



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

## CASA CIVIL

### SECRETARIA EXECUTIVA DE ATOS OFICIAIS

SEÇÃO III >> CONTROLADORIA-GERAL

## EDITAL Nº 04, DE 11 DE JULHO DE 2024

### 9º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA

O SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições conferidas pelo Art. 105, incisos I e V, da LODF, c/c com o inciso XVIII, do Art. 132, do Decreto nº 42.830, de 17 de dezembro de 2021, considerando os termos da Portaria CGDF nº 225, de 11 outubro de 2016, por intermédio da **OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL**, promove o concurso **“Melhores Práticas em Ouvidoria Pública”** de acordo com as condições definidas no presente edital.

#### 1. OBJETO

1.1. O 9º Concurso **“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 de órgãos integrantes da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

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

#### 2. DA CATEGORIA

2.1. Nesta 9ª edição do Concurso serão avaliadas e premiadas as Cartas de Serviços ao Cidadão dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal - GDF, segundo critérios desse edital.

2.2. A carta de serviços ao cidadão é um instrumento essencial para garantir a transparência e a eficiência na prestação de serviços públicos. Ela apresenta de forma clara e acessível as informações sobre os serviços oferecidos, incluindo os prazos, os procedimentos e os padrões de qualidade esperados. Isso permite que os cidadãos conheçam seus direitos e saibam exatamente o que esperar das instituições públicas, fortalecendo a confiança e a accountability. Além disso, a carta de serviços serve como uma ferramenta de gestão, ajudando as organizações a monitorar e melhorar continuamente seus processos, promovendo uma cultura de excelência no atendimento ao público.

2.3. A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, pelos órgãos e entidades do Distrito Federal, foi instituída pelo Decreto Nº 36.419, de 25 de março de 2015 e ratificada pela Lei

6.519/2020, em seu Capítulo IV - DA PUBLICIDADE SOBRE OS SERVIÇOS.

### 3. DA PARTICIPAÇÃO

3.1. As ouvidorias poderão inscrever suas Cartas de Serviços, conforme descrição abaixo:

- a) Carta de Serviços das Secretarias de Estado do GDF;
- b) Carta de Serviços dos órgãos e entidades da Administração Indireta do GDF; ou
- c) Carta de Serviços das Administrações Regionais do GDF.

### 4. PROCEDIMENTOS E REQUISITOS PARA A INSCRIÇÃO

4.1. Os prazos de inscrição estão no item 5.2 - Cronograma.

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

4.3. A inscrição deverá ser acompanhada do:

a) Formulário de inscrição, disponível no endereço [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br), assinado pelo titular da **ouvidoria** e pelo dirigente máximo do órgão ou entidade ou representante do gabinete;

b) Declaração, assinada pelo titular da **ouvidoria**, pela Assessoria de Comunicação e pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, de que a Carta de Serviços ao cidadão do órgão ou entidade foi atualizada na data \_\_/\_\_/\_\_ no sítio institucional, estando atendidos os requisitos contidos no Decreto 36.419/2015 e da Lei 6.519/2020 e, no que couber, as orientações e metodologia do Manual de Gestão SIGO/DF - Capítulo 6 - Governança de Serviços e Manual de Identidade Visual para uso da marca de **Ouvidoria** do Governo do Distrito Federal, conforme solicitação e orientações encaminhadas pela **Ouvidoria**-Geral do Distrito Federal no Ofício nº XX/2024 - CGDF/OGDF, e;

c) Carta de Serviços ao Cidadão, em formato livre, como protótipo, a ser encaminhado em endereço a ser divulgado na data de abertura das inscrições (01/08/2024).

4.4. O Formulário de inscrição, a Declaração e a Carta de Serviços deverão ser encaminhados, em formato PDF, pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para endereço: CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório", dentro do mesmo período de inscrição.

a) Não serão aceitas inscrições cujas Carta de Serviços ao Cidadão não estejam efetivamente atualizadas e publicadas conforme estabelecido na Declaração;

b) A inscrição que não estiver preenchida corretamente e devidamente assinada (titular da **ouvidoria** e pelo dirigente máximo do órgão ou entidade ou representante do gabinete) será desclassificada pela Comissão Seleccionadora.

### 5. DO CONCURSO

### 5.1. São etapas do certame:

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

b) homologação das inscrições (de caráter eliminatório): conferência, pela Comissão de Seleção, dos itens "a" e "b" do Inc. 4.3 – atribuição de critérios ('Atende' e 'Não atende') aos requisitos da inscrição. Neste momento, serão selecionadas as inscrições homologadas para a etapa seguinte;

c) julgamento e classificação: qualificação das Cartas de Serviços ao Cidadão e definição dos **melhores** protótipos, por tipo de órgão ou entidade distrital participante, a ser premiada;

I – as Comissões poderão solicitar diligências, quando necessárias, a fim de certificar a veracidade das informações apresentadas e outros levantamentos necessários a regular avaliação;

II – a coordenação do concurso consolidará os votos da comissão avaliadora e proclamará o resultado final do concurso;

d) divulgação do resultado: a publicação do resultado na página [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br) ocorrerá em data especificada no cronograma deste Regulamento, conforme item 5.2;

e) premiação: etapa final, em que haverá a entrega dos certificados em cerimônia específica.

