

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 9

- 187 Sítios eletrônicos
- 187 Artigos em sítios eletrônicos
- 189 Livros, artigos e publicações
- 191 Legislações



Fonte: Wikipédia – Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

SÍTIOS ELETRÔNICOS

<https://www.cg.df.gov.br>

<http://www.gestaoderiscos.cg.df.gov.br>

<https://odsbrasil.gov.br/home/agenda>

<https://ouvidoria.df.gov.br>

<https://www.significados.com.br>

<https://www.sinonimos.com.br>

<https://pt.wikipedia.org/wiki>



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

NA PRÁTICA.ORG. **O que é ser um bom ouvinte? 4 características mapeadas em estudo.** Disponível em:

<https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

ZENGER, Jack; FOLKMAN, Joseph. What Great Listeners Actually Do: It's about more than keeping quiet. **HARVARD BUSINESS REVIEW**, EUA, jul./2016. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/> ou <https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>. Acesso em: 10 jun.2022.

BNDS. **Ouvidoria: O que é? Para que serve?** Disponível em:

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/quem-somos/canais-atendimento/ouvidoria/ouvidoria-o-que-e-para-que-serve>. Acesso em 5 mai. 2022.

NA PRÁTICA.ORG. **Como fazer um Plano de Ação, um mapa para conquistar seus objetivos.** Disponível em:

<https://www.napratica.org.br/plano-de-acao/>. Acesso em: 15 jul. 2022.



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

CHECKLISTFACIL BLOG. **O que é e como montar um plano de ação eficaz? Aprenda aqui!** Disponível em: <https://blog-pt.checklistfacil.com/plano-de-acao/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

SITEWARE. **Plano de ação: como montar um em 7 passos para uma empresa.** Disponível em: <https://www.siteware.com.br/projetos/como-criar-um-plano-de-acao>. Acesso em 1 ago. 2022.

ARTIA. **Entenda a diferença entre projetos, programas e portfólios.** Disponível em: <https://artia.com/blog/entenda-a-diferenca-entre-projetos-programas-e-portfolio>. Acesso em: 12 set. 2022.

Agência Mestre. **Usabilidade: Como Escrever Na Web.** Disponível em: <https://www.agenciamestre.com/usabilidade/como-escrever-na-web-usabilidade/#:~:text=Padr%C3%A3o%20F%20de%20Leitura%20e%20Escrita&text=O%20que%20ele%20indica%20%C3%A9,a%20leitura%20de%20outro%20par%C3%A1grafo>. Acesso em: 13 set. 2022.

Nielsen Norman Group. **F-Shaped Pattern of Reading on the Web: Misunderstood, But Still Relevant (Even on Mobile).** Disponível em <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content>. Acesso em 13 set. 2022

Agenciaeplus, ecommerce and digital marketing. **O “Padrão F” na diagramação de conteúdo SEO e-commerce.** Disponível em: <https://www.agenciaeplus.com.br/o-padrao-f-na-diagramacao-de-conteudo-seo-e-commerce>. Acesso em: 13 set. 2022.

Significados. **O que é Governança.** Disponível em: <https://www.significados.com.br/governanca>. Acesso em: 15 set. 2022.

IBRASEP, Bloc Gestão de Segurança Privada, Blog Pessoal José Sérgio arcondes. **Gestão da Informação (G.I.): O que é? Objetivo e Importância.** Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/gestao-da-informacao-o-que-e-objetivo-importancia>. Acesso em 16 set. 2022.



ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

EPR consultoria. **Gestão de Riscos: Confira um guia para eliminar os prejuízos.** Disponível em: <https://eprconsultoria.com.br/gestao-de-riscos>. Acesso em: 23 set. 2022.

Ecam. **O que é a Agenda 2030 e quais os seus objetivos.** Disponível em: <http://ecam.org.br/blog/o-que-e-a-agenda-2030-e-quais-os-seus-objetivos>. Acesso em: 03 out. 2022.

PORTAL TCU. **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público.** Acesso em: 21 out. 2024.

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

OGU, OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implementação de uma unidade de ouvidoria.** 5ª. ed. Brasília-DF: 2012.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano de Ação SIGO 2022:** Construindo a Ouvidoria que a Sociedade precisa. 1ª. ed. Brasília-DF: 2022.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Sítios Ouvidorias:** Modelo Secretarias, Administrações Regionais e Entidades. 1ª. ed. Brasília-DF: 2020.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Manual de atendimento de Ouvidoria:** #INTEGRAR PARA ENTREGAR. 2ª. ed. Brasília-DF: 2021.

