

Lei de Acesso à Informação

**Controladoria-Geral
do Distrito Federal**





Espaço Aberto

Insight LAI: Respostas de
Alta Qualidade

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



Constituição Federal 1988



Art. 5º XXXIII

Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral.

Lei de Acesso à Informação



Linha do Tempo



Objetivos

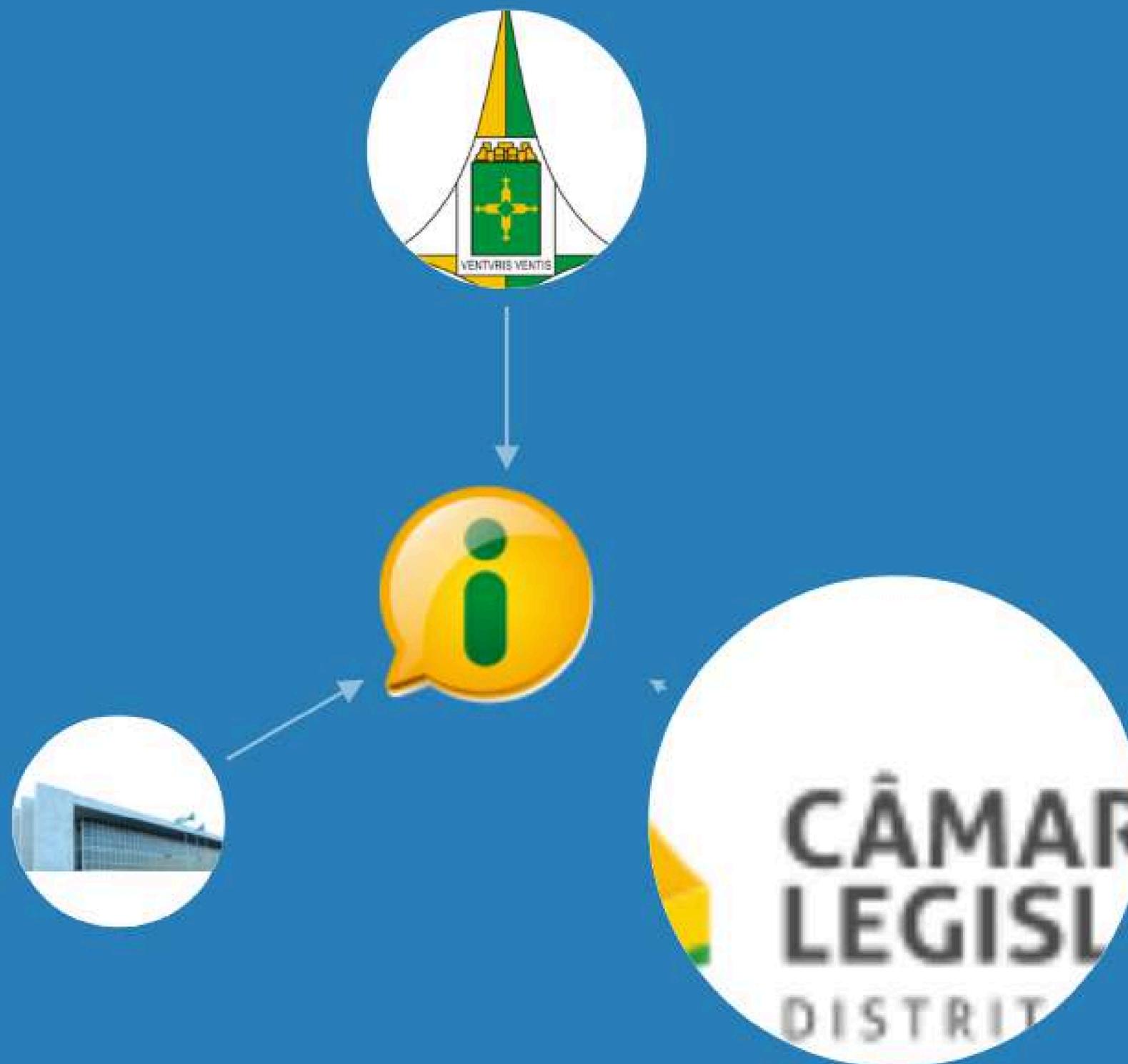


A QUEM SE APLICA:

Poder Executivo

Poder Legislativo

Entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.





GERVASIO XAVIER SOARES

“O direito à informação caminha lado a lado com o progresso de qualquer nação livre.

O direito à informação diminui desigualdades, previne e esclarece. Informação não se limita e sim se propaga, pois, é direito de todos.”

Novo Paradigma

Regra: Acesso

Sigilo: Exceção

Lei de Acesso à Informação



Modalidades de Acesso



**TRANSPARÊNCIA
ATIVA**

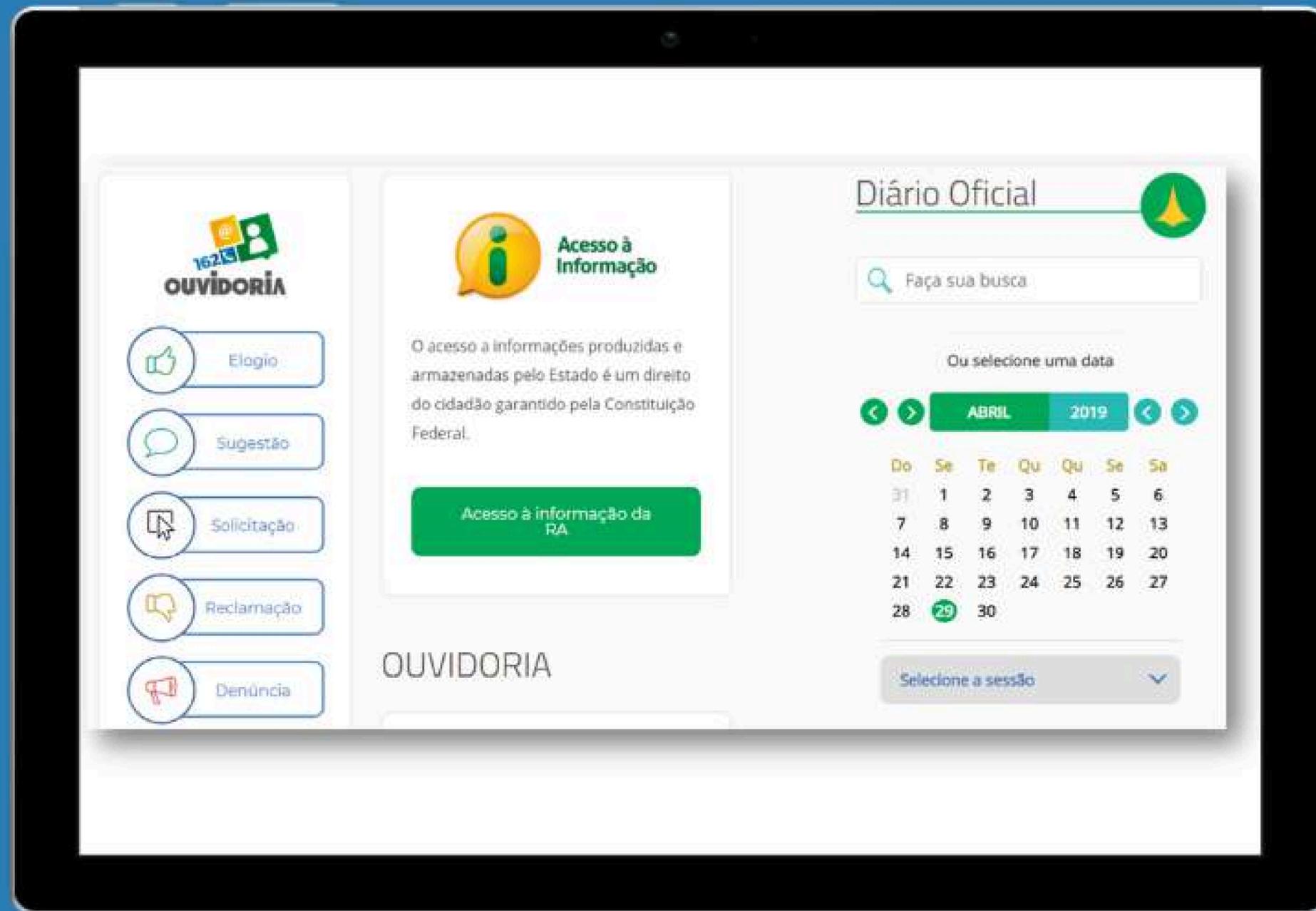
DISPONÍVEL NA
INTERNET



**TRANSPARÊNCIA
PASSIVA**

MEDIANTE
SOLICITAÇÃO

TRANSPARÊNCIA ATIVA



Sítios
Oficiais

TRANSPARÊNCIA ATIVA

- INSTITUCIONAL
- CONTRATOS
- CONVÊNIOS
- LICITAÇÕES
- DESPESAS
- SERVIDORES



Índice de Transparência Ativa



Objetivo

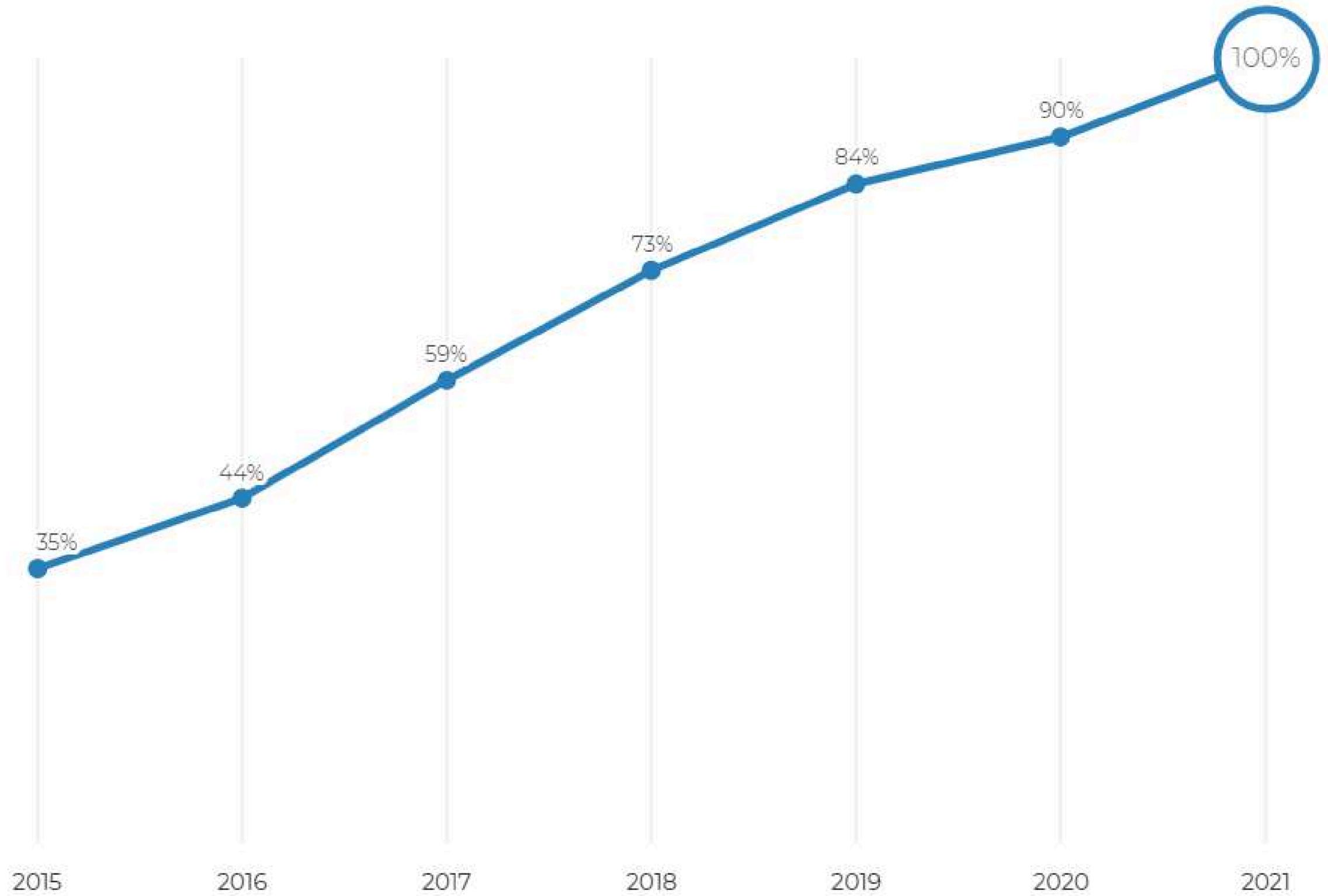


Aprimoramento da Transparência Ativa



Competição Saudável entre os Órgãos

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA



100%

É O ATUAL NÍVEL DE ATENDIMENTO ACERCA DA **TRANSPARÊNCIA ATIVA** NO DISTRITO FEDERAL

TRANSPARÊNCIA ATIVA



TRANSPARÊNCIA ATIVA



TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



- Presencialmente



- Internet (e-SIC)

www.e-sic.df.gov.br



“Já são mais de **69 mil pedidos registrados** no sistema e-SIC. Sendo mais de **99,6% respondidos**, em um tempo médio de resposta de 19 dias, desde a sua implementação”.

Dados do Sistema de Serviços de Informações ao Cidadão, e-SIC

TRANSPARÊNCIA PASSIVA



Qualquer pessoa física ou jurídica



Não precisa motivar



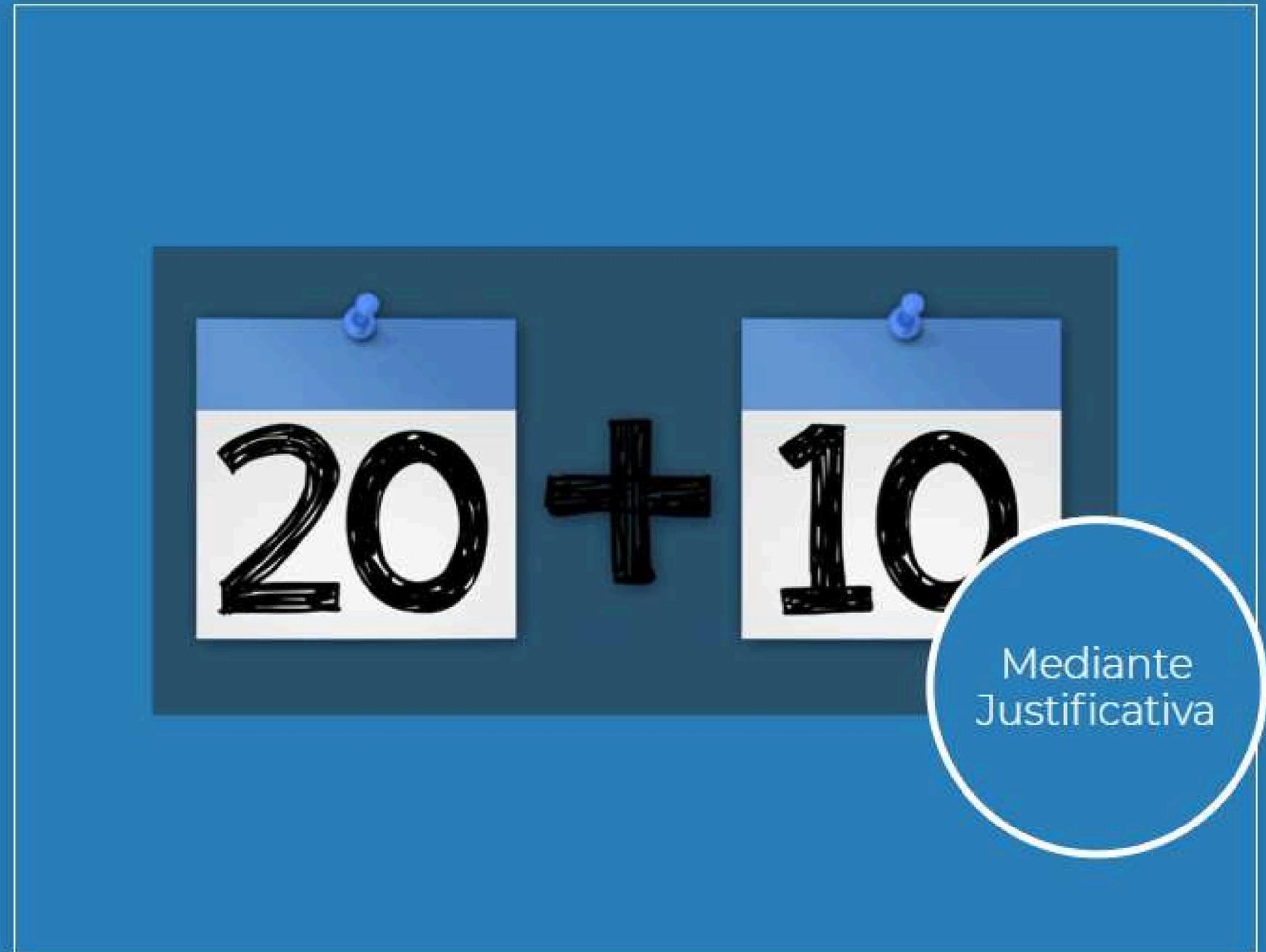
Basta se identificar

Nome Completo e um Documento Oficial de identificação



Prazo para Resposta

- DE FORMA **IMEDIATA**
Havendo possibilidade



Recursos

Instâncias



1 Autoridade superior a quem deu a resposta

2 Autoridade máxima do órgão/entidade

3 Controladoria-Geral do DF



10 dias para interposição de Recurso

5 Dias para resposta do Órgão

Reclamação por Omissão



- **OMISSÃO:** Prazo para reclamar para **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO: 10 DIAS;**
- **RECLAMAÇÃO:** Prazo para o órgão **SANAR A OMISSÃO: 5 DIAS;**
- Caso a omissão persista, o cidadão tem o **PRAZO DE 10 DIAS PARA RECLAMAR À CGDF;**
- CGDF determina que seja oferecida uma resposta.

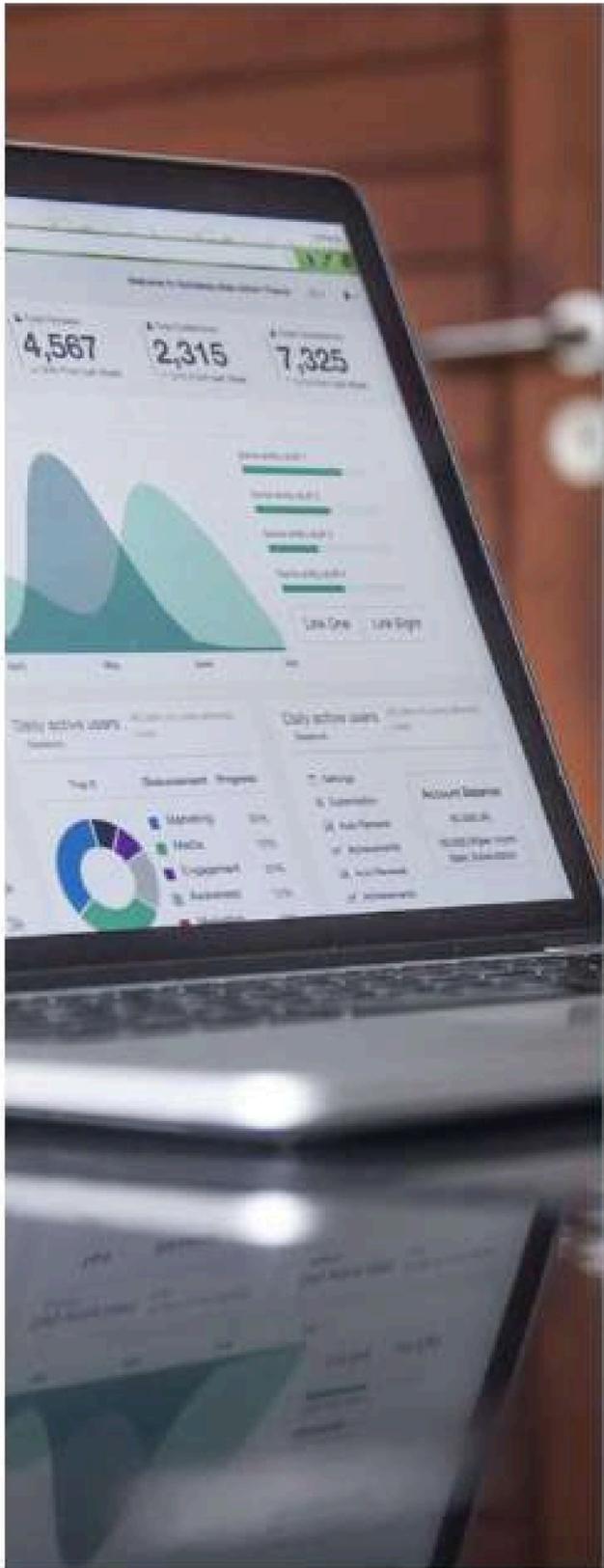
Autoridade de Monitoramento



- Zelar pelo
cumprimento
da LAI.

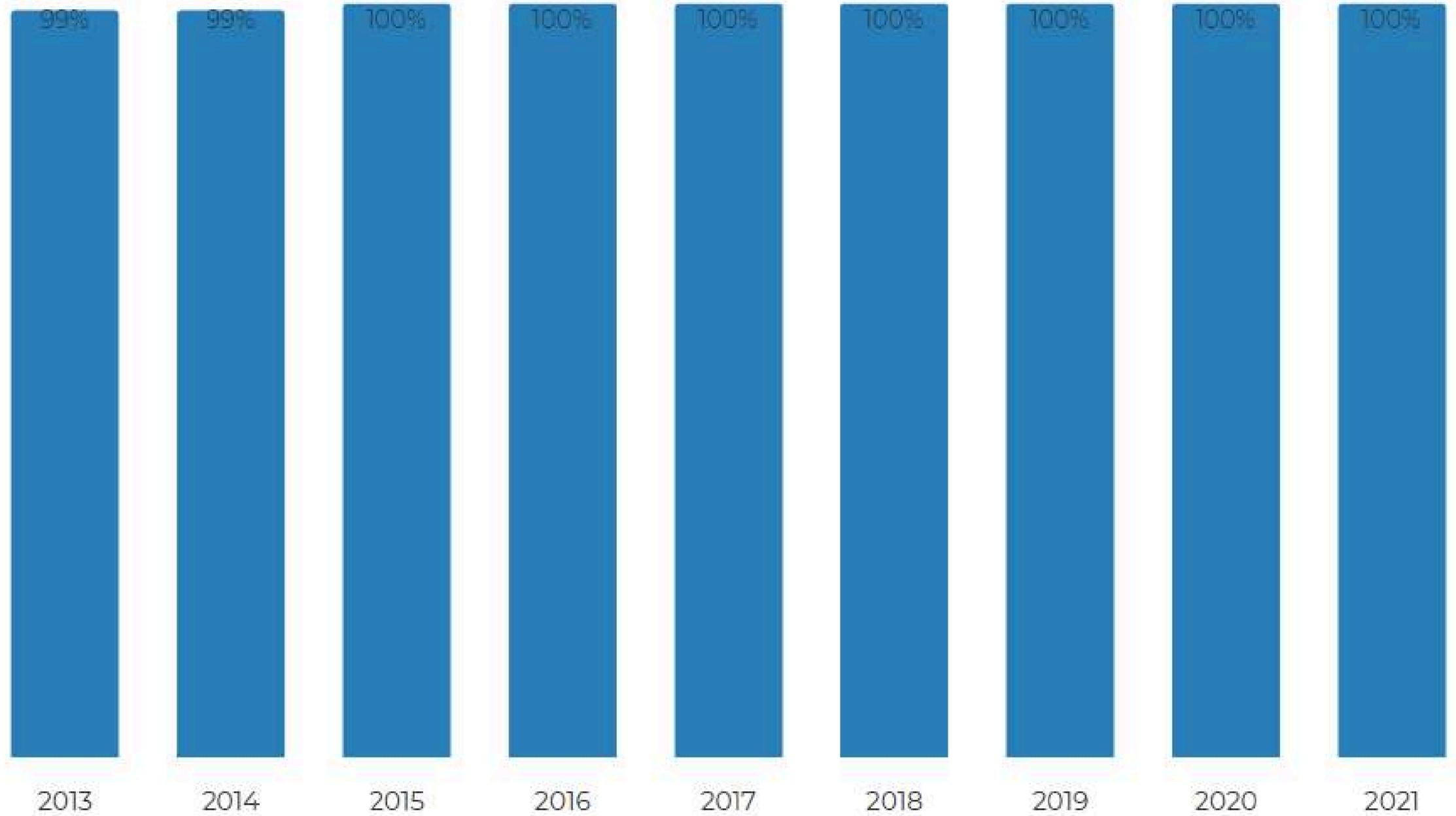
PEDIDO X RECLAMAÇÃO X DENÚNCIA

Caso o servidor responsável pelo SIC verifique, no pedido de acesso, elementos de **DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO**, deve orientar o cidadão a registrar sua demanda no Sistema de Ouvidorias do DF (OUV-DF - www.ouv.df.gov.br).



TRANSPARÊNCIA PASSIVA

● Nível de Atendimento da Transparência Passiva



Exceções de Sigilo

Pontos de Atenção

- Informações pessoais
- Determinações legais
- Informações classificadas (risco ao Estado e sociedade)



LGPD

13709/2018

Informações Pessoais



Relacionadas à pessoa natural, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.



Data de Nascimento



Residencial e Particular



Endereço Residencial



Prontuário Médico



**Nº Documentos como
RG / CPF / Título
Eleitor**

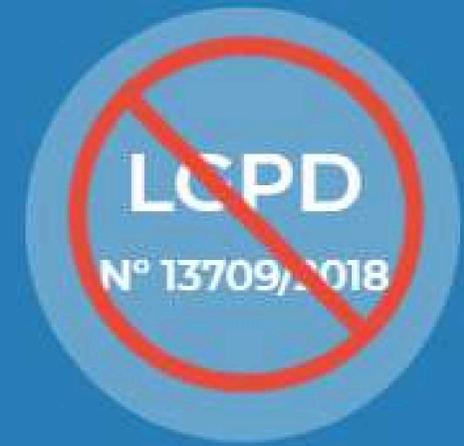


Orientação Sexual



**Despesas Pessoais:
P.A. / Empréstimos**

Informações Pessoais



Observação Importante

Informações de servidores e empregados públicos ou militares, que se relacionem com as respectivas atividades na Administração Pública, não são consideradas informações pessoais.

Exemplo: Remuneração, férias, abonos, substituições, etc.



Determinações Legais

Informações protegidas por legislações próprias, não revogadas pela LAI.



Sigilo Comercial



Sigilo Fiscal



Sigilo Contábil



Sigilo Bancário



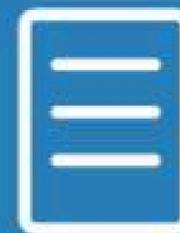
Direitos Autorais



**Segredo de
Justiça**



**Criança e
Adolescente**



**Licitações e
Contratos**



**Auditorias - PAD -
TCE's**

Outras Hipóteses da LAI



- Pedidos genéricos (impossibilita identificação do pedido)
- Pedidos desarrazoados (desconformidade com o interesse público)
- Pedidos desproporcionais (inviabiliza atividades da unidade)
- Tratamento adicional (análise, interpretação, consolidação)

Documentos Preparatórios



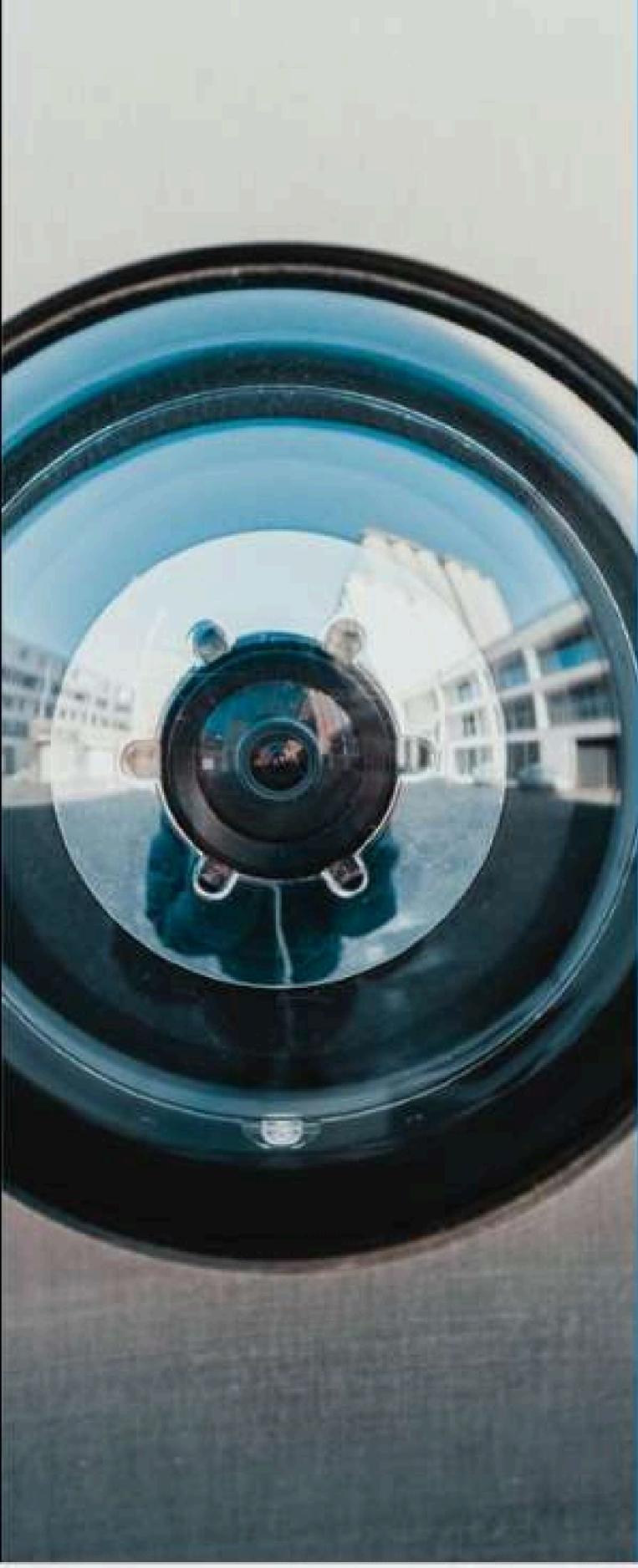
Art. 21, Decreto
34.276/13

“O direito de acesso aos documentos, ou às informações neles contidas, utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo é assegurado com a edição do ato decisório respectivo.”