### 5.2. Cronograma:

O Concurso de **Melhores Práticas** em **Ouvidoria** Pública observará o seguinte cronograma:

Etapas	Período/Data
Inscrições	De 01 de agosto a 20 de setembro de 2024
Homologação	De 21 a 28 de setembro de 2024
Avaliação e Julgamento	De 29 de setembro a 25 de outubro de 2024
Divulgação do Resultado e Premiação	No evento Semana de Combate à Corrupção – CGDF 2024

## 6. DAS COMISSÕES DE ORGANIZAÇÃO, SELEÇÃO E AVALIAÇÃO

### 6.1. A organização do Concurso contará com as Comissões:

I – Organizadora e de Homologação: comissão composta por servidores da Coordenação de Governança e Inovação da **Ouvidoria**-Geral do Distrito Federal responsável pela condução, por controlar as inscrições recebidas e realizar a checagem dos requisitos. No processo de seleção, cada critério será classificado como ATENDE ou NÃO ATENDE, sendo o resultado final: CLASSIFICADA ou DESCLASSIFICADA. Caso a Carta de Serviços não atenda aos critérios de seleção estabelecidos no item 7 deste Edital, ela será desclassificada; e

II – Avaliadora: comissão composta por laboratórios de inovação no setor público e unidades similares.

6.2. No processo de avaliação, cada critério avaliativo será pontuado com um valor representado por um número inteiro compreendido em uma escala de 0 (zero) a 5 (cinco), sendo 0 (zero) a menor e 5 (cinco) a maior nota atribuída ao critério.

6.3. As deliberações que tratam do julgamento das Cartas de Serviços ao Cidadão submetidas devem permanecer sigilosas até o momento da divulgação dos resultados.

6.4. A pontuação final será a soma aritmética da pontuação individual de cada critério de julgamento.

6.5. As Cartas de Serviços ao Cidadão vencedoras serão aquelas que atingirem a maior pontuação final nos respectivos tipos de órgãos e entidades distritais participantes.

## 7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

7.1. Esta etapa é eliminatória e será realizada antes da análise das Cartas de Serviços ao Cidadão inscritas para identificar se as mesmas atendem aos requisitos mínimos para participação no concurso, de acordo com os seguintes critérios:

a) aderência às normas: Carta de Serviços ao Cidadão, publicada, contendo as informações mínimas estabelecidas na legislação pertinente; e

b) atendimento aos requisitos deste edital.

## 8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

8.1. Esta etapa é classificatória, sendo premiadas as três **melhores** Carta de Serviços ao Cidadão inscritas, por tipo de órgão ou entidade distrital (item 3.1), avaliadas segundo os critérios abaixo:

Critério	Descrição
1) Inovação e Criatividade	Inovação e capacidade criativa para aprimorar e simplificar as informações. A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada.
2) Apresentação e acessibilidade	Facilitação visual. Apresentação capaz de dirimir possíveis dúvidas e facilitar o acesso e o entendimento do cidadão aos serviços prestados.
3) Linguagem simples	Clareza, objetividade e simplificação da linguagem utilizada ao apresentar a Carta de Serviços ao Cidadão.
4) Replicabilidade	Praticidade, facilidade e viabilidade de apresentar a Carta de Serviços ao Cidadão, permitindo o aproveitamento das informações ou adaptação da forma por outros órgãos, entidades ou esferas do Governo.

8.2. A pontuação final da Carta de Serviços ao Cidadão inscrita será a soma aritmética da pontuação.

8.3. Caberá a comissão organizadora orientar sobre os critérios de avaliação e pontuação do concurso.

8.4. Caso duas ou mais Carta de Serviços ao Cidadão obtenham a mesma pontuação, serão considerados os critérios de desempate a maior pontuação obtida no critério Inovação e Criatividade, Apresentação e acessibilidade, Linguagem simples e Replicabilidade, respectivamente.

8.5. Caso persista o empate, será declarado empate.

8.6. Não caberá recurso das decisões da Comissão Avaliadora.

## 9. PREMIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

9.1. O prêmio consistirá em um troféu expedido pela CGDF.

9.2. A apresentação dos nomes das ouvidorias vencedoras será divulgada na Semana de Combate à Corrupção 2024 - CGDF, conforme cronograma presente neste edital, a ser comunicada pela **Ouvidoria**-Geral.

9.3. Todos os inscritos classificados receberão uma placa de participação expedida pela CGDF.

9.3. A premiação será concedida à **Ouvidoria** do órgão ou entidade e não a um servidor específico.

9.4. O resultado final será divulgado no portal das ouvidorias do SIGO-DF: [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br).

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O 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 fim de inscrição não será restituído ao candidato e passará a fazer parte do acervo da **Ouvidoria**-Geral para fins de divulgação.

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

10.4. As decisões das comissões são soberanas e irrecorríveis.

10.5. Outras informações sobre o concurso poderão ser obtidas por meio do envio de mensagem para o endereço eletrônico [ouvidoriageral@cg.df.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cg.df.gov.br).

DANIEL ALVES LIMA