

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 25/08/2021 | Edição: 161 | Seção: 3 | Página: 131
Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

EDITAL Nº 39, DE 24 DE AGOSTO DE 2021

PROCESSO SELETIVO PARA O CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

ESPECIALIZAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA, 2ª EDIÇÃO

PROCESSO Nº 00190.104754/2021-81

A Controladoria-Geral da União - CGU, em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI, torna pública a abertura das inscrições e as normas do processo seletivo de candidatos para vagas gratuitas do curso de Pós-Graduação Lato Sensu: Especialização em Ouvidoria Pública - 2ª edição, na forma estabelecida neste Edital.

DISPOSIÇÃO PRELIMINARES

1.1 É de responsabilidade exclusiva do candidato a leitura deste Edital e o conhecimento das normas e condições estabelecidas, bem como o acompanhamento das publicações e da divulgação dos resultados e dos demais atos relacionados a este Edital, no endereço eletrônico <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/>.

1.2 O candidato deverá conhecer este Edital e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos para se inscrever no curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.

1.3. A oferta de vagas gratuitas para a 2ª edição do curso de Especialização em Ouvidoria Pública decorre de uma parceria entre a Controladoria-Geral da União (CGU) e a Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI).

1.4. O curso será realizado pela Editora Verbo Jurídico Ltda, credenciada para oferta de cursos de especialização lato sensu em conformidade com as exigências legais do Ministério da Educação (Resolução 01/2007 do CNE/CES, de 08 de julho de 2007), conforme portarias nº 913, de 17 de agosto de 2016 e nº 1.010, de 20 de maio de 2019.

OBJETIVO DO CURSO

2.1 O curso de pós-graduação lato sensu em Ouvidoria Pública, com duração de 380 (trezentos e oitenta) horas, será composto por 15 (quinze) disciplinas, descritas no Anexo I deste edital, as quais serão ministradas na modalidade de Educação a Distância (EAD), e terá como objetivo complementar a formação, atualizar, incorporar competências técnicas e desenvolver novos perfis profissionais, com vistas ao aprimoramento da atuação das ouvidorias públicas no Brasil.

REQUISITOS PARA INGRESSO NO CURSO

3.1. São requisitos para ingresso no curso:

3.1.1. Ter concluído curso de nível superior reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC e colado grau até a data de início do curso, sendo indispensável tal requisito para ingresso no curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública e futura certificação.

3.1.2. Ser aprovado neste processo seletivo conduzido pela CGU e pela OEI.

VAGAS

4.1. As vagas gratuitas serão destinadas a:

Grupo 1: servidores públicos efetivos e estáveis em exercício na Controladoria-Geral da União que estejam alocados em atividades continuadas ou em projetos relacionados às atividades de Ouvidoria, considerando os processos da Cadeira de Valor Integrada da CGU (<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29542>) e os objetivos estratégicos do Mapa Estratégico 2020-2023 (<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/42756>).

Grupo 2: servidores públicos efetivos e estáveis ou empregados públicos, em ambos os casos, que estejam em exercício em unidades de ouvidoria em órgão ou entidade da Administração Pública federal que componha o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV), instituído pelo Decreto n. 9.492/2018; ou titulares das unidades de ouvidoria em exercício em órgão ou entidade da Administração Pública federal que componha o SISOUV.

4.2 Serão ofertadas 37 (trinta e sete) vagas gratuitas, distribuídas da seguinte forma:

Grupo 1: 15 (quinze) vagas;

Grupo 2: 22 (vinte e duas) vagas;

4.3 As vagas eventualmente não preenchidas no grupo 1 serão aproveitadas para redistribuição junto ao grupo 2, obedecida a ordem de classificação. As vagas eventualmente não preenchidas no grupo 2 serão aproveitadas para redistribuição junto ao grupo 1, obedecida a ordem de classificação.

4.4 A destinação das vagas eventualmente não preenchidas neste processo seletivo será decidida pelo Ouvidor-Geral da União.

4.5 É vedada a participação de candidato que:

a. Esteja respondendo a procedimento disciplinar;

b. Tenha sido apenado em procedimento disciplinar nos últimos 12 (doze) meses;

c. Encontra-se em situação funcional que permita sua aposentadoria, compulsória ou voluntária, antes de prestar serviços ao órgão/entidade após a conclusão do curso, por período, no mínimo, igual ao de sua duração efetiva; e

d. Seja incurso em qualquer hipótese prevista no § único do art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, com a redação dada pela Portaria CGU nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020.

e. já tenha sido beneficiado(a) com a vaga gratuita no primeiro processo seletivo ocorrido nos termos do edital Edital Nº 51/2019.

