Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia

GDF

OUVIDORIA 360º
Atendimento

Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF

Antônio Augusto

Cleiton Oki

Rede SIGO

Tornando cidadãos Fãs!

“qualquer um pode atender, enquanto poucos podem fazer isso de uma forma humanizada e surpreendente”.

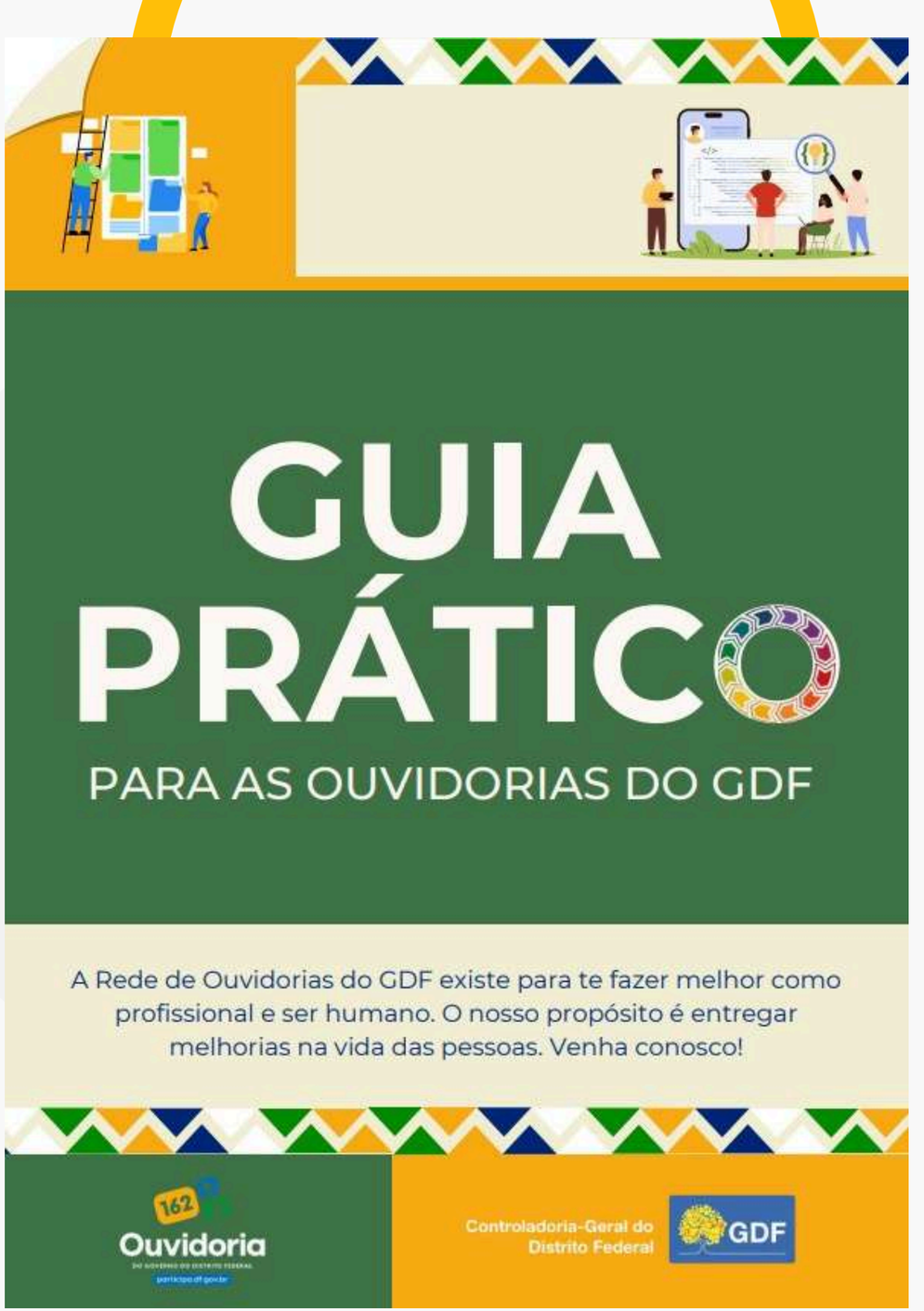
25 anos Ouvidoria 162

01 CRITÉRIOS MÍNIMOS PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA.

02 ATENDIMENTO

03 REGISTRO PARTICIPA-DF

04 CONCLUSÃO



ATENDIMENTO

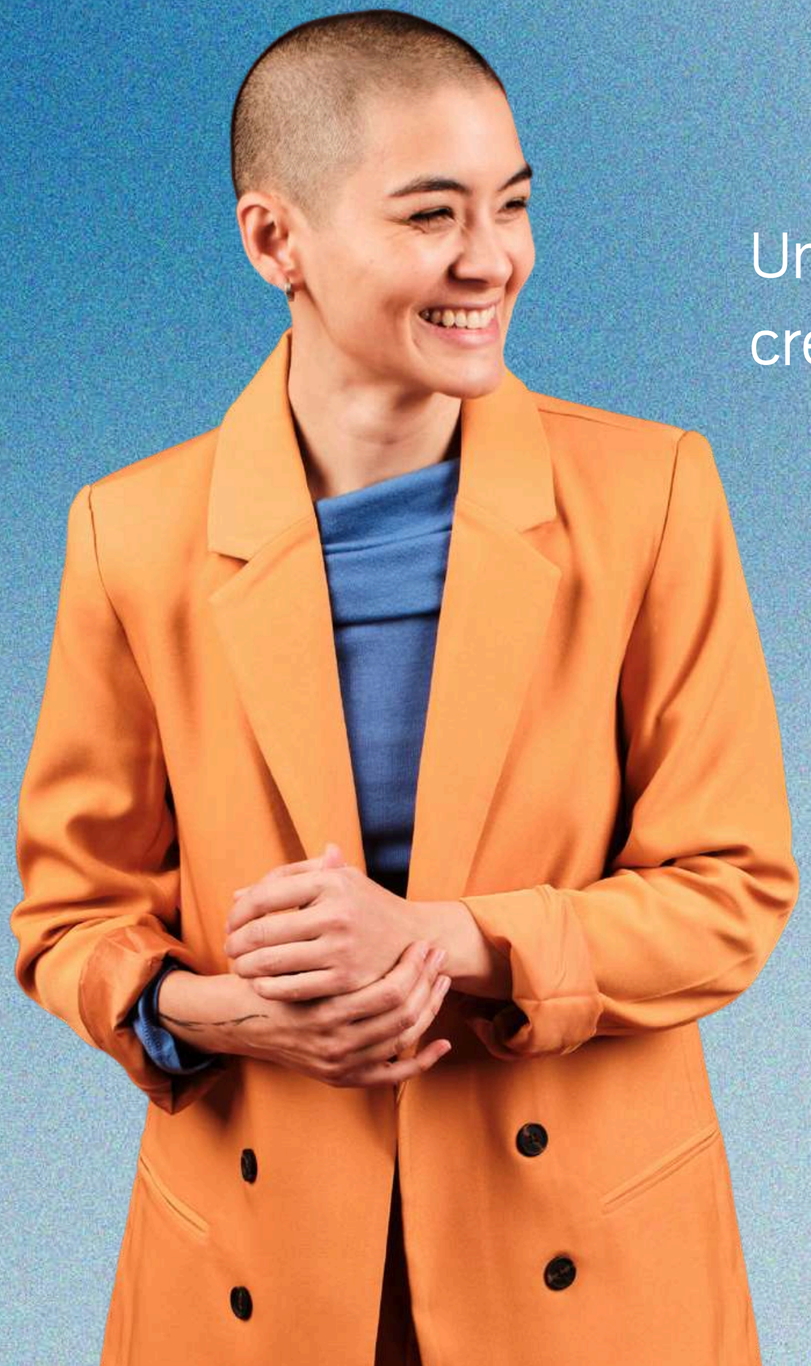
de excelência em ouvidoria é um serviço prestado que busca ouvir, acolher e entender as demandas dos usuários de um determinado serviço, com o objetivo de buscar a satisfação dos cidadãos e solucionar, sempre que possível, seus problemas de forma eficiente.

Atendimento de excelência

EM OUVIDORIA

CRITÉRIOS MÍNIMOS PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA.

25 anos Ouvidoria 162



1. Postura Profissional

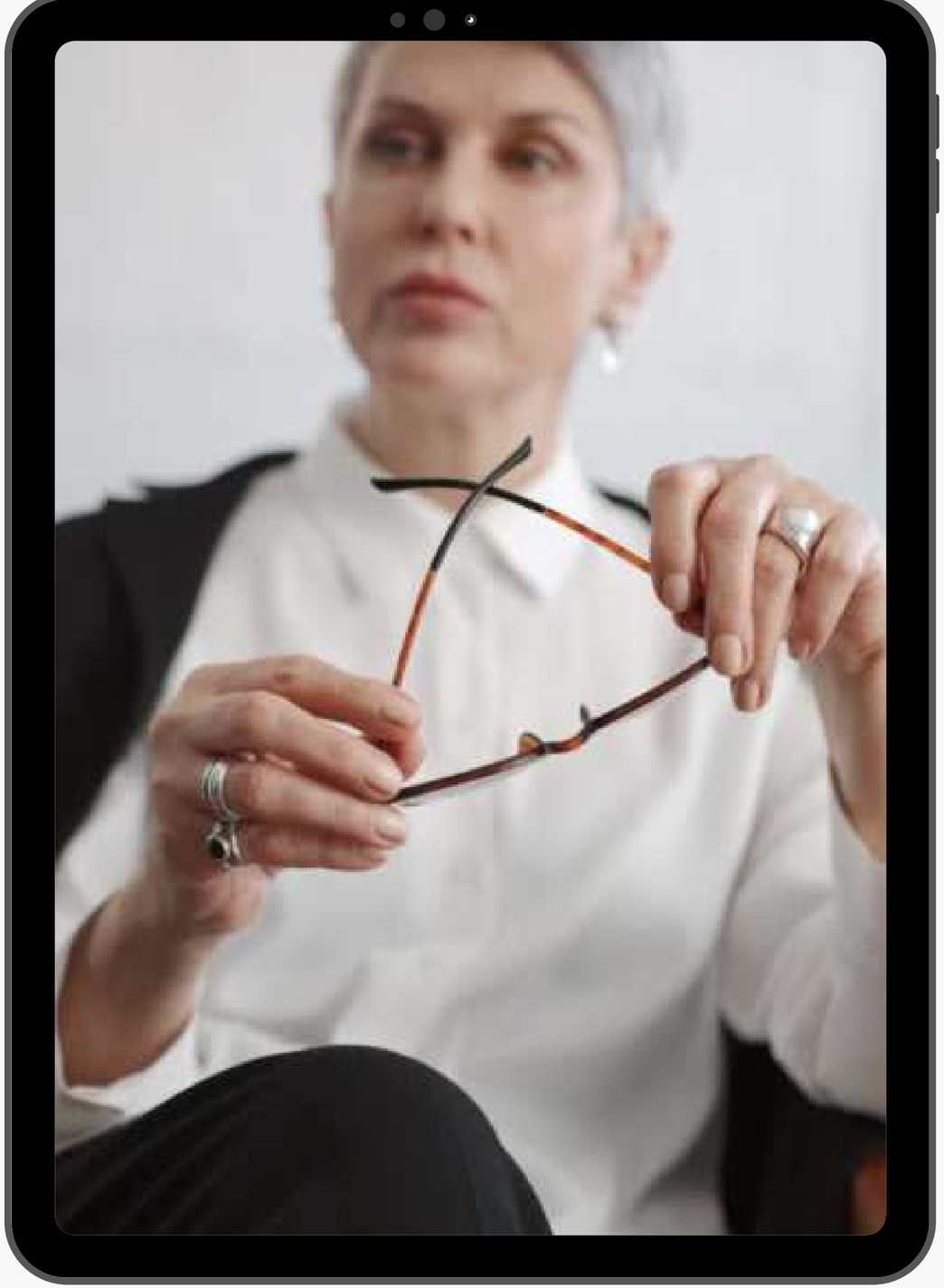
Um atendimento profissional é essencial para garantir credibilidade e confiança. Para isso:

- **Apresente-se claramente:** Diga seu nome, o nome da empresa/órgão e pergunte como pode ajudar.
- **Demonstre empatia:** Adote um tom amigável e respeitoso, fazendo o cliente se sentir acolhido.
- **Evite gírias e expressões inadequadas:** Linguagem informal pode prejudicar a imagem profissional.
- **Mantenha a calma em qualquer situação:** Mesmo diante de um cliente/cidadão irritado, demonstre serenidade e controle emocional.

Clareza e Objetividade

A COMUNICAÇÃO DEVE SER EFICAZ PARA EVITAR DÚVIDAS OU RETRABALHO:

- FALE PAUSADAMENTE E ARTICULE BEM AS PALAVRAS: ISSO FACILITA A COMPREENSÃO, ESPECIALMENTE EM LIGAÇÕES COM RUÍDO OU PARA CIDADÃOS COM DIFICULDADES AUDITIVAS.
- EVITE TERMOS TÉCNICOS OU JARGÕES COMPLEXOS: SE PRECISAR USÁ-LOS, EXPLIQUE DE FORMA SIMPLES.
- CONFIRME SE A PESSOA COMPREENDEU A INFORMAÇÃO: FAÇA PERGUNTAS COMO "FICOU CLARO PARA O SENHOR(A)?" OU "POSSO ESCLARECER MAIS ALGUMA DÚVIDA?".