Informações Classificadas

Imprescindíveis à segurança da sociedade e do Estado.



- Defesa / soberania / integridade do território nacional;
- Negociações / relações internacionais;
- Informações sigilosas de Estados Internacionais;
- Vida, segurança e saúde da população;
- Pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico;
- Segurança de instituições e de altas autoridades;
- Atividades de inteligência, investigações, fiscalizações em andamento;

Informações Classificadas

Imprescindíveis à segurança da sociedade e do Estado.

- **RESERVADA** — 5 anos
- **SECRETA** — 15 anos
- **ULTRASSECRETA** — 25 anos
- No DF não há previsão de reclassificação da informação/documento





**[...] é assegurado o acesso à
parte não sigilosa
por meio de certidão,
extrato ou cópia
com ocultação da parte
sob sigilo.**

Art. 7º § 2º Lei 4.990/12

Não registrar INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS em GRAU DE SIGILO no SEI



As **INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS EM GRAU DE SIGILO** pela Lei de Acesso à Informação **NÃO SERÃO ARMAZENADAS NO SEI**, tendo em vista que o sistema ainda não atende aos critérios de segurança exigidos para o tratamento dessas informações.

Negativas de Acesso

A negativa de acesso, quando **não fundamentada**, sujeita o responsável a **medidas disciplinares**.





Responsabilidades

Condutas Ilícitas

- Recusar / retardar fornecimento
- Fornecer informação incorreta / incompleta
- Destruir / alterar / ocultar informação
- Agir com má fé na análise dos pedidos
- Divulgar informação sigilosa
- Impor sigilo indevido



O que são Dados Abertos?



Dados são abertos quando qualquer pessoa pode **livremente acessá-los, utilizá-los, modificá-los e compartilhá-los** para qualquer finalidade, estando sujeito a, no máximo, a exigências que visem preservar sua proveniência e sua abertura

O que são dados abertos? Segundo a definição da Open Knowledge Internacional.

<https://dados.gov.br/pagina/dados-abertos>



Plano de Dados Abertos

A implementação da Política de Dados Abertos deve ocorrer por meio da execução do Plano de Dados Abertos **elaborado pelos órgãos e entidades da Administração Pública.**

O documento deve conter:

Inventários e catálogos corporativos de dados	Cronograma de abertura das bases de dados e sua atualização
Mecanismos transparentes de priorização na abertura de bases de dados	Papéis e responsabilidades das unidades dos órgãos e entidades



Os PDAs têm vigência de 2 anos a contar da data de sua publicação e sua elaboração e atualização são de responsabilidade de cada órgão e entidade da Administração Pública.

Autoridade de Monitoramento



- Assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos, de forma eficiente e adequada;
- Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos.

DECRETO Nº 38.354, DE 24 DE JULHO DE 2017: ART. 5º, § 4º



A Autoridade de Monitoramento **não é necessariamente responsável** pela elaboração e a publicação do PDA, tampouco por sua execução, **mas sim por assegurar e monitorar** que tais atividades aconteçam.

PORTAL DE DADOS ABERTOS



<http://dados.df.gov.br>



Desde 2018, o Portal de
Dados Abertos já teve
**mais de 600 mil páginas
visualizadas.**



O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal é a concretização da Política de Dados Abertos do DF, que busca, entre outros objetivos, **franquear aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pela Administração Pública**, sobre os quais não recaia vedação expressa de acesso.



Busca ainda **fomentar o controle social e o desenvolvimento de novas tecnologias** destinadas à construção de ambiente de gestão pública participativa e democrática e à melhor oferta de serviços públicos para o cidadão.



Dados Abertos e LGPD

Em regra, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não constitui **obstáculo quanto à disponibilização de Dados Abertos** por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

Transparência
em Destaque

97



Índice de Transparência Covid-19 - **OKBR**

97



Mapa Brasil Transparente 2020 - **CGU**

97



Transparência Combate à Covid-19 - **Transparência Internacional Br**





Espaço Aberto

Insight LAI: Respostas de
Alta Qualidade

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



Direito Constitucional

- todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



Agenda 2030

- 16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.

- 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

- 16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Compete à CGDF

Decreto nº34.276/2013



Acesso à Informação

- promover campanha de fomento à cultura da transparência na administração pública

- promover o treinamento dos agentes públicos

- monitorar a implementação da Lei nº 4.990

- estabelecer procedimentos, regras e padrões de divulgação de informações ao público



1º Bloco

O que é um
pedido de acesso
à informação.

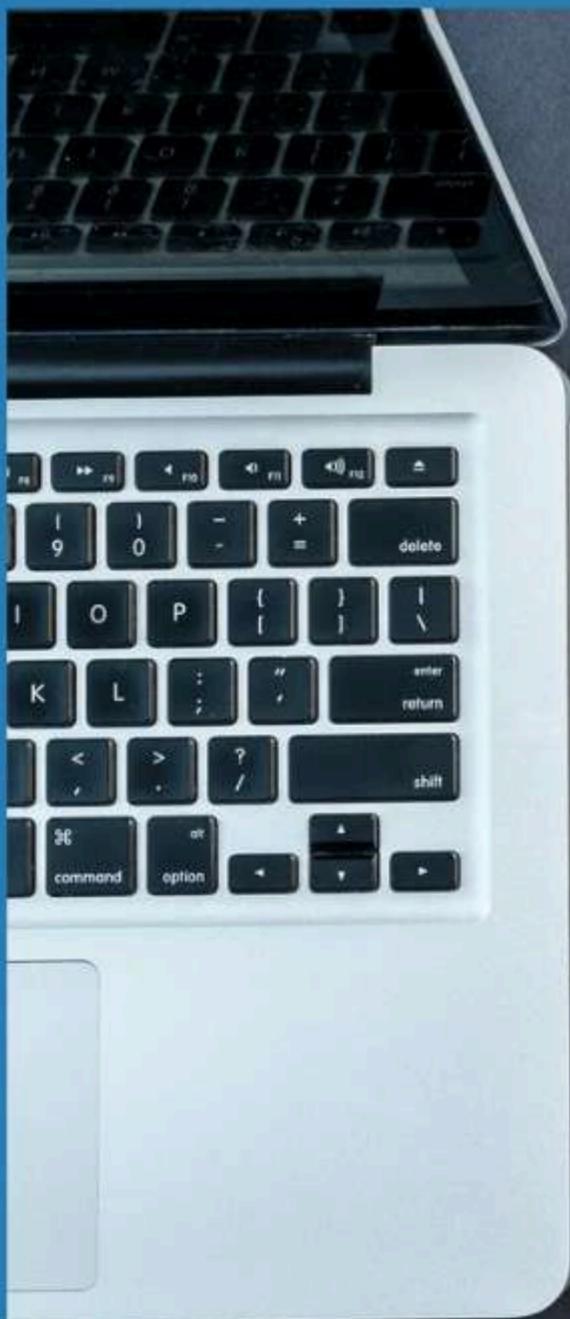
Informação



- Contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por órgãos ou entidades
- Produzida ou custodiada por pessoa física ou jurídica em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades.

Informação

- Sobre atividades exercidas por órgãos, inclusive as relativas à sua política, à sua organização e aos seus serviços;
- Pertinente a administração do patrimônio e recursos públicos;
- Relativa aos resultados de programas, projetos, ações e resultados de inspeções, auditorias e tomadas de contas.





Pesquisa

- Em precedente julgado pela CGU, entendeu-se passível de atendimento, nos termos da LAI, **solicitações de pesquisadores que visam obter respostas objetivas sobre a gestão pública.**
- Assim como **questionários estruturados de perguntas e respostas**, que se refiram a implementação, acompanhamento e os resultados de programas e ações dos órgãos.

Pesquisa

O estado possui mecanismos para prevenir e combater a corrupção? Sim

Quais são os mecanismos de prevenção e combate à corrupção existentes?

Ouvidoria-Geral: é responsável por coordenar, supervisionar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), que compreende as secretarias, administrações e demais entidades do GDF. É a unidade aceleradora da Governança de Serviços por meio da análise individual e agregada dos registros de ouvidoria, sendo também a área responsável pela análise e encaminhamento de denúncias no GDF.

Controle Interno: tem a responsabilidade de realizar as ações de controle interno no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, por meio de auditorias e inspeções que resultam na análise e fiscalização de ações e programas de governo.

Correição administrativa: atua como órgão central de correição no combate à impunidade, com o controle da probidade administrativa e com ações de disseminação das normas disciplinares, e de apuração de irregularidades e de desvios de recursos públicos visando à recuperação do dano causado ao Erário do Distrito Federal.

Governança e Compliance: responsável por assessorar o Controlador-Geral do Distrito Federal na implementação das diretrizes de governança e compliance, no âmbito do Distrito Federal, visando garantir o fomento e a disseminação das melhores práticas para a Administração Pública, de forma contínua e progressiva.

Transparência e Controle Social: tem a função de formular, incentivar e implementar políticas, programas, projetos, planos e ações voltadas ao incremento da abertura de dados governamentais, da transparência, do acesso à informação e do fomento ao controle social, por meio de órgãos e entidades do Distrito Federal. É responsável pela gestão do Portal da Transparência do Distrito Federal e pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos do GDF.

Os mecanismos de prevenção e combate à corrupção são eficazes?

Por se tratar de questão com caráter opinativo, destacamos o PARECER N° 869/2023/CGRAI/DIRAI/SNAI/CGU, da Controladoria-Geral da União (CGU), que sedimenta o entendimento de que consultas são demandas fora do escopo da LAI.



2º Bloco

O que NÃO é
um pedido
de acesso à
informação.

Demandas de ouvidoria

- Denúncia
- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Solicitação de serviço/providência



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Consultas

- Solicitação de **interpretação** de algum normativo, ou, ainda, solicitação de **opinião** sobre um determinado assunto.
- Atualmente, consultas não são aceitas como pedidos de acesso à informação quando o órgão não tenha realizado a análise de um caso semelhante e sobre ele produzido um documento.

Consultas

Exemplo

"O cidadão solicita esclarecimentos/pronunciamento em relação aos motivos pelos quais o GDF não estaria emitindo carteira de identidade contendo a descrição da deficiência para as pessoas com deficiência."

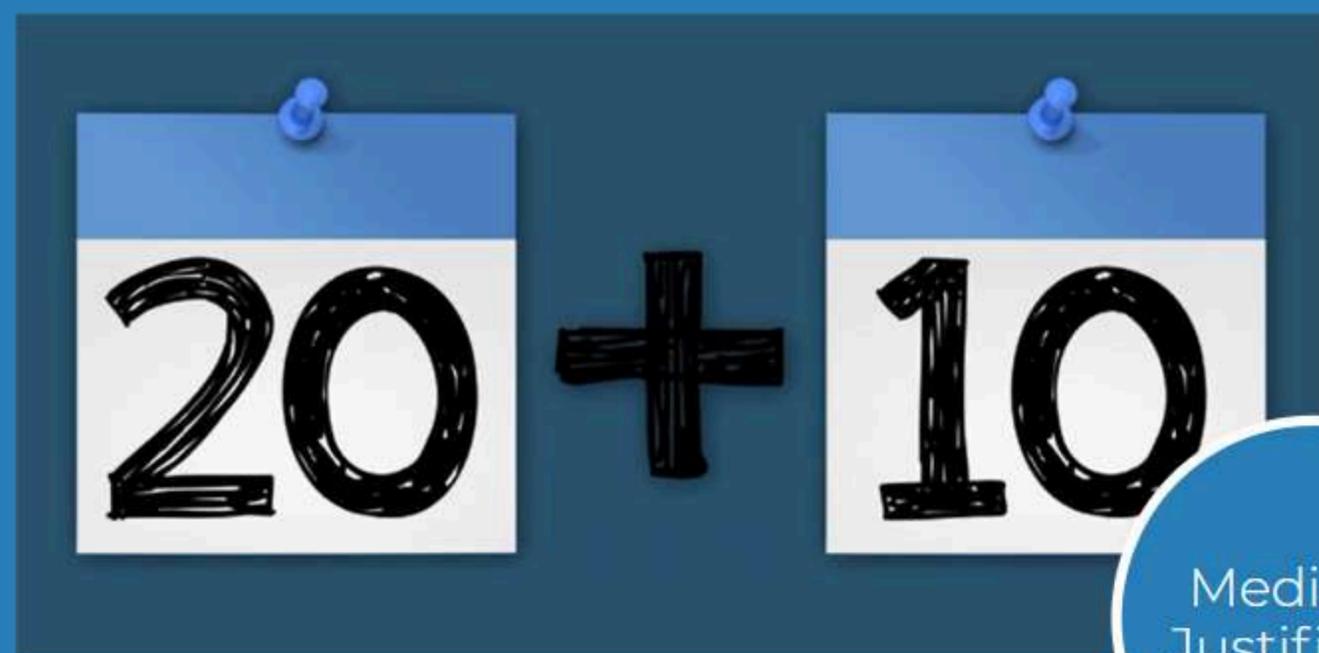
- Nota Jurídica N.º 53/2024 - CGDF/AJL: **Recurso não conhecido, porquanto o pedido se encontra fora do escopo da LAI, por se tratar de consulta referente a caso concreto**, e por não haver sido evidenciada a ocorrência de negativa de acesso à informação pública, requisito de admissibilidade disposto no art. 19 da Lei nº 4.990/2012 e art. 22 do Decreto nº 34.276/2013.



Prazo para Resposta

DE FORMA **IMEDIATA**

Havendo possibilidade



Mediante
Justificativa



3º Bloco

Negativas de
acesso

Restrições de acesso

Com a LAI, os órgãos e entidades também têm o dever de proteger as informações sigilosas, que incluem:

Dados pessoais: que dizem respeito a vida privada e à intimidade da pessoa: nº de documentos, data de nascimento, e-mail e telefone pessoais, endereço, orientação sexual, prontuário médico, despesas pessoais, dentre outras.

Informações protegidas por legislação: sigilo bancário, fiscal, empresarial, comercial, contábil, auditorias e processos administrativos em andamento, segredo de justiça, criança, adolescente, etc.

Informações classificadas: aquelas que podem colocar em risco a segurança do Estado e da sociedade. São classificadas em Reservadas, Secretas e Ultrassecretas.

Pedido genérico

Se caracteriza pela **ausência de dados importantes** como:

- quantidade / período temporal / localização / recorte temático / formato / etc.

Porém, a classificação de um pedido como genérico deve ser cautelosa.

- Não fazer exigências demasiadas, prejudicando o direito de acesso à informação;

- Não exigir todos os elementos de especificação para ser considerado válido;

- Basta que a Administração consiga identificar a informação solicitada;

Sempre que um pedido for considerado genérico, indicar os dados faltantes ou aqueles que não foram apresentados de forma adequada.

Pedido genérico

Exemplo

"Solicita-se informações sobre o uso de veículos automotores públicos por essa administração nos últimos 3 anos."

Nota Jurídica N.º 145/2024 - CGDF/AJL

O pedido em questão (caso concreto) não pode ser considerado específico, pois ainda que tenha sido delimitado o período (últimos 3 anos), não delimitou os tipos de documentos desejados, refletindo a generalidade da solicitação na variedade e diversidade de conteúdos, propósitos e interlocutores das correspondências pleiteadas

Pedido desarrazoado

Aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição.

É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a **segurança pública, celeridade e economicidade** da Administração Pública.

Mas atenção! Não é possível caracterizar o pedido como desarrazoado avaliando-se a motivação do solicitante.

Pedido desarrazoado

Exemplo

"Solicita-se informações sobre as atividades de atuação preventiva e repressiva da segurança pública na cidade Estrutural dos últimos 3 anos, tais como: segurança física das pessoas, combate a roubos/furtos, desmonte de tráfico de drogas, rondas a pé, atuações contra a perturbação do sossego, e outras relevâncias que mais impactam a cidade Estrutural."

Decisão AJL/CGDF

Entende-se que a divulgação do conjunto de informações requerido **não encontra respaldo nos objetivos da LAI**, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição.

Pedido desproporcional

Aquele que compromete significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição ou setor requerido, acarretando prejuízo aos direitos de outros solicitantes.

Nos pedidos desproporcionais, geralmente, são solicitadas informações de caráter público que, em tese, deveriam ser disponibilizadas.

O que inviabiliza a sua entrega, portanto, é a dificuldade operacional em se organizar a informação, cabendo à Administração o ônus de comprová-la, quando da negativa de acesso à informação.

Sendo assim, é imprescindível que o órgão indique de forma clara que o pedido inviabilizaria a rotina da unidade responsável, informando:

- A quantidade estimada de horas de trabalho e de servidores que seriam destacados para concretizar o atendimento do pedido, com a localização, a triagem e eventual tarja dos documentos.

Tratamento adicional

Aquele que exige produção de informação, trabalhos adicionais de análise, interpretação, consolidação ou tratamento de dados e informações, que não seja de competência do órgão ou entidade.

Diversos aspectos podem configurar a divergência entre a pretensão do solicitante e a forma como a instituição dispõe da informação.

Neste caso, o órgão deve:

- disponibilizar as informações no formato em que se encontram; ou
- indicar, de forma clara, o esforço necessário para o tratamento, informando:
 - **A quantidade estimada de horas de trabalho e de servidores que seriam destacados para concretizar o atendimento do pedido, com a localização, a triagem e eventual tarja dos documentos.**

Pedido desproporcional/Tratamento adicional

Exemplo

"O requerente solicitou ao Comando do Exército - CEX o acesso ao total de armas registradas pelo órgão no período mais recente possível, dividido por município."

JUSTIFICATIVA APRESENTADA PELO EXÉRCITO

- Para realizar o trabalho necessário: **Pelo menos 12 militares**, ou seja, um integrante de cada Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados (SFPC) das 12 Regiões Militares.
- A estimativa do esforço necessário em horas: **600 dias de trabalhos com dedicação exclusiva dos militares designados.**

DECISÃO CGU

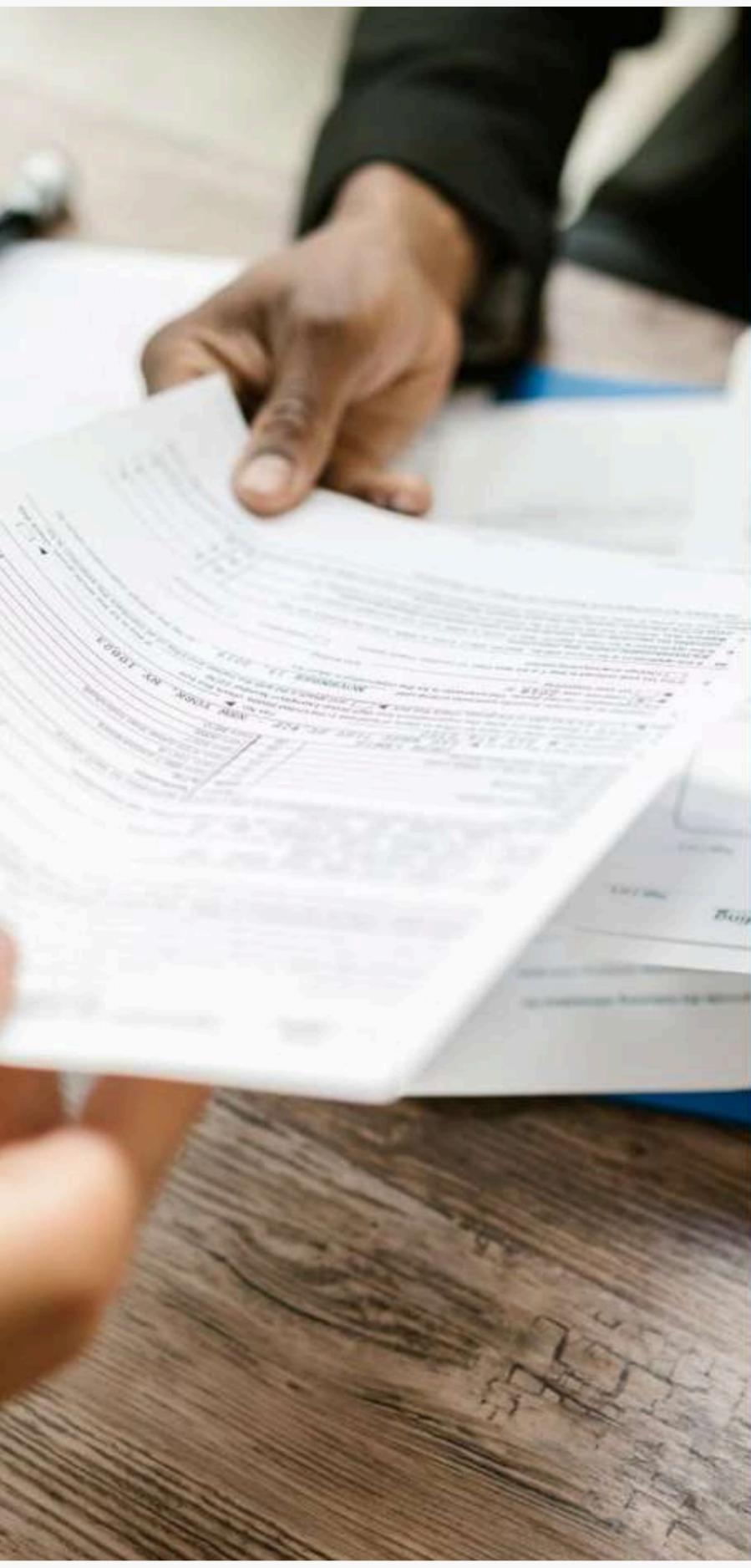
De todo o exposto, portanto, opina-se pelo conhecimento do recurso e no mérito **pelo desprovimento** em relação às quantidades de armas agregadas por Municípios do Brasil, uma vez que **ficou caracterizado o pedido desproporcional** e a necessidade de trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, nos termos do art. 13, incisos II e III do Decreto nº 7.724/2012.

Documento preparatório

De acordo com o artigo 3º, inciso XII, do Decreto nº 34.276/2013, documento preparatório é o documento formal utilizado como o fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

Nesse sentido, o artigo 21 do Decreto estabelece que **o acesso ao documento preparatório ou à informação nele contida, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.**

Este é um direito garantido pela LAI: artigo 7º, parágrafo 3º, da Lei nº 4.990/2012.



Documento preparatório

Cabe ressaltar, também, que a negativa de acesso a documentos preparatórios deve ser utilizada quando:

- a) a disponibilização da informação puder frustrar a própria finalidade do processo; ou**
- b) seja necessário garantir segurança jurídica aos administrados.**

Desse modo, após a publicação do ato administrativo ou da respectiva decisão, os documentos utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo deverão ter o seu acesso garantido.



4º Bloco

Instâncias
Recursais

Reclamação por Omissão de Resposta

Decreto nº 34.276/2013.

Caso o órgão ou entidade não responda no prazo (20 + 10 dias):

- O **Participa DF** registrará, **automaticamente**, **uma reclamação** que deve ser encaminhada à Autoridade de Monitoramento, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias

Caso a reclamação não seja respondida:

- O **Participa DF** registrará, **automaticamente**, **reclamação** à CGDF.

Recursos contra negativa de acesso

1ª Instância: autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu, que terá 5 dias para avaliar o recurso a partir da sua apresentação.

2ª Instância: autoridade máxima do órgão ou entidade, que deve se pronunciar em até 5 dias.

3ª Instância: CGDF.

Recursos contra negativa de acesso

Nota Jurídica N.º 140/2024 - CGDF/AJL

A observância das instâncias recursais é de suma relevância, pois o objetivo do recurso é corrigir eventuais equívocos cometidos nas instâncias inferiores a partir da reapreciação da demanda por autoridade de hierarquia superior.

Logo, torna-se imprescindível que a Administração Pública não se limite a repetir a resposta do pedido inicial aos recursos interpostos pelo requerente, nem mesmo silencie, uma vez que esta situação prejudica o exercício de direito garantido pela Constituição Federal.

Inovação Recursal

Súmula CMRI nº 2/2015

INOVAÇÃO EM FASE RECURSAL

– É facultado ao órgão ou entidade demandado conhecer parcela do recurso que contenha matéria estranha:

i) ao objeto do pedido inicial ou;

ii) ao objeto do recurso que tiver sido conhecido por instância anterior - devendo o órgão ou entidade, sempre que não conheça a matéria estranha, indicar ao interessado a necessidade de formulação de novo pedido para apreciação da matéria pelas instâncias administrativas iniciais.



5º Bloco

QUESTÕES
IMPORTANTES

Pesquisa pública no SEI

A partir de 29/10/2024, com a atualização do SEI para a versão 4.0, qualquer cidadão pode consultar processos públicos de forma simples e rápida, sem a necessidade de cadastro.

Grande avanço para a transparência

Gestão mais cuidadosa e transparente

Riscos envolvidos:

VAZAMENTO DE DADOS: divulgação de informação que deve ser protegida.

SIGILO INDEVIDO: imposição de sigilo para informação que deve ser pública.

Tarjamento de informações

A existência de informações protegidas por legislação de sigilo não é motivo suficiente para a negativa de acesso.

Realizar o tarjamento das informações sigilosas.

ENUNCIADO 12/2023 - CGU

O fundamento “informações pessoais” não pode ser utilizado de forma geral e abstrata para se negar pedidos de acesso a documentos ou processos que contenham dados pessoais, uma vez que esses podem ser tratados (tarjados, excluídos, omitidos, descaracterizados, etc)

TARJAMENTO DE DADOS



Realizado pela área técnica

Instrução Normativa 1/2018 - CGDF

PDF24 Creator



Inexistência de informação

Súmula CMRI nº 6/2015

INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO

- A declaração de inexistência de informação objeto de solicitação constitui resposta de natureza satisfativa;

- Caso a instância recursal verifique a existência da informação ou a possibilidade de sua recuperação ou reconstituição, deverá solicitar a recuperação e a consolidação da informação ou reconstituição dos autos objeto de solicitação, sem prejuízo de eventuais medidas de apuração de responsabilidade no âmbito do órgão ou da entidade em que tenha se verificado sua eliminação irregular ou seu descaminho.

Procedimento específico

Súmula CMRI nº 1/2015

PROCEDIMENTO ESPECÍFICO

- Caso exista **canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada**, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.

Proteção de identidade no Participa DF



Lei Distrital nº 6.519/2020 - Art 11 § 7º

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Proteção de identidade no Participa DF

- Ofício Circular N° 24/2023 - CGDF/GAB (SEI 128901589)

Os dados referentes à identificação do cidadão/solicitante são captados e armazenados no Participa DF quando do cadastramento e **podem permanecer ocultados para os órgãos**, sendo acessíveis apenas à CGDF.

Permitir ao cidadão ocultar seus dados pessoais registrados no Participa DF não pode ser traduzido como descumprimento do art. 14 da LAI, mas sim como **proteção legal aos seus dados**.



Solicitante frequente

De acordo com entendimento da Controladoria-Geral da União - CGU, o termo frequência traz a ideia de repetição, de algo que se reitera a miúdo.

A partir dessa orientação, apresentam-se duas realidades:

- (1) o cidadão que **reiteradamente realiza pedidos idênticos** ou muito semelhantes;
- (2) o cidadão que **reiteradamente realiza pedidos diversos.**

Apesar disso, a Lei de Acesso à Informação não trouxe uma definição ou um parâmetro dos limites que tornam determinado cidadão um solicitante frequente.

Solicitante frequente

Sendo assim, é preciso tratar cada solicitação objetivamente, atendendo ao fim almejado pela LAI, **sem quaisquer discriminações motivadas pelos reiterados pedidos de um mesmo cidadão.**

Limitar o acesso à informação de determinado cidadão significa impedi-lo de exercer um direito fundamental, e isso só pode ser feito em situações excepcionalíssimas.

Mas como identificar casos em que há o abuso do direito do acesso à informação?

Abuso de direito

Quando o exercício do direito de acesso à informação por solicitantes frequentes acaba por prejudicar o direito de outros cidadãos.

A CGU emitiu o parecer nº 3.102, argumentando que, para a caracterização desse tipo de situação, devem estar presentes, **cumulativamente**, três requisitos:

- **desvio de finalidade;**
- **potencial dano a terceiros; e**
- **má-fé do cidadão.**

Acesso a processo correicional / investigativo

Durante o curso da apuração

- Somente a parte interessada.
- Denunciante não é parte interessada e poderá ter acesso após decisão final.

