

EDITAL Nº 01, de 08 de setembro de 2017

A OUIVITORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, EM PARCERIA COM O CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL – CTCS, DE NATUREZA CONSULTIVA, DELIBERATIVA E DE ACOMPANHAMENTO DAS POLÍTICAS DE TRANSPARÊNCIA E DE CONTROLE SOCIAL, INSTITUÍDO PELO DECRETO Nº 36.307, DE 26 DE JANEIRO DE 2015, ÓRGÃOS INTEGRANTES DA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL - CGDF, DE ACORDO COM A PORTARIA Nº 225, DE 11 OUTUBRO DE 2016, PROMOVE O 2º CONCURSO “MELHORES PRÁTICAS EM OUIVITORIA” DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES DEFINIDAS NO PRESENTE EDITAL:

1. O CONCURSO

1.1. O 2º Concurso sobre “Melhores Práticas em Ouvidoria Pública” no âmbito do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal é uma iniciativa da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e conta com a parceria do Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS.

1.2. O Concurso tem objetivo de estimular, reconhecer, fortalecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias seccionais que compõem o Sistema de Informações de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

2. CATEGORIAS ADOTADAS

No presente certame, as iniciativas poderão ser inscritas em três categorias, conforme segue abaixo:

2.1. As ouvidorias seccionais poderão inscrever até 1 (uma) iniciativa em cada categoria:

a) Ouvidoria como ferramenta de gestão

Nesta categoria poderão ser inscritas as melhorias nos serviços públicos implantadas com base nas demandas de ouvidoria, que sejam passíveis de comprovação.

Também poderão concorrer os relatórios desenvolvidos para publicação nos sites institucionais, conforme determinado na Instrução Normativa nº 01-CGDF/2017. Os relatórios serão avaliados quanto à clareza e objetividade do conteúdo, com foco na linguagem cidadã, bem como à leveza do formato, à facilidade de navegação e à visualização das informações.

b) Comunicação interna e externa da ouvidoria

Contempla as ações sistematizadas de comunicação voltadas para o público interno ou externo com intuito de divulgar o papel, os canais e os procedimentos do serviço de ouvidoria. Será avaliada a clareza e a objetividade do conteúdo, a adequação da peça de comunicação ao manual de aplicação da logomarca do SIGO-DF e a efetividade e adequação das mídias utilizadas, bem como a coerência da campanha ao público-alvo que se pretende impactar.

c) Projetos de Ouvidoria

Considera os projetos desenvolvidos pelas ouvidorias ou nos quais a unidade seccional compõe a equipe de trabalho com foco na atividade finalística de ouvidoria.

d) Cartas de Serviços

As Cartas de Serviços inscritas nesta categoria serão analisadas com base no Guia Metodológico, implantado por meio da Instrução Normativa desta Controladoria-Geral nº 01/2015, e nas orientações apresentadas durante as oficinas realizadas na Escola de Governo do Distrito Federal.

2.2. As iniciativas planejadas, recomendadas e implantadas pela Ouvidoria-Geral não poderão concorrer neste certame, ainda que implantadas pelas Ouvidorias Seccionais.

3. DA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão concorrer ao certame:

- As ouvidorias seccionais do Governo do Distrito Federal integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF, Lei nº 4.896/2012;

- Iniciativas iniciadas a partir de 01/01/2015 até a data do lançamento deste edital, que tenham resultados concretos.

3.2. A ouvidoria pode apresentar mais de uma iniciativa desenvolvida pela instituição que representa, desde que se refiram a categorias diferentes. A mesma prática não poderá ser registrada em mais de uma categoria.

3.3. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria com outro órgão do Distrito Federal ou outra ouvidoria pública no âmbito Distrital ou Federal.

3.4. As iniciativas inscritas no ano anterior, que não tenham sido premiadas, poderão participar novamente desde que ainda estejam em implementação e apresentem resultados acumulados.

3.5. Não poderão participar as iniciativas já premiadas em versões anteriores deste Concurso.

4. PROCEDIMENTOS E REQUISITOS PARA A INSCRIÇÃO

4.1. A inscrição é gratuita e poderá ser feita no período de 11 de setembro a 16 de outubro de 2017, exclusivamente mediante o preenchimento do formulário eletrônico disponível no site www.ouvidoria.df.gov.br.

4.2. A inscrição implica a aceitação de todas as disposições do presente regulamento pelos candidatos.

4.3. A documentação comprobatória das práticas inscritas deverá ser encaminhada, em formato PDF, para o endereço eletrônico concursoouvidoria@cg.df.gov.br dentro do mesmo período de inscrição.

a) Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.

b) Além da documentação comprobatória constante no Anexo I, poderão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.

c) A inscrição que não estiver preenchida corretamente será desclassificada pela Comissão Seleccionadora.