ESCUTA ATIVA

A escuta ativa envolve atenção plena ao que o cidadão diz, sem distrações:

1.Não interrompa o cliente/cidadão enquanto ele fala: Espere que ele termine para responder.

2.Demonstre interesse com respostas afirmativas: Use expressões como "Entendo", "Certo, senhor(a)", "Perfeito, vou verificar isso para você".

3.Tome nota dos pontos principais: Isso evita que o cliente tenha que repetir informações e melhora a fluidez da conversa.

CORDIALIDADE E PACIÊNCIA

1.

MANTENHA UM TOM DE VOZ CALMO E ACOLHEDOR

Mesmo se o cliente/cidadão estiver irritado, evite responder no mesmo tom.

2.

SEJA EDUCADO DO INÍCIO AO FIM:

Use sempre "por favor", "senhor/senhora", "obrigado(a)".

3.

LIDE COM RECLAMAÇÕES COM EMPATIA

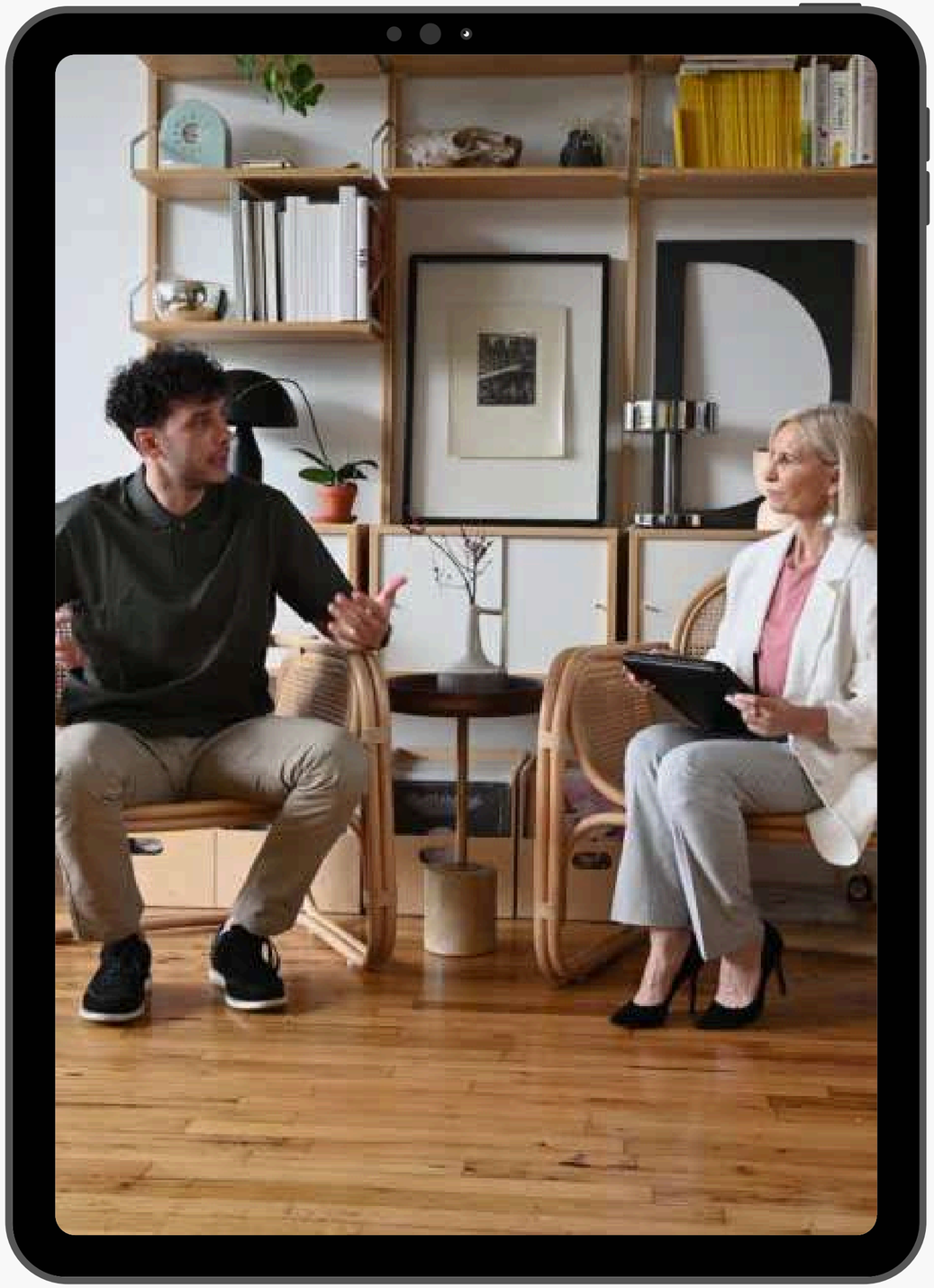
Demonstre que compreende a frustração do cliente e busque solucionar o problema com eficiência.

ENCERRAMENTO ADEQUADO

CONFIRME SE TODAS AS DÚVIDAS FORAM SANADAS

AGRADEÇA DE FORMA PERSONALIZADA

REFORCE OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO



ATENDIMENTOS COMPLEXOS

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

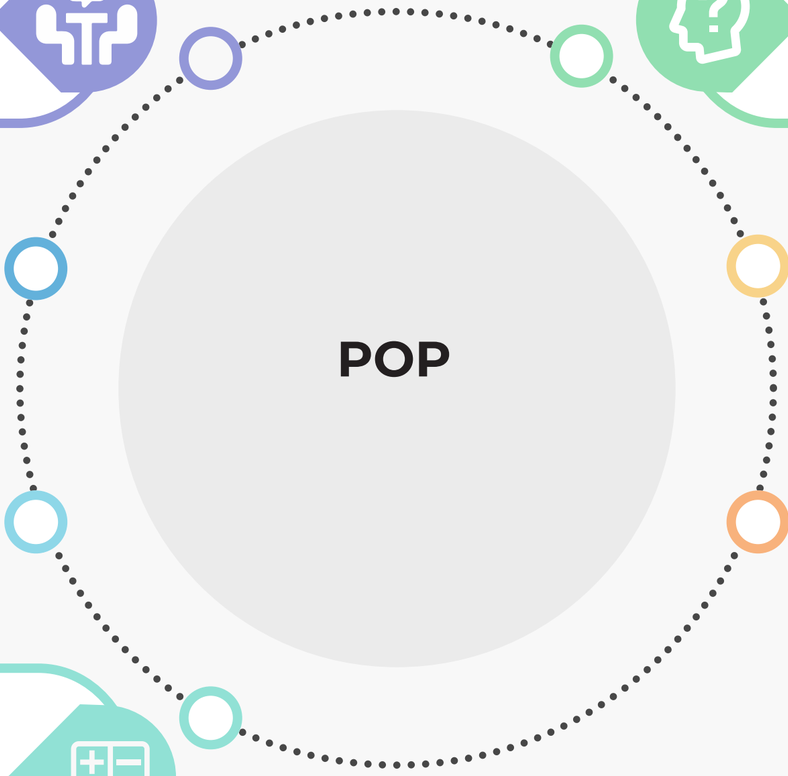
POP ATENDIMENTO COMPLEXO

Acolher o usuário externo e interno.

Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;

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

identificar o perfil comportamental do cidadão;



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

Mantenha a calma e a postura profissional;

Registar a manifestação do usuário com a máxima atenção evitando erros no registro;

POP ATENDIMENTO COMPLEXO

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

Solicitar o apoio da área de segurança;

Finalizar o atendimento caso o cidadão apresente alguma conduta inadequada.

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.

POP

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

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

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

CANAIS DE ATENDIMENTO OFICIAIS

ParticipaDF

Internet

Comodidade e agilidade

Central 162

162

OUVIDORIA

www.ouv.df.gov.br

Presencial

Tratamento prático e personalizado

Contato mais acolhedor

25 anos Ouvidoria

Centrais de atendimento do GDF funcionam 24 horas por dia

CENTRAL 162

A CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO CIDADÃO DO DF REÚNE OS CANAIS 154 (DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO), 151 (INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR), 160 (SECRETARIA DE SAÚDE), **162 (OUVIDORIA)**, ALÉM DA CENTRAL 156. TODOS ESSES SÃO COORDENADOS E GERENCIADOS PELA SECRETARIA DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL (SEEC-DF).

ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é uma das formas mais impactantes de interação entre a ouvidoria e o cidadão, pois permite uma comunicação mais humanizada e imediata. Em um mundo cada vez mais digital, o atendimento cara a cara continua sendo um diferencial competitivo, especialmente na Ouvidoria

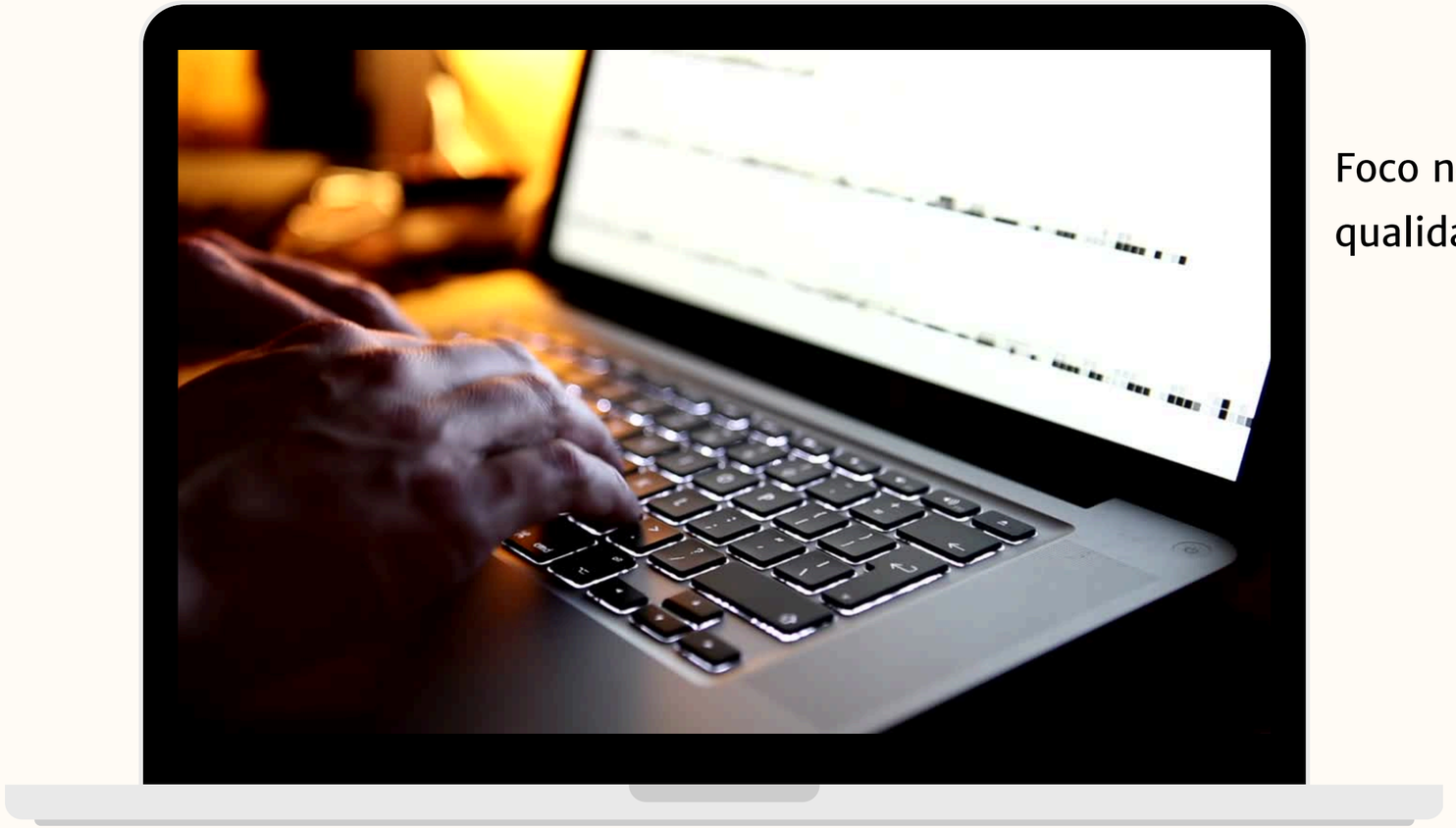
REGISTRO

RESPOSTA

25 anos Ouvidoria

Atendimento Presencial

O quê - objeto da demanda; **Quando** - data exata em que ocorreu o fato; **Onde** - local com referências onde ocorreu o fato; **Nome** - das pessoas envolvidas, de preferência com o número da matrícula (quando se tratar de servidor público); Horário - ou período do fato.



Registro

Foco no levantamento de dados e qualidade do registro!