Após decisão final

- Qualquer pessoa, com os devidos tarjamentos de dados pessoais.
- Dados do denunciante são considerados dados pessoais.



TRANSPARÊNCIA
UNião
PROTEÇÃO DE DADOS
INFORMAÇÃO
RESPONSABILIDADE
EFICIÊNCIA
DADOS ABERTOS
GUIAS
ABERTO
E-SIC
MANUAIS
LAI
ACESSOS
SUBTC
INFORMAÇÃO
EQUIPE
PUBLICIDADE DE
LGPDA
IMPESSOALIDADE
GERAL
MORALIDADE
GGDF
LEGALIDADE

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



Dúvidas e Sugestões

Coordenação de Transparência e Governo Aberto

Telefone: 61 2108-3351 / 3297

acessoainformacao@cg.df.gov.br



**Acesso à
Informação**

**Controladoria-Geral
do Distrito Federal**



Da Legislação ao Atendimento (LGPD, Você e as Ouvidorias)

Instrutores:

**Antônio Augusto Guterres
Roberson Bruno L. Olivieri**

DIAS 27 e 28 DE MAIO DE 2025

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia





ROBERSON

46 ANOS;

PAI DA CECÍLIA, MARINA E BELA;

MÚSICO DESDE A ADOLESCÊNCIA;

LUTADOR DE ARNIS KALI (DEFESA PESSOAL)

SERVIDOR PÚBLICO DESDE 2006;

GESTOR PÚBLICO DISTRITAL DESDE 2009;

10 ANOS DE OUVIDORIA GERAL.

ACREDITO NO PODER DA AÇÃO!



GUTO

53 ANOS;

"GOSTO DE VIAGENS E GASTRONOMIA"

BANCO DO BRASIL DE 1987 A 2006;

GESTOR PÚBLICO DISTRITAL DESDE 2006;

18 ANOS DE OUVIDORIA-GERAL.

"Acredito que cada desafio traz uma chance de crescimento - o copo está sempre meio cheio e pronto para ser completado!"



I - O CONTEXTO

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA (VÍDEO)

- **CURIOSIDADES:**

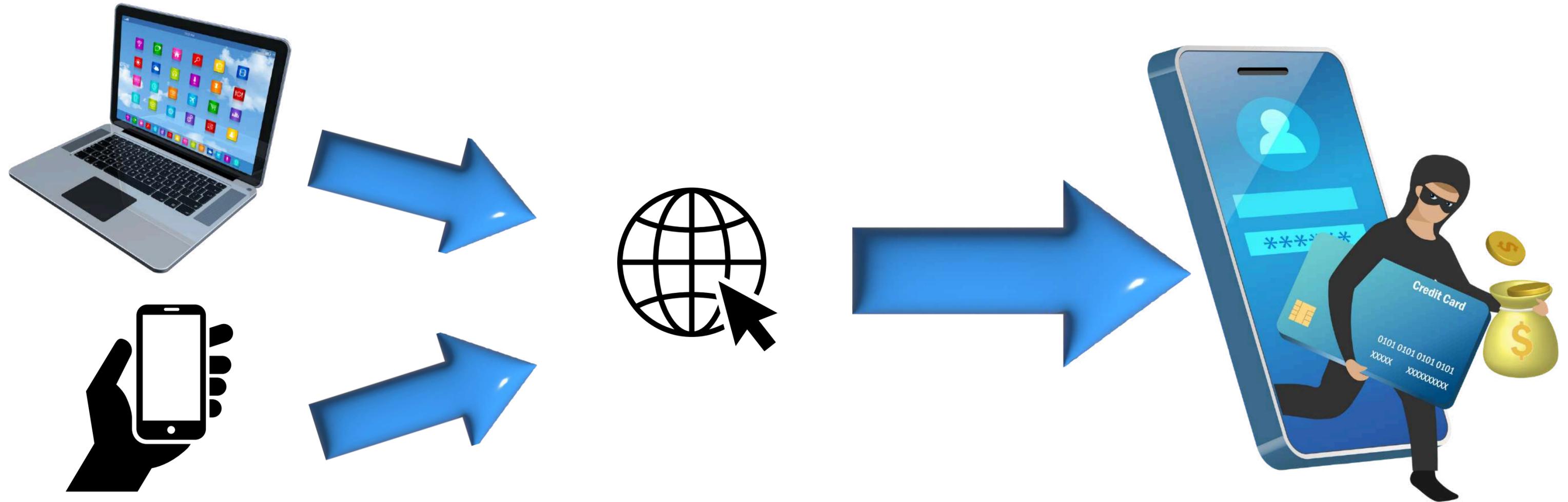
- AS VENDAS GLOBAIS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO NO VAREJO TOTALIZARAM US\$ 6 TRILHÕES EM 2024;
- AO USAR APLICATIVOS, 48% DOS USUÁRIOS ESTÃO DISPOSTOS A COMPARTILHAR SEUS DADOS PARA UMA EXPERIÊNCIA PERSONALIZADA;
- EM DEZEMBRO DE 2024, REGISTROU-SE 5.2 BILHÕES DE USUÁRIOS ATIVOS DE MÍDIA SOCIAL EM TODO O MUNDO (59.3% DA POPULAÇÃO).

FONTES: [HTTPS://WWW.SHOPIFY.COM/BLOG/GLOBAL-ECOMMERCE-SALES](https://www.shopify.com/blog/global-ecommerce-sales)

[HTTPS://CAPCOM-NCR.COM/INSIGHTS/2024/CONSUMERS-WILLING-TO-SHARE-PERSONAL-DATA-FOR-BETTER-CUSTOMER-EXPERIENCE](https://capcom-ncr.com/insights/2024/consumers-willing-to-share-personal-data-for-better-customer-experience)

[HTTPS://PRIORIDATA.COM/DATA/SOCIAL-MEDIA-USAGE/](https://prioridata.com/data/social-media-usage/)

CRIME CIBERNÉTICO (CIBERCRIME)



TÉCNICAS MAIS COMUNS:

- **O PHISHING**: OS CRIMINOSOS ENVIAM E-MAILS FALSOS PARA OBTER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS DAS VÍTIMAS, COMO SENHAS E NÚMEROS DE CARTÃO DE CRÉDITO;
- **O MALWARE**: SOFTWARE MALICIOSO QUE É INSTALADO NOS DISPOSITIVOS DAS VÍTIMAS PARA ROUBAR INFORMAÇÕES OU CONTROLAR O SISTEMA.



CURIOSIDADES



**DANOS DO CIBERCRIME
2023 (MUNDO) : US\$ 9.5
TRILHÕES.**



**ESTIMA-SE QUE HAJA UM
VÍTIMA DE CIBERCRIME A
CADA 54 SEGUNDOS.**

WOW

**FONTES: [HTTPS://CYBERSECURITYVENTURES.COM/CYBERCRIME-TO-COST-THE-WORLD-9-TRILLION-ANNUALLY-IN-2024/](https://cybersecurityventures.com/cybercrime-to-cost-the-world-9-trillion-annually-in-2024/)
[HTTPS://EXPLODINGTOPICS.COM/BLOG/CYBERSECURITY-STATS](https://explodingtopics.com/blog/cybersecurity-stats)**



SINAIS DE ATAQUE E DICAS DE PROTEÇÃO CONTRA ENGENHARIA SOCIAL



**USO DE EXPRESSÕES AMEAÇADORAS COMO
“VC SABE COM QUEM TÁ FALANDO?”**



**SE NEGAR A FORNECER ALGUM DADO
PARA CONTATO POSTERIOR;**



**“EU CONHEÇO O FULANO...PODE CONFIAR EM
MIM”**



USO EXCESSIVO DE ELOGIOS;



“DESCONFORTO OU INQUIETAÇÃO QUANDO QUESTIONADO.”

PARA SE PROTEGER, É IMPORTANTE LEMBRAR:

- NÃO ABRA EMAILS (OU ANEXOS) VINDOS DE FONTES SUSPEITAS;
- FIQUE ESPERTO COM OFERTAS MUITO TENTADORAS;
- CRIE A CULTURA DE LER E ANALISAR O TERMO DE USO DOS SEUS DADOS EM APLICATIVOS;
- CHEQUE MENSAGENS DE ÁUDIO E VÍDEOS (CLONAGEM VÍDEO) (WILL SMITH) ENVIADOS POR PESSOAS PRÓXIMAS;



AS REDES SOCIAIS E A LGPD - VÍDEO





Os Termos e a Política de Privacidade do WhatsApp serão atualizados.

Atualizações importantes incluem mais informações sobre:

- O serviço do WhatsApp e como tratamos seus dados.
- Como as empresas podem usar os serviços de hospedagem do Facebook para armazenar e gerenciar suas conversas no WhatsApp.

Ao tocar em **CONCORDAR**, você aceita os novos Termos, que entram em vigor em 8 de fevereiro de 2021. Após essa data, você deverá aceitar os novos Termos para continuar usando o WhatsApp. Você pode também acessar a **Central de ajuda** se preferir apagar sua conta e desejar obter mais informações. Saiba mais sobre como o WhatsApp trata seus dados acessando nossa **Política de Privacidade** atualizada.

AGORA NÃO **CONCORDAR**



15:44      97%

 Instagram
free.facebook.com 

 Meta

Política de Privacidade

Nós estamos nos preparando para expandir nossas experiências da IA na Meta. Para fazer isso, queremos que você saiba que usaremos suas informações públicas no Facebook e no Instagram com base no legítimo interesse. Nós faremos isso para desenvolver e melhorar modelos de IA generativa para os recursos e as experiências da IA na Meta a partir de 9 de outubro de 2024. Estamos atualizando nossa Política de Privacidade para refletir essas mudanças. As atualizações também entrarão em vigor em 9 de outubro de 2024. Leia a nova política.

Você tem o direito de se opor ao uso de suas informações para essas finalidades. Depois de 9 de outubro de 2024, você ainda poderá se opor. Se sua oposição for atendida, a partir de então, nós não usaremos suas informações públicas do Facebook e do Instagram para desenvolver e melhorar modelos de IA generativa para os recursos e as experiências da IA na Meta. Se já se opôs, você não precisa enviar outro pedido.

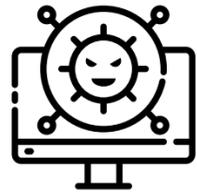
Explorar a política

- O que é a Política de Privacidade e o que ela aborda? 
- Quais informações coletamos? 
- Como usamos suas informações? 
- Como suas informações são compartilhadas nos Produtos da Meta ou com parceiros integrados? 
- Como compartilhamos informações com terceiros? 
- Como as Empresas da Meta trabalham em conjunto? 
- Como você pode gerenciar ou excluir suas informações e exercer seus direitos? 
- Por quanto tempo mantemos suas informações? 
- Como transferimos as informações? 
- Como respondemos a solicitações legais, cumprimos a legislação aplicável e prevenimos danos? 
- Como você saberá que a Política foi alterada? 
- Como entrar em contato com a Meta em caso de dúvidas 
- Aviso de privacidade do Brasil 
- Por que e como tratamos suas informações 





TIPOS DE MALWARE



VÍRUS: TIPO DE PROGRAMA DESENVOLVIDO PARA SE PROPAGAR (CÓPIAS) SE TORNANDO PARTE DE OUTROS PROGRAMAS EM SEU COMPUTADOR OU EM REDE;



BOT: PROGRAMA QUE TORNA O COMPUTADOR ZUMBI, SENDO COMANDADO REMOTAMENTE PELO CRIMINOSO;



SPYWARE: PROGRAMA QUE ESPIA SUAS ATIVIDADES E REPASSA AO CRIMINOSO;



RANSOMWARE: PROGRAMA QUE APÓS CRIPTOGRAFAR SEUS DADOS, COBRA RESGATE PARA DEVOLVÊ-LOS À VOCÊ DE FORMA DESCRIPTOGRAFADA;



WORM: PROGRAMA QUE SE INFILTRA EM FALHAS DO SISTEMA PARA TORNÁ-LO LENTO



CASOS REAIS



Brasil é o terceiro 'país-chave' com mais ataques de malware no mundo; entenda

Relatório aponta o Brasil como destaque negativo sobre ataques de malware, atrás de Singapura e Espanha; entenda o estudo e saiba como se proteger de ameaças online

Por [Juliana Villarinho](#), para o TechTudo

18/04/2024 08h00 - Atualizado há um mês

O BRASIL APARECE EM 3º LUGAR NO RANKING DE "PAÍSES-CHAVE" MAIS AFETADOS POR MALWARE EM 2023, SEGUNDO RELATÓRIO DIVULGADO PELA EMPRESA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA ACRONIS.

UTILIZANDO UMA BASE DE DADOS COM CERCA DE 1 MILHÃO DE ENDPOINTS (ENDPOINT: QUALQUER DISPOSITIVO QUE SE CONECTA À UMA REDE DE COMPUTADORES) ORIUNDOS DE TERRITÓRIOS CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS PELO GRUPO, O ESTUDO ANALISOU O AUMENTO NAS AMEAÇAS À SEGURANÇA VIRTUAL NO MUNDO E DESTACOU O BRASIL COMO UM DOS PRINCIPAIS ALVOS DO GLOBO, ATRÁS APENAS DE SINGAPURA E ESPANHA. O RELATÓRIO ATRIBUI O CRESCIMENTO DOS CIBERATAQUES À POPULARIZAÇÃO DE FERRAMENTAS COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) GENERATIVA, COMO O CHATGPT.

MICROSOFT E A OPENAI IDENTIFICARAM QUE CIBERCRIMINOSOS ESTÃO UTILIZANDO SOFTWARES COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) PARA APERFEIÇOAR SEUS CRIMES. SEGUNDO PESQUISA COLABORATIVA PUBLICADA NAS ÚLTIMAS SEMANAS, GOLPISTAS JÁ SE APROVEITAM DE RECURSOS COMO CHATGPT PARA DESENVOLVER MALWARE E APRIMORAR AMEAÇAS FOCADAS EM ENGENHARIA SOCIAL (UMA TÉCNICA DE MANIPULAÇÃO PSICOLÓGICA QUE EXPLORA ERROS HUMANOS PARA OBTER INFORMAÇÕES PRIVADAS, ACESSOS OU COISAS DE VALOR).



CASOS REAIS



Na Mira

Hacker invade sistema do SUS e expõe dados de 2 milhões de brasileiros

Ele é conhecido por ter realizado várias invasões a sistemas e ataques de pichação de sites de órgãos governamentais

Mirelle Pinheiro, Carlos Carone

22/05/2024 13:57, atualizado 22/05/2024 14:20

A POLÍCIA FEDERAL CUMPRIU, NESTA QUARTA-FEIRA (22/5), UM MANDADO DE BUSCA E APREENSÃO NA RESIDÊNCIA DE UM HACKER EM NANUQUE (MG). O INVESTIGADO FEZ PUBLICAÇÕES EM REDES SOCIAIS EM QUE AFIRMAVA TER INVADIDO OS SISTEMAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE E SUBTRAÍDO INFORMAÇÕES DO CADSUS.

ALÉM DISSO, O SUSPEITO COLOCOU À VENDA AS INFORMAÇÕES SUBTRAÍDAS E DIVULGOU DADOS PESSOAIS DE 2 MILHÕES DE BRASILEIROS NA DEEPWEB PARA COMPROVAR QUE TINHA TAIS DADOS.

O HACKER AINDA É CONHECIDO POR TER REALIZADO VÁRIAS INVASÕES A SISTEMAS E ATAQUES DE PICHÇÃO DE SITES DE ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS, ALÉM DE MANTER CONTATO COM OUTROS HACKERS BRASILEIROS.

O INVESTIGADO RESPONDERÁ PELOS CRIMES DE INVASÃO DE DISPOSITIVO ELETRÔNICO E RECEPÇÃO DE DADOS PESSOAIS.



INICIATIVAS IMPORTANTES



SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Receita Federal lança ferramenta para proteger CPF; veja como acessar

Nova ferramenta vai impedir que o CPF da pessoa seja incluído de forma indesejada no quadro societário de empresas e demais sociedades

Alessandro Di Lorenzo | © 22/05/2024 10h11, atualizada em 22/05/2024 21h50

SEGUNDO A RECEITA FEDERAL, A NOVA FERRAMENTA VAI IMPEDIR QUE O CPF DAS PESSOAS SEJA INCLUÍDO DE FORMA INDESEJADA E FRAUDULENTO NO QUADRO SOCIETÁRIO DE EMPRESAS E DEMAIS SOCIEDADES.

A FERRAMENTA É GRATUITA E VALERÁ PARA TODO O TERRITÓRIO BRASILEIRO. ALÉM DISSO, ABRANGE TODOS OS ÓRGÃOS REGISTRADORES (JUNTAS COMERCIAIS, CARTÓRIOS DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS E OAB) E ALCANÇA TODOS OS TIPOS JURÍDICOS, INCLUINDO O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI E INOVA SIMPLES. CASO O CIDADÃO DESEJE ABRIR UM NEGÓCIO NO FUTURO E PRECISE, DESSA FORMA, PARTICIPAR DE ALGUM CNPJ, SERÁ POSSÍVEL REVERTER O IMPEDIMENTO ATRAVÉS DA MESMA FERRAMENTA.

PARA ACIONAR A PROTEÇÃO DO CPF, O CIDADÃO PRECISARÁ ACESSAR O ATUAL PORTAL NACIONAL DA REDESIM (CLIQUE [AQUI](#)) OU O CANAL DE SERVIÇOS DIGITAIS DA RECEITA FEDERAL (ACESSO PELO [LINK](#)). APÓS, É NECESSÁRIO SELECIONAR A OPÇÃO “PROTEGER MEU CPF” E ENTRAR NO SISTEMA COM SUA CONTA [GOV.BR](#).



2 - LGPD EM OUVIDORIAS

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) – LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018;

DECRETO DISTRITAL Nº 45.771/2024 DE 08 DE MAIO DE 2024.

ParticipaDF



Acesso à
Informação



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br



OBJETIVO

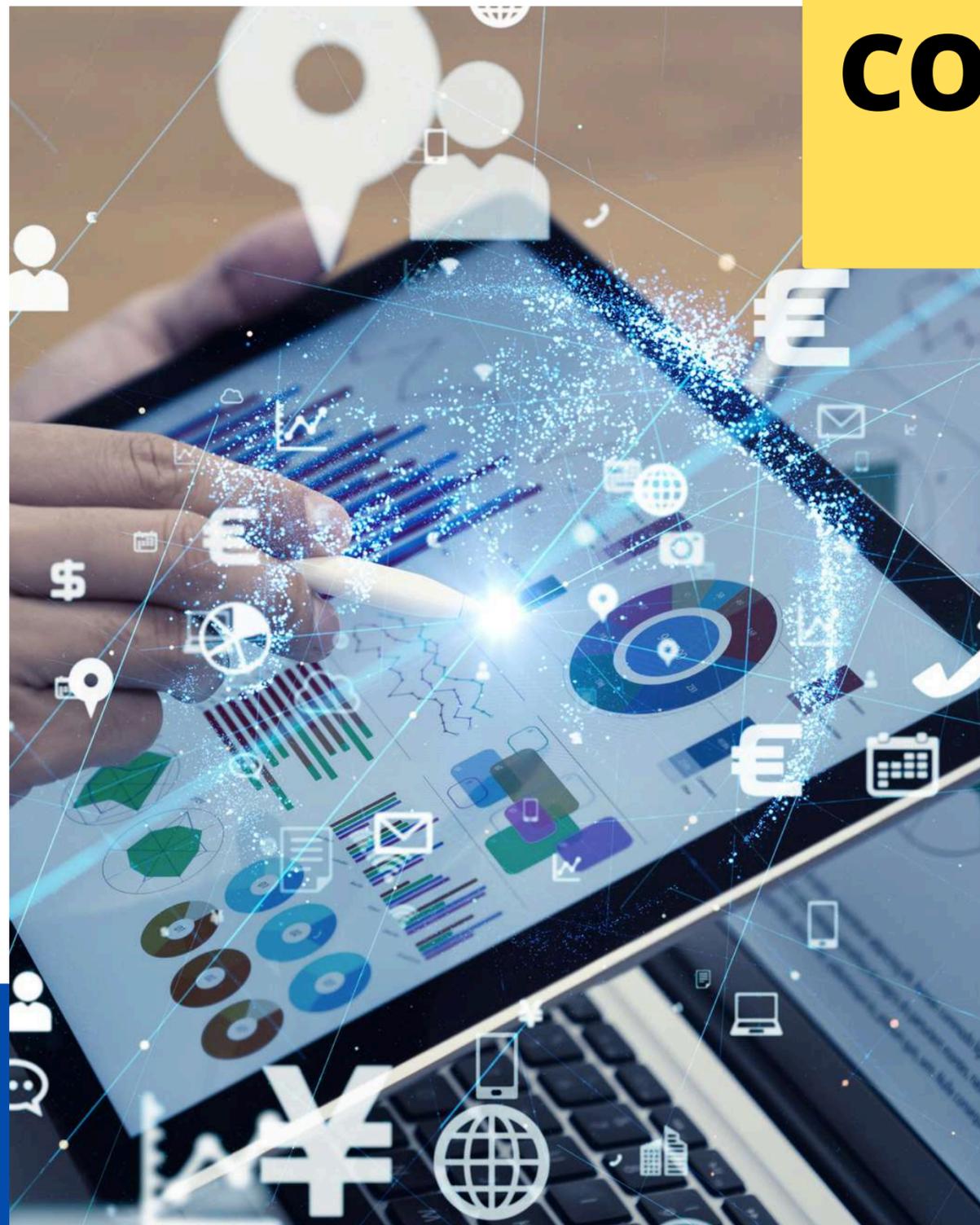
Regular o tratamento de dados pessoais para proteger e garantir os direitos do titular do dado.

*Traz maior segurança jurídica pois esclarece as situações legais envolvendo a coleta, processamento, armazenamento e compartilhamento de dados da pessoa natural. A lei não se aplica à proteção de dados de pessoa jurídica (PJ)





CONCEITOS IMPORTANTES



DADO PESSOAL

Qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.



DADO PESSOAL

SENSÍVEL

Dados com um nível mais elevado de sensibilidade





VOCÊ SABE RECONHECER UM DADO PESSOAL?



[ParticipaDF](#)

Prezados,

Venho por meio desta formalizar uma reclamação referente ao atendimento recebido no Posto de Saúde do Bairro Central no dia 28 de agosto de 2024.

Meu nome é João da Silva, portador do CPF 123.456.789-00 e residente na Rua das Flores, nº 123, Bairro Jardim, CEP 12345-678. No dia mencionado, compareci ao posto de saúde para uma consulta agendada previamente para as 10h00. No entanto, fui atendido apenas às 12h30, após uma longa espera e sem qualquer justificativa plausível por parte dos funcionários.

Além disso, durante a consulta, fui tratado de maneira desrespeitosa pelo médico de plantão, Dr. Carlos Pereira. Ele fez comentários inadequados sobre minha condição de saúde, que é hipertensão e diabetes tipo 2, e não demonstrou a devida atenção às minhas queixas. Senti-me extremamente desconfortável e desrespeitado.

Aguardo um retorno com urgência e agradeço pela atenção dispensada.

Atenciosamente,

João da Silva





VOCÊ SABE RECONHECER UM DADO PESSOAL?



ParticipaDF

Prezados,

Venho por meio desta formalizar uma reclamação referente ao atendimento recebido no Posto de Saúde do Bairro Central no dia 28 de agosto de 2024.

Meu nome é João da Silva, portador do CPF 123.456.789-00 e residente na Rua das Flores, nº 123, Bairro Jardim, CEP 12345-678. No dia mencionado, compareci ao posto de saúde para uma consulta agendada previamente para as 10h00. No entanto, fui atendido apenas às 12h30, após uma longa espera e sem qualquer justificativa plausível por parte dos funcionários.

Além disso, durante a consulta, fui tratado de maneira desrespeitosa pelo médico de plantão, Dr. Carlos Pereira. Ele fez comentários inadequados sobre minha condição de saúde, que é hipertensão e diabetes tipo 2, e não demonstrou a devida atenção às minhas queixas. Senti-me extremamente desconfortável e desrespeitado.

Aguardo um retorno com urgência e agradeço pela atenção dispensada.

Atenciosamente,

João da Silva



AUTORIDADES

ENCARREGADO GOVERNAMENTAL



Pessoa física, lotada na Casa Civil do Distrito Federal, que atua como canal de comunicação entre o Governo do Distrito Federal e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.



ENCARREGADO GOVERNAMENTAL

ATRIBUIÇÕES



- Orientar a rede de encarregados seccionais distritais a respeito das boas práticas, padrões de governança de dados e segurança da informação;
- Gestão do Portal LGPD distrital;
- Elaborar guia orientativo e as I.N para aplicação da LGPD no GDF.



AUTORIDADES

ENCARREGADO SETORIAL (TITULAR / SUPLENTE)



Pessoa física que atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e o encarregado Governamental dentro da unidade gestora.

ENCARREGADO SETORIAL • ATRIBUIÇÕES

I - orientar os funcionários e os contratados da Administração Pública Direta e Indireta a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

II - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

III - editar diretrizes para a elaboração dos planos de adequação, conforme art. 22, inciso III deste Decreto;

IV - receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e adotar providências;

V - decidir sobre as sugestões formuladas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados a respeito da adoção de padrões e de boas práticas para o tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 32 da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

VI - providenciar a elaboração dos relatórios de impacto à proteção de dados pessoais previstos pelo art. 32 da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

VII - providenciar, em caso de recebimento de informe da Autoridade Nacional de Proteção de Dados com medidas cabíveis para fazer cessar uma afirmada violação à Lei Federal nº 13.709, de 2018, nos termos do art. 31 daquela lei, o encaminhamento ao setor responsável pelo tratamento de dados pessoais, fixando prazo para atendimento à solicitação ou apresentação das justificativas pertinentes;

VIII - avaliar as justificativas apresentadas nos termos do inciso VI deste artigo, para o fim de:

a) caso avalie ter havido a violação, determinar a adoção das medidas solicitadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados;

b) caso avalie não ter havido a violação, apresentar as justificativas pertinentes à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, segundo o procedimento cabível;

IX - requisitar aos setores responsáveis as informações pertinentes, para sua compilação em um único relatório, nos termos do artigo 32, da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

AGENTES DE TRATAMENTO

CONTROLADOR



Órgão ou entidade, pessoa jurídica de direito público ou privado, que compõe a Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal.

AS AUTORIDADES MÁXIMAS TITULARES DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE DO DISTRITO FEDERAL ATUAM COMO REPRESENTANTES DO SEU RESPECTIVO CONTROLADOR PERANTE OS ÓRGÃOS DE CONTROLE. PODEM SER SUBSTITUÍDOS PELO SEU SUCESSOR HIERÁRQUICO, CONFORME ESTRUTURA DO ÓRGÃO OU ENTIDADE EM QUESTÃO, NO CASO DE AUSÊNCIAS OU IMPEDIMENTOS LEGAIS



AGENTES DE TRATAMENTO

OPERADOR



NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DE ACORDO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), O OPERADOR É DEFINIDO COMO A PESSOA NATURAL OU JURÍDICA, DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO, QUE REALIZA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS CONFORME AS INSTRUÇÕES DO CONTROLADOR (ÓRGÃO / ENTIDADE).

O OPERADOR SERÁ SEMPRE UMA PESSOA DISTINTA DO CONTROLADOR, ISTO É, QUE NÃO ATUA COMO PROFISSIONAL SUBORDINADO A ESTE OU COMO MEMBRO DE SEUS ÓRGÃOS.