5. FASES DO CONCURSO

5.1. A seleção será realizada em etapas:

a) inscrição: o recebimento das inscrições dos interessados de acordo com as disposições do Edital;

b) seleção das iniciativas pela Comissão de Seleção (de caráter eliminatório) – atribuição de critérios (‘Atende’ e ‘Não atende’) às práticas inscritas. Neste momento, serão selecionadas experiências ‘Classificadas’ para a etapa seguinte; e

c) julgamento e classificação - qualificação das propostas e definição de uma iniciativa por categoria a serem premiadas.

6. DAS COMISSÕES DE ORGANIZAÇÃO, SELEÇÃO E AVALIAÇÃO

6.1. A organização do Concurso contará com três Comissões:

I - Organizadora: comissão composta por 3 (três) servidores da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, responsável pela condução do Concurso;

II - Seleccionadora: comissão composta por servidores da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, em número a ser definido de acordo com a necessidade, responsável por controlar as inscrições recebidas/realizadas, ler/entender/identificar as iniciativas e realizar a triagem das mesmas antes de serem encaminhadas à Comissão de Avaliação. No processo de seleção, cada critério será classificado como ATENDE ou NÃO ATENDE, sendo o resultado final: CLASSIFICADA ou DESCLASSIFICADA. Caso a iniciativa não atenda aos critérios estabelecidos no Anexo I deste Edital, ela será desclassificada; e

III – Avaliadora: comissão composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e Conselho de Transparência e Controle Social, em número a ser definido de acordo com a quantidade de práticas inscritas.

6.2. Os nomes dos membros das comissões serão publicados no portal das ouvidorias do SIGO-DF, www.ouvidoria.df.gov.br.

6.3. No processo de avaliação, cada critério será pontuado com um valor representado por um número inteiro compreendido em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) a menor e 10 (dez) a maior nota atribuída ao critério.

6.4. As deliberações que tratam do julgamento das práticas submetidas devem permanecer sigilosas até o momento da divulgação dos resultados.

6.5. A pontuação final da prática inscrita será a soma aritmética da pontuação individual de cada critério de julgamento.

6.6. As práticas vencedoras serão aquelas que atingirem a maior pontuação final nas respectivas categorias.

6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

6.1. Esta etapa é eliminatória e será realizada antes da análise das iniciativas inscritas para identificar se as práticas atendem aos requisitos mínimos para participação no concurso, de acordo com os seguintes critérios:

a) aderência às normas: elaboração de projetos de acordo com a legislação vigente do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO-DF e requisitos deste edital; e

b) efetividade: possibilidade de verificar os resultados alcançados, por meio de relatórios, notícias, fotos e visitas *in loco*.

7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

7.1. Esta etapa é classificatória, sendo premiada a melhor iniciativa em cada categoria (item 2.1), avaliadas segundo os critérios abaixo:

Critério	Descrição
1) Inovação e capacidade transformadora	A inovação da prática não se detém somente ao fato de ela ser inédita, mas também à capacidade criativa para aprimorar e simplificar processos organizacionais, procedimentos, ferramentas utilizadas, dirimir possíveis problemas e facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria. A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.
2) Participação Social	Benefício direto ou indireto do resultado da iniciativa para a sociedade, de forma individual ou coletiva.
3) Replicabilidade	Praticidade, facilidade e viabilidade de implantar, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos, entidades ou esferas do Governo.

7.2. Caso duas ou mais práticas/experiências obtenham a mesma pontuação, serão considerados os critérios de desempate a maior pontuação obtida no critério Participação Social.

7.3. Caso persista o empate, prevalecerá a prática/experiência que tenha sido implantada há mais tempo.

7.4. Não caberá recurso das decisões do Comitê Avaliador.

8. PREMIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

8.1. O prêmio consistirá em uma placa gravada e um certificado expedido pela OGDF.

8.2. Serão premiadas apenas as primeiras colocadas em cada categoria constante no item 2.1.

8.3. A apresentação dos nomes das ouvidorias vencedoras será divulgada em cerimônia específica a ser comunicada pela Ouvidoria-Geral.

8.4. A premiação será concedida ao órgão ou entidade e não a um setor ou servidor específico.

8.5. O resultado final será divulgado no portal das ouvidorias do SIGO-DF: www.ouvidoria.df.gov.br.

9. RECONHECIMENTO DAS OUVIDORIAS COM MELHOR DESEMPENHO

9.1. Também serão premiadas as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando a percepção do cidadão. Serão avaliadas a resolutividade dos serviços prestados pelo órgão/entidade, a satisfação e a recomendação do serviço de ouvidoria, conforme pesquisa de satisfação respondida por meio do sistema informatizado Ouv-DF.