Rede SIGO 25 anos Ouvidoria 162

Registro

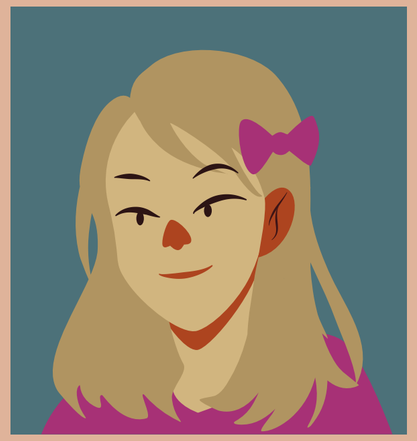
- Registrar a manifestação no CPF do cidadão;
- Caso esteja fazendo uma reclamação ou denúncia, poderá fazer de foma anônima, mas lembre-se de orientar o cidadão que se não se identificar, não poderá acompanhar o desfecho do pedido;
- Repassar cópia de registro ou o número de protocolo para manifestações feitas de forma anônima;
- Cadastrar o cidadão na plataforma e, quando o cidadão não tiver um email, auxiliá-lo na criação de um.

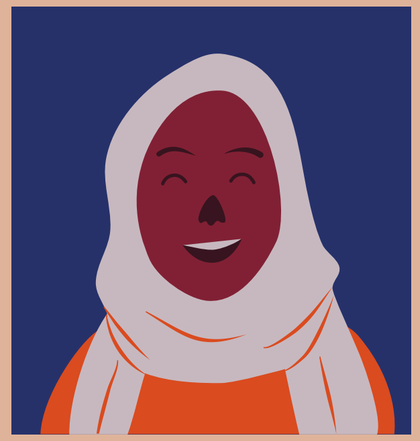
- Nunca usar o seu próprio e-mail no cadastro do cidadão.
- Nunca registrar a manifestação no CPF do servidor da ouvidoria, em nome do cidadão.
- Nunca Fazer o registro contendo dados pessoais (principalmente nos casos de denúncias)

ParticipaDF

participa.df.gov.br

Portal Cidadão

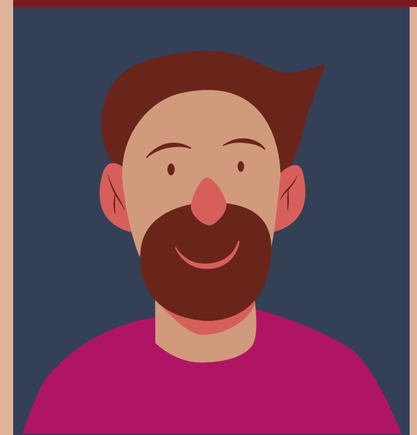




MÓDULO - OUVIDORIA EM AÇÃO

Ouvidoria 360° - Dia 2
Tratamento de Manifestações

Instrutores: Roberson / Williana



Questão Motivadora

Quais os conhecimentos necessários para o tratamento das manifestações?

A Boa Leitura

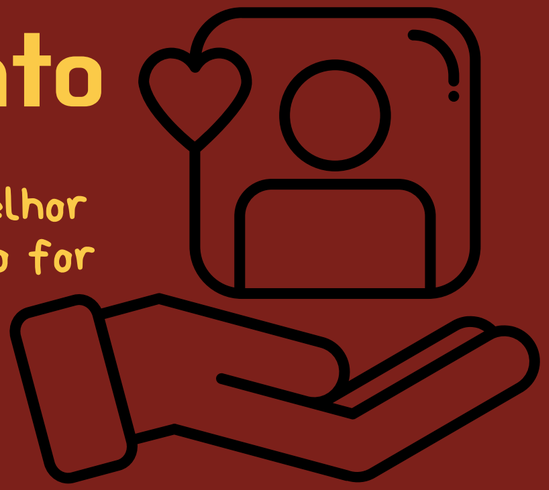
1 - Compreensão;
2 - Concentração;
3 - Interpretação;
4 - Vocabulário;
5 - Curiosidade;
6 - Reflexão

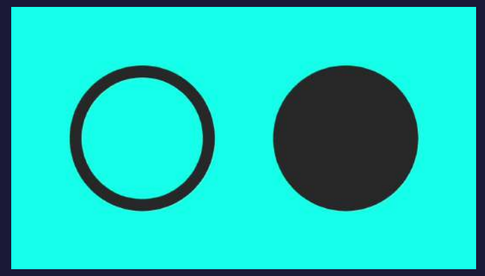
Análise

Além de compreender o contexto da manifestação individualizada, lembre de considerar todo o contexto no qual aquela e eventuais outros registros podem estar inseridos.

Pré Atendimento

Usado para buscar entender melhor a manifestação se a análise não for suficiente.





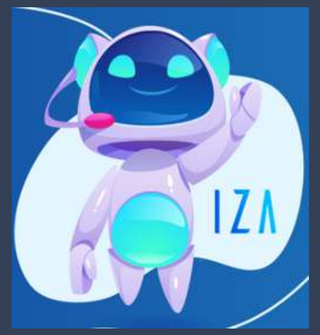
Conduta Ética

1 - Respeite à diversidade;
2 - Cumpra os compromissos firmados;
3 - Defenda e elogie sua equipe;
4 - Agradeça os parceiros;
5 - Se puder, colabore em projetos transversais do órgão;
6 - Diga “vou analisar e estudar”, quando não tiver conhecimento sobre um assunto.

1 - Comentar com colegas e familiares sobre os casos registrados em manifestações;
2 - Oferecer ajuda para facilitar respostas de Ouvidoria para ganhar algo em troca;
3 - Expor erros ou comportamentos de colegas em público ou perante autoridades;
4 - Pedir para conhecidos registrarem elogios ao seu trabalho para benefício próprio.

Os Caminhos da Manifestação

Denúncia: Segue para a análise da OGDF



SUCOR / CGDF
Casos previstos na Portaria nº XXX (Avocação)

Ouvidorias Seccionais
Para análise e tratamento no órgão onde ocorreu o fato.

Polícia
Quando considerada a urgência, segue como queixa crime.

Demais tipologias: Seguem para análise na ouvidoria do órgão responsável pelo mérito.

Exceção: Manifestações de cunho genérico seguem para o CQ.

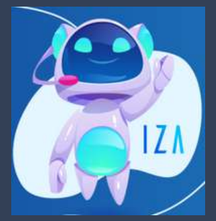
Os Caminhos da Manifestação nas seccionais

Denúncia + Demais tipologias

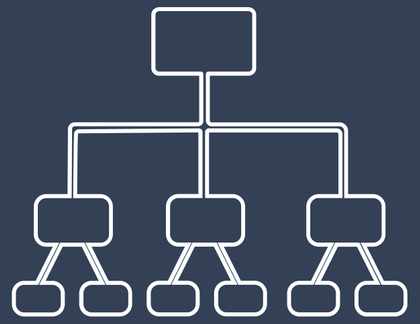
Análise e recepção da manifestação para tratamento por meio de resposta preliminar ao cidadão.

Análise e devolução à OGDF para correção de fluxo ou reclassificação de tipologia ou assunto. (Sem resposta preliminar)

Os Caminhos da Manifestação nas seccionais - denúncias



Seccional 1



Unidades internas - seccional 1

As denúncias serão tratadas na UCI ou no gabinete do gestor máximo da pasta.

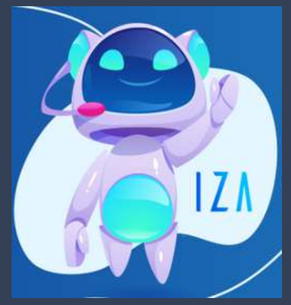
O tratamento nesta etapa consiste em admitir e apurar a denúncia ou arquivá-la.

A decisão será a base da resposta definitiva. O resultado da apuração será a complementação da resposta

Seccional 1

Pesquisa de Satisfação

Os Caminhos da Manifestação nas seccionais - Demais tipologias



Seccional 1

ParticipaDF

Unidades internas - seccional 1

ParticipaDF

PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

Pesquisa de Satisfação

PROCESSO DE ATENDIMENTO - MANIFESTAÇÕES LGPD (13.709/2018)

Cidadão (titular do dado)

Canais de Atendimento
- 162
- Internet
- Presencial

Denúncia; Reclamação; Elogio; Sugestão; Solicitação; Informação.

ParticipaDF

Denúncia?
- NÃO
- SIM

Ouvidoria Seccional competente

Encarregado Setorial de Proteção de Dados (Produção de resposta)

Ouvidoria Seccional competente (inserção de resposta final ao cidadão)

ParticipaDF

Relatórios

Pesquisa de satisfação

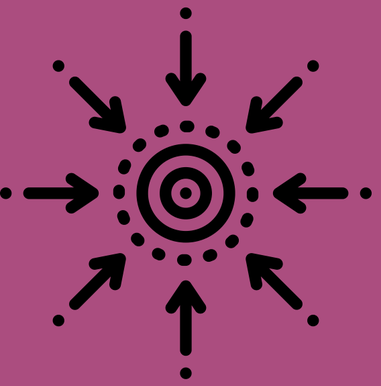
Ouvidoria Geral do Distrito Federal (Análise prévia e encaminhamento)

O tratamento é da CGDF ?
- SIM
- NÃO

Encarregado Setorial de Proteção de Dados CGDF, Unidade de correição ou polícia (Produção de Resposta)

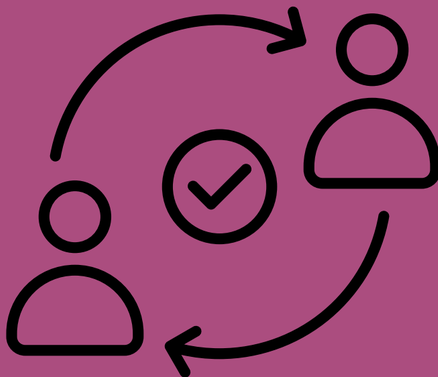
Os Caminhos da Manifestação Demandas LGPD nº 13.709/2018

PONTOS FOCAIS NAS UNIDADES TÉCNICAS



Importância: Difusão do trabalho;
Reconhecimento e colaboração mútua;
Oportunidade na melhoria de serviços.

Vantagens: Agilidade e qualidade nas respostas; Desmistificação da imagem negativa da Ouvidoria .



Resposta: Momentos e Elementos

Responder de forma eficiente (tempestividade + suficiência) ao cidadão é essencial para garantir a transparência e a credibilidade das instituições.

Resposta Preliminar

Concedida até o 10º dia contado da abertura do registro, deve demonstrar a admissibilidade do caso para análise e os primeiros encaminhamentos. Evite textos padronizados.

Qualidade da Resposta

- **Abrangência: resposta completa, não faltando informações para a tomada de decisão do cidadão;**
- **Clareza: informação apresentada de forma clara e de fácil entendimento, com base na linguagem simples;**
- **Aplicabilidade: informação prestada atende à necessidade, sendo aplicável no contexto do questionamento do cidadão;**
- **Exatidão: a informação indispensável é apresentada na resposta, evitando elementos desnecessários;**
- **Adequação à gramática normativa: resposta livre de distorção ou erros gramaticais.**

Qualidade da Resposta - linguagem simples

Frases Curtas e Diretas: Utilize frases curtas e claras, evitando construções complexas;

Vocabulário Acessível: Prefira palavras comuns e evite jargões jurídicos;

Estrutura Lógica: Organize o texto de forma lógica, com títulos e subtítulos claros;

Elementos Visuais: Use gráficos, tabelas e ilustrações para facilitar a compreensão;

Defina a Persona: Entenda quem é o público-alvo e adapte a linguagem e o tom de voz;

Revisão e Simplificação: Revise o texto para eliminar redundâncias e simplificar termos técnicos;

Direito Visual: Utilize elementos visuais para explicar conceitos complexos.

Exemplo

Declaração de Residência: "Você pode entregar uma declaração de residência escrita à mão" em vez de "É preciso entregar uma manifestação escrita a próprio punho declarando seu endereço de residência domiciliar"

Qualidade da Resposta - Sigilos

- Lei de Acesso à Informação:
  - Informações que possam comprometer a segurança nacional.
  - Dados que possam prejudicar investigações policiais ou processos judiciais.
  - Informações pessoais que envolvem a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas

Qualidade da Resposta - Sigilos

- Lei de Proteção de Dados Pessoais (nº 13.709/2018):
  - Dados pessoais sensíveis, como informações sobre saúde, orientação sexual, e convicções religiosas.
  - Dados que possam identificar diretamente ou indiretamente uma pessoa.
  - Informações que, se divulgadas, possam causar danos ao titular dos dados.

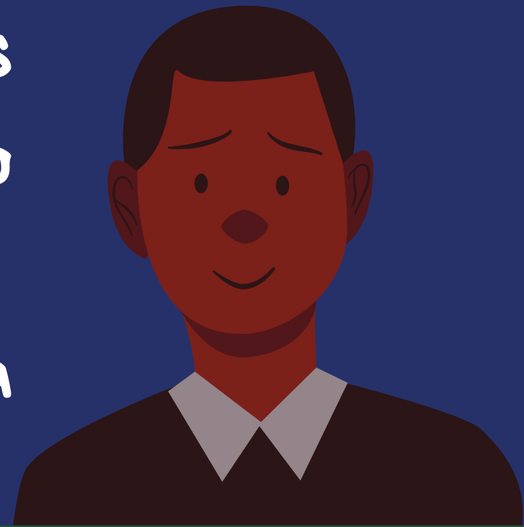
Resposta Definitiva

Concedida até o 20º dia contado da abertura do registro, deve demonstrar a resolutividade do mérito com uso de linguagem simples, de forma completa e adequada ao manifestante.