AGENTES DE TRATAMENTO

SUB-OPERADOR

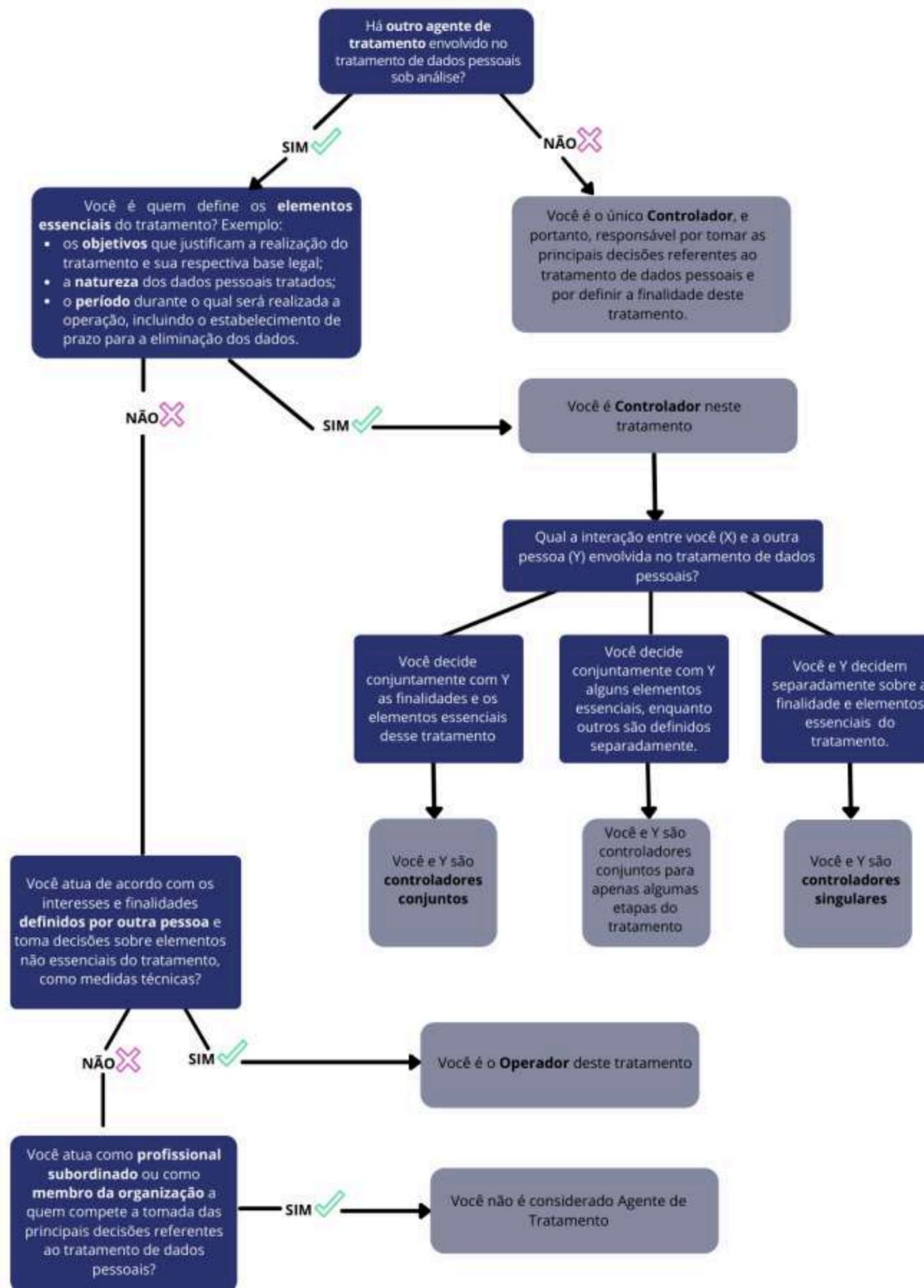
O Sub-operador é qualquer pessoa física contratado pelo operador para auxiliá-lo a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. (É o operador do operador)



A RELAÇÃO DIRETA DO SUB-OPERADOR É COM O OPERADOR E NÃO COM CONTROLADOR.



AGENTES DE TRATAMENTO



ONDE ESTAMOS ENQUADRADOS?

Servidores (L.C. 840/2011)

Art. 180. São deveres do servidor:

(...)

X – guardar sigilo sobre assunto da repartição;

(...)

XVI – atender com presteza:

a) o público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

(...)



DIA 2 - PROGRAMAÇÃO

- DINÂMICA
- OS PRINCÍPIOS DA LGPD;
- TRATAMENTO DE DADOS APLICADO À OUIDORIA;
- A FINALIDADE DE USO DOS DADOS EM OUIDORIA;
- VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE
- **EXERCÍCIO FINAL**

PRINCÍPIOS DA LGPD



Princípios da Finalidade, Adequação e Necessidade

- Determinar a finalidade do tratamento de dados significa realizá-lo para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- A adequação corresponde a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
- Enquanto isso, a necessidade equivale a limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;



PRINCÍPIOS DA LGPD



- O princípio do livre acesso é uma garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;
- A qualidade dos dados é a garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
- Enquanto isso, a transparência é a garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;



PRINCÍPIOS DA LGPD



A **segurança** corresponde a utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

A **prevenção** obriga a adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

A **não discriminação** dos dados impõe a impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

Por fim, a **autodeterminação informativa** abriga a filosofia de que o indivíduo titular de dados pessoais deve ser o protagonista das matérias relacionadas ao tratamento de seus dados pessoais, trazendo ao sujeito o foco das operações em preocupação perpétua com a privacidade.





O QUE É O TRATAMENTO NA LGPD?

Toda atividade realizada com dados pessoais (recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração).



TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Coleta / Recepção = Cadastro de conta no Participa - DF /
Relato;

Classificação = Dados do manifestante (titular do dado) devem estar restritos ao(s) responsável(s) pelo tratamento do mérito. A publicidade não está prevista dentre as finalidades de uso pela Ouvidoria. Relatos e anexos envolvendo denúncias são sigilosos.



TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Utilização = São as finalidades previstos no termo apresentado ao cidadão e usuário no ato da criação de sua conta no Participa-DF.

Acesso = O titular dos dados pode manifestar interesse na correção, exclusão, anonimização, bloqueio ou transferência de seus dados.



TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Reprodução = A reprodução dos dados em Ouvidoria pode ocorrer a partir:

- Backup da base de dados (CGDF);
- Uso de ferramentas como SEI e outras que auxiliam o tratamento da manifestação no âmbito do seu órgão (SISREG - SES/DF) (SISAF - DFLEGAL) etc.
- Whatsapp;
- Impressão em papel

Como isso ocorre em seu órgão? Explique.



TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Avaliação ou controle da informação = Práticas e procedimentos para garantir que o tratamento de dados pessoais esteja em conformidade com os princípios e requisitos estabelecidos pela LGPD.

1. Análise de Conformidade: O processo de trabalho na Ouvidoria está preparado para cumprir os princípios da LGPD (finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados e transparência)?
2. Identificação das Hipóteses de Tratamento: O processo de trabalho na Ouvidoria já conseguiu identificar as hipóteses de tratamento de dados aplicáveis, como consentimento do titular, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, execução de contrato e outros?
3. Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD): Elaborar um relatório detalhado que identifique os processos de tratamento de dados, avalie os riscos à privacidade e descreva as medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco implementados.
4. Anonimização e Pseudonimização: Implementar técnicas para reduzir os riscos ao titular dos dados, tornando a identificação do titular mais difícil.
5. Políticas de Privacidade: Estabelecer políticas claras de privacidade que informem aos titulares de dados como seus dados são coletados, usados, compartilhados e armazenados.
6. Canal de Comunicação: Estabelecer um canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Modificação = É a possibilidade que o titular tem de corrigir ou atualizar seus dados a partir de um novo registro identificado, da seguinte forma:

Atualizar Cadastro - Pessoa Física

Informe o CPF	<input type="text" value="813.528.241-91"/>	Forma de tratamento	<input type="text" value="Roberson"/>
Nome	<input type="text" value="ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI"/>	PcD	<input type="text" value="Não possui"/>
Nome da mãe	<input type="text" value="MARIA DE FATIMA LOBO"/>	Data Nascimento	<input type="text" value="20/06/1978"/>
Tipo Telefone	<input type="radio"/> Comercial <input checked="" type="radio"/> Celular	Email	<input type="text" value="roberson.olivieri@cg.df.gov.br"/>
Telefone	<input type="text" value="(61)98334-0967"/>		



TRATAMENTO APLICADO À OUVIDORIA



Comunicação = Possui relação com a transparência, a informação clara aos titulares e a garantia de seus direitos em relação ao tratamento de dados pessoais.

Difusão = No contexto da LGPD, refere-se à disseminação ou compartilhamento de informações pessoais.

- Quando uma organização compartilha dados pessoais com terceiros, seja por meio de publicação, envio ou qualquer outra forma de divulgação, está realizando a operação de difusão desses dados.

Extração = No contexto da LGPD, refere-se à obtenção de dados pessoais de um banco de dados ou sistema.

- Por exemplo, quando a Ouvidoria Geral extrai dados para a tomada de uma decisão envolvendo as atividades de triagem (Análise, reclassificação, trâmite).



NÃO SE APLICA PARA TRATAMENTO...



- I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;
- II - realizado para fins exclusivamente:
 - a) jornalístico e artísticos; ou
 - b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;
- III - realizado para fins exclusivos de:
 - a) segurança pública;
 - b) defesa nacional;
 - c) segurança do Estado; ou
 - d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou
- IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.

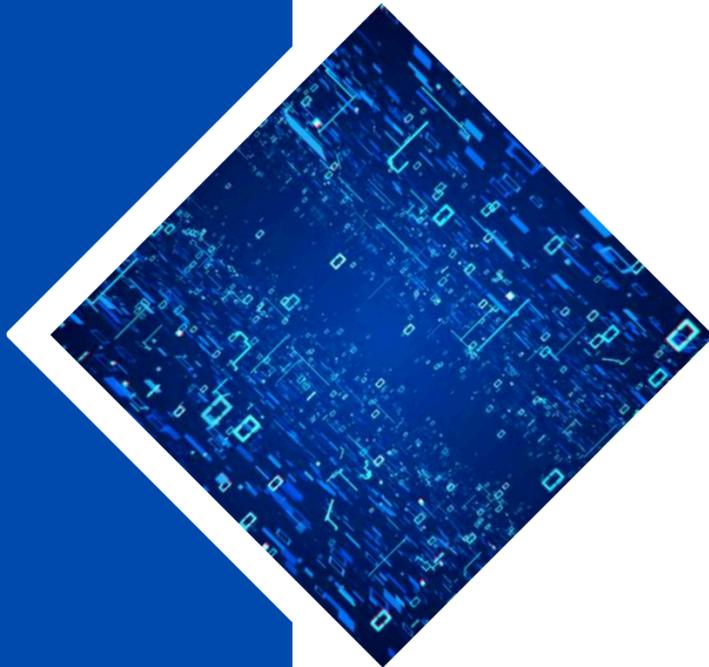


COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTRITAL



FINALIDADE:

- 1) Cadastramento de usuário:** Consiste na abertura de conta no Participa DF;
- 2) Tratamento do registro:** Consiste no desenvolvimento das operações necessárias à solução do mérito apresentado no registro (análise, triagem, uso compartilhado de dados e tomada de providências) em um ou mais órgãos/entidades responsáveis, em qualquer esfera de Poder (Executivo, Legislativo e Judiciário) ou de Governo (Federal, Estadual ou Municipal).
- 3) Custódia:** Consiste na guarda dos dados contidos nos registros para fins estatísticos ou para a formulação/definição de políticas públicas.





Onde encontramos essas informações?



Participa DF

No momento de acesso à conta na plataforma, essas informações estão disponíveis para que o cidadão dê ciência.



Central 162

Os atendentes são orientados a ler as finalidades de uso dos dados pessoais para que o cidadão, que deseja realizar uma manifestação identificada, tome ciência.



Atendimento presencial

Cabe ao Ouvidor ler e esclarecer quaisquer dúvidas sobre os dados coletados antes de seguir com o registro identificado.

COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTITAL



COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTRITAL



O que é de fato coletado?

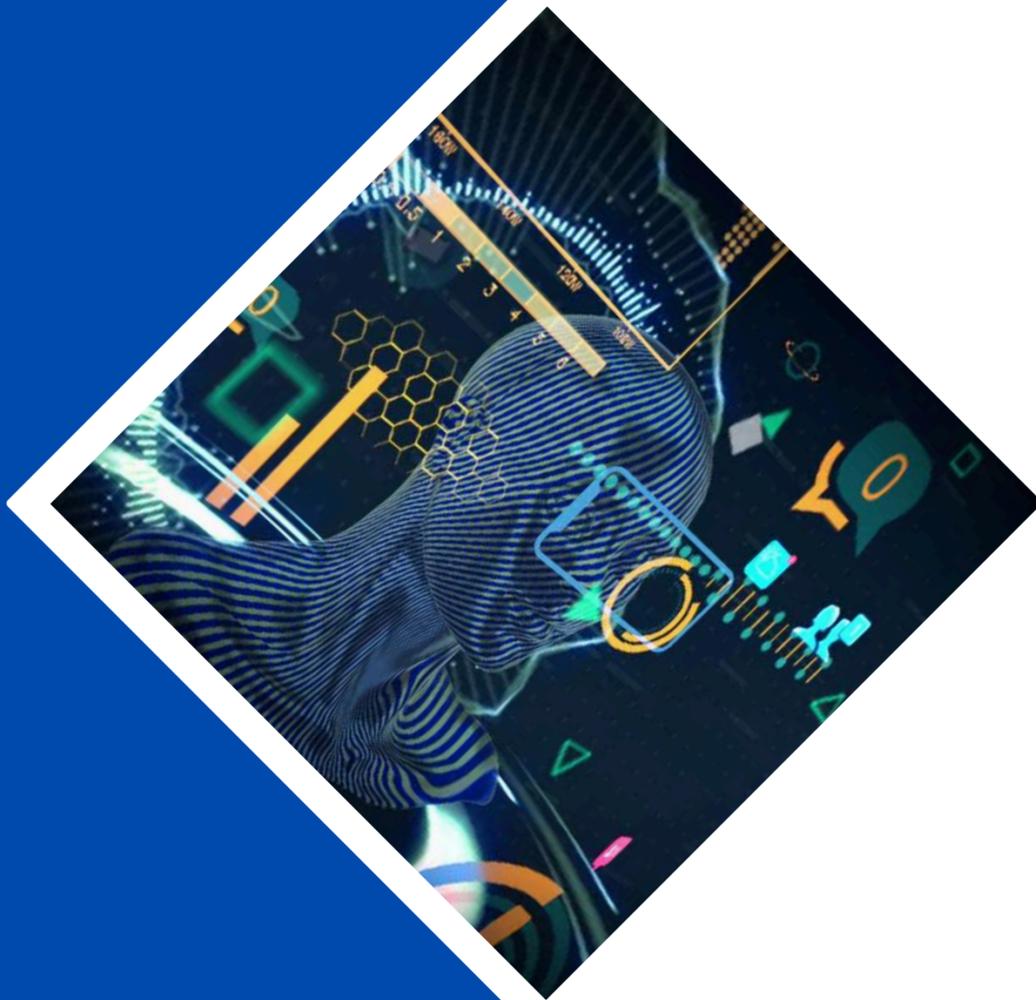
(CADASTRO)

Dados de validação (RFB): CPF; Nome; Nome da mãe; Data de Nascimento.

Dados complementares: Nome para contato; PcD; e-mail e Telefone.

(RELATO + ANEXOS)

Eventuais dados informados no texto apresentado.



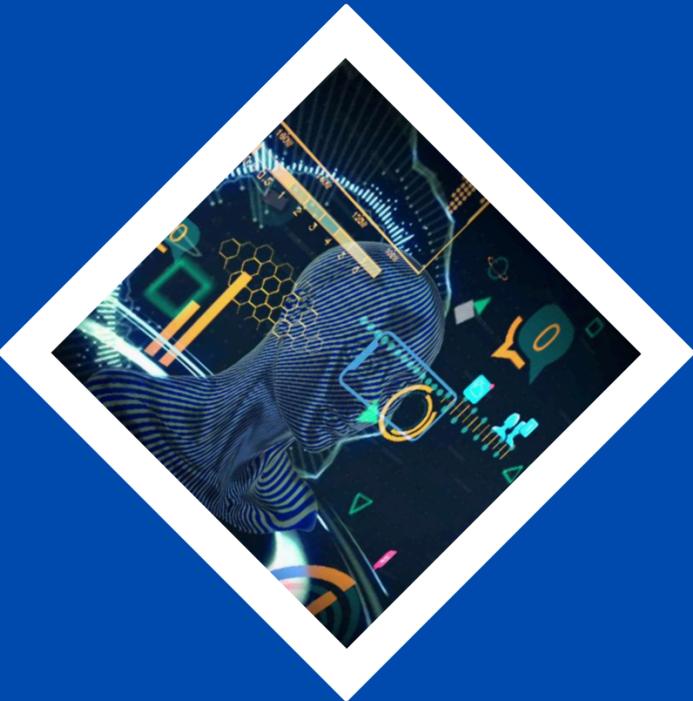
INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



1) Todo usuário ou operador que ainda não validou seu dado com a base da Receita Federal do Brasil fica no Participa-DF como “bloqueado”. A situação fica regular após a validação.

2) O bloqueio por 24 horas só ocorre após três tentativas de validação sem sucesso. Novas tentativas podem ser feitas após esse período.

3) CPF Regular na Receita Federal do Brasil não significa que não haja dados incompletos ou divergentes. A solução é pedir ao titular para consultar o e-CAC da RFB via GOV.BR e verificar os dados na base.



INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



Receita Federal Lança Edição 2024 do "Perguntas e Respostas da Pessoa Jurídica"

O documento consolida mais de 900 perguntas e respostas relacionadas à tributação da pessoa jurídica.



Mais Notícias



INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



Para cadastrar um procurador, o contribuinte pode utilizar:

- a opção "Procuração Eletrônica", disponível no Portal e-CAC (o contribuinte e seu procurador precisam ter Conta GovBr com nível de confiabilidade Prata ou Ouro);
- a opção "Solicitação de Procuração para a Receita Federal", disponível fora do Portal e-CAC (apenas o procurador precisa ter Conta GovBr com nível de confiabilidade Prata ou Ouro).

Restrições de Acesso:

Visando maior estabilidade do sistema, foram adotadas medidas de controle de acesso ao e-CAC:

- durante o período das 8:00 às 18:00, serão permitidos acessos realizados por aplicações robotizadas que realizem volume de acesso considerados aceitável, ou seja, 500 requisições por segundo, da mesma origem;
- após as 18 horas, serão liberados os acessos robotizados de grande volume;
- acessos por humanos podem ser efetuados sem restrição de horário.



ATENÇÃO:

As informações contidas nos sistemas informatizados da Administração Pública estão protegidas por sigilo. Todo acesso é monitorado e controlado. Ao dar continuidade à navegação neste serviço o usuário declara-se ciente das responsabilidades penais, civis e administrativas descritas na Política de Privacidade e Uso.



INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



Verificação em duas etapas

Clique em **Gerar Código de Acesso** em seu aplicativo gov.br e digite abaixo o código gerado.

[?](#) Dificuldades com a verificação em duas etapas?

Cancelar

Ok



INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



Receita Federal Titular (Acesso GOV.BR por CPF/Senha) Sair com Segurança

eCAC CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO

LOCALIZAR SERVIÇO

Alterar perfil de acesso Acesse a sua caixa postal

SERVIÇOS EM DESTAQUE

- Autorizar Compartilhamento de Dados
- Meu Imposto de Renda
- Opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico - DTE
- Participar de leilão eletrônico da Receita Federal
- Processos Digitais (e-Processo)

SERVIÇOS MAIS ACESSADOS

- Assinar e Transmitir DCTFWeb
- Consulta Pendências - Situação Fiscal
- Meu Imposto de Renda

Cadastros

- Cadastros
- Certidões e Situação Fiscal
- Cobrança e Fiscalização
- Declarações e Demonstrativos
- Dívida Ativa da União
- Legislação e Processo
- Pagamentos e Parcelamentos
- PRONAMPE
- Regimes e Registros Especiais
- Restituição e Compensação
- Senhas e Procurações
- Outros

Cadastros

- CAEPF - Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física**
 - Inscrição, Alteração e Consulta de Atividade Econômica
- CNPJ - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica**
 - Opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico - DTE
- CNO - Cadastro Nacional de Obras**
 - Inscriver, Alterar, Consultar, Paralisar e Reativar Obra
- CPF - Cadastro de Pessoas Físicas**
 - Alteração de Endereço no CPF
 - Complementação de Informações Cadastrais no CPF
 - Comprovante de Inscrição no CPF
 - Consulta Informações Cadastrais no CPF
 - Opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico - DTE



INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CADASTRO - VALIDAÇÃO DE TITULARIDADE



Receita Federal Titular (Acesso GOV BR por CPF/Senha)

@cac CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO LOCALIZAR SERVIÇO

CPF - Dados Cadastrais

Dados Cadastrais

Inscrição: [REDACTED]

Situação Cadastral: REGULAR

Nome: ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI

Data de Nascimento: [REDACTED]

Sexo: MASCULINO

Nome de Mãe: [REDACTED]

Título de Eleitor: [REDACTED]

Endereço

CEP: [REDACTED]

Logradouro: [REDACTED]

Número: [REDACTED]

Complemento: [REDACTED]

Cidade: [REDACTED]

Bairro: [REDACTED]

UF: DF

Ddd: 0061

Telefone: [REDACTED]

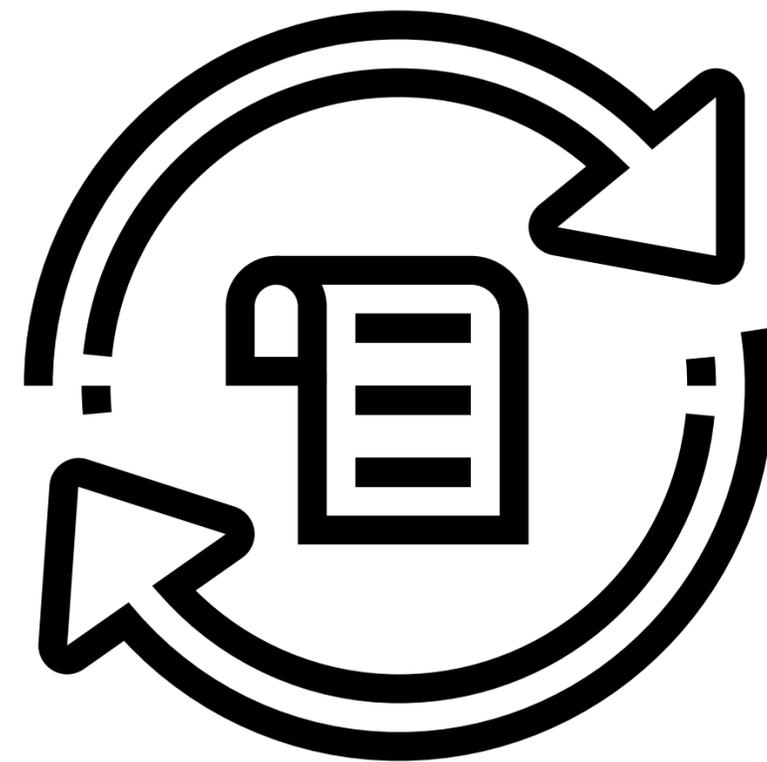
Fax: [REDACTED]



MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO NA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB



[ATUALIZAR CPF \(WWW.GOV.BR\)](http://WWW.GOV.BR)



DIREITOS DO TITULAR DE DADOS

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- **eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do(a) titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei;**
- informação das entidades públicas e privadas com as quais o Controlador realizou uso compartilhado de dados;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre consequências da negativa;
- revogação do consentimento, nos termos do § 5.º do art. 8.º da Lei.

Para solicitar acesso a dados pessoais tratados, [clique aqui](#).



DIREITOS DO TITULAR DE DADOS

O artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) trata da eliminação de dados pessoais. De acordo com o artigo, os dados pessoais serão eliminados após o término do tratamento. No contexto da rede SIGO-DF, os dados podem ser conservados para as seguintes finalidades:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Estudo por órgão de pesquisa, desde que os dados sejam anonimizados;
- Uso exclusivo do controlador, desde que os dados sejam anonimizados e não sejam acessados por terceiros.

O FLUXO NO TRATAMENTO

Quem?

Titular do dado:



Cidadão

O quê?



Denúncia



Elogio



Solicitação



Reclamação



Sugestão



Informação

Como?

Central 162



Internet

ParticipaDF

Presencial



Tratamento Inicial



COORDENAÇÃO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO - COACI



O FLUXO NO TRATAMENTO

QUANDO
NÃO FOR
DENÚNCIA

< ParticipaDF >

sei!

< ParticipaDF >

- A Ouvidoria-Geral do DF recebe e realiza triagem (análise prévia) das demandas LGPD;
- Direciona para tratamento (Ouvidorias Seccionais ou Encarregado Setorial da CGDF).

Processo **RESTRITO**
ao Encarregado Setorial do órgão (para análise e manifestação);

A Ouvidoria Seccional encaminha resposta ao cidadão.



- **Pré Atendimento**
 - **Busca por informações adicionais (via sistema / contato direto)**
- **Pós atendimento**
 - **Esclarecimento de dúvidas;**
 - **Pesquisa de satisfação;**
- **Recomendações de melhorias nos serviços e nos fluxos de tratamento interno de dados pessoais.**

O FLUXO NO TRATAMENTO

DENÚNCIA!!

ParticipaDF

COACI / OGDF Encaminha a manifestação às Ouvidorias Seccionais, Unidades de Correição e de Controle Interno da Controladoria-Geral do DF ou à polícia.

sei!



Nível de acesso ao processo e aos documentos é SEMPRE

SIGILOSOS!



ParticipaDF

Responder o cidadão (definitiva) com complementação de resposta após a apuração.



O FLUXO NO TRATAMENTO - SECCIONAIS

DENÚNCIA!!

 ParticipaDF

OUVIDORIA encaminha a manifestação à Unidade de Controle Interno ou ao gestor da pasta para admissibilidade. A partir da admissão, o(a) encarregado seccional pode ser chamado à se pronunciar durante o rito apuratório.

 sei!



Nível de acesso ao processo e aos documentos é SEMPRE

SIGILOS!



 ParticipaDF

Responder o cidadão (definitiva) com as providências até o 20º dia.

Complementação obrigatória de resposta após a apuração.



COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTRITAL



O que deve ser observado? (Envio ao encarregado de dados)

- 1) Alinhe com o encarregado setorial a necessidade e a forma de disponibilização dos dados coletados visando o tratamento do mérito pelas áreas envolvidas;
- 2) Nos despachos (SEI) ressalte a importância de manutenção do sigilo aos dados pessoais e pessoais sensíveis em todas as etapas de tratamento da manifestação.



COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTRITAL



O que deve ser observado? (Momentos de resposta)

Eventualmente, as áreas técnicas podem incluir em suas respostas, **dados e informações pessoais de terceiros**. Esses dados precisam ser **tarjados**.



COLETA E USO DO DADO PELA OUVIDORIA PÚBLICA DISTRITAL



O que deve ser observado?
(Momentos de resposta)

O tarjamento é uma atividade a ser realizada pelas áreas técnicas. A Ouvidoria apenas deve observar casos de necessidade e reportar à unidade.

Ainda não temos a possibilidade de Tarjamento pelo Participa-DF, cabendo aos órgãos a reponsabilidade de desenvolver mecanismos (ferramentas) que realizem o trabalho.



EXERCÍCIO - PROCESSOS DE TRABALHO - LGPD

- IDENTIFICAÇÃO DO(S) PROBLEMA(S) ENVOLVENDO O TRATAMENTO DE CASOS HIPOTÉTICOS;
- REDESENHO DAS ETAPAS DO PROCESSO DE TRATAMENTO.

Exercício - 20 min

Processo 1

Manifestação do tipo solicitação chegou para alteração do nome do titular em razão de separação judicial.

Tratamento:

- Análise e encaminhamento do caso à encarregada setorial em processo SEI restrito;**
- Retorno da manifestação orientando à ouvidoria seccional à realizar a ação no cadastro da cidadã mediante comprovação de titularidade;**
- Ouvidoria cobrando da cidadã documentos que comprovam a titularidade para efetuar a alteração;**
- Ouvidoria encerrando a manifestação por não ter recebido a informação (documento solicitado).**

Exercício - 20 min

Processo 2

Manifestação do tipo denúncia envolvendo a falta de providência para um problema envolvendo o vazamento de dados em ação fiscal.

Tratamento:

- **Análise do histórico de manifestações com mesmo CPF;**
- **Encaminhamento do caso à encarregada setorial via SEI em processo restrito;**
- **Retorno da manifestação orientando à ouvidoria seccional à coletar mais informações para conseguir fazer a admissibilidade do caso;**
- **Ouvidoria cobrando da cidadã documentos que comprovam a titularidade para efetuar a alteração;**
- **Ouvidoria encerrando a manifestação por não ter recebido a informação (documento solicitado)**

Exercício - 20 min

Processo 3

Pedido de acesso à informação registrado, como solicitação de ouvidoria, por um advogado, em nome da interessada cujo objeto é o acesso à relação de dados coletados e a forma de tratamento dos dados pessoais de seu cliente.

Tratamento:

- O pedido foi encaminhado a(o) encarregado(a) para análise e resposta via processo SEI restrito;**
- A resposta preliminar foi concedida;**
- O prazo para resposta foi de 20 dias prorrogáveis por mais 10 (mediante justificativa);**
- A resposta definitiva foi concedida no 20º dia esclarecendo que um novo pedido deve ser feito em nome do titular do dado.**

Exercício - 20 min

Processo 4

Reclamação registrada por manifestante servidor, envolvendo divulgação feita pela Ouvidoria, de forma não autorizada, dos seus dados pessoais contidos em manifestação tratada anteriormente pelos setores internos da pasta.

Tratamento:

- Ouvidoria autua processo encaminhando o caso ao encarregado de dados setorial e concede resposta preliminar;**
- Encarregado setorial abre sindicância para apurar o caso;**
- Resposta definitiva após a apuração dos fatos**

Exercício em grupo

Análise de casos reais registrados

1: Dividir a turma em 4 times;

2: Os times irão analisar o caso que recebeu e desenvolver resposta aos seguintes itens:

- **A tipologia da manifestação está correta?**
- **O objeto do relato está relacionado à algum direito do titular:**
 - **Confirmação da existência de tratamento;**
 - **Acesso aos dados;**
 - **Correção, exclusão, anonimização, bloqueio ou transferência de seus dados)?**
Qual?
- **O tratamento adotado pelo órgão foi adequado? Explicar.**

EXERCÍCIO - CASO 1

Relato em 03/01/2024

Fiz um cancelamento de uma conta bancária e seguraram meu CNPJ. Reclamei e fizeram a liberação. Agora estão com meu CPF de número 123456789-10 preso e não consigo cadastrá-lo em Outra chave pix. Exijo que libere meus dados pois o banco está me prejudicando nesse quesito. Meu nome é Fulano de Tal, Zap 619999999999. Quero que libere meus dados imediatamente, para que não precise procurar os meios jurídicos.

