos órgãos de controle atuar mais assertivamente sobre os problemas detectados.

Finalmente, o terceiro e último pilar é a transparência: todas as informações coletadas sobre a qualidade de serviços deverão estar em transparência, isto é, disponível para a análise da população, que poderá comparar os locais de melhor prestação de serviços e cobrar os gestores por aperfeiçoamentos, transformando problemas individuais em soluções coletivas.

Desta forma, por meio do Programa, pretende-se estruturar mecanismos ágeis e eficientes para a participação e controle social no âmbito da gestão.

Este Plano de Trabalho busca apoiar a criação de capacidades de análise de dados bem como apoiar no desenho, elaboração e divulgação de tais dados por meio de painéis gerenciais.

Produtos

O Objeto deste Plano consiste em:

1. Oferecimento de capacitação para servidores da Ouvidoria-Geral da União diretamente envolvidos com a execução do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas em trilhas relacionadas a análise quali e quantitativa de dados, visualização de dados e avaliação de Políticas e Serviços Públicos ao longo dos anos de 2017 e 2018.
2. Produção de análises dos dados constante na base de dados do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas (e-Ouv), mediante concessão de acesso.
3. Publicação compartilhada dos dados produzidos por meio do objetivo 2.

Etapas

O presente Plano possui componentes de criação de capacidades por meio de capacitação e de análise de dados e desenvolvimento de mecanismos de visualização. O primeiro componente estará adstrito às ofertas de cursos da Enap. O segundo componente deverá ser desenvolvido respeitando as seguintes etapas:

1. Constituição de grupo de trabalho com membros de ambas as partes para definição de objetivos de análise.
2. Entrega da base de dados pela CGU à Enap, consolidada até data definida pelo grupo de trabalho.
3. Exploração dos dados e definição dos serviços ou políticas a serem avaliados em 2017 (piloto).
4. Conclusão do piloto, entrega de relatório e homologação do resultado pelas partes.
5. Estabelecimento do modelo de carga de dados, bem como periodicidade.
6. Desenvolvimento e validação das plataformas de visualização de dados.
7. Execução de segundo ciclo avaliativo com publicação de dados.
8. Avaliação do produto, definição de requisitos finais de sustentabilidade do modelo de avaliação.

Matriz de Responsabilidades

Cabe à CGU:

1. Disponibilizar no mínimo três servidores para execução das atividades previstas neste Termo de Referência e composição do grupo de trabalho;
2. Disponibilizar acesso à base de dados do Sistema e-Ouv à Enap nos termos e condições definidos em mútuo acordo;
3. Contribuir para a análise dos dados fornecidos, respondendo tempestivamente às demandas da Enap;
4. Disponibilizar espaço no site Ouvidorias.gov.br para disseminação das informações produzidas no âmbito deste projeto; e
5. Receber em suas dependências os servidores da Enap na execução deste projeto.

Cabe à Enap:

1. Disponibilizar no mínimo três servidores para execução das atividades previstas neste Termo de Referência e composição do grupo de trabalho;
2. Guardar sigilo de toda informação recebida ao no âmbito deste projeto;
3. Promover estudos a fim de verificar os usos dos dados fornecidos;
4. Desenvolver painéis de visualização de dados;
5. Oferecer à CGU vagas em cursos relacionados a análise quali e quantitativa de dados, visualização de dados e avaliação de Políticas e Serviços Públicos; e
6. Receber em suas dependências os servidores da CGU na execução deste projeto.

Período de realização do Projeto

Setembro de 2017a janeiro de 2019, podendo ser ampliado por comum acordo entre as partes.

Aprovação



WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro



FRANCISCO GAETANI

Presidente

PLANO DE TRABALHO

Objeto

O presente projeto visa a desenvolver e disponibilizar curso de pós-graduação Lato Sensu e à distância em Gestão de Ouvidoria, visando a formar lideranças comprometidas com a construção de um serviço público de características inovadoras, focado no usuário como sujeito de direitos e colaborador ativo na avaliação e formulação de políticas e serviços públicos.

Justificativa

A evolução da Administração, da Transparência e dos mecanismos de controle e participação social experimentados no Brasil ao longo da última década apresenta constantes desafios a setores específicos do Estado, que se vêm obrigados a desenvolver novas capacidades continuamente. Tal é o caso da Ouvidoria Pública no Brasil, a qual, de um espaço muitas vezes protocolar de acolhimento de cidadãos, transforma-se paulatinamente em um instrumento de efetivo controle e participação social, defesa de direitos e melhoria da gestão. A robusta evolução das atribuições das Ouvidorias Públicas, no entanto, não se deu acompanhada de um trabalho igualmente robusto de produção acadêmica sobre o tema, nem tampouco de um esforço de disseminação desta produção em um universo tão diverso e capilarizado como o das ouvidorias públicas no Brasil. A presente pós-graduação visa a suprir esta lacuna por meio da união de competências já desenvolvidas e testadas pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública.