Resposta Complementar

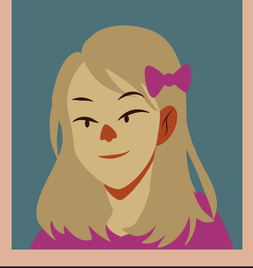
Concedida quando for necessário complementar a resposta definitiva com dados e informações importantes para o perfeito entendimento das providências adotadas pelo órgão no tratamento do mérito.

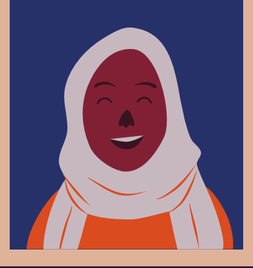
(atualmente não é possível anexação nessa etapa)



Pós Atendimento

A comunicação com o cidadão explicando como ocorreu o tratamento da manifestação e o significado da resposta a ser inserida no Sistema de Ouvidoria demonstra atenção e respeito. Pode significar o estabelecimento de uma relação de confiança e gerar ótimos resultados.





Pesquisa de satisfação (Feita pelo cidadão)

Importante ferramenta de gestão que pode demonstrar se as estratégias de trabalho do órgão estão satisfatórias ou não.

Mas para quê servem esses indicadores e por quê devem ser apontados nos relatórios?

POR AQUI

Apontar se estamos no caminho certo: o órgão, as pessoas e os processos estão sendo geridos de forma a alcançar os objetivos planejados?

Indicar os pontos fortes!

Mostrar as melhorias necessárias!

Fundamentar o feedback para a equipe!

Auxiliar na tomada de decisões: como os números dos indicadores de desempenho identificam os pontos de melhoria e os pontos fortes, eles são bases confiáveis para as decisões da gestão. Assim, os gestores podem definir planos de ação de forma mais assertiva.

Pesquisa de satisfação (Feita pelo cidadão)

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

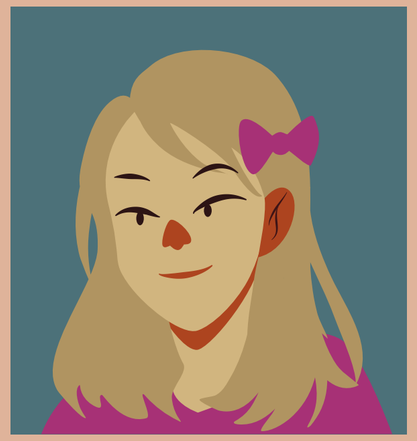
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

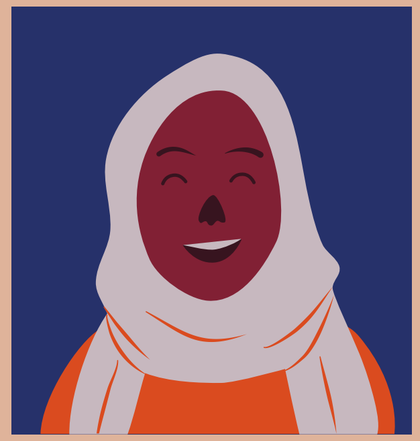
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA





Contatos

Roberson: 2108-3311

roberson.olivieri@cg.df.gov.br

Williana: 2108-3311

williana.oliveira@cg.df.gov.br

Valeu!

Curso

OUVIDORIA 360°
ATUAÇÃO ESTRÁTEGICA

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração

GDF
É tempo de ação.

TURMA: 01/2025

QUEM SOMOS ?

Aline Carneiro

Coordenadora de Inovação
e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Mohara Melo

Diretoria de Inteligência
em Ouvidoria - DIOUV

CONTEÚDO

- GOVERNANÇA DE SERVIÇOS
- COMO DESENVOLVER A GOVERNANÇA?
- FERRAMENTAS DE GOVERNANÇA NA OUVIDORIA
- ANÁLISE DE DADOS E CENÁRIO
- PLANO DE AÇÃO
- RELATÓRIOS
- PROGRAMAS
- PROJETOS
- MANUAL DO PADRÃO DOS SITES DAS OUVIDORIAS
- CONSULTAS

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

A governança de serviços refere-se ao conjunto de processos e estruturas que uma organização utiliza para garantir a entrega eficiente e eficaz de serviços, com foco na satisfação dos usuários.

A ouvidoria atua na comunicação entre os cidadãos e a administração pública, coletando feedback e percepções reais das pessoas sobre os serviços prestados.

Com essas informações, a ouvidoria ajuda a identificar áreas que precisam de melhorias e a implementar mudanças que atendam melhor às necessidades dos usuários.

O QUE É?

POR QUE ELA É NECESSÁRIA?

QUAL O PAPEL DAS OUVIDORIAS NA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS?

GOVERNANÇA

"E SE TRADUZ EM UM CONJUNTO DE MECANISMOS DE LIDERANÇA, ESTRATÉGIA E CONTROLE POSTOS EM PRÁTICA PARA AVALIAR, DIRECIONAR E MONITORAR A GESTÃO"

QUANDO FALAMOS EM GOVERNANÇA DE SERVIÇOS, FALAMOS EM AVALIAÇÃO E DIRECIONAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PARA ATENDER MELHOR A POPULAÇÃO.

SERVIÇOS

Todo relacionamento com o cidadão gira em torno do serviço e por isso, a experiência como um todo (atendimento, tempo de espera e instalações) influenciam na percepção da qualidade do serviço.

O SERVIÇO É A BASE FUNDAMENTAL DO RELACIONAMENTO DO CIDADÃO COM O ESTADO

A COCRIAÇÃO DO SERVIÇO É FEITA POR ARRANJOS OU REGRAS GERADAS PELOS ATORES

A QUALIDADE (PERCEBIDA) É DETERMINADA PELO BENEFICIÁRIO

TODOS OS ATORES INFLUENCIAM NO DESEMPENHO DO SERVIÇO

O SERVIÇO É "COCRIADO" POR MÚLTIPLOS ATORES, INCLUINDO OS BENEFICIÁRIOS

MELHORIA NO SERVIÇO É FUNDAMENTAL PARA GARANTIR QUE AS ORGANIZAÇÕES ATENDAM ÀS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS

COMO DESENVOLVER A GOVERNANÇA DE SERVIÇOS???

FERRAMENTAS DE OUVIDORIA:

ANÁLISE DE DADOS E CENÁRIO

Análise de dados é o processo de coletar, extrair e modelar dados com o objetivo de descobrir informações úteis, tirar conclusões, para apoiar na tomada de decisões.

PLANO DE AÇÃO

Um plano de ação é um documento estratégico que detalha as etapas necessárias para alcançar objetivos específicos dentro de uma organização. Ele inclui metas, prazos, responsáveis e recursos necessários para a execução das ações planejadas

RELATÓRIOS

Relatórios gerenciais são documentos que compilam dados e informações relevantes sobre o desempenho de uma organização. Eles são utilizados para monitorar, analisar e tomar decisões estratégicas.

PROGRAMAS

Um programa é um conjunto de ações ou projetos organizados para alcançar um objetivo específico.

PROJETOS

Um projeto é um esforço temporário e único, com início e fim definidos, destinado a criar um produto, serviço ou resultado específico.

ANÁLISE DE DADOS E CENÁRIO

Na governança de serviços, a análise de dados é uma ferramenta poderosa que auxilia de várias maneiras:

- Tomada de Decisões Informadas: A análise de dados fornece insights valiosos que ajudam os gestores a tomar decisões mais assertivas e baseadas em evidências
- Identificação de Problemas: Permite identificar gargalos e áreas que precisam de melhorias, facilitando a implementação de soluções eficazes
- Otimização de Recursos: Ajuda a alocar recursos de forma mais eficiente, garantindo que sejam utilizados onde são mais necessários
- Previsão de Tendências: A análise preditiva pode antecipar demandas futuras e preparar a organização para responder de maneira proativa
- Transparência e Responsabilidade: Melhora a transparência das operações e promove a responsabilidade, pois as decisões são baseadas em dados concretos

EXTRAÇÃO DE DADOS

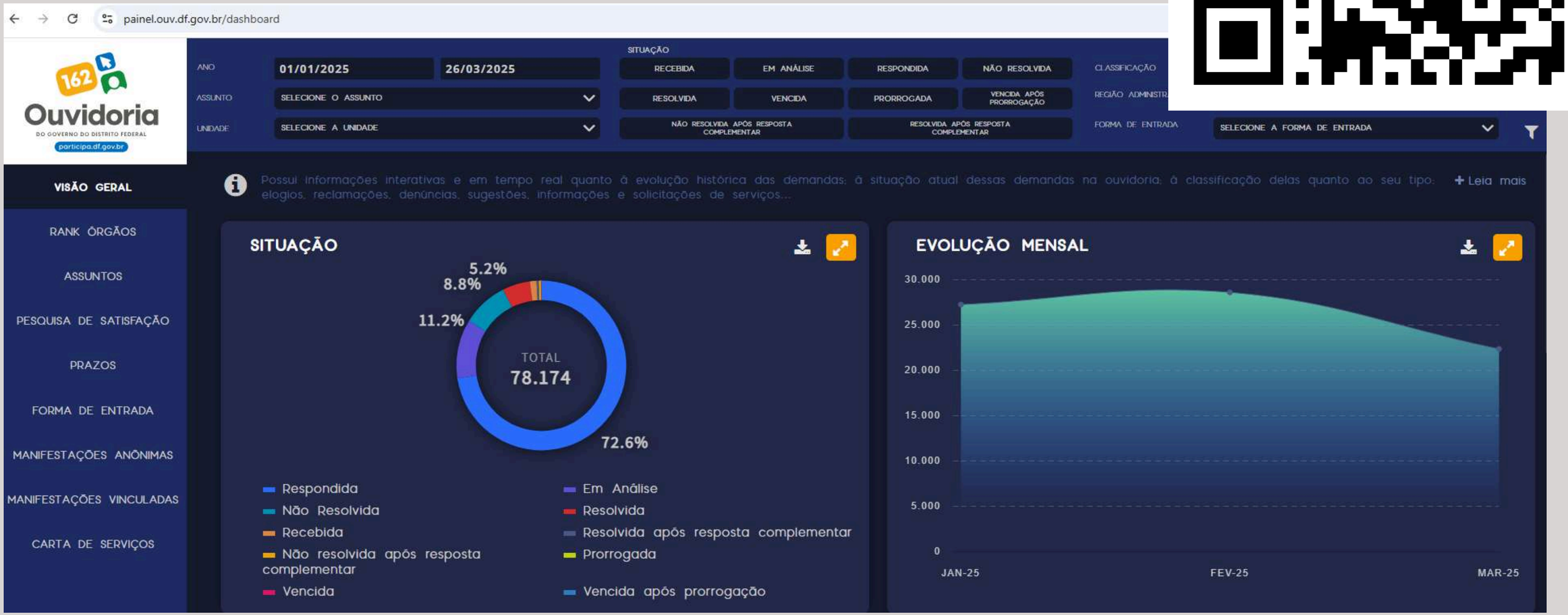
Duas das principais ferramentas para obter as informações de ouvidoria

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

Vamos conhecer?

Abra o painel de ouvidoria

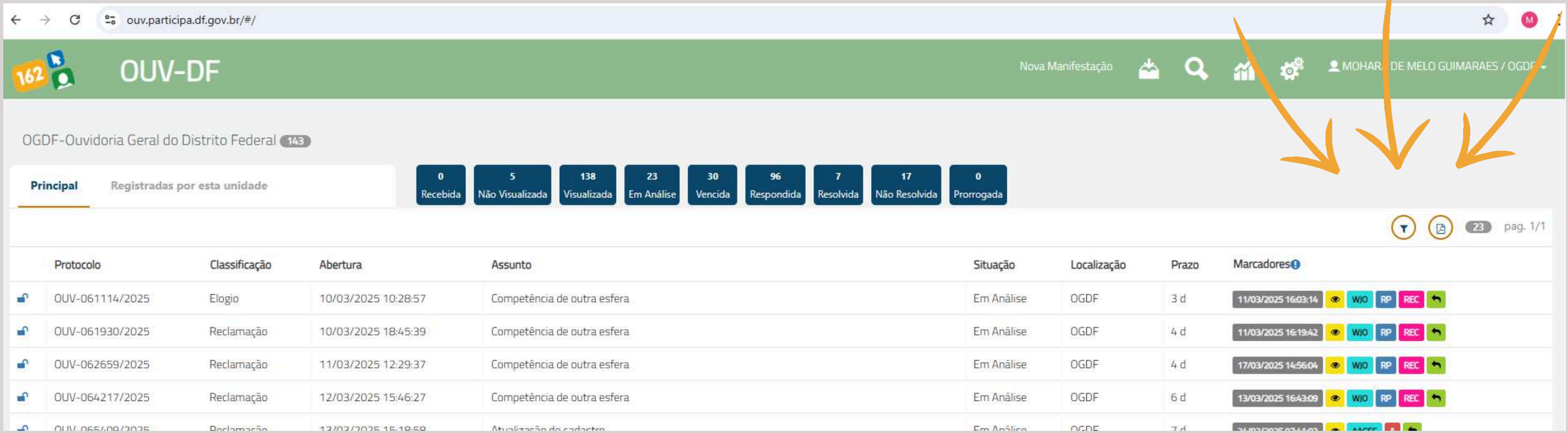
www.painel.ouv.df.gov.br



Vamos conhecer?