Resposta preliminar (04/01/2024): Prezado(a) Cidadão(ã)! Sua manifestação foi acolhida e encaminhada para as unidades técnicas responsáveis, e gerou o protocolo interno de número 200013550/2024. Em breve, ofereceremos a você uma resposta definitiva.

Cordialmente,

Ouvidoria do Banco SIGO-DF

EXERCÍCIO - CASO 1

Relato em 03/01/2024

Fiz um cancelamento de uma conta bancária e seguraram meu CNPJ. Reclamei e fizeram a liberação. Agora estão com meu CPF de número 123456789-10 preso e não consigo cadastrá-lo em Outra chave pix. Exijo que libere meus dados pois o banco está me prejudicando nesse quesito. Meu nome é Fulano de Tal, Zap 61999999999. Quero que libere meus dados imediatamente, para que não precise procurar os meios jurídicos.

Resposta definitiva (22/01/2024): Bom dia! Sua demanda ainda está em análise pela área negocial/técnica. Tão logo tenhamos resposta, a mesma será cadastrada aqui via Resposta Complementar e/ou enviada por e-mail.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Banco SIGO-DF

EXERCÍCIO - CASO 1

Relato em 03/01/2024

Fiz um cancelamento de uma conta bancária e seguraram meu CNPJ. Reclamei e fizeram a liberação. Agora estão com meu CPF de número 123456789-10 preso e não consigo cadastrá-lo em Outra chave pix. Exijo que libere meus dados pois o banco está me prejudicando nesse quesito. Meu nome é Fulano de Tal, Zap 61999999999. Quero que libere meus dados imediatamente, para que não precise procurar os meios jurídicos.

Resposta complementar (01/04/2024): Olá! Em atenção ao seu relato, não consta nenhuma chave Pix cadastrada sob titularidade do CPF 123456789-10.

Com esta mensagem, encerramos o seu protocolo na Ouvidoria do Banco SIGO-DF. Se você tiver alguma outra dúvida ou solicitação, por favor, fale conosco pelos canais de atendimento que seguem abaixo.

Cordialmente,

Ouvidoria do Banco SIGO-DF

EXERCÍCIO - CASO 1

Relato em 03/01/2024

Fiz um cancelamento de uma conta bancária e seguraram meu CNPJ. Reclamei e fizeram a liberação. Agora estão com meu CPF de número 123456789-10 preso e não consigo cadastrá-lo em Outra chave pix. Exijo que libere meus dados pois o banco está me prejudicando nesse quesito. Meu nome é Fulano de Tal, Zap 61999999999. Quero que libere meus dados imediatamente, para que não precise procurar os meios jurídicos.

Classificação / tipologia da manifestação: Reclamação

Direito relacionado:

- Acesso aos dados: O titular tem o direito de acessar os dados pessoais que estão sendo processados.
- Se um titular tiver sua chave Pix bloqueada por qualquer motivo, ele tem o direito de solicitar o desbloqueio junto à instituição financeira responsável.
- O banco ou instituição deve fornecer informações claras sobre como proceder para desbloquear a chave, bem como garantir que o processo seja realizado de acordo com as normas da LGPD.

EXERCÍCIO - CASO 2

Relato em 09/01/2024

Olá!

Gostaria de solicitar a alteração da minha data de nascimento, a FUNATEC realizou a correção de forma errada, colocou 03/11/1976 nasci em 1986.

Resposta preliminar (10/01/2024):

Prezado (a) Contribuinte, bom dia! A solicitação foi acolhida, por esta Ouvidoria e encaminhada ao setor responsável pela análise, assim que tivermos informações, enviaremos resposta definitiva. Informamos que o prazo de resposta da sua demanda é de até 20 (vinte) dias, a contar do registro da manifestação, conforme dispõe o Decreto nº 36.462/2015, de 23 de abril de 2015.

Atenciosamente,

Equipe de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração-
SEPLAD.

EXERCÍCIO - CASO 2

Relato em 09/01/2024

Olá!

Gostaria de solicitar a alteração da minha data de nascimento, a FUNATEC realizou a correção de forma errada, colocou 03/11/1976 nasci em 1986.

Resposta Definitiva (17/01/2024):

Prezado cidadão bom dia !!

Em atenção ao Protocolo OUV - 006700/2024 , informamos que a matéria foi objeto de análise por parte da unidade técnica desta Subsecretaria de Gestão de Pessoas - SUGEP que apresentou informações nos termos do qual abaixo destacamos:

(...)

2. Preliminarmente, esclarecemos que a requerente é participante do concurso público para provimento de vagas nos cargos de Agente de Vigilância Ambiental em Saúde (AVAS) e Agente Comunitário de Saúde (ACS), regido pelo Edital de Abertura nº 01/2022, publicado no DODF nº 237, de 23 de dezembro de 2022, executado pela Fundação de Apoio Tecnológico (FUNATEC).

3. Nesse contexto, esta Coordenação instou a FUNATEC, por meio do Ofício nº 24/2024 - SEPLAD/SEGEA/SUGEP/UACEP/COCP (131007230), a prestar esclarecimentos sobre o assunto.

4. Assim, por meio do Ofício FUNATEC (131272279), datado de 15/01/2024, aquela Fundação apresentou, em síntese, as seguintes informações:

[...]

01 – A reclamação acerca da posição da candidata por conta da data de nascimento é PROCEDENTE, de forma que a publicação de seu nome deve ser retificada para:

Onde se lê:

212º 298 MÔNICA PEREIRA LENZ 03/11/1976 5,00 17,31 46,67 68,97

Leia-se:

209º 298 MÔNICA PEREIRA LENZ (retificado) 03/11/1986 5,00 17,31 46,67 68,97

5. Nesse sentido, esclarecemos que a alteração da data de nascimento da candidata Monica Pereira Lenz foi retificada pela banca examinadora, conforme solicitado.

(...)

Ofício da banca FUNATEC anexado ao protocolo.

Isso posto, nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, através do telefone: 33125026.

Atenciosamente,

Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração/ SEPLAD.

EXERCÍCIO - CASO 2

Relato em 09/01/2024

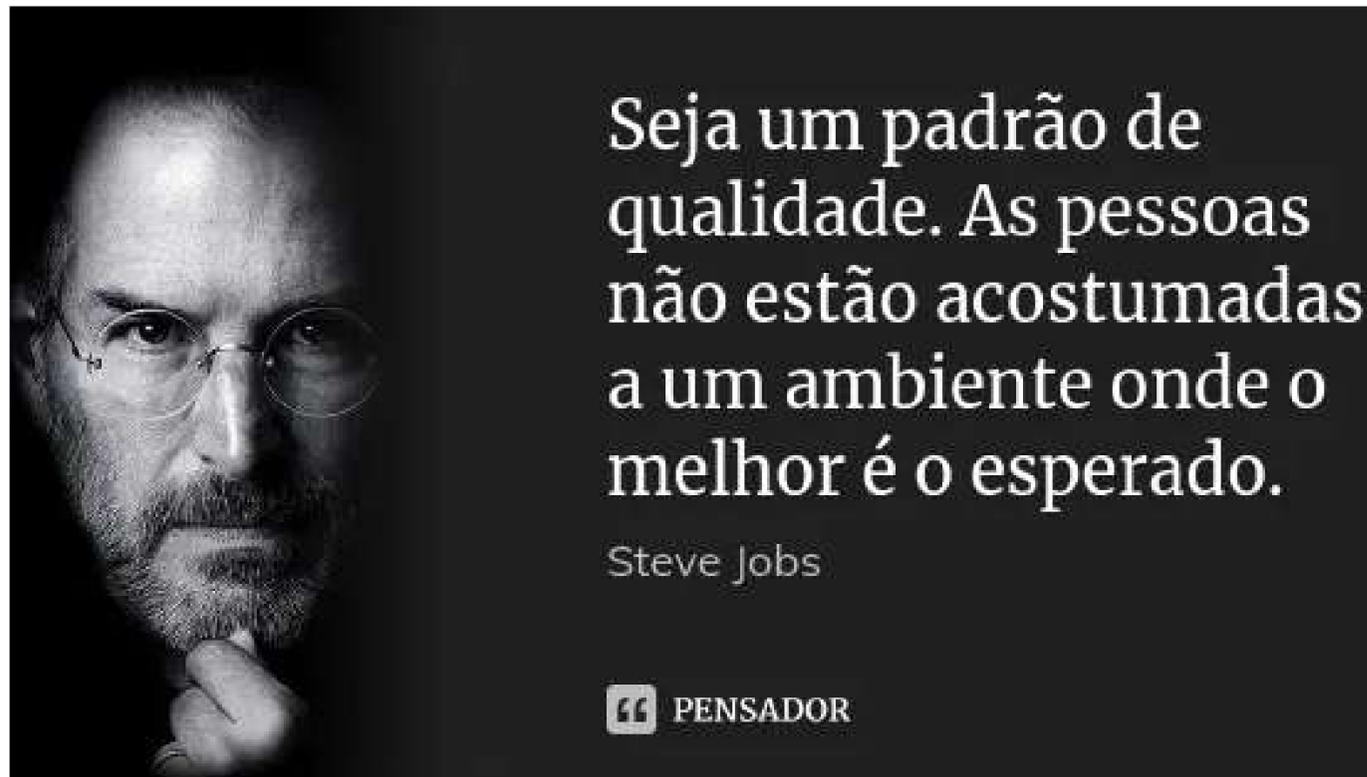
Olá!

Gostaria de solicitar a alteração da minha data de nascimento, a FUNATEC realizou a correção de forma errada, colocou 03/11/1976 nasci em 1986.

Classificação / tipologia da manifestação: Solicitação

Direito relacionado:

- Correção dos dados: O titular tem o direito de solicitar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados que estão sendo processados, mediante requisição.



Seja um padrão de
qualidade. As pessoas
não estão acostumadas
a um ambiente onde o
melhor é o esperado.

Steve Jobs

“ PENSADOR

ROBERSON OLIVIERI

COORDENADOR DE ARTICULAÇÃO E
GESTÃO DA QUALIDADE EM
OUVIDORIAS

61 - 21083311

61 - 983340967

roberson.olivieri@cg.df.gov.br

ANTÔNIO AUGUSTO (GUTO)

DIRETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE EM
OUVIDORIAS

61 - 21083310

61 - 998284991

antonio.guterres@cg.df.gov.br



Curso da legislação ao atendimento de ouvidoria

Cleiton Oki
Mohara Melo

Turma: 01

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia

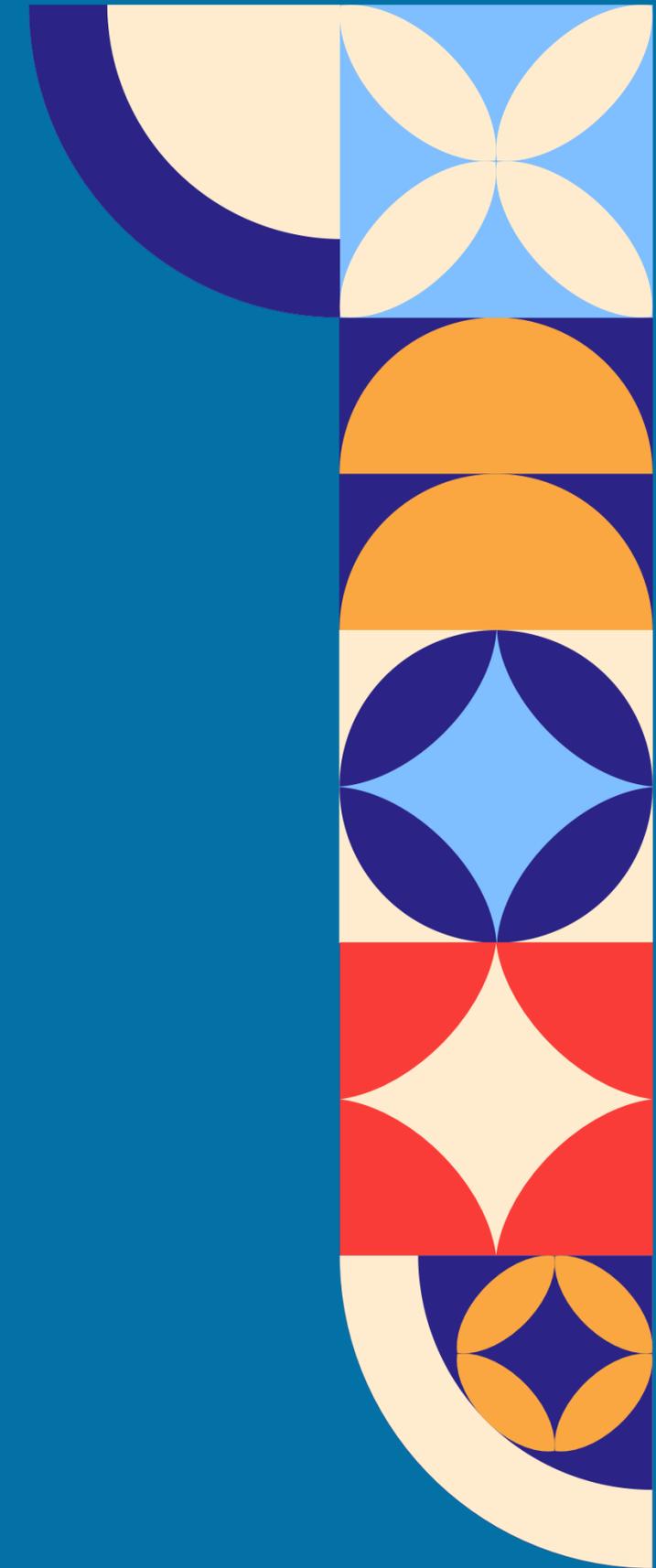


Quem sou eu?

- Quase 4 anos de Ouvidoria/OGDF.
- Apaixonada por esportes e praias
- Não recuso uma viagem



@CGOFICIAL



Quem sou eu?

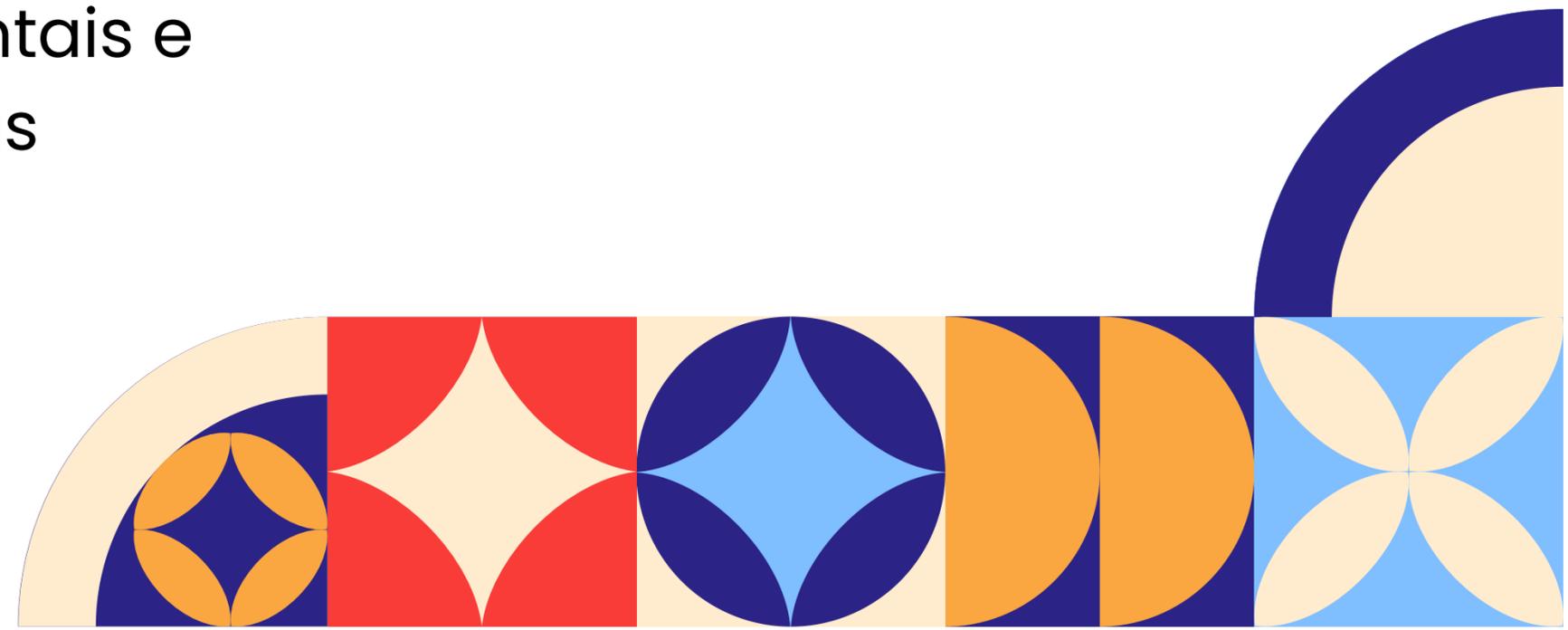
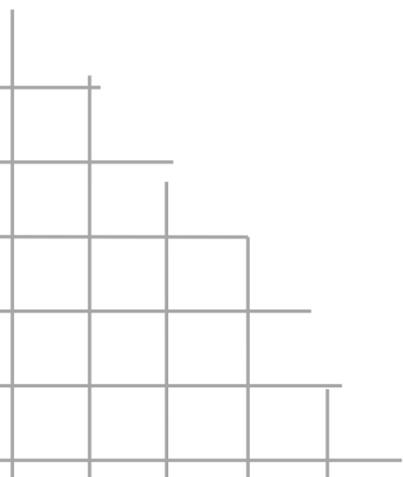
- 10 anos de Ouvidoria/OGDF.
- Entusiasta na experiência do Usuário – UX.
- Não recuso um café.



@CGOFICIAL

A Jornada!

- 1 Role plays
- 2 Técnicas clássicas de atendimento
- 3 Nudges Comportamentais e Arquitetura de escolhas
- 4 Gestão dos nossos conflitos
- 5 Atendimentos complexos
- 6 Dúvidas?



Resolução de problemas: um atendimento eficaz pode ajudar a resolver problemas e resolver reclamações, o que pode ajudar a melhorar a experiência geral do cidadão e evitar problemas futuros.

Acesso a informações e serviços: muitas vezes, o atendimento é o primeiro ponto de contato para as pessoas que precisam de informações ou serviços da Administração pública. Um bom atendimento pode ajudar a fornecer informações claras e precisas e garantir que as pessoas possam acessar os serviços de que precisam.

Criação de uma imagem positiva: um bom atendimento pode ajudar a criar uma imagem positiva de uma empresa ou organização, o que pode ser importante para atrair novos clientes e manter uma boa reputação.

Impacto na sociedade: o atendimento também pode ter um impacto mais amplo na sociedade, ajudando a garantir a segurança, a saúde e o bem-estar das pessoas, e contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária.

O atendimento é fundamental para a sociedade!



Atendimento de excelência em ouvidoria é um serviço prestado que busca ouvir, acolher e entender as demandas dos usuários de um determinado serviço, com o objetivo de buscar a satisfação dos cidadãos e solucionar, sempre que possível, seus problemas de forma eficiente.

Ouvidoria/SIGO

Atendimento em Ouvidoria



Atividade 01

1. Defina 03 pontos fortes no seu atendimento

3. Qual o perfil de cidadão mais difícil de atender

2. Brevemente defina o atendimento ideal

4. Identifique 03 coisas que tiram você do sério

Respostas:

1.

2.

3.

4.



Meu atendimento

03 pontos fortes:

- Paciente;
- Comunicativo;
- Tento não levar o atendimento para casa.

Cidadão mais difícil de atender:

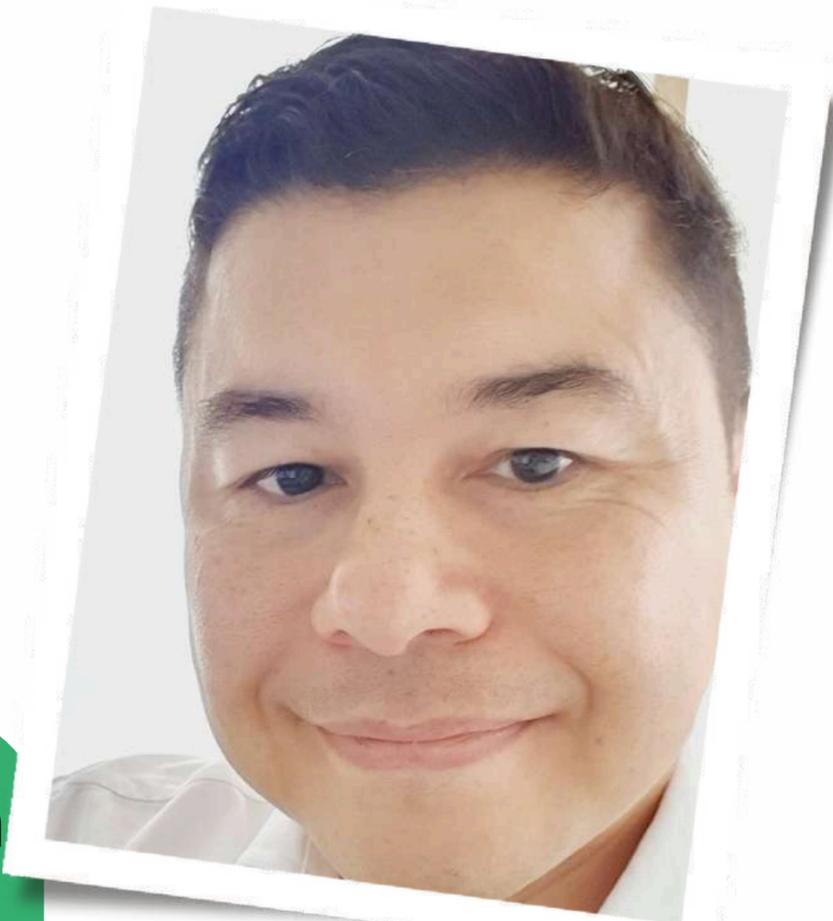
O recorrente, que fala alto e que não deixa você falar.

Atendimento ideal:

O emocionalmente estável e assertivo.

03 coisas que tiram você do sério:

- Insinuar que estou mentindo;
- Falar coisas que eu não disse;
- Atacar a equipe.



Meu atendimento

03 pontos fortes:

- Acolhedora;
- Objetiva;
- Tento me colocar na mesma situação.

Cidadão mais difícil de atender:

O que quer te desmoralizar e desclassificar.

03 coisas que tiram você do sério:

- Pessoas que não te deixam falar;
- Falar coisas que eu não disse;
- Arrogante/prepotente.

Atendimento ideal:

Quando percebo que a pessoa saiu melhor do que chegou.



“ABORDAGENS CLASSICAS”

Técnicas que podem ser aplicadas em qualquer tipo de interação.

Comunicação Clara e Direta

Escuta Ativa

PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Empatia

Proatividade

CONTROLE DE TOM

Linguagem Corporal

Feedback Imediato

ACOLHIMENTO

Experiência de Valor



**Ciências
comportamentais
para a
construção de
políticas públicas**



As ciências comportamentais, como a economia comportamental, psicologia e neurociências, oferecem ferramentas e insights valiosos para o desenho e a implementação de políticas públicas mais eficazes e eficientes.

Ao compreender como as pessoas pensam, sentem e tomam decisões, é possível adaptar as políticas às suas necessidades e comportamentos, aumentando a adesão e o impacto desejado..

TOMADA DE DECISÃO

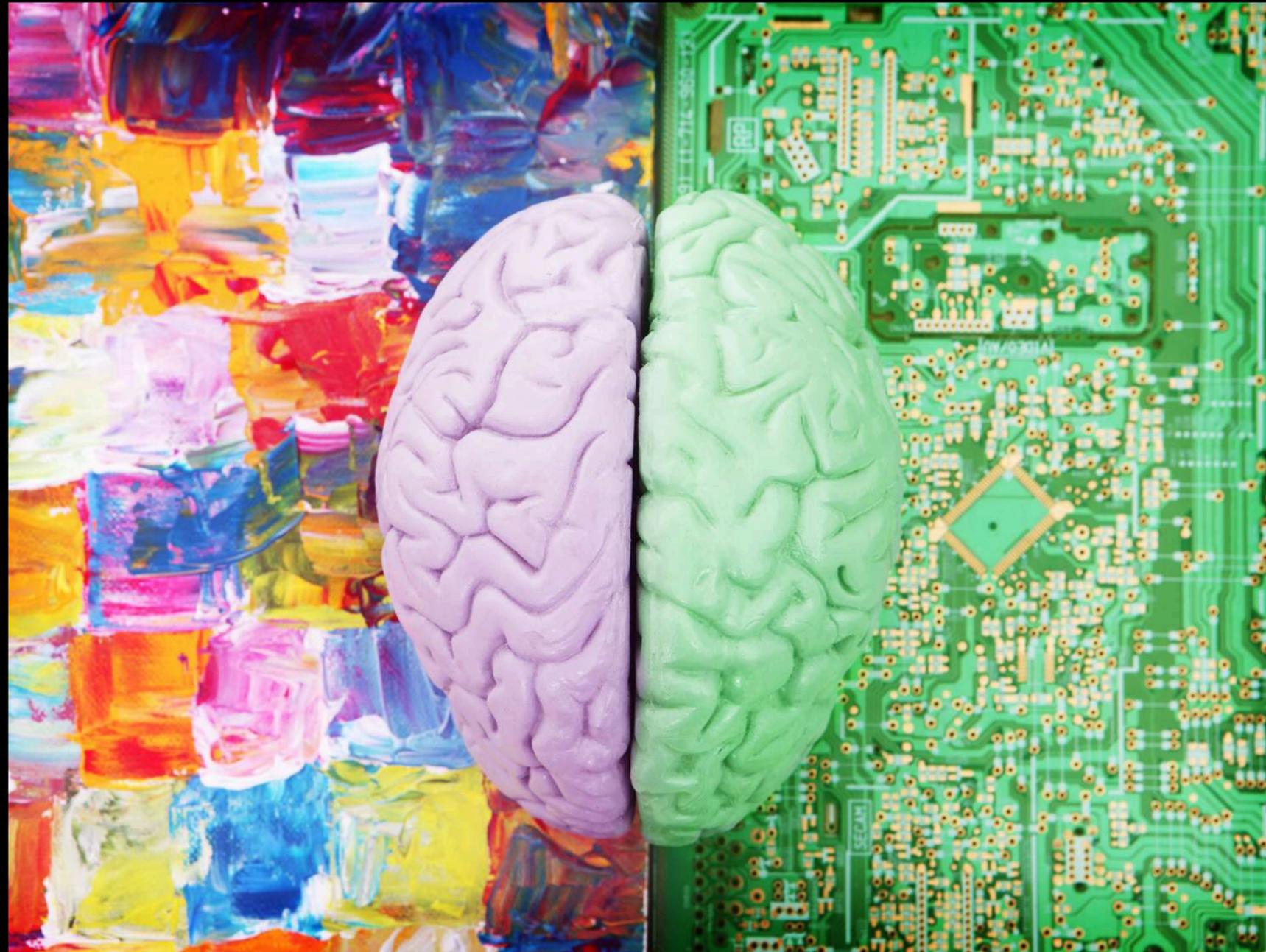
**Cada indivíduo
sempre pensa
e toma
decisões de
forma correta?**



**Os seres humanos
fazem excelentes
escolhas e que,
mesmo que não sejam
excelentes, são muito
melhores do que
qualquer outra pessoa
faria por eles.**

TOMADA DE DECISÃO SISTEMA 1 E 2

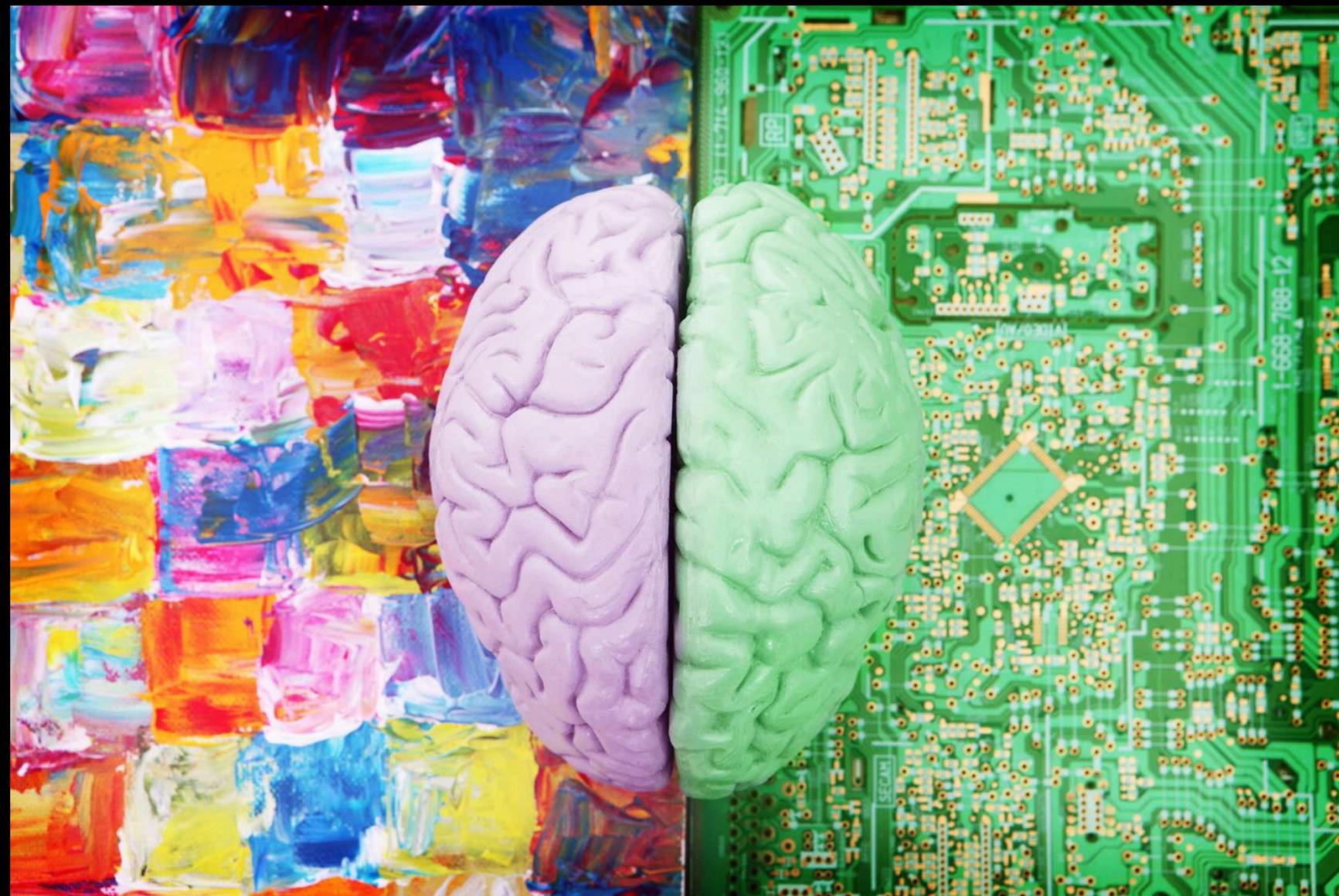
Uma abordagem bastante útil para nos ajudar a entender o modo como resolvemos nossos problemas na vida cotidiana são as teorias duais de processamento mental, que se tornaram mais conhecidas com a publicação do livro *Rápido e devagar: duas formas de pensar* (KAHNEMAN, 2012).