Produtos

O curso deverá ter foco na criação de competências necessárias para a disseminação e ampliação de um modelo de ouvidoria pública que se articule entre o controle, a participação social e a melhoria da gestão, dentre elas a negociação e mediação de conflitos, conhecimentos técnicos e empíricos acerca de políticas e serviços públicos, conhecimento legal acerca da atuação da ouvidoria, dos instrumentos de transparência, de controle, de participação social e de avaliação de políticas públicas. Além de tais competências, o curso deverá propiciar ambiente para o desenvolvimento de iniciativas inovadoras no âmbito da administração pública. Nesse sentido, o curso deverá apresentar, ao menos as seguintes disciplinas:

- Gestão Estratégica em Ouvidoria
- Aspectos Legais da Ouvidoria
- Fundamentos da Ética, Integridade e Transparência
- Ouvidoria e combate à corrupção
- Comunicação e Competências Conversacionais
- Avaliação de Políticas Públicas
- Proteção e defesa dos usuários de serviços públicos
- Excelência no Atendimento
- Negociação, Gestão e Mediação de Conflitos
- Tendências Globais em Controle, Participação Social e Transparência
- Trabalho de Conclusão de Curso

Finalmente, o curso deverá ter carga horária total de 450 horas, sendo 360 horas de aula, 60 horas para elaboração do Trabalho de Conclusão, 16 horas em Seminário/Simpósio oferecido pela Ouvidoria-Geral da União e 14 horas de atividades práticas de observação em ouvidorias públicas.

Etapas

O presente projeto deverá se articular nas seguintes etapas, algumas das quais deverão ocorrer de forma concomitante:

1. Designação de grupo de trabalho composto por servidores de ambas as partes.
2. Definição do modelo de financiamento do projeto (condicionante).
3. Definição da grade de curricular e conteúdos programáticos.
4. Elaboração de conteúdos.
5. Virtualização de conteúdos.
6. Definição de corpo docente.
7. Aprovação final do curso.
8. Abertura e gestão de inscrições.
9. Execução dos cursos (1ª turma).
10. Avaliação dos resultados da 1ª turma.
11. Correção de problemas e execução de melhorias diagnosticados.
12. Abertura de inscrições.
13. Execução dos cursos (2ª turma).



Matriz de Responsabilidades

Cabe à CGU:

1. Disponibilizar no mínimo três servidores para execução das atividades previstas neste Termo de Referência e composição do grupo de trabalho;
2. Disponibilizar materiais orientativos, notas técnicas, normas, pareceres, manuais e demais documentos úteis à produção de conteúdos;
3. Analisar e definir, em conjunto com a Enap, a grade curricular e os conteúdos programáticos das disciplinas ofertadas;
4. Contribuir para a análise dos materiais didáticos produzidos, bem como dos conteúdos programáticos, respondendo tempestivamente às demandas da Enap;
5. Disponibilizar espaço no site Ouvidorias.gov.br para disseminação das informações produzidas no âmbito deste projeto;
6. Receber em suas dependências os servidores da Enap na execução deste projeto;
7. Colaborar para definir o modelo de financiamento e a sua sustentabilidade; e
8. Oferecer eventos no formato Seminário/Simpósio anualmente com somatório mínimo de 14 horas.

Cabe à Enap:

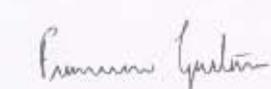
1. Disponibilizar no mínimo três servidores para execução das atividades previstas neste Termo de Referência e composição do grupo de trabalho;
2. Propor grade curricular e respectivo conteúdo programático;
3. Analisar os materiais encaminhados pela CGU, propor redação para material didático, designar docentes responsáveis pela produção de conteúdo e das aulas;
4. Virtualizar o curso e disponibiliza-lo em plataforma web;
5. Executar a tutoria do curso;
6. Responsabilizar-se pela gestão de inscrições e emissão de certificados;
7. Oferecer à CGU 3 vagas no curso objeto deste projeto;
8. Receber em suas dependências os servidores da CGU na execução deste projeto; e
9. Colaborar para definir o modelo de financiamento e a sua sustentabilidade.

Período de realização do Projeto

Setembro de 2017 e dezembro de 2020 podendo ser ampliado por comum acordo entre as partes.

Aprovação
WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro


FRANCISCO GAETANI

Presidente