Abra o PARTICIPA-DF

https://ouv.participa.df.gov.br



PLANO DE AÇÃO

Na governança de serviços, um plano de ação ajuda de várias maneiras:

- Estrutura e Direção: Fornece uma estrutura clara e um caminho definido para a implementação de melhorias e mudanças nos serviços, garantindo que todos saibam o que precisa ser feito e quando

- Responsabilidade: Define claramente quem é responsável por cada ação, aumentando a responsabilidade e a transparência dentro da organização

- Monitoramento e Avaliação: Permite o acompanhamento contínuo do progresso das ações, facilitando a identificação de problemas e ajustes necessários para garantir que os objetivos sejam alcançados

- Alinhamento Estratégico: Garante que todas as ações estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da organização, promovendo uma abordagem integrada e coerente para a melhoria dos serviços

PLANO DE AÇÃO

É um documento que organiza as ações e atividades a partir de um diagnóstico da situação atual, comparando onde estamos e onde queremos chegar.

Nosso plano de ação é bianual (2024 - 2025).

Devemos fazer revisões com frequência e republicar.

Instrução Normativa no 01, de 05 de maio de 2017 - Art.2o

Elaborar o Plano de Ação, que deverá ser concluído ate novembro do ano anterior àquele de execução.

Tribunal de Contas do Distrito Federal:

"Plano de ação deve conter diagnosticos à partir das informações e estratégias para melhoria dos serviços"

PUBLICAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIOS

Na governança de serviços, os relatórios gerenciais desempenham um papel crucial:

- Visibilidade: Fornecem uma visão clara e detalhada do desempenho dos serviços, permitindo que os gestores identifiquem áreas que precisam de melhorias
- Responsabilidade: Ajudam a garantir que todos os envolvidos na prestação de serviços sejam responsáveis por suas ações, promovendo a transparência e a accountability
- Tomada de Decisão: Oferecem dados e insights que são essenciais para a tomada de decisões informadas, ajudando a alinhar as ações com os objetivos estratégicos da organização
- Monitoramento Contínuo: Permitem o acompanhamento contínuo do progresso e dos resultados, facilitando a identificação de problemas e a implementação de soluções rápidas
- Planejamento e Controle: Auxiliam no planejamento e controle das atividades, garantindo que os recursos sejam utilizados de forma eficiente e que os objetivos sejam alcançados

RELATÓRIOS

Documento, expõe os resultados das atividades, com os pontos principais, de forma resumida.

RELATÓRIO ANUAL - Lei Federal

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
Art.14 e 15
Publicação até 31/01 de cada ano

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 - Art.2º

Publicação no último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre

ELEMENTOS MÍNIMOS DOS RELATÓRIO

- O número de manifestações recebidas no período
- As principais reclamações, denúncias e solicitações
- A análise dos assuntos mais recorrentes
- A avaliação técnica do ouvidor
- O diagnóstico do cumprimento dos prazos e compromissos
- As medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento do serviço prestado(projetos – andamento)
- Fale sobre os pedidos de acesso à informação recebidos
- Ações – Extraprojetos – participação em grupos de trabalhos, comitês, etc
- Visão geral (dados do período) – Texto evidenciando os principais fatos e ocorrências do período, incluindo:

ELEMENTOS MÍNIMOS DOS RELATÓRIO

- Conte tudo que ocorreu no trimestre, destacando as ações relevantes.
- A linguagem dos relatórios deve ser SIMPLES!
- Use frases curtas, gráficos e imagens e palavras de fácil entendimento.
- O conteúdo precisa comunicar os resultados de forma objetiva e acessível, permitindo uma fácil e rápida compreensão dos pontos mais importantes.
- É por meio dos relatórios que prestamos contas das nossas atividades tanto para órgão que trabalhamos, quanto para a sociedade.

PUBLICAÇÃO DOS RELATÓRIOS

PROGRAMAS

Formação Continuada

Programa de capacitação permanente dos servidores que atuam nas ouvidorias , com certificação

Melhores Práticas

Iniciativa da Ouvidoria-Geral para reconhecer e premiar as boas práticas na gestão e prestação dos serviços de ouvidoria da rede.

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria que se desloca até o cidadão / sociedade para receber suas demandas e informar sobre serviços.

Ouvindo os Ouvidores

São encontros com ações de sensibilização interna.

- Café com Ouvidoria
- Bate-papo com a Ouvidoria

PROGRAMA

Formação Continuada

Módulo: OUVIDORIA EM AÇÃO – Destinados à novos ouvidores, substitutos e novos integrantes de equipe, com os seguintes cursos:

- Ouvidoria 360° – 20h
- Ouvidoria 360°Aplicada – 20h

Módulo: INOVAÇÃO E RESULTADOS – Destinados a todos os ouvidores e equipes de ouvidoria, com os seguintes cursos:

- Ouvidoria estratégica – 20h
- Da legislação ao atendimento em Ouvidoria – 20h

PROGRAMA

10° EDIÇÃO DO CONCURSO DE MELHORES PRÁTICAS

Qualquer ouvidor pode se inscrever, desde que atenda os critérios estipulados pelo edital do concurso.

Melhores Práticas

PROGRAMA

Ouvidoria Itinerante

Como o próprio nome já diz, é a ouvidoria que transita, que se desloca.

Encontramos aqui uma oportunidade para ouvirmos a sociedade no local em que se encontram!

Como fazer?
-Processo SEI;
-TAP - Termo de Abertura de Projeto (modelo xxxx);
-Relatório;

Acesse nosso guia de como estruturar uma Ouvidoria Itinerante e saiba como montar seu relatório.

PROGRAMA

Ouvindo os Ouvidores

São encontros com ações de sensibilização interna para:

- Aproximar e criar vínculos;
- Humanizar o trabalho;
- Aprender a ouvir;
- Aprender a falar;
- Valorizar e empoderar os ouvidores e equipe;
- Melhorar a relação interpessoal e
- Identificar as competências individuais para elaborar as organizacionais.

PROJETOS

Faz parte do Programa Ouvindo os Ouvidores o Projeto:

CAFÉ COM OUVIDORIA

Faça uma visita ou convide outra ouvidoria integrante da rede SIGO-DF para:

- Troca de boas práticas;
- Assuntos em comum;
- Quais os projetos em andamento;

DEPOIS DE REALIZADO, ENVIE PARA OGDF:

-Processo SEI;

-Relatório;

Vejam as dicas e o relatório modelo a ser enviado para a OGDF:

https://ouvidoria.df.gov.br/programas-e-projetos/

PROJETOS

Faz parte do Programa Ouvindo os Ouvidores o Projeto:

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

— Você pode convidar servidores de dentro da sua instituição para apresentar o trabalho da sua ouvidoria ou

— Pode ser convidado a falar da sua ouvidoria em evento promovido pela seu órgão.

Em qualquer uma das opções, temos orientações para você e um modelo de relatório para seguir.

COMO FAZER?

-Processo SEI;

-TAP - Termo de Abertura de Projeto (modelo xxxx);

-Relatório;

Vejam as dicas e o relatório modelo a ser enviado para a OGDF:

https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Bate-papo-com-ouvidoria-2.pdf

MANUAL DO PADRÃO DOS SITES DAS OUVIDORIAS (PARTICIPA DF)

Menu Ouvidoria

- A Ouvidoria da(o) (nome do órgão)
- Perfil do ouvidor
- Tipos de manifestação
- Painel de Ouvidoria
- Canais de atendimento
- Requisitos e documentos
- Passo a passo
- Perguntas frequentes
- Plano de Ação Anual
- Relatório de Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

CONSULTAS

SITE DA OGDF

ABA - ESPAÇO DA OUVIDORIA

Nossas redes e contato

www.ouvidoria.df.gov.br

ouvidoriageral@cg.df.gov.br

@cgdfoficial

@cgdfoficial

@cgdfoficial

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

GDF

Anexo do Palácio do Buriti - 12° andar - Ouvidoria-Geral do DF

2108-3313

"A MENTE QUE SE ABRE A UMA NOVA IDEIA JAMAIS VOLTARÁ AO SEU TAMANHO ORIGINAL."

ALBERT EINSTEIN

OBRIGADA

Faça parte da nossa história!

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

Ouvidoria 360

DENÚNCIAS

Cleiton Oki
Marina Carvalho

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia

GDF

Turma 01/2025

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Instrutores:
Cleiton Oki
Marina Carvalho

Segurança Orgânica da Informação

É o conjunto de medidas preventivas destinadas a coibir ameaças e garantir o sigilo das informações.

NOÇÕES DE SEGURANÇA ORGÂNICA DA INFORMAÇÃO

TODO AQUELE QUE, POR QUALQUER MOTIVO, FOR RESPONSÁVEL PELO MANUSEIO DE INFORMAÇÕES SIGILOSAS DEVE SER CONSIDERADO GESTOR DA INFORMAÇÃO SENDO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DO SIGILO.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DOS GESTORES DA INFORMAÇÃO

GERENCIAR O CUMPRIMENTO DA COMPARTIMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO; IDENTIFICAR OS DESVIOS PRATICADOS E ADOTAR AS MEDIDAS PREVENTIVAS E CORRETIVAS APROPRIADAS;

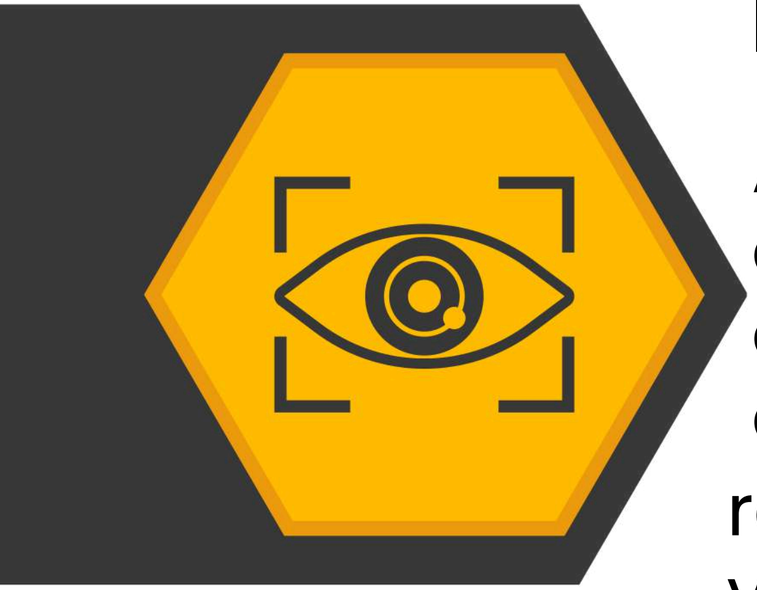
PROTEGER, EM NÍVEL FÍSICO E LÓGICO, OS ATIVOS DE INFORMAÇÃO RELACIONADOS COM SUA ÁREA DE ATUAÇÃO.

Dicas de Segurança Orgânica da Informação

Durante o trabalho presencial, busque evitar deixar em sua mesa de trabalho, documentos sigilosos ou sensíveis em meios físicos. Guarde-os em local apropriado (chaveado);

Não deposite na cesta de lixo rascunhos e cópias de documentos que contenham informações sigilosas ou sensíveis. Use o triturador para inutilizar estes documentos;

Dicas de Segurança Orgânica da Informação



As informações das quais você tem acesso em razão do cargo ou função que desempenha não devem ser objeto de conversas em reuniões sociais, bares, restaurantes. Tenha sempre em mente que você é responsável pelo seu sigilo;

Informações sobre documentos sigilosos (teor e andamento) somente deverão ser fornecidas a quem tiver legitimidade e possuir “necessidade de conhecer”.

Em caso de dúvida, consulte as unidades de assessoria jurídica ou a própria Ouvidoria-Geral para maiores informações.