Kahneman apresenta de forma didática dois personagens: o Sistema 1 e o Sistema 2, resumindo por meio deles alguns dos aspectos mais aplicáveis de uma intensa discussão acadêmica sobre o tema da racionalidade.

TOMADA DE DECISÃO SISTEMA 1 E 2

O Sistema 1 opera de forma intuitiva, rápida, quase sem esforço, e é capaz de realizar diversas atividades ao mesmo tempo.



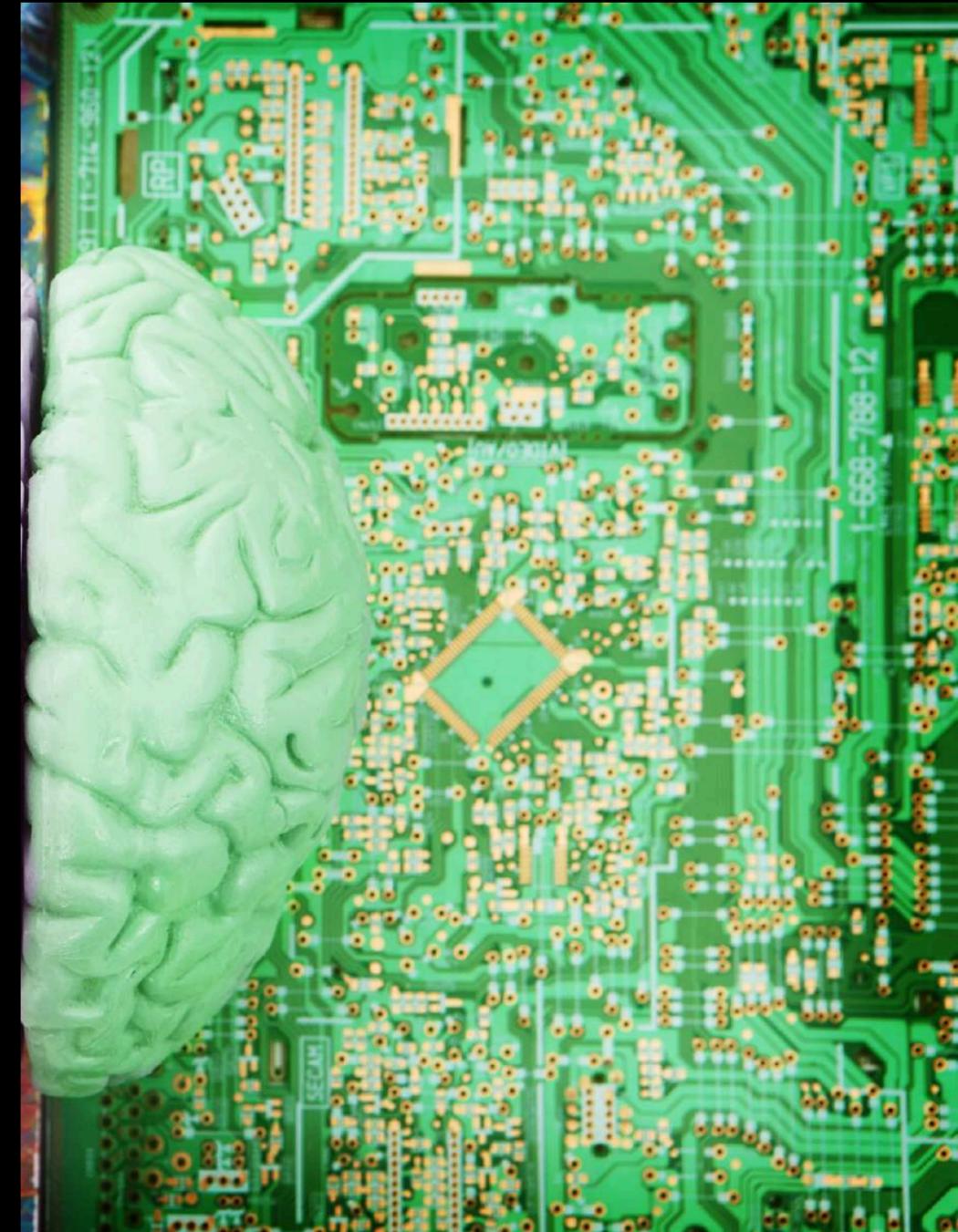
Já o Sistema 2 exige uma atenção dedicada a cada processo que realiza, sendo muito mais lento e oneroso.

TOMADA DE DECISÃO SISTEMA 1 E 2



Podemos dizer que, ao nos defrontarmos com uma situação-problema, o Sistema 1 costuma nos oferecer quase instantaneamente uma resposta. Tal resposta pode se mostrar adequada, e isso ocorre em grande parte das situações.

Contudo, o processamento rápido possibilitado pelo uso de heurísticas tem um preço: os vieses, ou erros sistemáticos e previsíveis decorrentes de sua utilização



VIÉS DE DECISÃO

VIÉS refere-se a um padrão sistemático de desvio na forma como as pessoas pensam, tomam decisões ou percebem situações, frequentemente influenciado por limitações cognitivas, fatores emocionais ou influências sociais.



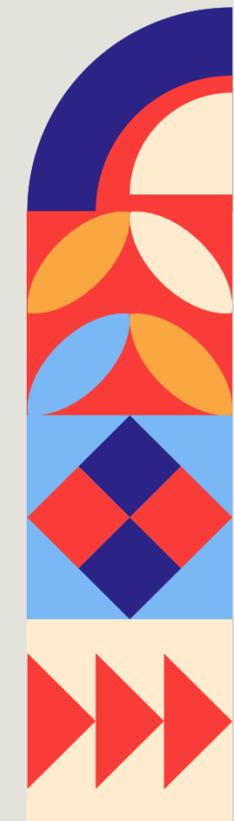
Esses vieses são processos mentais que podem levar a decisões irracionais, mesmo quando as pessoas acreditam estar agindo racionalmente.





SOMOS ARQUITETOS DE ESCOLHAS

Facilitar que as pessoas alcancem
seus objetivos



Se você quer que as
pessoas façam algo, facilite

PROFESSOR RICHARD H. THALER



Como Funciona a Arquitetura de Escolha



Arquitetura de escolha é o processo de organizar o ambiente de decisões de modo a influenciar, **sem coerção**, as escolhas das pessoas.



Inspirado pela teoria comportamental de Richard Thaler e Cass Sunstein, esse conceito sugere que pequenas mudanças na maneira como as opções são apresentadas podem impactar substancialmente as decisões que as pessoas tomam, sem interferir em sua liberdade de escolha.



Componentes-Chave da Arquitetura de Escolha

Sequência das Opções: A ordem em que as opções são apresentadas pode alterar a escolha.

Opções mostradas primeiro ou por último são mais lembradas e podem ser favorecidas.



Redução da Complexidade: Quanto mais simples e acessível for a escolha, maior a chance de as pessoas aderirem a ela.

Reduzir opções ou organizar de maneira lógica ajuda a evitar a sobrecarga de decisão.

Feedback e Incentivo: Reforçar boas escolhas com feedback positivo ou oferecer recompensas para uma decisão específica facilita a adesão a um comportamento desejado.



**A Netflix tinha em 2023 um total de 5,2 mil títulos disponíveis no catálogo,
divididos desta forma:**

NETFLIX

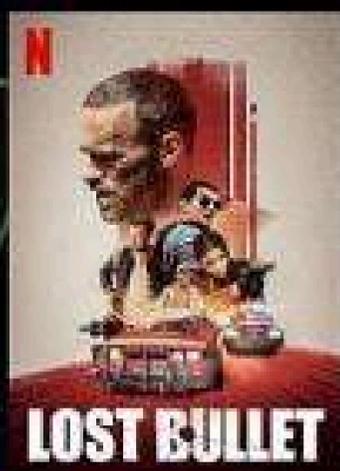
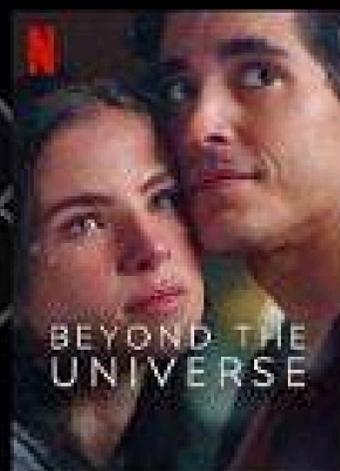
Filmes: 3.345

Séries: 1.858

Temporadas: 3.113

Episódios: 3.9371

NETFLIX TOP 10



Films (Non-English) Oct 31 - Nov 6, 2022



Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

O que você deseja fazer?

1 2 3 4 ✓

Utilize os botões para navegar entre as etapas ^



Elogio



Sugestão



Solicitação



Informação



Reclamação



Denúncia



Relato

Assunto

Resumo

Identificação

Anexos

Protocolo

Olá! Sou a **IZA** e vou te ajudar no seu relato.
Para que tudo ocorra bem é importante que seu relato seja sobre um tema por vez e bem detalhado.
Você poderá também anexar documentos, fotos ou vídeos que me ajudem a resolver sua demanda.

Escreva aqui o seu registro

1 Orientações para o seu registro

Escreva no mínimo 20 caracteres...



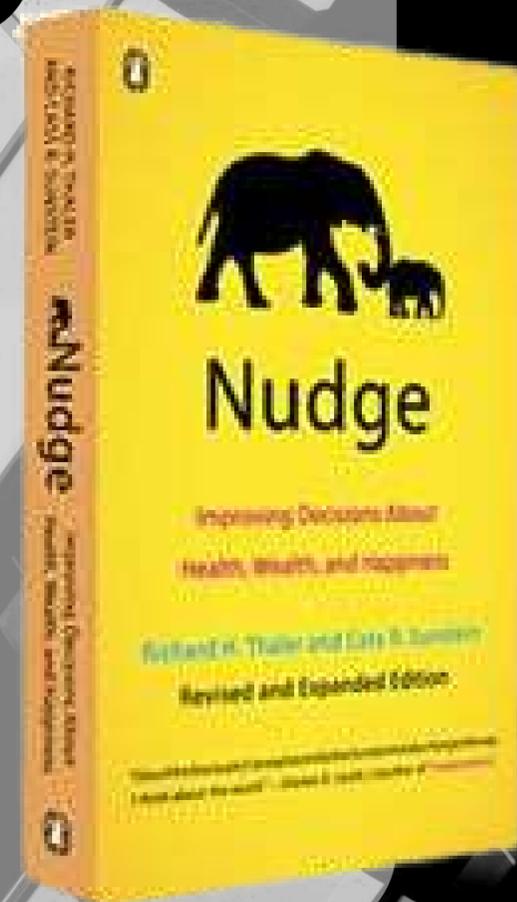
Olá! Se você não conseguir fazer o seu registro, ligue na Central 162.

Quantidade máxima de caracteres: 13000

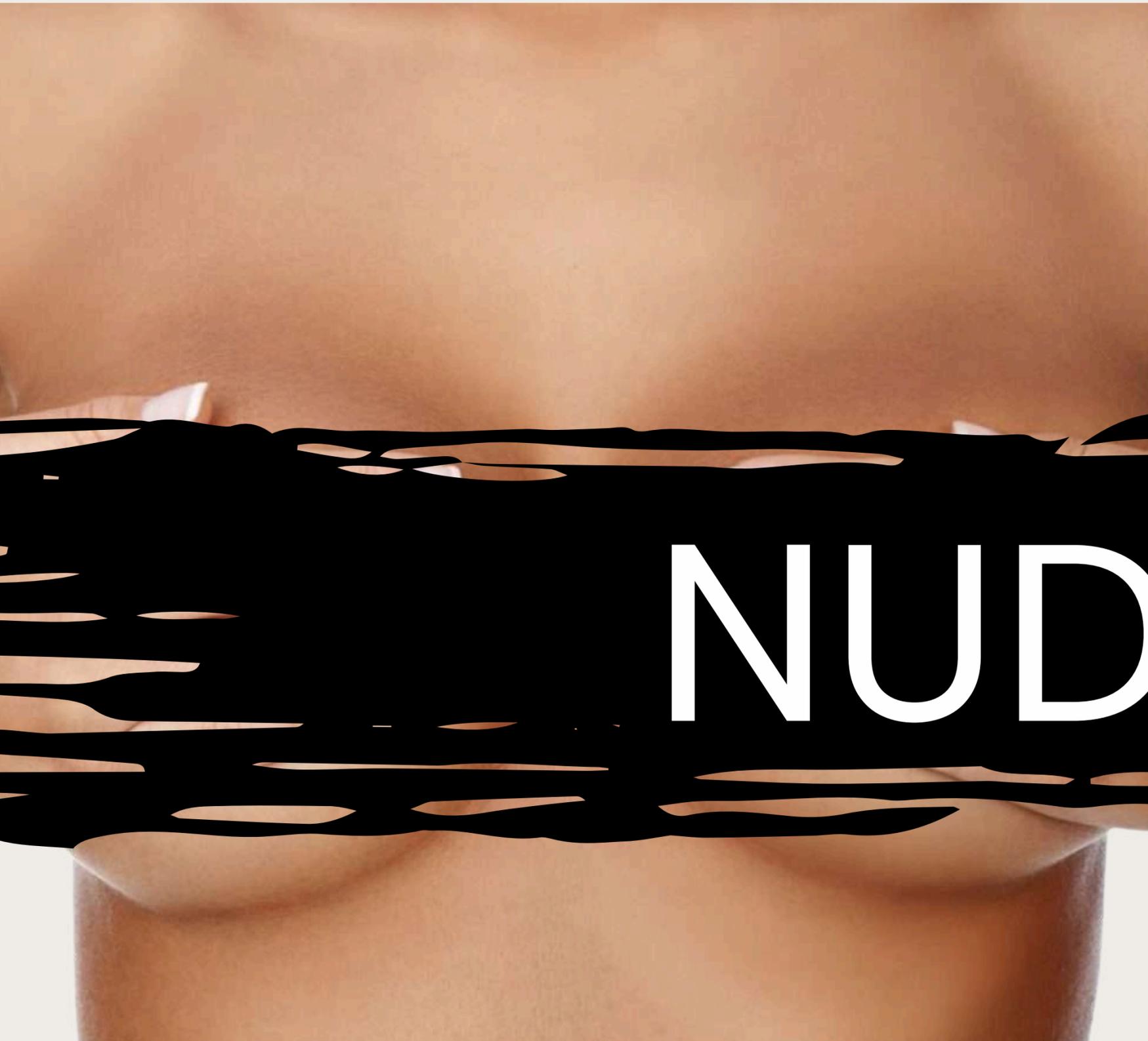
< Voltar

Avançar >

ARQUITETURA DE ESCOLHA E NUDGES NO ATENDIMENTO



Teoria Comportamental proposta por Richard Thaler e Cass Sunstein.



NUDGES

ATENÇÃO!!!!
ESTAMOS FALANDO DE NUDGES!!!



NÃO DE NUDES!!!!

Nudges “empurrões sutis”

Nudge, ou nudging, é um termo da língua inglesa que significa “cutucar”, tocar levemente para chamar atenção ou dar um empurrão. Consiste numa indicação, numa ferramenta meramente sugestiva que influencia a tomada de decisões dos indivíduos para o incremento de objetivos específicos nos mais diversos setores, públicos ou privados.



Nudges “empurrões sutis”

Os nudges são estratégias de incentivo que usam psicologia comportamental para influenciar escolhas e comportamentos, sem retirar opções ou liberdade de decisão. Em atendimentos, nudges podem melhorar a experiência do cliente e aumentar a satisfação.



Não é preciso pesquisa científica para saber que grande parte dos homens "espalha" xixi por toda parte quando vai ao banheiro. Basta entrar em qualquer sanitário usado por pessoas do sexo masculino que é possível ver sinais de urina na louça ou no assento da privada, no chão, na tampa do cestinho de lixo e até no azulejo!

Para saber exatamente até onde vai o potencial desse jato, uma empresa inglesa de peças para banheiro, chamada QS Suplies, resolveu analisar as gotículas de urinas presentes no ambiente com uma câmera especial UV e também os hábitos de britânicos e americanos ao fazer o "número 1".

A pesquisa descobriu, por exemplo, que a preferência da maioria é mirar diretamente na água do vaso e não na "porcelana"

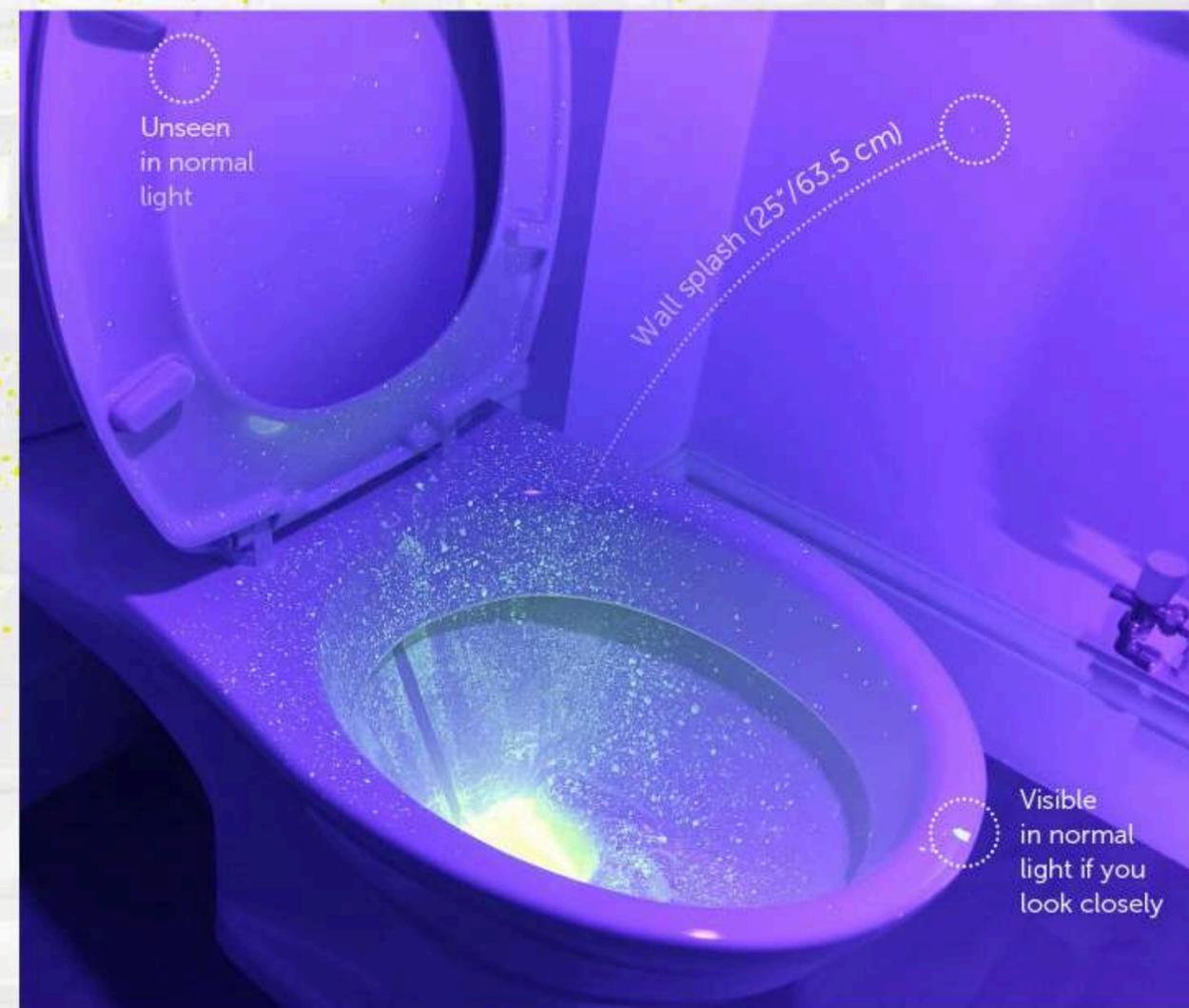
- Veja mais em
<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2019/12/11/xixi-masculino-esperra-mesmo-isso-pode-causar-problemas-de-saude.htm?cmpid=copiaecola>

Revealing the Reality of Splashback

Peeing from a standing position creates thousands of droplets, most of which go unseen by the person peeing and others who subsequently use the bathroom.

The true extent of the splashes and mist created by standing urination can be revealed using ultraviolet light, fluorescent liquid and a simulation that matches the flow rate, trajectory and stream shape of the real thing.

This image is the result of a **single standing urination** with the simulated stream aimed at the back wall of the toilet bowl for 10 seconds (20 ml/s). The back wall is the most used surface by men when they attempt to minimise splashback.



Notes: Urination was simulated using a urethral analogue with an external orifice diameter of 6 mm. Flow rate averaged 20 ml/s for 10 seconds, simulating a typical male voiding of 200 ml. Streams were spiralled to replicate the authentic stream shape. Fluorescent liquid was used to expose every droplet under ultraviolet light. Images shown reflect the typical splash pattern when aiming at the rear wall of the toilet bowl, which is the surface most used by men to minimise splashing

Atividade Vaso sanitário

Pense em uma estratégia para incentivar que os homens não façam xixi fora do vaso.



Em interessante livro sobre ciência comportamental[1], Cass Sunstein e Richard Thaler mostram que os administradores do Aeroporto Schiphol, em Amsterdam, passaram exatamente por esse dilema: no banheiro masculino, diversos passageiros desastrados estavam deixando urina cair fora do mictório. E isso, claro, causava sujeira, fedor e risco de doenças. Como resolver?

A resposta tradicional seria simples: pendurar cartazes no banheiro. Ou mesmo no corredor do aeroporto. Pedir mais atenção. Talvez pelo microfone, com mensagens de voz proferidas no sistema de anúncios. Enfim: conscientizar.

Mas a solução implementada no caso, embora curiosa, foi muito mais sutil, eficiente e, a meu ver, inteligente: as autoridades grudaram adesivos de moscas pretas dentro de cada mictório.

O resultado? Redução de 80% do derramamento de urina. Adivinhem só? Os homens viam a imagem do inseto dentro da lousa branca e, inconscientemente, miravam no bicho. Com o alvo bem no meio do mictório, menos urina espirrava para fora.



Vamos aos conceitos. O que as autoridades fizeram? Elas mudaram a disposição do ambiente (adicionaram os adesivos) com o propósito assumido de mudar o curso de ação dos passageiros em uma direção previamente estabelecida (acertar mais ao centro do mictório-NUDGE).

Em uma palavra, tais autoridades serviram como aquilo que se convencionou chamar de arquitetos de escolhas. A arquitetura, como se vê, não foi neutra: desde o início, ela foi desenhada para funcionar em favor da limpeza, da saúde e do bem-estar dos usuários.



PENSE NISSO!

**ESTOU DE OLHO
EM VOCÊ.**

ESTA É UMA INICIATIVA DIVERTIDA, QUE AJUDA A LEMBRAR QUE OUTRAS
PESSOAS UTILIZARÃO ESTE SANITÁRIO DEPOIS DE VOCÊ.

**ESTE LUGAR TAMBÉM É DE SUA
RESPONSABILIDADE. CUIDE BEM DELE.**

ATENÇÃO:



PENSE NISSO!

**PESQUISAS COMPROVAM QUE BARULHOS EMITIDOS
POR LÍQUIDOS ALIVIAM O STRESS.
LOGO, IMAGINE UM PONTO LÁ NO FUNDO DA ÁGUA,
ACERTE-O E RELAXE A MENTE.**

ESTA É UMA INICIATIVA DIVERTIDA, QUE AJUDA A LEMBRAR QUE OUTRAS
PESSOAS UTILIZARÃO ESTE SANITÁRIO DEPOIS DE VOCÊ.

**ESTE LUGAR TAMBÉM É DE SUA
RESPONSABILIDADE. CUIDE BEM DELE.**

ATENÇÃO:



Nudges na área pública: a contribuição das ciências comportamentais

Essa área de estudos vem ganhando projeção nas últimas décadas, principalmente a partir do trabalho de pesquisadores de economia comportamental e psicologia que buscam entender como as pessoas realmente agem — e não como gostaríamos que elas agissem.

No entanto, sua aplicação em governos é mais recente. Um grande marco é a criação do BIT (Behavioral Insights Team) na Inglaterra, em 2010, que desenvolveu pequenos experimentos comportamentais para aumentar a efetividade de diversas políticas públicas inglesas.

Em pouco tempo, a unidade conseguiu mostrar resultados significativos, cresceu consideravelmente e hoje trabalha não só para o governo inglês como também atua em outros países.

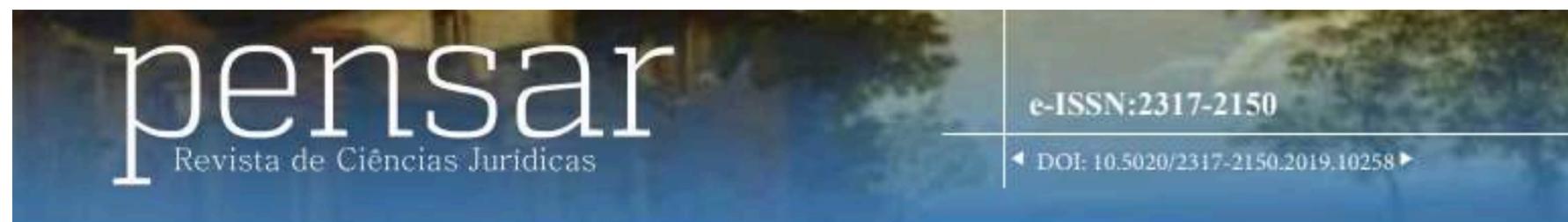
Utilizando *nudges* verdes como políticas públicas de proteção ambiental

Experimentando Nudges em São Paulo Tudo Certo, Só Faltam os Dados!

do Amaral Nogueira, Fernando; Storino, Fabio; Finamor Pfeifer, Flora
Experimentando Nudges em São Paulo: Tudo Certo, Só Faltam os Dados!
Administração Pública e Gestão Social, vol. 15, núm. 2, 2023
Universidade Federal de Viçosa, Brasil
Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=351574729007>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.



***Nudges* fiscais: a economia comportamental e o aprimoramento da cobrança da dívida ativa**

Tax nudges: behavioral economics and improved tax collection

Gustavo Raposo Pereira Feitosa*
Antonia Camilly Gomes Cruz**



Vol. 22, nº 1, (2023). Pág. 58 - 80

OS NUDGES E AS POLÍTICAS PÚBLICAS NO ESTADO BRASILEIRO

NUDGES AND PUBLIC POLICIES IN THE BRAZILIAN STATE

André Studart Leitão¹
Natália Ribeiro Machado Vilar²
Zélia Luiza Pierdoná³

Nudges

1

Escassez e Urgência:

Exemplo: Frases como "Apenas 2 unidades restantes!" ou "Oferta válida até meia-noite!" incentivam a compra imediata ao gerar um senso de urgência.