DURAÇÃO DO CURSO E REGIME DAS AULAS

5.1. O curso será oferecido na modalidade de educação a distância, de forma assíncrona, com carga horária total de 380 (trezentos e oitenta) horas, composto por 15 disciplinas obrigatórias a serem cursadas em até 12 meses, de acordo com as normas e diretrizes da Instituição de Ensino, Editora Verbo Jurídico Ltda, observados os termos da Resolução nº 1, de 6 de abril de 2018, do Conselho Nacional de Educação (CNE), e respectivos normativos do MEC para emissão de certificados de conclusão e históricos escolares.

5.2 Para fins de efetiva aprovação e certificação no curso, o aluno deverá cumprir os requisitos estabelecidos no Plano Pedagógico do Curso (PPC) elaborado pela Editora Verbo Jurídico Ltda, acessível na página de inscrição: <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/>.

5.3. O curso será baseado em ambiente virtual de aprendizagem, na internet, com tutoria para cada disciplina, possibilitando o acompanhamento, por parte da Editora Verbo Jurídico Ltda, do desempenho de todos os discentes em todas as disciplinas.

5.4 O calendário acadêmico, sujeito à alteração, tem previsão de início letivo em setembro de 2021 e término letivo em dezembro de 2022.

5.5. Não será concedido horário de treinamento ao servidor da Controladoria-Geral da União - CGU para as horas despendidas em atividades do curso que possam ser realizadas em qualquer horário (assíncronas) e as destinadas à elaboração do artigo.

INVESTIMENTO

6.1. O curso será realizado sem ônus para os inscritos que forem selecionados neste processo seletivo, ressalvado o ressarcimento do valor integral do curso, em caso de desligamento, desistência ou reprovação, seguindo o disposto no item 2 do Anexo II - "Termo de Compromisso para participação no Curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública" deste Edital.

6.2 Será considerado desligado o aluno que solicitar o cancelamento de participação no curso após o início das aulas.

6.3 Será considerado desistente o aluno que deixar de acessar as aulas pelo período de 30 dias consecutivos.

6.4 Nas hipóteses comprovadas de força maior ou de caso fortuito, reconhecidas pelo Ouvidor-Geral da União e pelo Diretor da OEI, não será necessária a restituição mencionada no item 6.1.

CERTIFICAÇÃO

7.1. O Título a ser conferido ao concluinte do curso será o de Especialista em Ouvidoria Pública.

7.2. Para obtenção do título é necessário que o aluno cumpra todas as exigências definidas nos documentos orientadores e normativos - Projeto Pedagógico de Curso (PPC), no regulamento dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e neste edital de seleção.

INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

8.1. Ao inscrever-se, o candidato atestará conhecimento e aceitação das disposições e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

8.2. A inscrição será efetuada exclusivamente via internet, por meio do formulário disponível em <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/inscricao>, no período compreendido entre às 09h00 do dia 25/08/2021 e às 18h00 do dia 08/09/2021, considerado o horário de Brasília-DF.

8.3. Não será aceita inscrição fora do prazo ou por outro meio senão o indicado neste Edital.

8.4. A CGU e a OEI não se responsabilizarão por pedidos de inscrição inconclusos, por quaisquer motivos, sejam de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, ou outros fatores que impossibilitem a transferência de dados.

8.5. As informações prestadas no ato da inscrição são de inteira responsabilidade do candidato, estando sujeito à exclusão do processo aquele que o preencher com dados incorretos, incompletos ou inverídicos.

8.6. No momento da inscrição, o candidato deverá preencher o formulário de inscrição, informando para qual Grupo deseja realizar sua inscrição (Grupo 1 ou Grupo 2, conforme descrito no item 4.2 deste edital).