Dicas de Segurança Orgânica da Informação

Não compartilhe senhas de acesso à rede ou sistemas corporativos e lembre-se de alterá-las periodicamente;

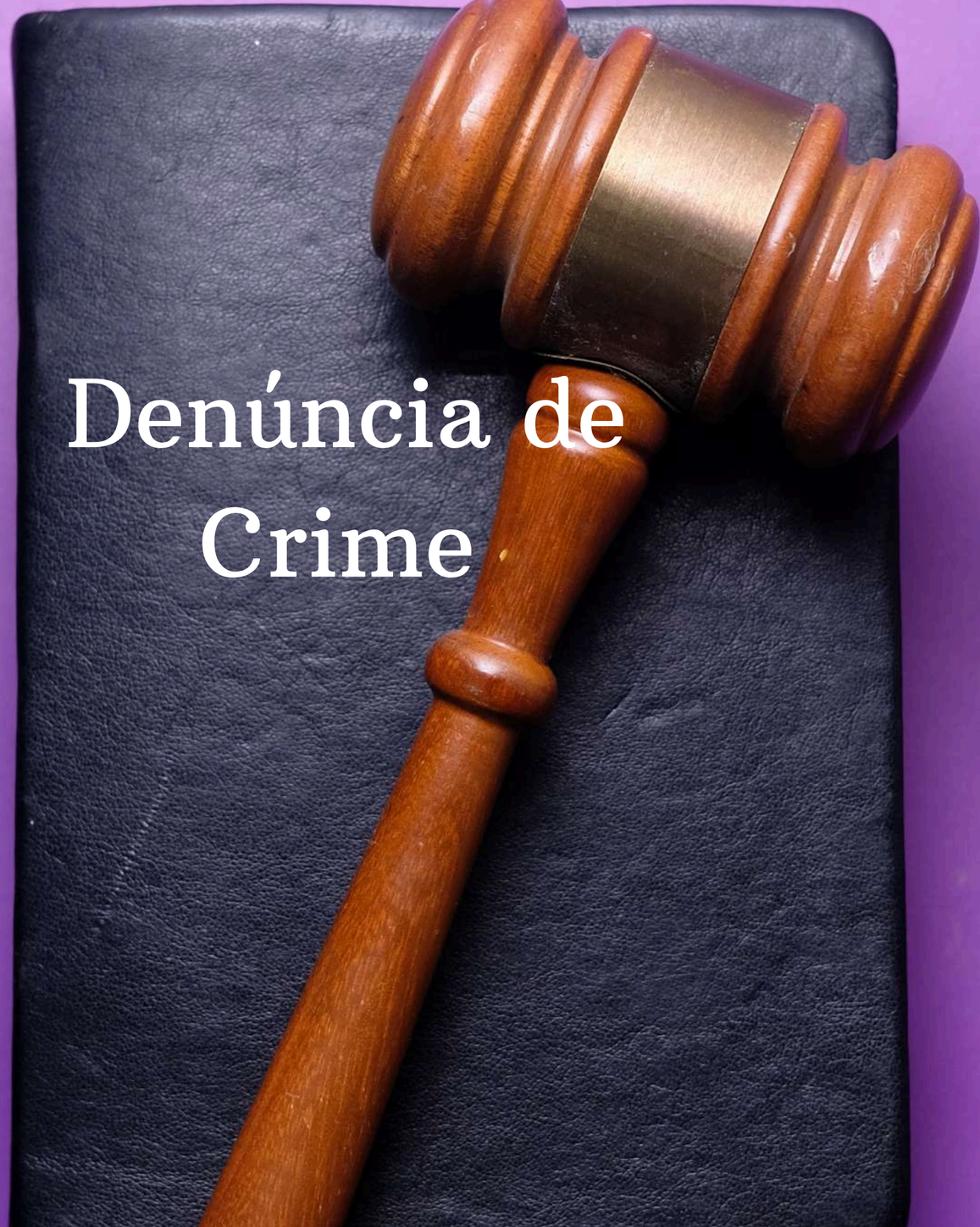
Lembre-se sempre de que o conhecimento de informações sigilosas depende da função desempenhada e não do seu grau hierárquico ou posição;

DENÚNCIAS ANÁLISE E TRATAMENTO

DENUNCIA QUE ESTÃO VENDENDO UMA ÁREA RURAL, ONDE FOI ANUNCIADO EM REDE SOCIAL FACEBOOK (FEIRA DO ROLO E ALUGUEL ITAPOÃ E PARANOÁ) SEGUE O ANUNCIO: VENDO LOTE DE 220 METROS QUADRADOS PRÓXIMO A FAZENDA VELHA NA REGIÃO DO SOBRADINHO DOS MELOS ,NO VALOR DE 30 MIL ,TERRENO 100% PLANO, PRÓXIMO A CIDADE DO PARANOÁ, HÁ 1KM E MEIO DA RODOVIA DF-250 KM 12, ACEITO CARRO NO VALOR DE MERCADO. O MESMO RELATA QUE O PARCELAMENTO É IRREGULAR, SEGUE OS DADOS DO CIDADÃO QUE ESTA VENDENDO OS LOTES: NOME: FULANO.....

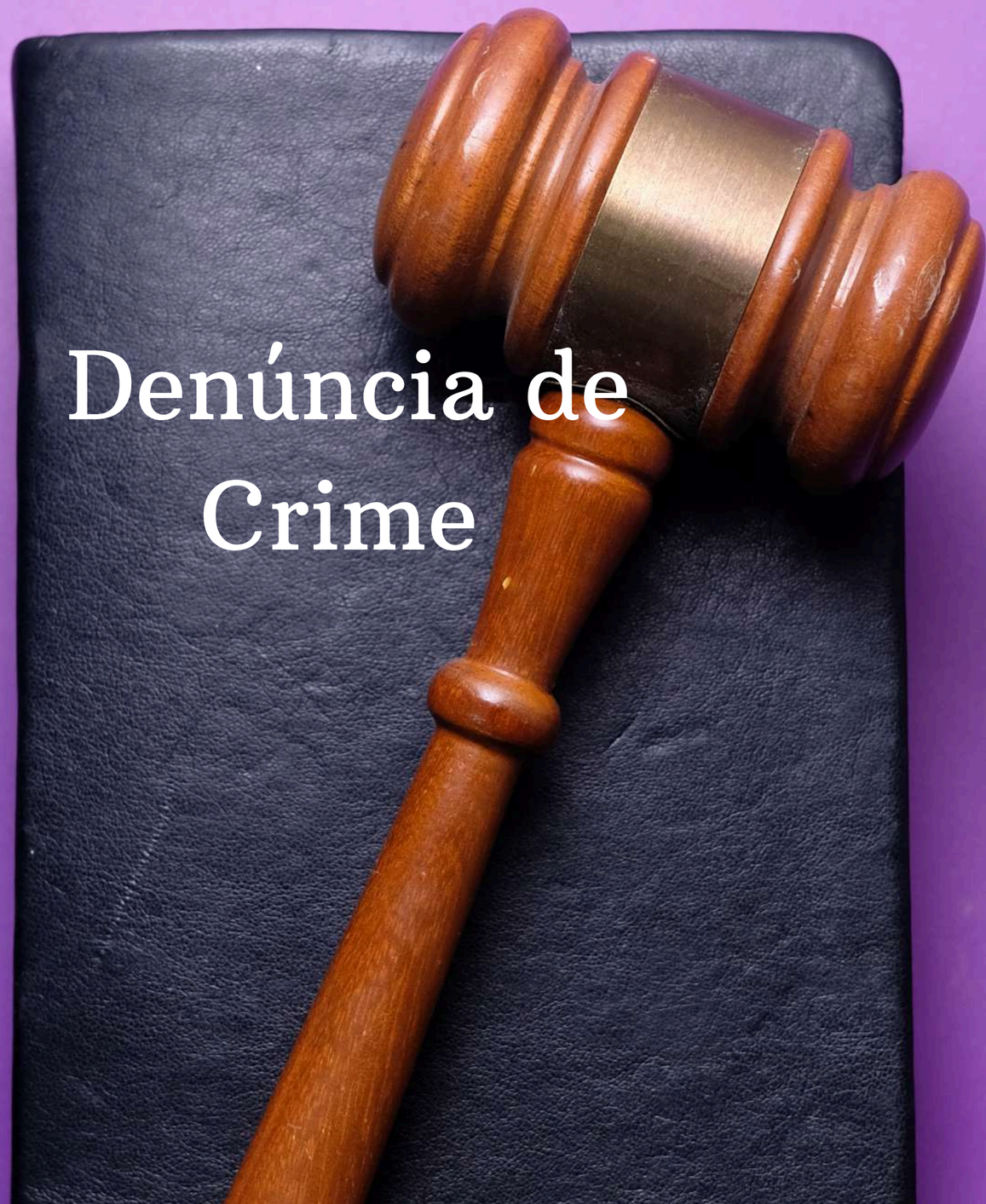
É UMA DENÚNCIA DE OUVIDORIA?

Denúncia de Crime



Noticia criminis pode ser conceituado como a comunicação espontânea ou provocada de um fato criminoso à autoridade policial para que a mesma dê início à persecução penal, verifique se de fato o crime ocorreu e quem o cometeu.

Denúncia de Crime



VEJA O QUE DIZ O ARTIGO 5º, PARÁGRAFO TERCEIRO DO CÓDIGO DE PROCESSO PENAL SOBRE O ASSUNTO:

ARTIGO 5º
(...)
§ 3º QUALQUER PESSOA DO POVO QUE TIVER CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DE INFRAÇÃO PENAL EM QUE CAIBA AÇÃO PÚBLICA PODERÁ, VERBALMENTE OU POR ESCRITO, COMUNICÁ-LA À AUTORIDADE POLICIAL, E ESTA, VERIFICADA A PROCEDÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, MANDARÁ INSTAURAR INQUÉRITO.

Denúncia de Ouvidoria

Conceito

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais.

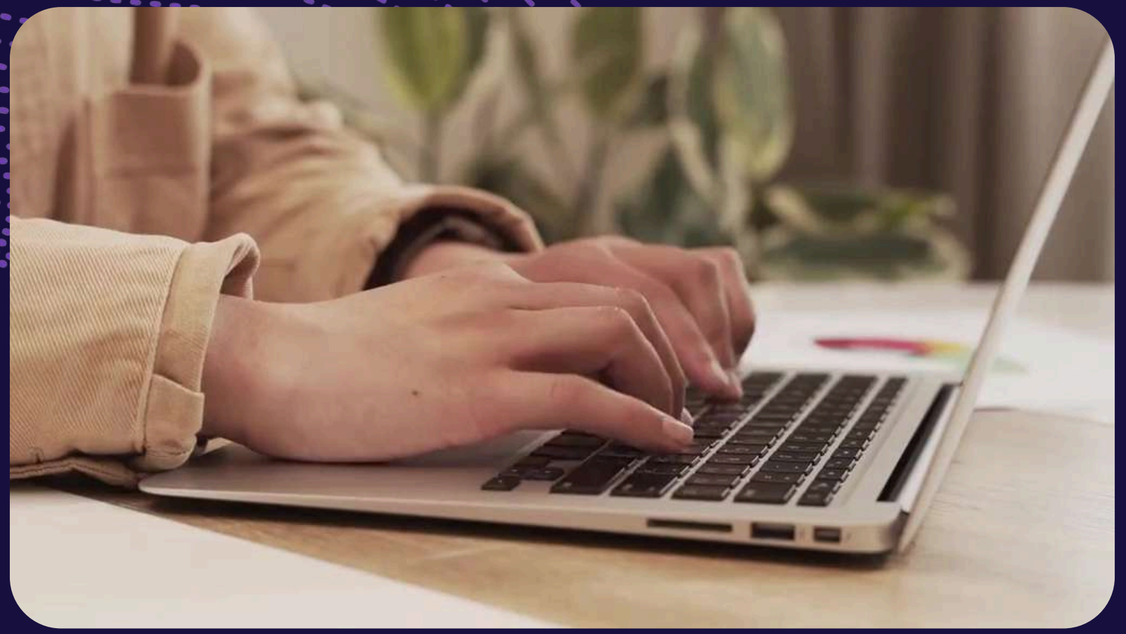
Denúncias (Art. 3º Inc. II – Decreto nº 36.462/2015)

Comunicação de irregularidades cometidas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos ou funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham a ferir a ética e a legislação. Abrangência da norma: PODER EXECUTIVO DISTRITAL.

O que caracteriza a denúncia

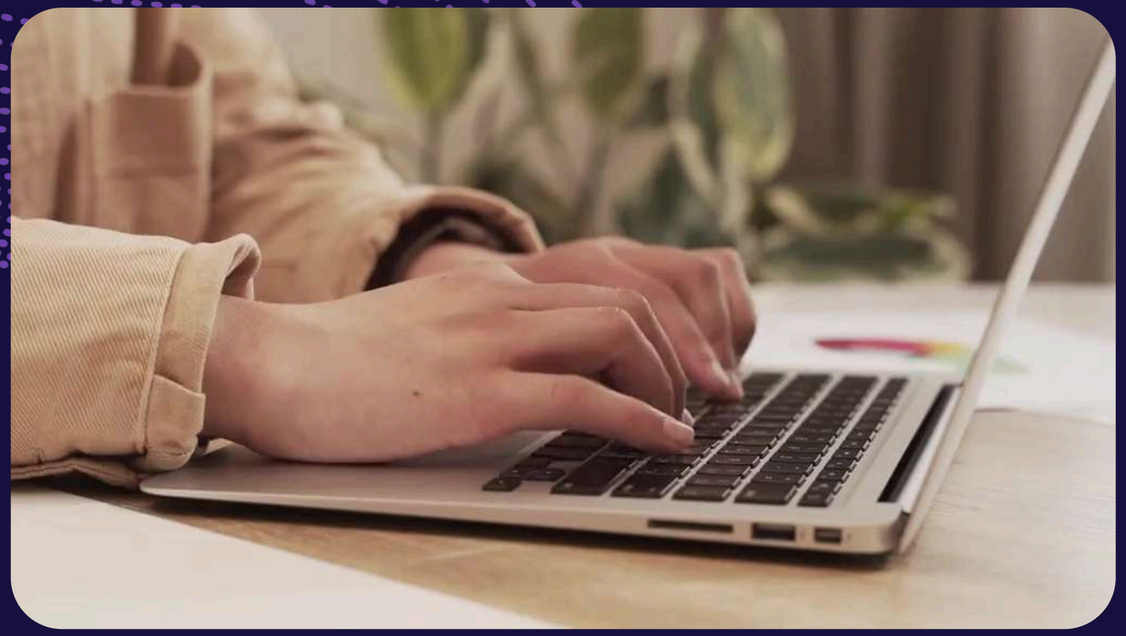
A denúncia deverá ser fundamentada, contendo a narrativa dos fatos em linguagem clara e objetiva, a individualização do agente público ou pessoa jurídica envolvida, acompanhada de indícios concernentes à irregularidade ou à ilegalidade imputada.