3

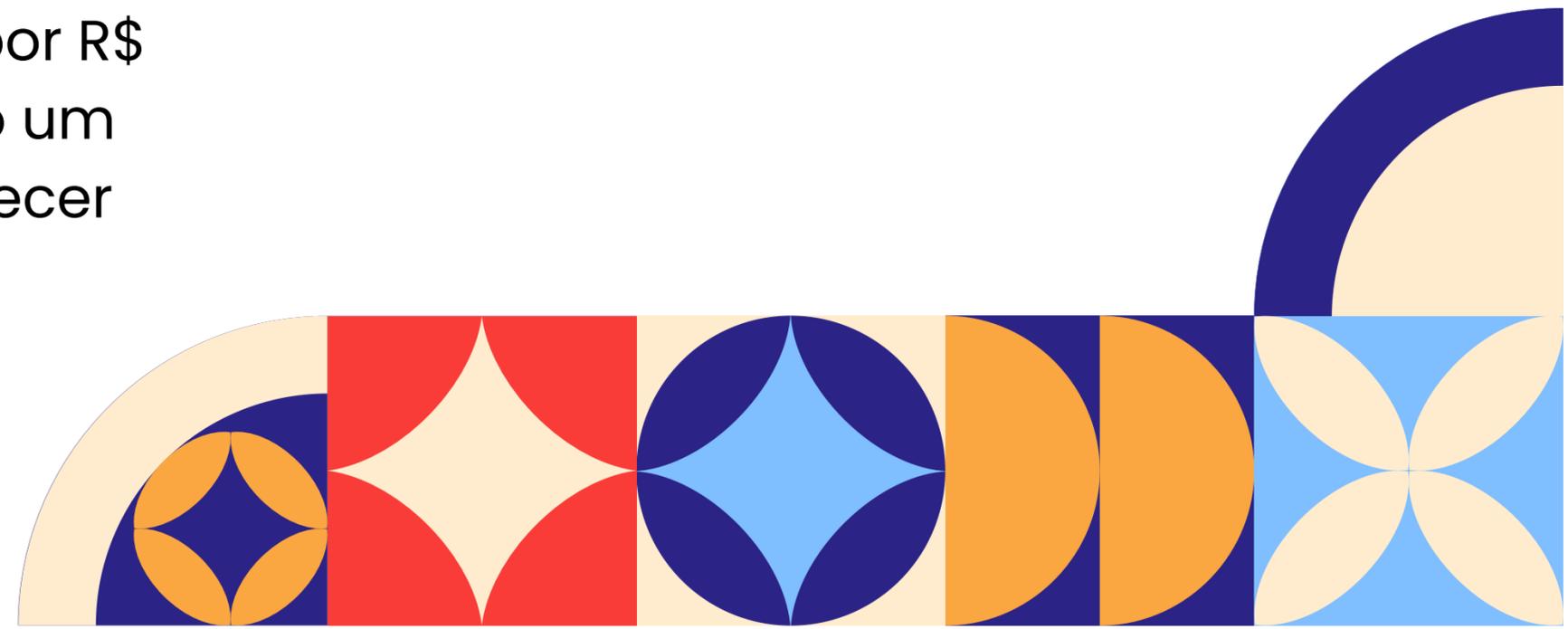
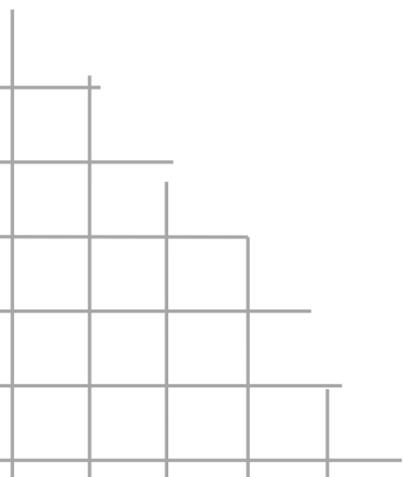
Prova Social:

Exemplo: Mostrar avaliações de produtos ou destacar "O produto mais vendido" cria um incentivo para escolher o que outros já escolheram.

2

Ancoragem de Preços:

Exemplo: Em uma oferta "de R\$ 100,00 por R\$ 60,00", o preço original funciona como um âncora, fazendo o preço reduzido parecer mais atrativo.



Nudges

1

Escassez e Urgência:

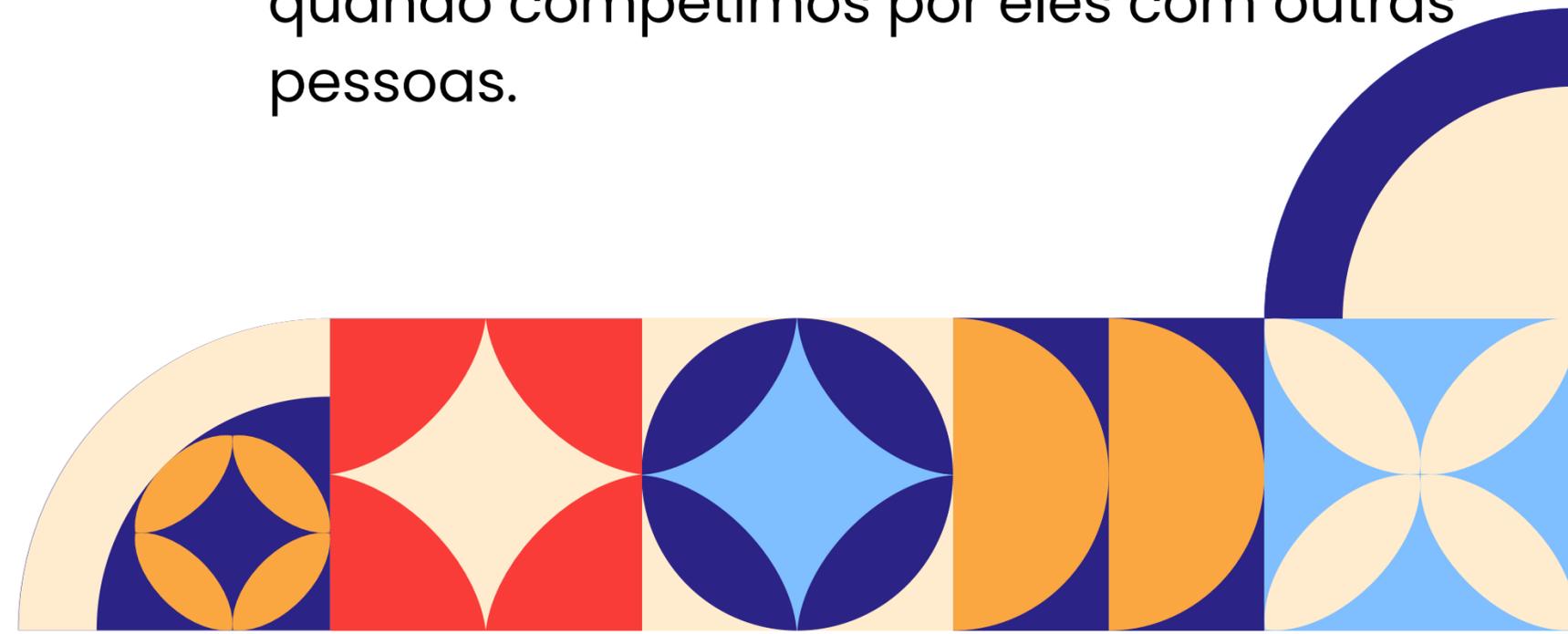
De acordo com esse princípio, as pessoas atribuem mais valor a oportunidades quando estas estão menos disponíveis. Ele é válido por dois motivos :

1. como coisas difíceis de obter são mais valiosas, a disponibilidade de algo pode servir como uma pista simples da sua qualidade.

2. à medida que as coisas se tornam menos acessíveis, perdemos acesso a bens e serviços.

Escassez é mais eficaz sob duas condições:

1. valorizamos as coisas que se tornam recentemente limitadas mais do que aquelas que sempre foram limitadas.
1. Somos mais atraídos por recursos escassos quando competimos por eles com outras pessoas.

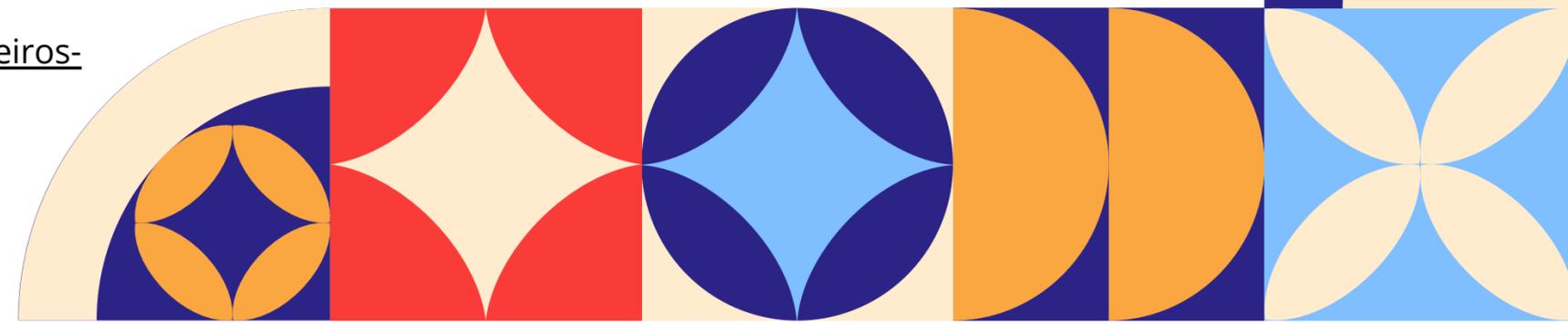


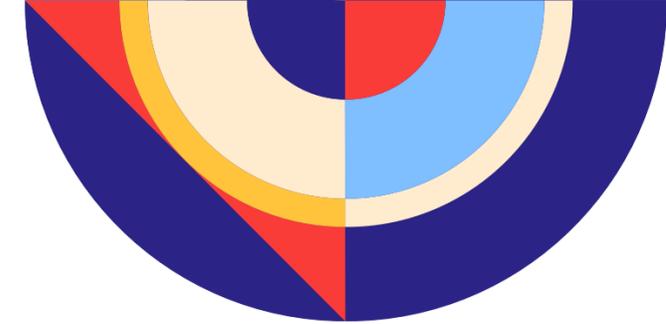
Nudges

Em supermercados do Reino Unido o pânico generalizado provocado pela (Covid-19) tem levado pessoas a estocarem mantimentos e produtos de higiene, em especial, o papel higiênico.



Fonte: <https://tissueonline.com.br/por-que-o-papel-higienico-e-um-dos-primeiros-itens-a-sumir-das-prateleiras/>



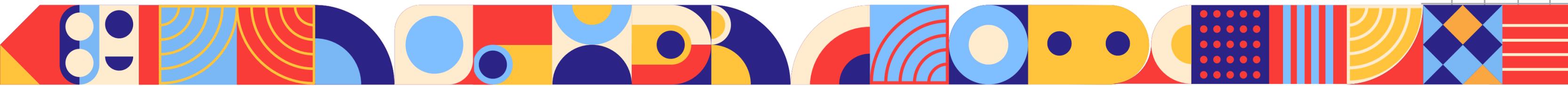


Ouvidoria

No marketing, escassez e urgência se manifestam em frases como “Oferta válida até meia-noite!”. Esse nudge cria uma pressão para agir rapidamente. No contexto de ouvidoria, isso pode ser adaptado para transmitir urgência no tratamento de casos, comunicando prazos e reforçando a agilidade.

□ **Exemplo:** “Infelizmente temos somente 15 minutos para terminarmos a nossa conversa, mas irei registrar a sua demanda com calma.”

Por que funciona?: No atendimento de ouvidoria, dar ao cidadão uma previsão rápida transmite a sensação de que a demanda é urgente e que sua necessidade será atendida. Esse tipo de nudge pode ser essencial para transmitir agilidade, especialmente em casos onde o cidadão já está a muito tempo no atendimento

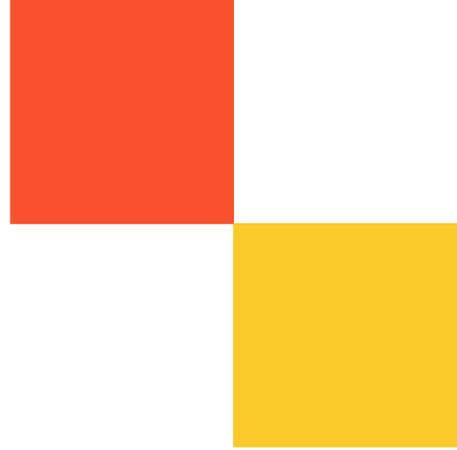
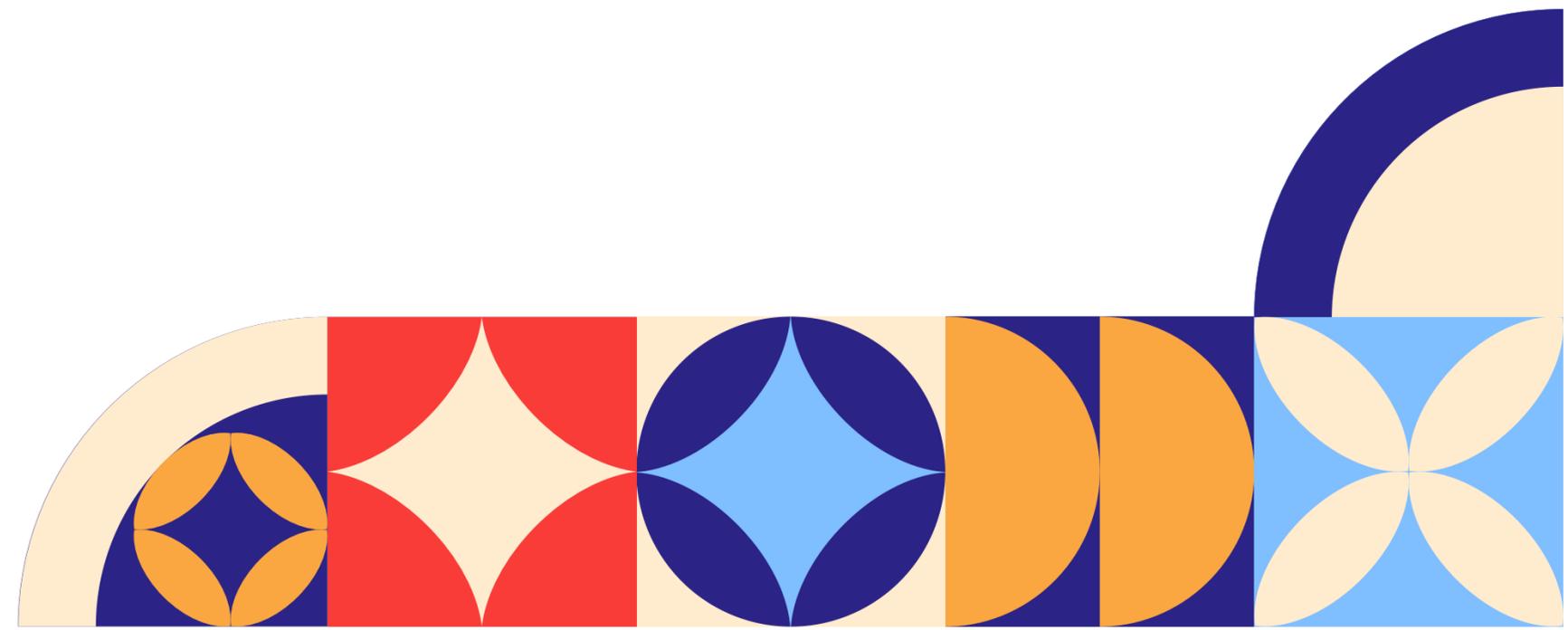
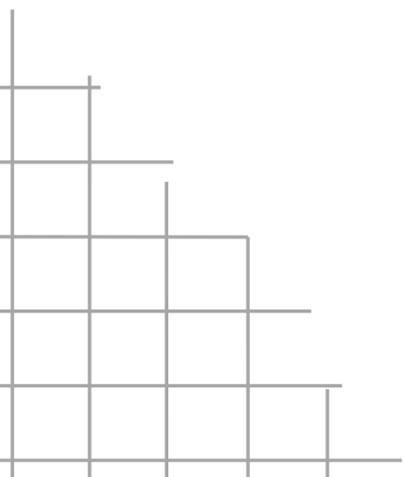


Nudges

2

Ancoragem de Preços:

É um tipo de nudge em que um preço previamente exibido – muitas vezes mais alto – serve como ponto de comparação, fazendo com que o preço real pareça mais vantajoso ou razoável do que seria se fosse avaliado isoladamente.



Nudges



EUA confirmam tarifas contra China que totalizam 104%

As tarifas passarão a valer a partir das 03h01 (horário de Brasília) desta quinta-feira, segundo informações da Reuters

[Reuters](#)

'Tarifaço' de Trump: taxa de 104% contra a China entra em vigor nesta quarta-feira

Também passam a valer nesta quarta as tarifas recíprocas individualizadas, mais altas, impostas aos países com os quais os EUA têm maiores déficits comerciais.

Por [Redação g1](#)

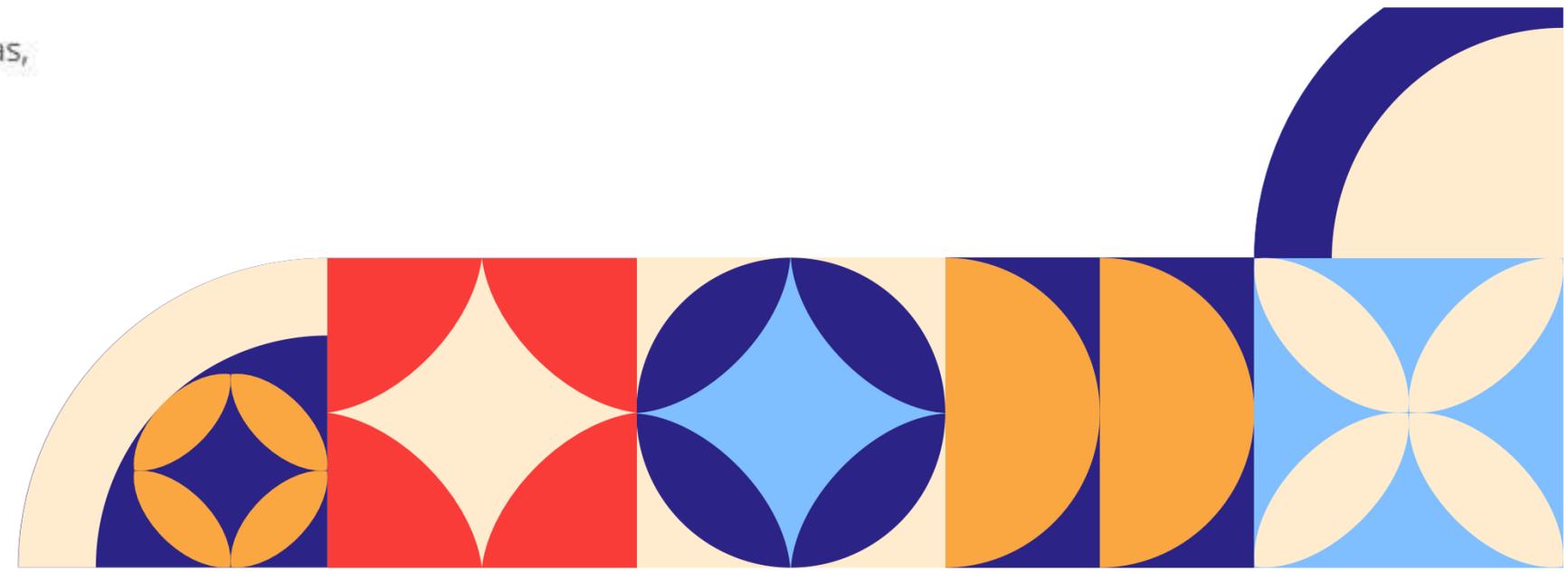
09/04/2025 00h00 · Atualizado há um mês

Trump sinaliza recuo e diz que tarifas de 80% sobre a China 'parecem corretas'

Segundo o presidente americano, a decisão sobre reduzir cabe ao secretário do Tesouro do país. Essa é a primeira vez que Trump fala sobre um possível número para as novas taxas.

Por [Bruna Miato, g1](#)

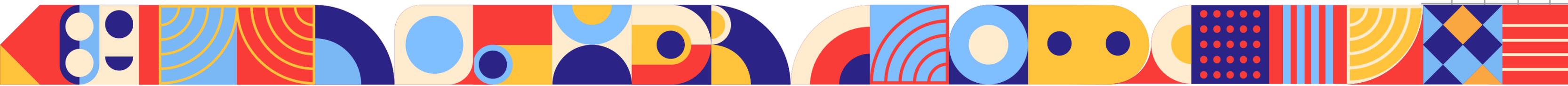
09/05/2025 10h12 · Atualizado há 2 semanas



A ancoragem de preços é comum em marketing, onde o preço original é mostrado ao lado do valor com desconto, criando uma percepção de valor agregado. Na ouvidoria, ancoragem pode ser utilizada ao apresentar o tempo estimado para resolução ou as etapas do processo, ancorando a expectativa do cidadão e oferecendo clareza.

□ **Exemplo:** "Normalmente, a resposta deste tipo de questão leva 20 dias úteis, mas nossa equipe tentará retornar antes deste prazo, em média respondemos em 12 dias úteis."

□ **Por que funciona?:** Esse nudge usa o tempo estimado como âncora e prepara o cidadão para uma possível espera. Além disso, ao prometer um esforço para resolver antes do prazo, cria-se uma expectativa positiva, fazendo com que qualquer antecipação no prazo seja vista como um diferencial.



Nudges

3

Prova Social:

O princípio afirma que um meio importante que as pessoas usam para decidir em que acreditar ou como agir numa situação é observar em que as outras pessoas estão acreditando ou o que estão fazendo

Prova Social:

A aprovação social é mais influente em duas condições:

1. quando as pessoas estão inseguras ou a situação é ambígua, elas têm maior tendência a prestar atenção nas ações dos outros e a aceitá-las como corretas.
2. outra condição é a semelhança pessoas mais inclinadas a seguir a liderança de outras pessoas semelhantes.

Pesquisas de fato induzem os eleitores, sobretudo se indecisos à véspera do pleito, a votar no candidato que lidera a disputa.

Datafolha fez uma pesquisa de opinião junto ao eleitorado paulistano em março de 94.

Tabela 1
Grau de importância de alguns fatores para a decisão do voto
(resposta estimulada e única, em %)

CATEGORIAS	Notícias de TV, de Rádio ou Jornal	Conversar com Familiares, Amigos ou Colegas	Resultados das Pesquisas Eleitorais	Orientações do Sindicato, da Igreja, ou de Outras Associações	Propagandas Políticas que passam na TV e no Rádio na Época das Eleições
São muito importantes	53	52	38	32	22
Mais ou menos importantes	20	18	20	17	20
Não são importantes	26	29	42	49	57
Não sabe	1	0	1	2	1
Total em %	100	100	100	100	100
Total N°s Absolutos	1080	1080	1080	1080	1080

0 = não atingiu 1 %

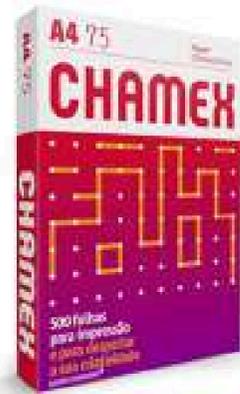
Base: Total da amostra

Fonte: Pensando em eleições passadas, em geral qual tem sido o grau de importância do seguinte fator para sua decisão de como votar: você diria que são muito importantes, mais ou menos importantes ou não são importantes para que você decida a seu voto?

Datafolha

Mais Vendidos em Papelaria e Escritório [Ver mais](#)

#1



Chamex - Papel Sulfito, A4, 75g,
500 folhas
★★★★★ 31.332
R\$ 32,90

#2



Lápis de Cor, Faber-Castell,
EcoLápis Supersoft, 24 Cores
★★★★★ 31.542
R\$ 49,90

#3



Caneta Marcador para Colorir
Desenho Profissional, Pontas
Duplas, Codificados por Cores,
Segurança Garantida, Caixa de...

Nudges

Fique em uma acomodação exclusiva

Castelos, villas, barcos, iglus... temos de tudo!



Das rote Haus hinterm Deich

Alemanha, Simonsberg

9.3 Fantástico
45 avaliações

A partir de R\$ 8.465



Agriturismo Cabrele

Itália, Santorso

9.5 Excepcional
277 avaliações

A partir de R\$ 7.125



Carinya Park

Austrália, Gembrook

9.2 Fantástico
32 avaliações

A partir de R\$ 10.818



La Sapinette

Canadá, Val-David

8.7 Fabuloso
64 avaliações

A partir de R\$ 9.518

Nudges

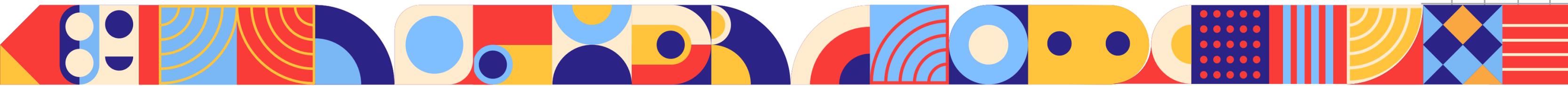
Prova Social

Ouvidoria

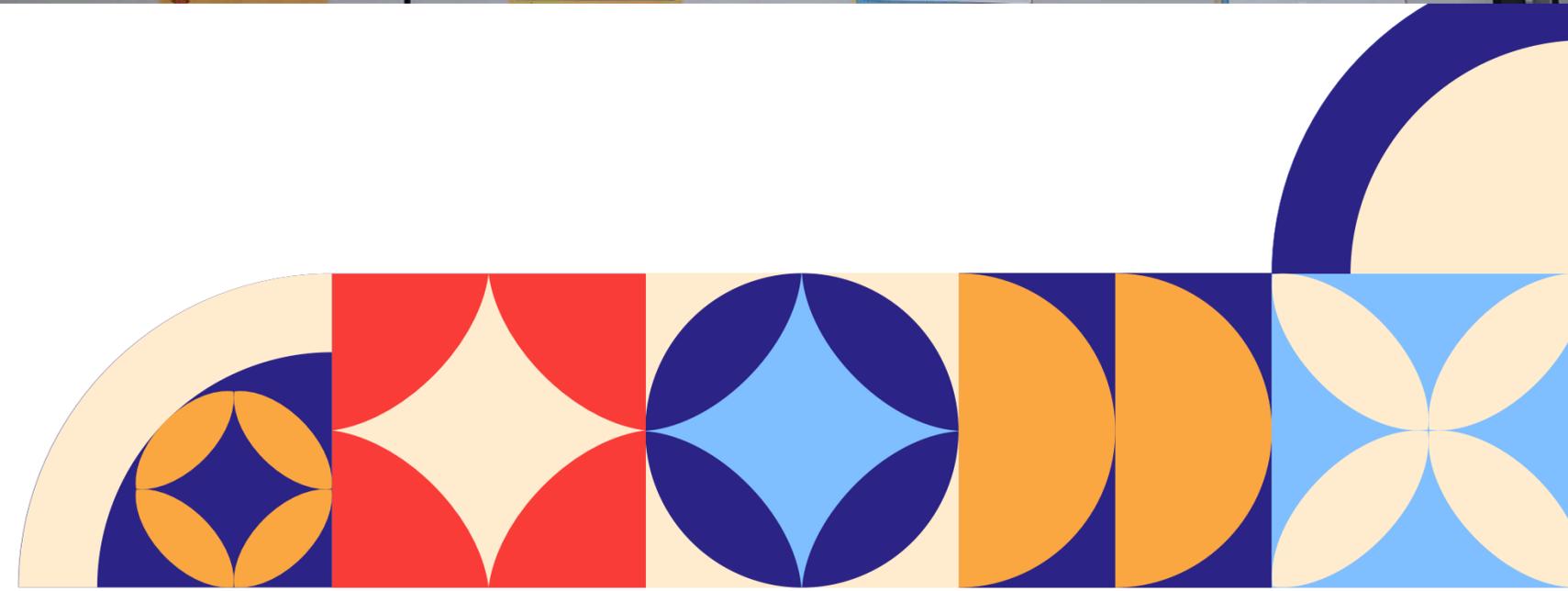
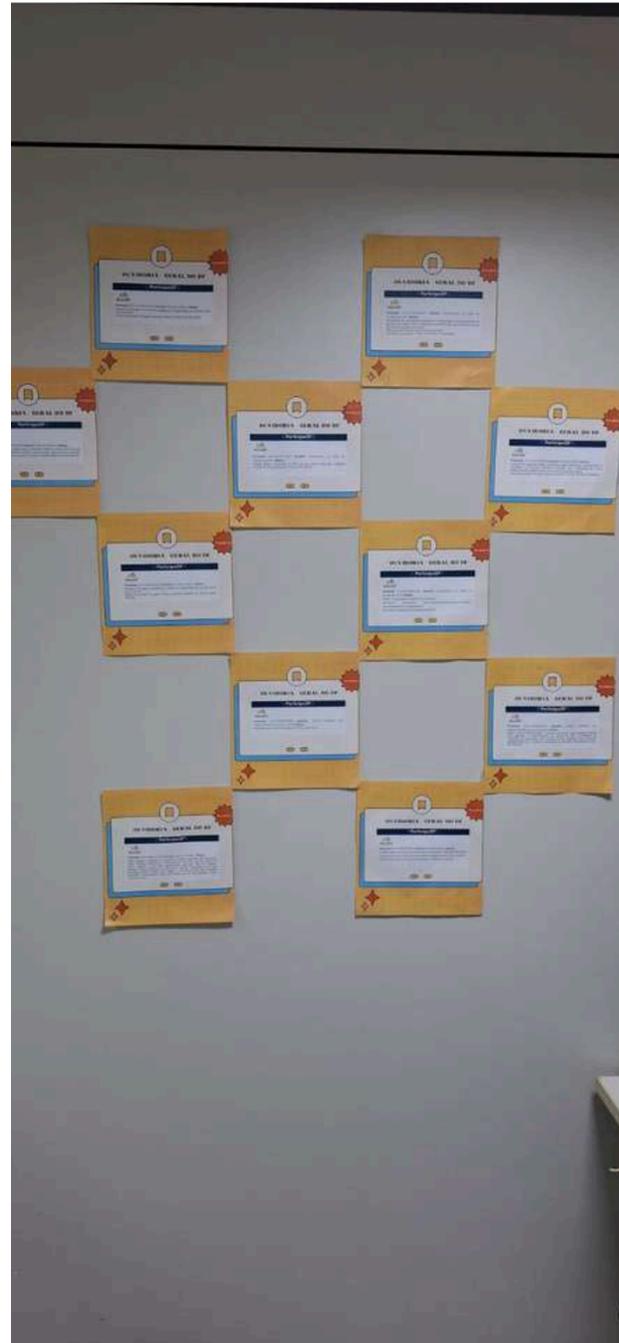
A prova social é amplamente usada em marketing, onde frases como "O mais vendido" ou "Escolha popular" ajudam a orientar decisões. Em um atendimento de ouvidoria, a prova social pode ser adaptada para mostrar que a organização é confiável, destacando, por exemplo, que outras pessoas enfrentaram e resolveram problemas semelhantes com sucesso.