8.7. Para realizar a inscrição serão exigidos os seguintes documentos de todos os candidatos:

1. Comprovante de identidade válido com número de CPF- Cadastro de Pessoa Física;

2. Diploma de graduação ou da Declaração de Conclusão de Curso Superior, com indicação da data de colação de grau. Devendo o documento conter o registro/carimbo da IES responsável pela emissão;

3. Termo de Compromisso para participação no curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, conforme Anexo II deste edital;

4. Autodeclaração do servidor de que não está respondendo a procedimento disciplinar, não foi apenado em procedimento disciplinar nos últimos 12 (doze) meses e não está em situação funcional que permita sua aposentadoria, compulsória ou voluntária, antes de prestar serviços ao órgão/entidade após a conclusão do curso, por período, no mínimo, igual ao de sua duração efetiva; não está incurso em qualquer hipótese prevista no § único do art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, com a redação dada pela Portaria CGU nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020.

5. Documentos comprobatórios para pontuação em cada critério, de acordo com o estabelecido no item 9 deste edital;

8.8. Além dos documentos exigidos no item 8.7, os candidatos que se inscreverem para concorrer às vagas do Grupo 1 deverão anexar declaração assinada pela chefia imediata informando em qual macroprocesso da cadeia de valor integrada da CGU ou projeto relacionado às atividades de Ouvidoria o(a) servidor(a) está alocado, conforme anexo III deste edital.

8.9. Podem ser utilizados arquivos com as seguintes extensões: png, gif, doc, odt, jpg, pdf.

8.10. O não preenchimento de informações obrigatórias no momento da inscrição e a não entrega de documentos solicitados no item 8.7 implicarão a eliminação do candidato deste processo seletivo.

8.11. Uma vez finalizada a inscrição, não será permitida a alteração de documentos enviados.

COMISSÃO E FASES DO PROCESSO SELETIVO

9.1. O processo seletivo será conduzido por Comissão composta pelos seguintes membros:

9.1.1 Ouvidor-Geral da União - Adjunto, que presidirá a comissão;

9.1.2 03 (três) representantes da OEI, indicados pelo escritório da OEI/Brasil; e

9.1.3 03 (três) representantes da CGU, indicados pelo Ouvidor-Geral da União - Adjunto.

9.2 O processo seletivo será realizado em etapa única, de caráter classificatório, seguindo os seguintes critérios:

Quadro 1 - Critérios de avaliação para candidatos do GRUPO 1:

| Critério | Pontuação | Documento comprobatório |
|---|------------------|--|
| Benefício financeiro ou não financeiro registrado nos últimos dois anos | 5 | Declaração assinada pelo candidato e pela chefia imediata informando a participação do servidor na equipe responsável por benefício financeiro ou não financeiro, registrado nos últimos 2 anos, e o respectivo ID de registro do benefício no sistema e-AUD (conforme modelo do anexo IV deste edital). |
| Prêmio de Excelência recebido nos últimos três anos em qualquer categoria | 2 | Autodeclaração assinada pelo candidato informando o nome e o ano do trabalho premiado no âmbito da CGU nos últimos 5 anos do qual participou. (conforme modelo do anexo V deste edital). |
| Registro de elogio referente a trabalho desenvolvido na CGU, nos termos da Portaria nº 1.777/2020, exceto se relativa ao Prêmio de Excelência | 2 | Documento comprobatório do registro do elogio |

| | | |
|---|-----------|--|
| Ser titular de Cargo em comissão ou função comissionada (DAS, FCPE ou equivalente) | 3 | Cópia da portaria de nomeação ou designação |
| Certificação em Ouvidoria - 160h da ENAP (Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020) | 3 | Certificado de conclusão emitido até 25 de agosto de 2021. |
| Servidor em exercício na Ouvidoria-Geral da União ou integrante da equipe do NAOP | 5 | Declaração assinada pelo candidato (A informação deve constar no Termo de Compromisso, conforme anexo II deste edital) |
| TOTAL MÁXIMO | 20 | |

Quadro 2 - Critérios de avaliação para candidatos do GRUPO 2

| Critério | Pontuação | Documento comprobatório |
|---|------------------|---|
| Ser titular de Cargo em comissão ou função comissionada (DAS, FCPE ou equivalente) | 8 | Cópia da portaria de nomeação ou designação |
| Certificação em Ouvidoria - 160h da ENAP (Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020) | 6 | Certificados emitidos até 25 de agosto de 2021. |
| Cargo efetivo (nível) | Pontuação | Autodeclaração do candidato. A informação deve constar no Termo de Compromisso, conforme anexo II deste edital. |
| Superior | 4 | |
| Médio | 2 | |
| TOTAL MÁXIMO | 18 | |

9.3. As vagas serão preenchidas pelos candidatos aprovados melhores classificados no processo seletivo, de acordo com os critérios e as vagas previstos neste Edital.