CONCEITOS IMPORTANTES AO CONTEXTO DAS DENÚNCIAS



- AUTORIA: É A IMPUTAÇÃO RELATIVA AO AGENTE RESPONSÁVEL POR UMA CONDUTA TIPICAMENTE LESIVA.

- O PARTÍCIPE: NÃO REALIZA A CONDUTA TÍPICA, NÃO PRATICA O EXATO NÚCLEO DO ILÍCITO, MAS CONTRIBUI DE ALGUMA FORMA PARA O FATO ACONTECER, CONSCIENTE DA ILEGALIDADE E DOS OBJETIVOS DELITUOSOS.



- MATERIALIDADE: A MATERIALIDADE DO ILÍCITO É SEMPRE UM FATO QUE OCASIONA UM DANO, O QUE GERA RESPONSABILIDADES E SANÇÕES EM RAZÃO DAS PERTURBAÇÕES CAUSADAS AO PARTICULAR, À SOCIEDADE, À ADMINISTRAÇÃO OU ÀS PESSOAS JURÍDICAS PRIVADAS.

EX.: DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA: USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL.

- VEROSSIMILHANÇA:

ATRIBUTO DAQUILO QUE INTUITIVAMENTE PARECE VERDADEIRO, ISTO É, O QUE É ATRIBUÍDO A UMA REALIDADE PORTADORA DE UMA APARÊNCIA OU DE UMA PROBABILIDADE DE VERDADE.

ANONIMATO
SIGILO
DIFERENÇA

DECRETO 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015 - ART. 23, INCISOS DE I A IV

O registro das denúncias poderá ser realizado em cada unidade seccional e também na Ouvidoria-Geral, **devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante** sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011

PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO DE DENUNCIAS

PRAZOS PARA TRAMITAÇÃO E RESPOSTA DAS DENUNCIAS

DECRETO 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015 ART. 25, § 1º

O órgão responsável pela demanda terá o prazo de 20 dias, a contar do registro da manifestação, para informar a resposta final ao manifestante

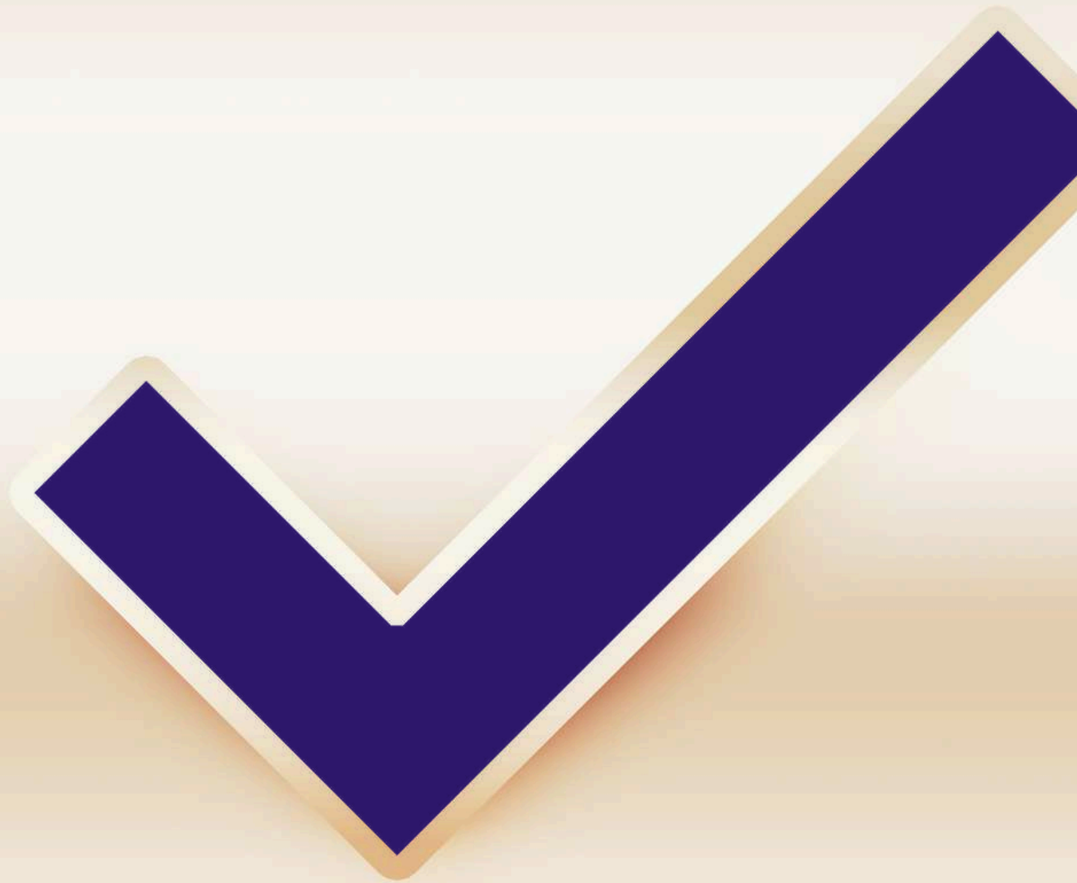
20

DECRETO 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015
ART. 25, § 1º

A prorrogação do prazo de resposta somente será permitida para as manifestações do tipo denúncia uma única vez, desde que precedidas de pedidos à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

O PRAZO DE PRORROGAÇÃO É DE 20 DIAS

ANÁLISE PRÉVIA E QUALIFICAÇÃO DO RELATO



ART. 23 DO DECRETO Nº 36.462/2015 E ART. 18 DA INSTRUCAO NORMATIVA Nº 01/2017

Caberá à Ouvidoria-Geral promover a avaliação, a classificação e o encaminhamento às unidades seccionais ou aos setores externos à rede de ouvidorias, a depender da análise promovida.

- A análise consiste na identificação de elementos/indícios mínimos de autoria e materialidade da irregularidade/ilícito cometido, além da existência de verossimilhança das alegações.

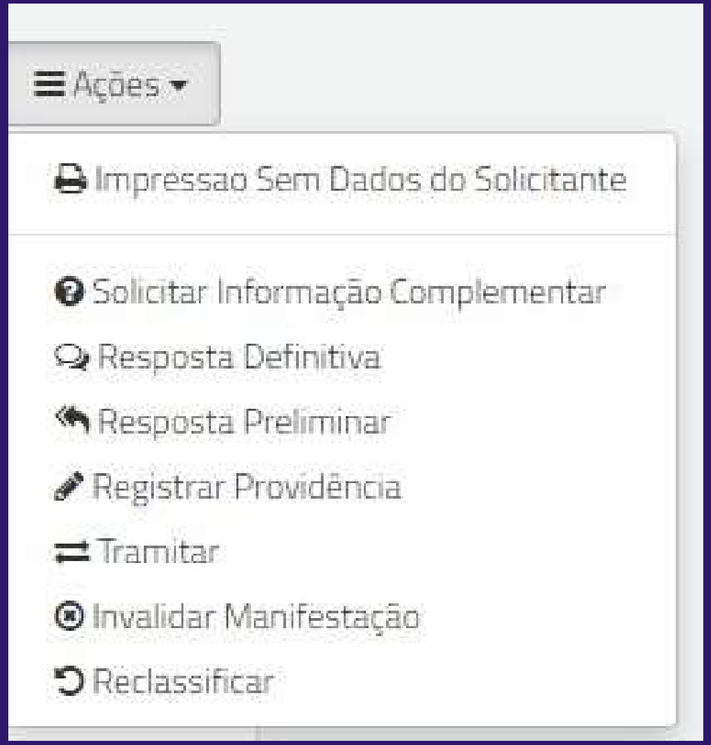
ANÁLISE PRÉVIA

- A análise prévia realizada pela ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pelos órgãos apuratórios, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar. Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a **avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração**. Em outras palavras, a análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

QUALIFICAÇÃO DO RELATO

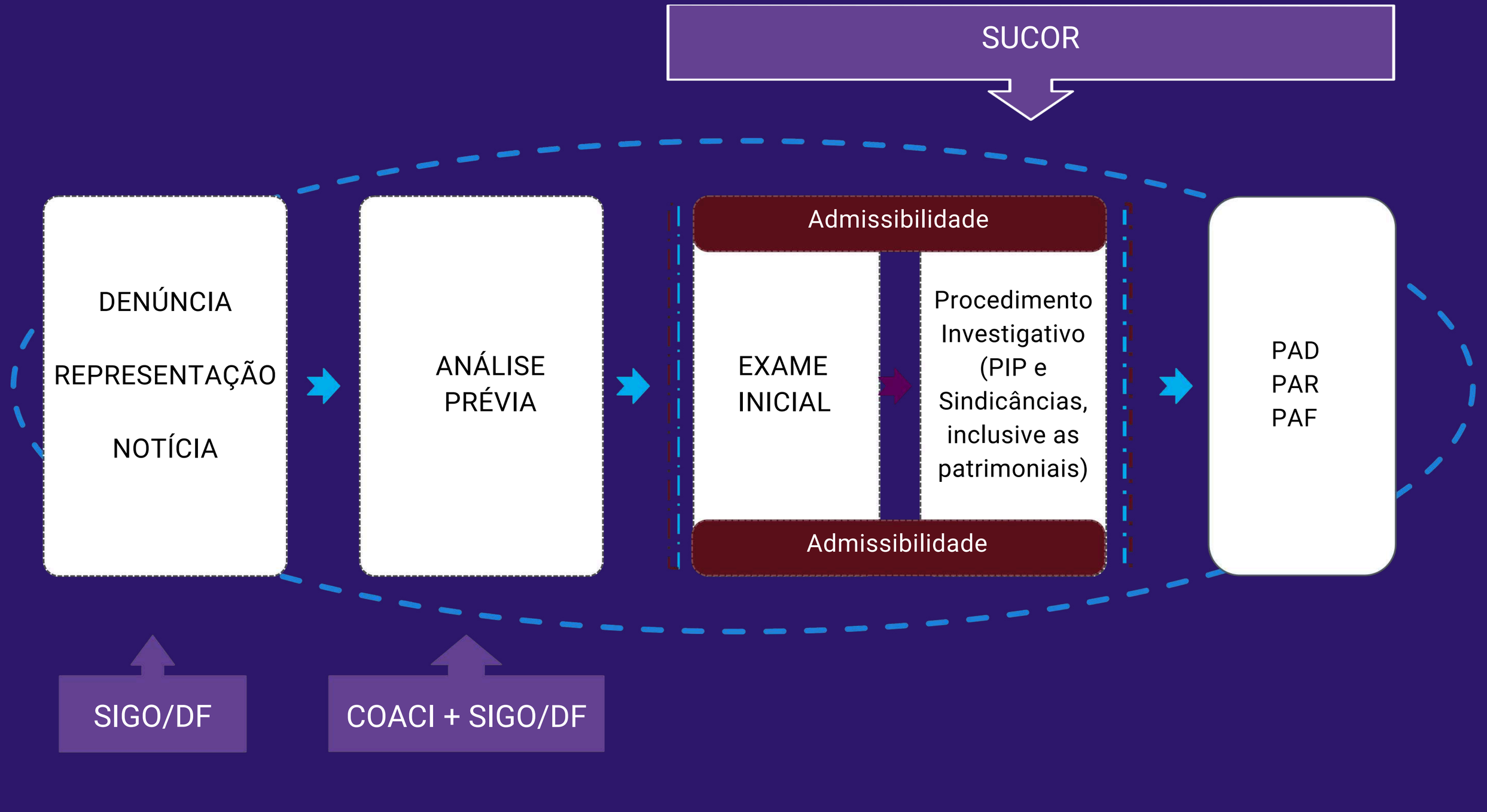
- Nesta etapa, se não houver informações suficientes e se for uma denúncia identificada, a **Ouvidoria seccional deve entrar em contato com o denunciante para complementação;**

- Sempre que precisar de mais informações, registrar no sistema o envio de solicitação de informações complementares



JUÍZO DE ADMISSIBLILIDADE

- A admissibilidade se constitui em uma espécie de análise prévia da notícia de irregularidade, sem que, para isso, a autoridade competente precise instaurar açodadamente o processo acusatório. Por outro lado, também acontece de a eventual
- irregularidade ser pontual, mas incompleta, requerendo, assim, **uma verificação mais aprofundada de seus elementos para delimitação inicial da materialidade** (fato supostamente irregular) e autoria (eventual autor do fato).