CGDF, **CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. GUIA PRÁTICO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE GOVERNANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL** 1ª ed: Brasília.

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF.** Brasília-DF: 2019.

CGDF, CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Cartilha de Governança e Compliance do Distrito Federal.** 2ª ed: Brasília.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões.** São Paulo: Elsevier, 2013.

CAMPOS FILHO, A. C., SIGORA, J., BONDUKI, M. **Ciências comportamentais e políticas públicas: o uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação.** Brasília: Enap, 2020.



LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

SALES JUNIOR, W. O.; NUNES, M. S. C. **Gestão da informação e análise de processos na ouvidoria da Secretaria de Meio Ambiente de Aracaju-SE**. Informação em Pauta, v. 6, n. 00, p. 1-25, 12 ago. 2021.

NASCIMENTO, N. M. D.; VALENTIM, M. L. P. **Tipos documentais e fluxos de informação tipos documentais e fluxos de informação decisório em ambientes organizacionais**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa, PB. Anais [...] João Pessoa: UFPB, 2015.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Executiva. Secretaria de Gestão Corporativa. Diretoria de Administração e Logística. **Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (SEI): cartilha**. 8. ed. rev. Brasília: ME/SE/SGC/DAL, 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos: Princípios e Diretrizes**. ABNT. 2018.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Manual de gestão de riscos do TCU / Tribunal de Contas da União**. Brasília : TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (Seplan), 2020.

A/RES/75/186. **El papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho**. Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2020.

CIDADE DE SÃO PAULO. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **10 dicas para escrever um documento em linguagem simples**. São Paulo-SP: 2022.

CIDADE DE SÃO PAULO. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. São Paulo-SP: jul. 2020.

FERREIRINHA, I.M.N. **Planejamento Governamental**. 1. ed: UNIASSELVI, 2016.

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS. **Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias Públicas**. 1ª edição: 2022.

TCU, TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Referencial básico de Governança, aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública**. 2ª ed. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.

LUSCH, R. F., & VARGO, S. L. **Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities**. Cambridge University Press, Jun 2014.

G.NOVA, ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (BRASIL). **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público**. Brasil: Dez 2017.

CAMPOS FILHO, A. C., SIGORA, J., BONDUKI, M. **Ciências comportamentais e políticas públicas: o uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação**. Brasília: Enap, 2020.



LEGISLAÇÕES

Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto 42.036/2021 – Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018– Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

Decreto nº 41.536/2020 – Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Decreto nº 35.382/2014 – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.



LEGISLAÇÕES

Decreto n° 34.276/2013 – Regulamenta a Lei n° 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

Decreto n° 32.840/2011 – Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portaria n° 81/2021 – Designa o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF para o desempenho das funções previstas na Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e dá outras providências.

Portaria n° 61/2021 – Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria n° 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria n° 75/2019 – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

Portaria n° 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria n° 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

Instrução Normativa n° 02/2021 – Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

Instrução Normativa n° 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Instrução Normativa n° 05/2020 – Altera a Instrução Normativa n° 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012, Decreto n° 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidoria e Áreas envolvidas.

Instrução Normativa n° 01/2018 – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei n° 4.990/2012 regulamentada pelos decretos n° 34.276/2013, n° 35.382/2014 e n° 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.



LEGISLAÇÕES

Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 03/2016 – Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

Instrução Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

Instrução Normativa nº 04/2012 – Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

PORTARIA Nº 47, DE 27 DE ABRIL DE 2017 – Disciplina a execução das Ações de Controle pela Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF na Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal, na condição de Órgão Central de Controle Interno.

PORTARIA Nº 25, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2016 – Dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF e dá outras providências.

DECRETO Nº 37.302, DE 29 DE ABRIL DE 2016 – Estabelece os modelos de boas práticas gerenciais em Gestão de Riscos e Controle Interno a serem adotados no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal.

Decisão Ord. nº 3.320/2015 – Decisão que recomenda à CGDF aprimorar a gestão de riscos no âmbito do Complexo Administrativo do Distrito Federal.

Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 – Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 – Regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 37.967, de 20 de janeiro de 2017 – Regulamenta, no âmbito do Distrito Federal, a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 39.736, de 28 de março de 2019 – Dispõe sobre a Política de Governança Pública e Compliance no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Distrito Federal.





Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**