9.4. A lista com a ordem de classificação final dos candidatos classificados será divulgada na página <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/> na data estabelecida no cronograma do processo seletivo, conforme item 11 deste edital, observando o quantitativo a seguir:

Grupo 1: 23 (vinte e três) classificados;

Grupo 2: 40 (quarenta) classificados;

9.5. Caso surjam vagas remanescentes os candidatos classificados poderão ser convocados para matrícula em segunda chamada.

9.6. Em caso de empate de nota final, o desempate se dará pelos seguintes critérios:

Grupo 1:

1. Possuir a certificação em ouvidoria.
2. Servidor integrante da equipe do NAOP;
3. Servidor em exercício na Ouvidoria-Geral da União;
4. Maior idade

Grupo 2:

1. Possuir a certificação em ouvidoria;
2. Maior idade.

9.7. A matrícula dos candidatos aprovados neste processo seletivo será realizada nas datas constantes do cronograma deste processo seletivo pela Instituição de Ensino Verbo Jurídico.

RECURSO

10.1. Após a divulgação do resultado preliminar do processo seletivo, os candidatos poderão interpor recurso, em única e última instância, à comissão de seleção. Os resultados serão publicados no sítio eletrônico: <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/>, observando a data prevista de cada resultado, conforme o cronograma do processo seletivo deste Edital.

10.2. Os recursos deverão ser apresentados em formulário próprio, que será disponibilizado no endereço eletrônico <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/>.

10.3. O prazo para interposição de recursos será nas datas estabelecidas no cronograma do processo seletivo, conforme item 11 deste edital.

10.4. O candidato deverá ser consistente e objetivo em seu pleito, sob pena de ter o recurso preliminarmente indeferido.

10.5. Não será aceito recurso interposto fora do prazo ou por outro meio senão o indicado neste Edital.

10.6. O resultado definitivo será publicado na data provável estabelecida no cronograma, conforme previsto no item 11 "Cronograma do Processo Seletivo".

CRONOGRAMA PREVISTO DO PROCESSO SELETIVO

| Etapa | Data provável |
|---|-------------------------|
| Período de inscrições via internet | 25/08/2021 a 12/09/2021 |
| Divulgação do resultado preliminar do processo seletivo | 15/09/2021 |
| Interposição de recursos | 16/09/2021 e 17/09/2021 |
| Divulgação do resultado final do processo seletivo | 21/09/2021 |
| Início do curso | 27/09/2021 |

DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Esclarecimentos e informações sobre o presente processo seletivo poderão ser obtidos por meio do própria plataforma de inscrição.

12.2. A inscrição no processo seletivo implica a aceitação das normas deste Edital.

12.3. É responsabilidade do candidato acompanhar pelo sítio <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/> todas as divulgações.

12.4. A não entrega dos documentos citados no Edital, dentro dos prazos indicados, implicará a desclassificação do candidato deste processo seletivo.

12.5. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação deste Edital serão resolvidos pela Comissão de seleção.

FABIO DO VALLE VALGAS DA SILVA

Ouvidor-Adjunto

RAPHAEL CALLOU NEVES BARROS

Diretor e Chefe da Sede Regional Permanente

ANEXO I - GRADE CURRICULAR DO CURSO

| Disciplina | Carga Horária |
|--|---------------|
| 1 - Introdução à Ouvidoria Pública <u>Objetivo:</u> Situar os alunos no tema geral do curso, introduzindo-os aos debates históricos da Ouvidoria Pública no Brasil e apresentando os modelos internacionais que dialogam com o brasileiro. <u>Ementa:</u> Introdução à história Administrativa Brasileira. História da Ouvidoria Pública no Brasil. Modelos institucionais. Experiências Internacionais. | 20 |
| 2 - Defesa dos Usuários de Serviços Públicos <u>Objetivo:</u> Dotar os alunos de informações acerca dos institutos relacionados à proteção e defesa dos usuários do serviço público, principalmente no que se refere à qualidade dos serviços públicos e aos deveres das ouvidorias públicas. <u>Ementa:</u> Fundamentos da Defesa do Usuário. Lei n. 13.460/2017 e experiências anteriores. Direitos e Deveres dos Usuários. Manifestações dos Usuários. Papel da Ouvidoria Pública da Defesa do Usuário. | 30 |
| 3 - Acesso à informação e proteção de dados <u>Objetivo:</u> Ampliar o entendimento sobre o tratamento de dados na era digital, abordando as tensões entre transparência e privacidade. Abordar as formas como o manejo de dados pode contribuir para o fortalecimento do controle social. <u>Ementa:</u> Concepções clássicas: público versus privado. Diferenças entre privacidade e publicidade. Origens e concepções do direito à privacidade. | 40 |