9.2. Todas as ouvidorias seccionais membros do SIGO-DF estão automaticamente inscritas nesta avaliação.

9.3. A avaliação do desempenho das ouvidorias se dará em três etapas, sendo a primeira, de caráter eliminatório, e as demais classificatório e qualificatório, respectivamente. O período a ser considerado para apuração das iniciativas será de 01/01/2017 a 31/07/2017.

I-Primeira etapa-Eliminatória: serão consideradas nesse ranking as ouvidorias que participaram de pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) dos encontros e reuniões de trabalho realizadas durante o primeiro semestre de 2017, conforme convocação da Ouvidoria-Geral. A verificação será realizada por meio da análise das listas de presença dos referidos eventos, de acordo com a lista abaixo:

- a) 1ª Reunião Técnica do SIGO – 07/02/2017
- b) 1º Encontro “Ouvindo os Ouvidores” – 07/03/2017
- c) Dia do Ouvidor – 23/03/2017
- d) 2º Encontro “Ouvindo os Ouvidores” – 09/06/2017
- e) Lançamento do Manual de Atendimento – 03/07/2017

Será considerada a participação do ouvidor titular ou de um representante designado. As ouvidorias que não alcançarem o mínimo de participação serão automaticamente desclassificadas desta categoria.

II-Segunda etapa-Classificatória: Nesta fase serão analisados 3 (três) elementos: resolutividade, satisfação e recomendação, com base na percepção do cidadão. A análise irá considerar o volume de manifestações recebidas no período citado no item 9.3, dividindo-se assim em três faixas:

- a) ouvidorias que recebem de 20 a 150 manifestações;
- b) ouvidorias que recebem de 151 a 1.000 manifestações;
- c) ouvidorias que recebem acima de 1.000 manifestações.

A nota de classificação será calculada a partir do somatório da pontuação de cada elemento, considerada a tabela abaixo:

Mínimo	Máximo	Pontuação
80%	100%	10 pontos
60%	79%	8 pontos
40%	59%	6 pontos
20%	39%	4 pontos
10%	19%	2 pontos

Nota de Classificação: Resolubilidade + Satisfação + Recomendação

III-Terceira etapa-Qualificatória: Nesta fase serão analisados 03 (três) primeiros colocados de cada faixa em relação à etapa anterior, no que se refere à qualidade da resposta de ouvidoria enviada ao cidadão.

- a) Qualidade: será selecionada uma amostra de 3% do total de manifestações resolvidas e não resolvidas por órgãos ou entidades finalistas, escolhidas aleatoriamente. A avaliação de qualidade das respostas da ouvidoria se dará pela média das notas individuais de cada manifestação, na forma do que segue:

Nota de Qualidade: Soma das notas das manifestações avaliadas / Total de manifestações avaliadas

Os critérios a serem utilizados são os constantes na tabela abaixo:

CRITÉRIO	VOCATIVO	LINGUAGEM CIDADÃ	INFORMAÇÃO	COERÊNCIA	ENCERRAMENTO
NOTA					
ATENDE	10	10	10	10	10
ATENDE PARCIALMENTE	5	5	5	5	5
NÃO ATENDE	0	0	0	0	0

Para os fins desta etapa qualificatória seguem os conceitos referentes aos itens analisados:

- a) Vocativo - tratamento dispensado ao cidadão demandante na abertura do texto de resposta às demandas de ouvidoria.
- b) Linguagem Cidadã - adequação do texto da resposta à compreensão de qualquer pessoa que fizer a leitura, prezando assim pela clareza e objetividade, bem como evitar o uso de jargões técnicos e siglas.
- c) Informação – apresentar no texto da resposta informações necessárias de forma objetiva. Não incluir informações além do que foi solicitado e que não tenham relação direta com o assunto apresentado pelo cidadão, podendo assim serem retiradas sem prejuízo da coerência.
- d) Coerência – o texto da resposta condiz com o conteúdo da demanda do cidadão, de forma que tenham relação direta e a informação apresentada contenha uma orientação clara, direta e específica sobre o relato inicial. Serão

classificadas como “NÃO ATENDE” as respostas que apresentem apenas encaminhamentos para áreas técnicas.
e) Encerramento – texto final apresentando o nome da ouvidoria responsável pela resposta. Será considerada a objetividade no encerramento e a apresentação de informações exclusivamente que tenham utilidade prática ou que orientem o cidadão.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Ato de inscrição implica o conhecimento e a integral concordância do candidato com as normas e com as condições estabelecidas neste Edital.

10.2. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.

10.3. Os casos omissos e as situações não previstas neste regulamento serão submetidas à análise da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

10.4. As decisões das comissões são soberanas e irrecuráveis.

10.5. Outras informações sobre o Concurso poderão ser obtidas por meio do envio de mensagem para o endereço eletrônico concursoouvidoria@cg.df.gov.br.

HENRIQUE MORAES ZILLER
Controlador-Geral do DF