Exemplo: "Muitos de nossos cidadãos passaram por uma situação parecida e conseguimos encaminhar todas as questões. Estamos aqui para garantir a mesma atenção ao seu caso."

Por que funciona?: Esse nudge tranquiliza o cidadão ao mostrar que outros com problemas similares foram atendidos. Isso cria uma conexão de confiança, pois o cidadão percebe que a organização possui experiência e um histórico positivo de atendimento.



Nudges

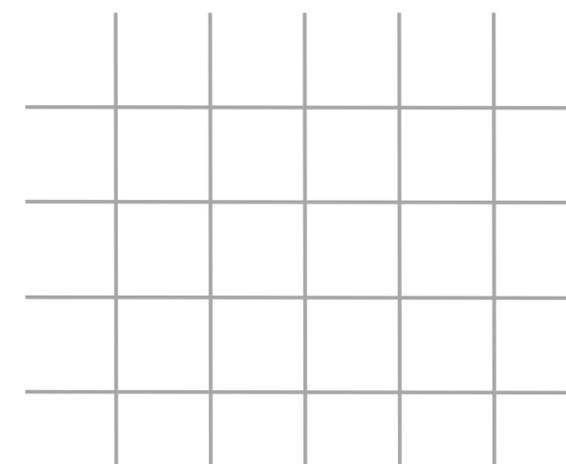
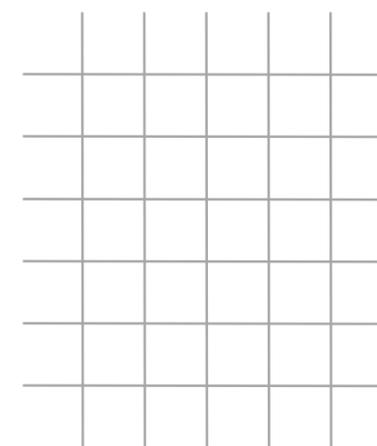
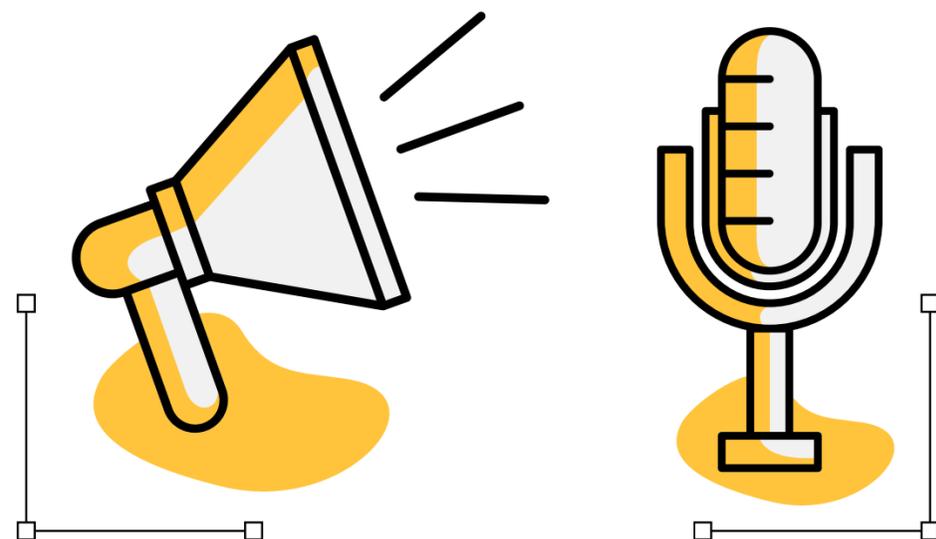


Nudges e Arquitetura de Escolha em Atendimento de Ouvidoria

O papel da ouvidoria vai além de receber reclamações. Ao aplicar técnicas como a arquitetura de escolha e nudges, a ouvidoria não apenas cria um ambiente de solução, mas também melhora a percepção de transparência e empatia da organização. O objetivo é que o cidadão sinta segurança, com uma escuta interessada e assistido com respeito.



Relação Entre Arquitetura de Escolha e Nudges



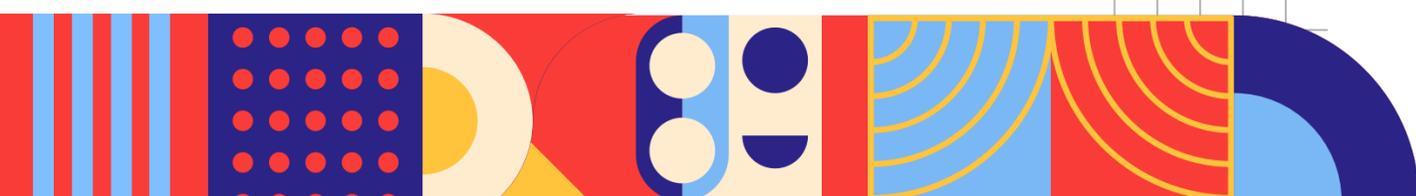
A arquitetura de escolha cria o ambiente em que o cidadão toma decisões, enquanto os nudges são as pequenas estratégias e incentivos aplicados dentro dessa estrutura para direcionar as escolhas desejadas. **Os dois conceitos se complementam: a arquitetura de escolha fornece a base e a apresentação, e os nudges atuam como reforços específicos para influenciar o comportamento.**



Como os Conceitos Melhoram o Atendimento



- **Torna a escolha mais fácil:** A sequência e o destaque das opções guiam o cidadão pela decisão de forma intuitiva.
- **Promove escolhas conscientes:** Com o uso de nudges, o atendente assegura que o cidadão entenda o valor da escolha que está fazendo, aumentando a satisfação e a percepção de controle.
- **Reduz a carga cognitiva:** Ao organizar as opções de forma lógica e aplicar nudges específicos, o processo se torna menos complexo, e o cidadão se sente mais confiante em sua decisão.



Aspectos éticos

- **Uma das críticas mais comuns em relação ao uso de nudges consiste no temor de que sua aplicação leve à manipulação indevida do comportamento dos cidadãos.**
- **Os Nudges podem influenciar as condutas dos cidadãos por meio de mensagens subliminares, que não podem ser reveladas ao público.**
- **Como forma de reduzir esses riscos, tem-se ressaltado a importância da transparência no uso dos nudges e, dessa forma, de superar a barreira conflituosa entre o Estado e o contribuinte.**
- **É necessário que o objetivo seja legítimo. (SUNSTEIN; THALER, 2019).**



A ciência comportamental oferece ferramentas valiosas para entender e gerenciar conflitos, principalmente em contextos de atendimento ao público, onde emoções e expectativas estão frequentemente em jogo.

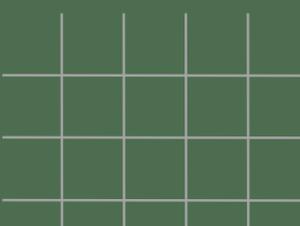
1. Princípios da Economia Comportamental

Esses princípios ajudam a entender como as pessoas tomam decisões sob estresse ou frustração.

Ancoragem emocional: Identificar e intervir no momento exato em que a emoção (raiva, frustração) começa a subir.

A mente humana costuma "ancorar" sua percepção de toda a experiência inicial com base no tom emocional do primeiro momento relevante.

Se conseguimos redirecionar essa emoção logo no início, influenciaremos a trajetória emocional do restante da interação.



Situação:

Um cidadão chega ao balcão de atendimento irritado porque não conseguiu emitir um documento online.

"Isso aqui é um absurdo! Fiquei uma hora tentando e nada funciona! Agora tenho que vir aqui perder meu tempo de novo!"

- Interrompa imediatamente após as primeiras demonstrações de raiva e frustrações terem sido expostas-

Atendente (ancoragem emocional + validação):

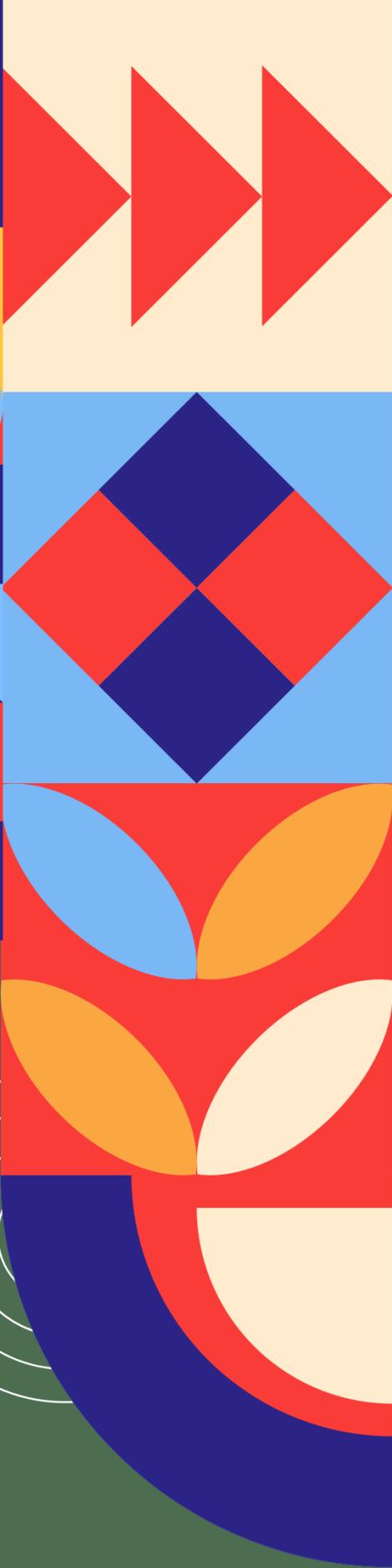
"Poxa, entendo totalmente sua frustração — deve ter sido bem desgastante tentar por tanto tempo e não conseguir resolver o seu problema."

- Traga o atendimento para seu domínio -

O que o atendente fez:

1. Reconheceu a emoção dominante (raiva/frustração) de forma explícita e imediata.
2. Validou o sentimento sem tentar corrigir o cliente.





2. Reestruturação de Framing (Enquadramento)

Framing é a forma como uma informação, situação ou escolha é apresentada. A maneira como algo é enquadrado pode influenciar profundamente a forma como as pessoas percebem, interpretam e reagem a essa informação.

Reestruturação de Framing

É a técnica de **mudar o enquadramento de uma situação** para alterar a percepção e facilitar a resolução de conflitos, a tomada de decisão ou a aceitação de mudanças.

⚠ 1. Alerta leve (“Senhor, peço po
⏸ 2. Pausa estra	“Vamos fazer um
✖ 3. Interrupção	“Infelizmente, nes

3. NUDGES COMPORTAMENTAIS

Espaços físicos organizados: Layouts que induzem comportamentos positivos. Pequenas mudanças no ambiente ou na forma de apresentar escolhas que incentivam comportamentos cooperativos.

Placas e painéis de “o que esperar”



- **Objetivo:** Reduzir frustração e agressividade por incerteza.
- **Como aplicar:** Painéis informando tempo médio de espera, etapas do processo e o que o cidadão precisa ter em mãos.
- 💡 **Princípio aplicado:** Previsibilidade reduz a percepção de injustiça.

NOSSOS INDICADORES



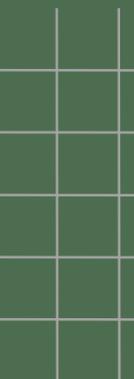
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - 78%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO - 81%



Espaços de espera com conforto psicológico

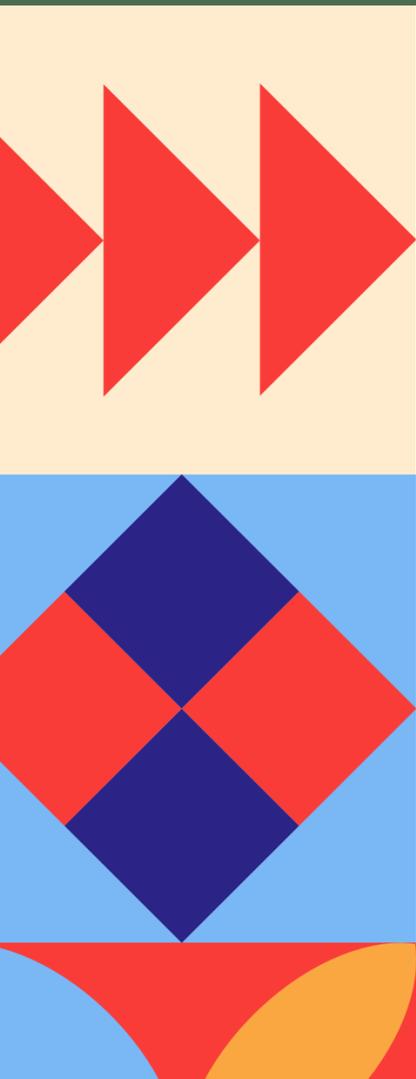
- Cadeiras confortáveis, iluminação suave, música ambiente calma.
- Mural com frases de empatia ou histórias de bons atendimentos.
- 💡 Princípio aplicado: Ambientes relaxantes reduzem o Sistema 1 reativo e favorecem o processamento racional.



Quadros de agradecimento ao comportamento colaborativo

- Mensagens do tipo: “Obrigado por respeitar os profissionais”, ou “Você ajuda quando colabora!”

💡 Princípio aplicado: Normas sociais positivas reforçam comportamentos desejados.



COLABORAÇÃO

A sua colaboração é essencial para um atendimento de qualidade. Obrigado por contribuir!

OBRIGADO

Agradecemos por sua paciência e colaboração. Juntos, fazemos um atendimento melhor!

4. TÉCNICAS DE DE-ESCALONAMENTO (DE-ESCALATION)

- Fale mais devagar e mais baixo: As pessoas tendem a imitar o tom de voz.
- Ofereça escolhas limitadas: Em vez de impor, ofereça duas opções viáveis

“Eu percebo que o senhor está bastante chateado — e é totalmente compreensível, considerando o que aconteceu. Meu papel aqui é registrar a sua manifestação da melhor forma possível. Para isso, seria importante que conseguíssemos conversar com mais calma.

Se o senhor achar que agora não é o melhor momento, posso sugerir que retorne em um horário quando estiver mais tranquilo e calmo, e assim garantimos que tudo seja feito com a devida atenção. Mas se o senhor preferir, estou aqui e pronto para te ouvir agora, desde que possamos manter um diálogo respeitoso. Como prefere seguir?”

5. Feedback com Técnica SBI

A técnica SBI (Situação – Comportamento – Impacto) é uma forma estruturada de dar feedback que evita julgamentos e foca em fatos observáveis.

Situação:

1. "Senhor(a), estou percebendo que o atendimento está se tornando um pouco tenso."
2. "Senhor(a), percebo que estamos enfrentando alguns desafios na condução deste atendimento."
3. "Senhor(a), noto que o atendimento está caminhando de forma delicada neste momento."
4. "Senhor(a), percebo que a comunicação está ficando um pouco comprometida agora."
5. "Senhor(a), gostaria de sinalizar que o andamento do atendimento está sendo impactado neste momento."

Comportamento:

"...o senhor(a) elevou o tom de voz e interrompeu várias vezes enquanto eu tentava explicar os próximos passos."

Impacto:

"Isso dificulta a continuidade do atendimento e pode atrasar a solução que o senhor(a) precisa."

6. Protocolo de Interrupção Escalonada (em 4 fases)

⚠ 1. Alerta leve (gentil)

“Senhor, peço por gentileza que possamos manter um diálogo respeitoso.”

|| 2. Pausa estratégica

“Vamos fazer uma breve pausa de 1 minuto, tudo bem? Assim o senhor pode respirar e voltamos melhor.”

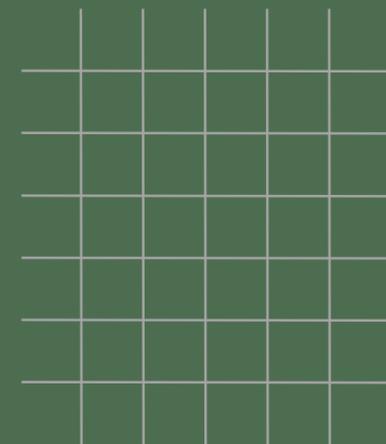
⚠ Pausa de alerta

“ Caso o senhor(a) permaneça com essa postura terei que interromper o atendimento.”

✗ 3. Interrupção justificada

“Infelizmente, neste momento, o atendimento será interrompido. Estarei disponível em outro horário para dar continuidade.”

**Ciência
comportamental na
Gestão de Conflitos
- Atendimentos
complexos**

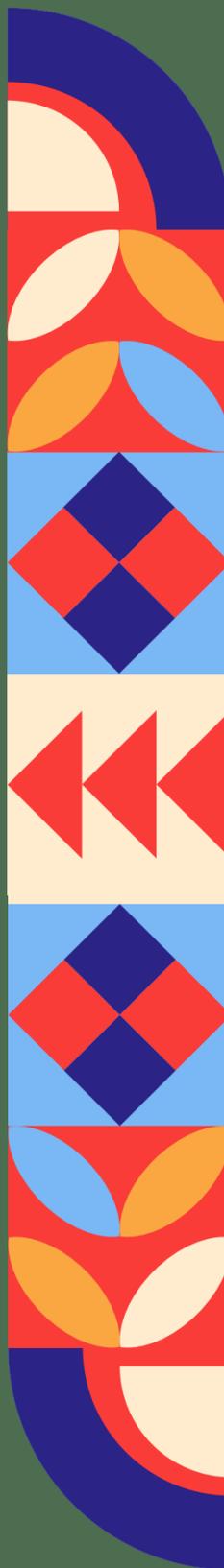


Protocolo OUV

Prezados, gostaria de registrar uma reclamação sobre o atendimento do funcionário, do atendimento presencial da unidade X. No dia 20/05/2025 fui acompanhar meu pai e esse servidor estava extremamente impaciente e desatento. Meu pai tem 68 anos, e está fragilizado emocionalmente devido ter sofrido um erro médico no hospital, além disso o meu pai possui pouco estudo.

Esse funcionário estava sem paciência pra escutar o relato do meu pai, anotava as informações incorretas em um rascunho, perguntava várias vezes a mesma coisa. Em um dado momento ele perguntou pro meu pai: "o senhor realizou a cirurgia no mesmo dia que deu entrada no hospital?".

A resposta pra essa pergunta já tinha sido falada anteriormente e no prontuário que ele estava olhando no momento, tinha as datas também. Quando o meu pai foi responder, esse funcionário cortou o meu pai de forma agressiva e impaciente dizendo "só responde o que perguntei".



Sendo que o meu pai estava respondendo exatamente o que ele perguntou. Antes disso, em vários momentos enquanto o meu pai relatava o ocorrido, ele interrompia o meu pai muito impaciente e não deixava o mesmo terminar, em seguida, ele perguntava a mesma coisa. Foi preciso eu chamar o chefe da unidade e pedi para que outra pessoa pudesse nos atender, porque estava impossível o diálogo e comunicação.

No início do atendimento fui enviar o prontuário do meu pai por e-mail e foi preciso ir até outra sala pra mandar para uma terceira pessoa, porque esse funcionário não sabia receber um e-mail. Ou seja, uma pessoa despreparada de requisitos mínimos para prestar atendimento à população, além de zero empatia, desatento, impaciente, mal educado e grosseiro.

As pessoas que procuram atendimento na unidade é porque já tiveram seus direitos desrespeitados e estão emocionalmente abaladas, e não precisam de um atendimento péssimo como o desse servidor. Solicito providências quanto a conduta desse servidor para que não aconteça com mais pessoas. Isso é desumano.

funcionária pública #funcionario#podcast#publiaca se inscrever no canal

canal Rcast

Xxxxxx

Xxxxxx

Xxxxxx

**FUNCIONARIA PUBLICA
TRATA MAU PACIENTES
NO POSTO E ACABA
PRESA**





Vídeo: após falta de atendimento, mulheres promovem quebra-quebra em hospital no DF

As duas mulheres foram flagradas em vídeo com dois pedaços grande de madeira. Nas imagens, elas acertam a porta do pronto-socorro, no HRSM

 Metrópoles / May 23



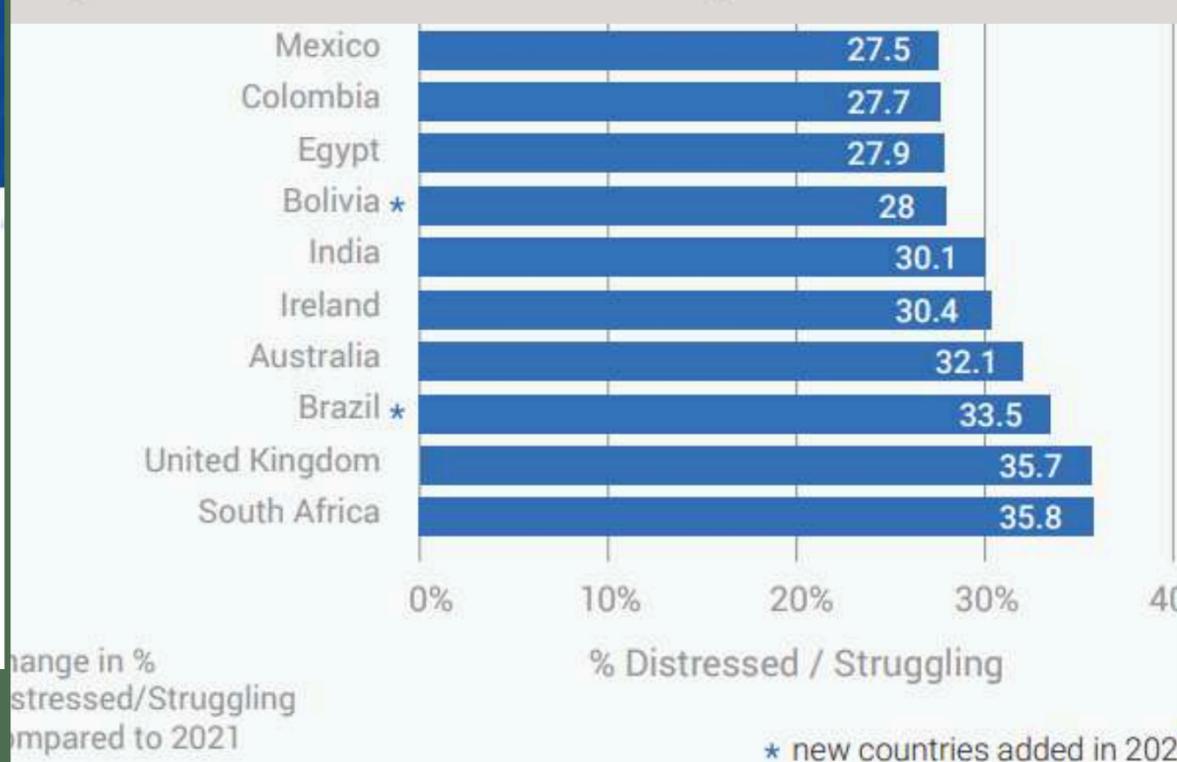
The Mental State of the World in 2022

A publication of the Mental Health Million Project

March 1, 2023

O Brasil é um dos lugares com a pior saúde mental do mundo. De uma lista de 71 países, só não estamos pior do que o Uzbequistão, o Reino Unido e a África do Sul.

Figure 1.5: Mental wellbeing across countries



Os brasileiros tiraram notas boas nas dimensões relativas à capacidade de adaptação, resiliência e motivação, mas relataram dificuldades nas dimensões de humor e como a pessoa se enxerga aos olhos dos outros



Atendimentos complexos

Refere-se a interações de atendimento que envolvem demandas mais detalhadas, situações emocionalmente carregadas, resolução de problemas não padronizados ou requisições que exigem um nível elevado de conhecimento técnico e empatia.

Colocar limites em um atendimento abusivo pode ser desafiador, mas é importante para proteger seus direitos e garantir um tratamento justo e respeitoso.



Ser assertivo: expressar seus sentimentos e opiniões de maneira clara e firme pode ajudar a colocar limites no comportamento abusivo.

É importante se comunicar de maneira educada, porém firme e direta, sem agressividade ou passividade.



Pedir ajuda: se você estiver se sentindo ameaçado ou incapaz de lidar com a situação sozinho, pode ser útil pedir ajuda a um supervisor, gerente ou outra autoridade competente. Eles podem fornecer suporte e orientação sobre como lidar com a situação.



DESACATO do
funcionário público é
crime previsto pelo
artigo 331 do Código
Penal. Art. 331 -
Desacatar funcionário
público no exercício da
função ou em razão
dela: Pena - detenção,
de seis meses a dois
anos, ou multa.



Exemplos de desacato:

Palavras ofensivas:

Insultos, xingamentos, ameaças verbais.

Gestos:

Gestos obscenos, apontar o dedo na face do funcionário, rasgar uma multa.

Ameaças:

Ameaças verbais ou físicas.

Agressão física:

Vias de fato, agressão física.

Escritos:

Difamação, injúria.

**DESACATAR SERVIDOR
PÚBLICO É CRIME**

**PARA QUE SE FAÇA VALER O SEU DIREITO, RESPEITE O
DIREITO DESTE PROFISSIONAL QUE ESTA A LHE ATENDER.
DESACATO É CRIME.**

Código penal.

*Art. 331 - Desacatar funcionário público no exercício
da função ou em razão dela.*

Pena - detenção, de seis meses a dois anos, ou multa.

Macplacas



Documentar o comportamento

abusivo: documentar o comportamento abusivo pode ser útil para apresentar evidências do problema e tomar medidas para resolvê-lo. Isso pode incluir anotar datas, horários e detalhes do incidente, bem como reunir provas, como e-mails ou mensagens

RESUMO

Procurar recursos adicionais:

Se o comportamento abusivo persistir ou se tornar grave, pode ser necessário buscar recursos adicionais, como comunicar a alta gestão ou mesmo registrar boletim de ocorrência.

A young man with dark hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie, looking directly at the camera. The background is a blurred indoor setting with light-colored walls and a window with blinds.

Dizer "não" durante um atendimento complexo exige sensibilidade, estratégia e segurança.

A ciência comportamental oferece ferramentas validadas para que esse "não" seja transmitido de forma respeitosa, sem escalonar conflitos, mantendo a dignidade do cidadão e a autoridade do atendente.

POP Atendimento Complexo

Passo 1: Acolher o usuário externo e interno.

Passo 2: Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;

Passo 3: Identificar suas necessidades e se de fato é um atendimento que compete a Ouvidoria;

Passo 4: identificar o perfil comportamental do cidadão;

Passo 5: identificar se o atendimento é complexo (cidadão insatisfeito, nervoso, descontrolado);

Passo 6: Mantenha a calma e a postura profissional;

Passo 7: Registrar a manifestação do usuário com a máxima atenção evitando erros no registro;

POP Atendimento Complexo

Passo 8: Orientar o usuário acerca da conduta apresentada por ele e impor limites ao atendimento;

Passo 9: Solicitar o apoio da área de segurança;

Passo 10: Finalizar o atendimento caso o cidadão apresente alguma conduta inadequada.

Passo 11: Comunicar a chefia sobre o atendimento complexo, passando o maior número de informações possíveis avaliando os riscos do atendimento e solicitar apoio caso haja um novo atendimento.

Passo 12: Formalizar processo SEI o atendimento complexo, explicando como ocorreu o atendimento, a demanda do cidadão, o comportamento apresentado pelo manifestante e as ações adotadas pela ouvidoria, utilizado o tipo de processo sigiloso, gestão administrativa: comunicação interna.

Passo 13: Registrar boletim de ocorrência, caso haja qualquer tipo de ameaça a integridade física ou moral do ouvidor ou da equipe.

Passo 14: Mapear todos os casos de atendimento complexo contendo a relação dos nomes, assunto tratado na ouvidoria e conduta apresentada.

Obrigado!

Instrutores:

Cleiton Oki e Mohara Melo
Contatos: 2108-3309 e 3306