| | |
|--|----|
| Regulação e políticas públicas de privacidade e transparência. Governo aberto, dados abertos. | |
| <p>4 - Marcos Normativos da Atividade de Ouvidoria Pública no Brasil</p> <p><u>Objetivo:</u> Transmitir aos alunos uma visão detalhada acerca de todos os normativos legais e regulamentares aplicáveis à atividade de ouvidoria, discutindo formas e instrumentos para a sua implementação.</p> <p><u>Ementa:</u> Constituição Federal e democracia participativa. Lei 12.527/2011. Decreto 7724/2012, Decreto 7845/2012, Decreto 8777/2016. Lei 13.460/2017. Análise comparada de regulamentações estaduais e municipais. Decreto 9094/2017. Decreto 9492/2018.</p> | 20 |
| <p>5 - Metodologia de Pesquisa</p> <p><u>Objetivo :</u> Conhecer e usar os fundamentos, os métodos e as técnicas de elaboração da pesquisa científica. Compreender e empregar as diretrizes do trabalho científico para formatação, indicação de citações, uso de fontes de informação e organização de referências. Ampliar o domínio de conhecimento sobre gêneros textuais acadêmicos. Elaborar e apresentar projeto de pesquisa de artigo científico.</p> <p><u>Ementa:</u> Fundamentos da metodologia científica; normas para elaboração de trabalhos acadêmicos; métodos e técnicas de pesquisa; a comunicação entre os orientados/orientadores; o projeto preliminar de pesquisa; o projeto de pesquisa; o experimento; a comunicação científica; a organização do texto científico (normas ABNT /UTFPR).</p> | 20 |
| <p>6 - Comunicação Interpessoal e Competências Conversacionais</p> <p><u>Objetivo:</u> Dotar os alunos da capacidade de comunicar-se de forma clara e respeitosa por meio do manejo e desenvolvimento das competências conversacionais.</p> <p><u>Ementa:</u> Fundamentos da comunicação. Elementos da Comunicação. Interatividade e ruídos no processo comunicacional. Habilidades sociais e competências conversacionais. Comunicação aplicada ao Setor Público. Atendimento a pessoas com necessidades especiais, em situação de vulnerabilidade e com transtornos psicológicos.</p> | 30 |
| <p>7- Gestão de crises, Negociação e Resolução de Conflitos</p> <p><u>Objetivo:</u> Ajudar os alunos a desenvolverem as competências e técnicas para o estabelecimento de uma comunicação voltada à resolução dos conflitos.</p> <p><u>Ementa:</u> Negociação e resolução de conflitos: principais métodos e escolas. Fundamentos da comunicação não violenta. Ferramentas de mediação de conflitos aplicadas ao contexto das ouvidorias públicas.</p> | 20 |
| <p>8 - Proteção ao denunciante e combate à corrupção</p> <p><u>Objetivo:</u> Transmitir aos alunos conceitos relacionados ao papel da ouvidoria no contexto proteção ao denunciante, combate à corrupção e mecanismos de integridade da organização que faz parte.</p> <p><u>Ementa:</u> Mecanismos de proteção ao denunciante no Brasil e mundo. Legislação relacionada à repressão de ilícitos. Regime Disciplinar do Servidor Público Federal. Lei Anticorrupção. Lei de Conflito de Interesses. Lei de Improbidade Administrativa. Noções de Direito Criminal, com enfoque nos Crimes contra a Administração Pública. A função dos órgãos de controle interno, corregedoria e outras unidades de integridade e organizacional.</p> | 20 |
| <p>9 - Engajamento, Participação e Controle Social no Brasil</p> <p><u>Objetivo:</u> Dotar os alunos de conhecimento sobre os mecanismos de participação e controle social no Brasil com foco na sociologia e na Ciência Política. Identificar comunidades de engajamento e avaliar modelos</p> | 30 |

| | |
|---|----|
| <p>adequados à sua inclusão em processos participativos. Desenvolver visão crítica acerca dos principais problemas de engajamento da sociedade em interações construtivas com o estado.</p> | |
| <p><u>Ementa:</u> Conceitos de cidadania, inclusão política, sociedade civil e democracia no pensamento político contemporâneo. Análise das formas de interação entre os principais mecanismos de participação e controle social. Relação entre Estado e atores sociais nos espaços públicos contemporâneos. Processo histórico-epistemológico da Psicologia Social. Enfoques teóricos e metodológicos em casos concretos da Psicologia Social à luz dos processos participativos democráticos. Construção social de realidades e subjetividades humanas. Movimentos sociais no Brasil. Atuação em redes.</p> | |
| <p>10 - Ouvidoria e Governo Aberto <u>Objetivo:</u> Apresentar os principais conceitos de Governo Aberto, bem como o modo pelo qual as Ouvidorias públicas exercem papel fundamental na ampliação dos meios de interação aberta entre sociedade e estado. <u>Ementa:</u> Governo aberto, dados abertos e mecanismos abertos de participação e controle social no Brasil e no mundo. Experiências de ouvidoria como mecanismo de Governo Aberto. <i>Crowdsourcing</i> <i>Crowdsensing</i> como mecanismos de participação social e aprimoramento da gestão por meio de Ouvidorias.</p> | 20 |
| <p>11 - Inovação Cívica e Ouvidoria Pública <u>Objetivo:</u> Apresentar modelos de gestão de projetos inovadores entre governo e sociedade civil voltados para a ampliação dos espaços de participação e controle social. Desenvolver no aluno capacidades para prospecção de grupos engajados, mobilização de parceiros, planejamento e execução de projetos voltados à inovação cívica. <u>Ementa:</u> Contexto e conceitos de inovação. Estado e inovação. Construção de capacidades inovadoras na Administração Pública. Tendências e métodos de inovação. <i>Design thinking</i> metodologia de formulação de projetos focados no usuário. Disrupção digital aplicada a relação Estado-sociedade. Estudos de caso.</p> | 30 |
| <p>12 - Elementos de formulação e simplificação de serviços públicos <u>Objetivo:</u> Aprofundar junto aos alunos as metodologias de design para a modelagem de serviços públicos com o foco do usuário. Apresentar os principais elementos de um serviço. Explorar a análise crítica dos processos de prestação de serviços públicos de forma a torna-los mais simples e acessíveis aos usuários. <u>Ementa:</u> Marcos normativos e teóricos da formulação e da simplificação de serviços públicos. Metodologias aplicadas para a formulação de serviços públicos. Elementos de gestão de serviços. <i>Design thinking</i> aplicado a formulação de serviços.</p> | 30 |
| <p>13 - Avaliação de Serviços Públicos <u>Objetivo:</u> Introduzir os alunos ao conceito de ouvidoria de dados e explorar os meios pelos quais dados coletados, quer por meio das manifestações ou avaliações, quer por meio de suas interações com os serviços ou com a comunidade, podem se tornar instrumentos importantes para a melhoria da prestação de serviços. Apresentar aos alunos metodologias quanti e qualitativas, bem como principais práticas para a avaliação de serviços públicos por meio do feedback do usuário. <u>Ementa:</u> Conceituação. Objetos, tipos e metodologias de avaliação. Sistemas de informação e bases de dados sobre políticas e serviços</p> | 40 |

| | |
|---|----|
| públicos. Análise e avaliação de projetos e programas públicos. Pesquisas de avaliação de tipo quantitativa e de tipo qualitativo. O gerenciamento de resultados. Avaliação por resultados intermediários: produtos e serviços prestados. Avaliação por impactos finais. Instrumentos de avaliação. A avaliação de resultados como instrumentos de ampliação da participação cidadã e da <i>accountability</i> do serviço público. | |
| 14 - Experiências Internacionais de Ouvidorias Públicas <u>Objetivo</u> : Apresentar experiências internacionais para mapear alternativas que possam oferecer subsídios para o estabelecimento de critérios, metodologias e procedimentos a serem utilizados nas ouvidorias públicas brasileiras. Visa também oferecer informações e conhecimentos que apoiem as organizações públicas no desenvolvimento de uma estratégia ampla de orientação para o usuário-cidadão. <u>Ementa</u> : Parâmetros internacionais de excelência no exercício das atribuições dos modelos de ombudsman existentes no mundo, com foco no Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública. | 20 |
| 15 - Seminários <u>Objetivo</u> : Acompanhar seminários em matéria de ouvidoria, participação e controle social, acesso à informação e transparência, avaliação e <i>design</i> de serviços públicos. <u>Ementa</u> : Serão realizados seminários por especialistas com experiência nas temáticas relacionadas às disciplinas propostas para o curso, com abordagem de temas atuais sobre ouvidoria pública e privada no âmbito nacional e internacional. | 10 |

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO PARA PARTICIPAÇÃO NO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA

Eu, _____, Matrícula/SIAPE _____, servidor(a) do (nome do órgão de exercício) _____ lotado(a) na _____ (nome da unidade de lotação), ocupante do cargo/nível _____, declaro ciência e concordância em relação às condições de participação no curso de Pós-Graduação “Lato Sensu” – Especialização em Ouvidoria Pública, oferecido pela Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI e pela Controladoria-Geral da União - CGU, e realizado pela Editora Verbo Jurídico Ltda, com início das aulas previsto para agosto de 2021.

Comprometo-me a cumprir fielmente as seguintes obrigações:

Aplicar as competências e conhecimentos adquiridos em minhas atividades profissionais;

Ressarcir à OEI o valor integral do curso (R\$ 1.800,00- hum mil e oitocentos reais), acrescido de juros e correção monetária conforme a legislação vigente, nos casos de desistência, desligamento ou reprovação do curso. (*Em casos excepcionais, devidamente justificados, o ressarcimento poderá ser

dispensado nas hipóteses comprovadas de força maior ou de caso fortuito, reconhecidas pelo Ouvidor-Geral da União e pelo Diretor da OEI).

Brasília, ___ de _____ de 2021.

Assinatura do(a) candidato

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO ESPECÍFICA PARA CANDIDATOS DO GRUPO 1 - CGU

Declaro, para fins de comprovação para o Processo Seletivo do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, regido pelo Edital n.º 39/2021, que (NOME COMPLETO e CPF,) servidor(a) em exercício na Controladoria-Geral da União, ocupante do cargo (NOME DO CARGO) em exercício na (ESPECIFICAR A UNIDADE DE EXERCÍCIO), está alocado (especificar o macroprocesso da cadeia de valor integrada da CGU ou o projeto relacionado às atividades de Ouvidoria no qual o(a) servidor(a) está alocado e respectivos ID do e-AUD).

(local) ,.....de.....de 2021.

Assinatura do(a) candidato(a)

Assinatura da chefia imediata

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO ESPECÍFICA PARA CANDIDATOS DO GRUPO 1 - CGU

Benefício financeiro ou não financeiro registrado nos últimos dois anos

Declaro, para fins de comprovação para o Processo Seletivo do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, regido pelo Edital n.º 39/2021, que (NOME COMPLETO e CPF,) servidor(a) em exercício na Controladoria-Geral da União, ocupante do cargo (NOME DO CARGO) lotado na (ESPECIFICAR A UNIDADE DE LOTAÇÃO), participou da equipe responsável pelo benefício (especificar o nome do benefício financeiro ou não financeiro), registrado em (informar a data), conforme registrado no (informar ID do e-AUD ou processo SEI de referência).

(local) ,.....de.....de 2021.

Assinatura do(a) candidato(a)

Assinatura da chefia imediata

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO ESPECÍFICA PARA CANDIDATOS DO GRUPO 1 - CGU

Prêmio de Excelência

Declaro, para fins de comprovação para o Processo Seletivo do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, regido pelo Edital n.º 39/2021, que eu, (NOME COMPLETO e CPF,) servidor(a) em exercício na Controladoria-Geral da União, ocupante do cargo (NOME DO CARGO) lotado na (ESPECIFICAR A UNIDADE DE LOTAÇÃO), participei da equipe responsável pelo (Especificar o nome do projeto/trabalho premiado) premiado em (ano da premiação). (Se possível, informar links da IntraCGU com a notícia sobre a premiação informada).

(local) ,.....de.....de 2021.

Assinatura do(a) candidato(a)