SUCOR
DENÚNCIA
REPRESENTAÇÃO
NOTÍCIA
ANÁLISE PRÉVIA
Admissibilidade
EXAME INICIAL
Procedimento Investigativo (PIP e Sindicâncias, inclusive as patrimoniais)
Admissibilidade
PAD
PAR
PAF
SIGO/DF
COACI + SIGO/DF

IN Nº 02 DE 19 DE OUTUBRO DE 2021 CGDF

Realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar CGDF

Art. 6º A seleção das denúncias ou representações que serão objeto de investigação preliminar no âmbito da CGDF observará os seguintes critérios:

I - complexidade e relevância da matéria;

II - envolvimento de servidores ocupantes de cargos de Natureza Política, cargos de Natureza Especial: **CDA-01, CNE-01, CNE-02, CPE-01 e CPE-02, superiores ou equivalentes**;

IN Nº02 DE 19 DE OUTUBRO DE 2021 CGDF

Realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar CGDF

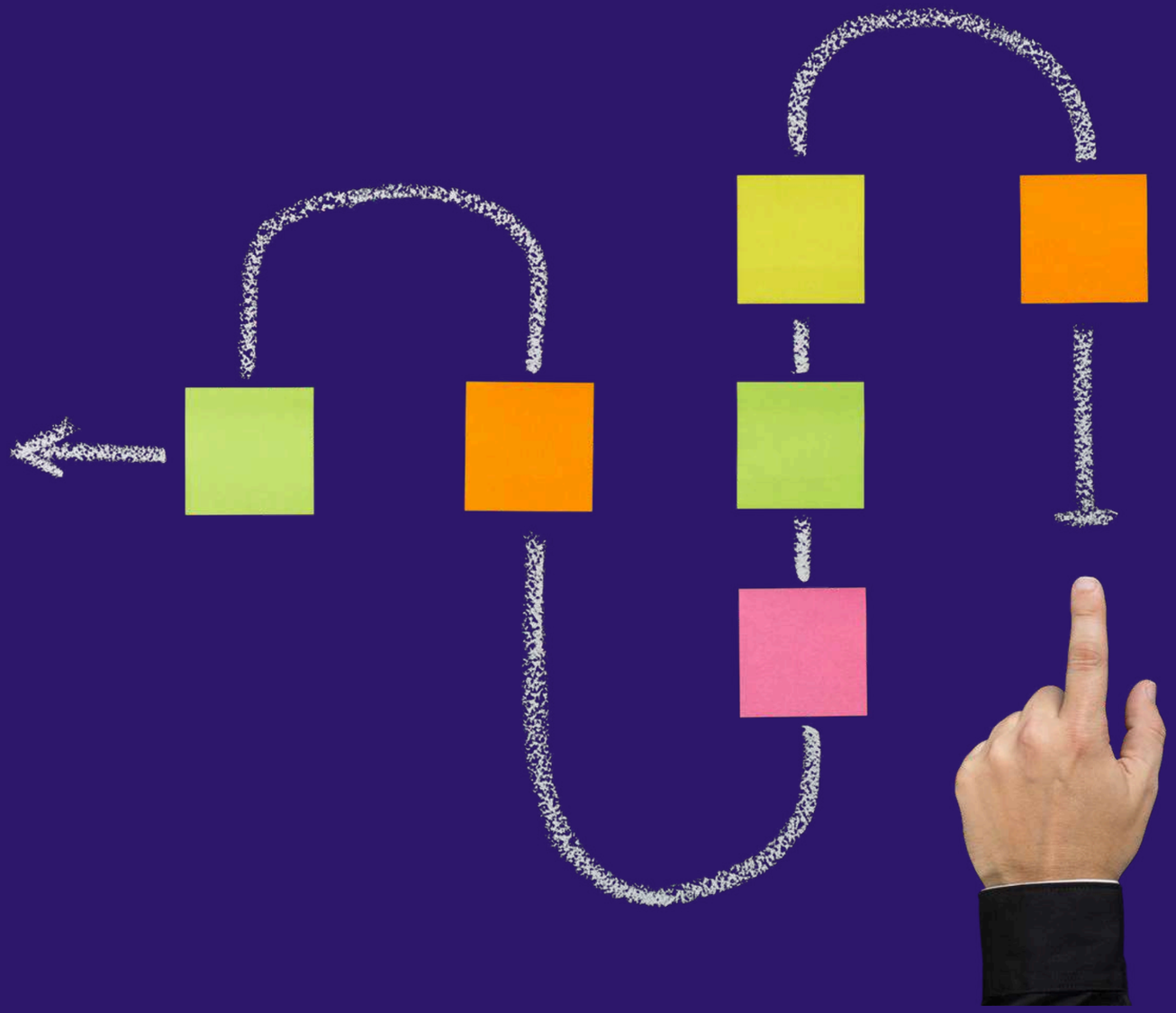
III - envolvimento do chefe da Unidade de Correição;

IV - envolvimento do chefe da Unidade de Controle Interno;

V - **envolvimento do chefe da Ouvidoria;**

VI - objeto de apuração que envolva bem, direito ou dever com valor pecuniário significativo;

FLUXO PARA O TRATAMENTO DE DENUNCIAS

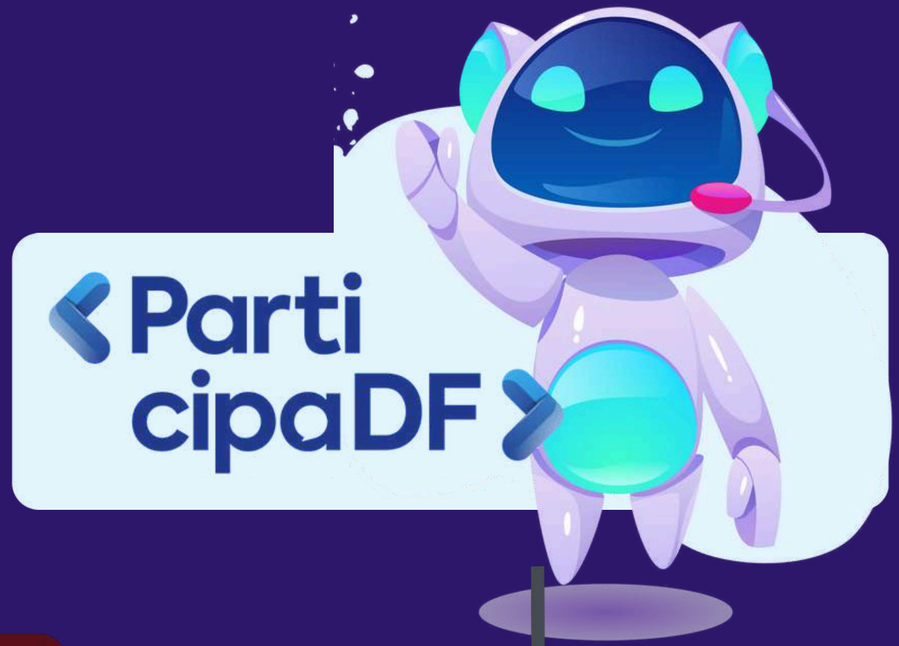


Cidadão

- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão
- Solicitação
- Informação

Canais de atendimento

Central 162
participa.df.gov.br
Presencial



É denúncia?

SIM → Encaminha para OGDF → OGDF realiza análise prévia e encaminha para tratamento → Tratamento: Controle interno, corregedoria, polícia e/ou ouvidorias especializadas

Não → Encaminha para órgão/entidade competente → Ouvidoria encaminha para área técnica produzir informações para resposta

Ouvidoria recebe resposta técnica → Resposta ao cidadão → **Pesquisa de satisfação com o serviço de ouvidoria**

Pesquisa de satisfação com o serviço de ouvidoria → Painel Ouvidoria

Pesquisa de satisfação com o serviço de ouvidoria → **Relatórios gerenciais: Recomendações de melhorias nos serviços**

OFICIO CIRCULAR Nº 3/2023 - CGDF/GAB

00480-00003596/2023-21

“Ressalta-se que uma das competências do ouvidor é receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as denúncias, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vinculam, com objetivo de registrar respostas definitivas e complementares no sistema Participa DF".

“Desta feita, resta claro que o ouvidor não é autoridade competente para **APURAR** e que quaisquer denúncias que chegarem ao seu conhecimento pela atribuição do cargo deverão ser encaminhadas à autoridade competente para devida apuração nos termos da IN 02/2021".

“Quaisquer denúncias que tratem de irregularidades no âmbito do órgão, devem ser encaminhadas à autoridade competente que deverá determinar a instauração do procedimento disciplinar pertinente para apuração dos fatos".

RECLASSIFICAÇÃO

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

AUXILIA no processo de classificação das denúncias!

E como toda IA, **APRESENTA UMA MARGEM DE ERRO ACEITÁVEL!**

A RECLASSIFICAÇÃO SERA REALIZADA PELA OUVIDORIA-GERÁL E PELO CONTROLE DE QUALIDADE (CQ) E SEGUIRA O SEGUINTE CRITERIO:

Serão analisadas apenas as informações contidas na manifestação apresentada (relato e eventuais anexos)

PAPEL DAS OUVIDORIAS SECCIONAIS: identificar quando a classificação de uma denúncia estiver errada e solicitar, imeditamente, a correção por meio da correção de fluxo para a Ouvidoria-Geral (Controle de Qualidade).

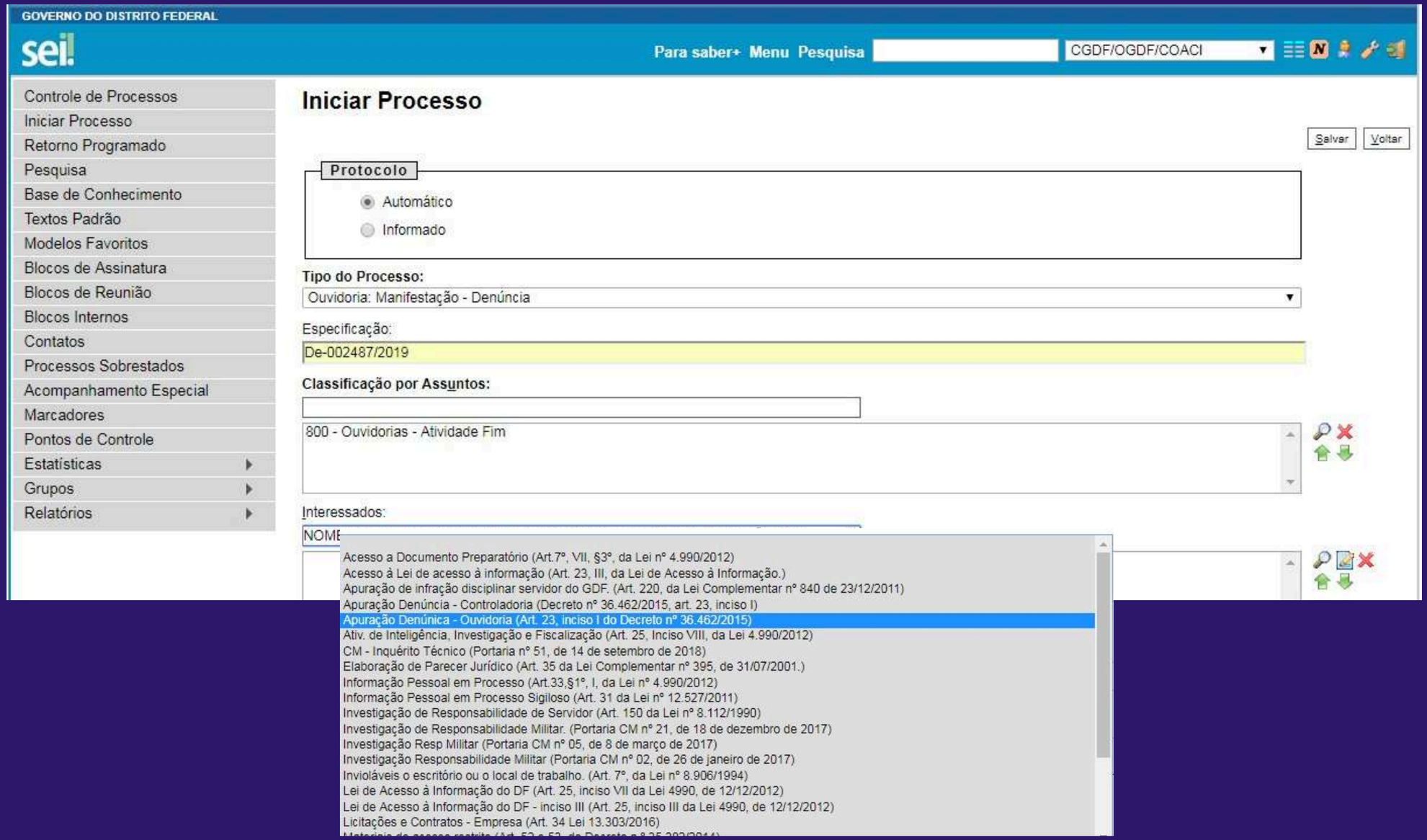
ATENÇÃO

NÃO COMPETE AS OUVIDORIAS

- Juízo de Valor
- Juízo de admissibilidade
- Apuração disciplinar de irregularidade ocorrida no âmbito do órgão
- Determinar ou sugerir o arquivamento do processo

TRAMITAÇÃO E RESPOSTA DAS DENUNCIA - ART. 25, § 1º

NOVO PROCESSO SEI



ENUNCIADO Nº 01, DE 25 DE MAIO DE 2023 - RESTRIÇÃO DE ACESSO DOS PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

“O acesso aos procedimentos disciplinares em curso fica limitado ao acusado/investigado, seus procuradores constituídos, agentes públicos designados para condução do apuratório e os que atuam como longa manus estatal, sendo, portanto, o acesso restrito para terceiros, inclusive para o denunciante, até o julgamento, nos termos do art. 7º, § 3º, da Lei nº 4.990/2012, regulamentado pelo art. 21 do Decreto nº 34.276/2013, sem prejuízo das demais hipóteses legais que tratem de informações sigilosas”.

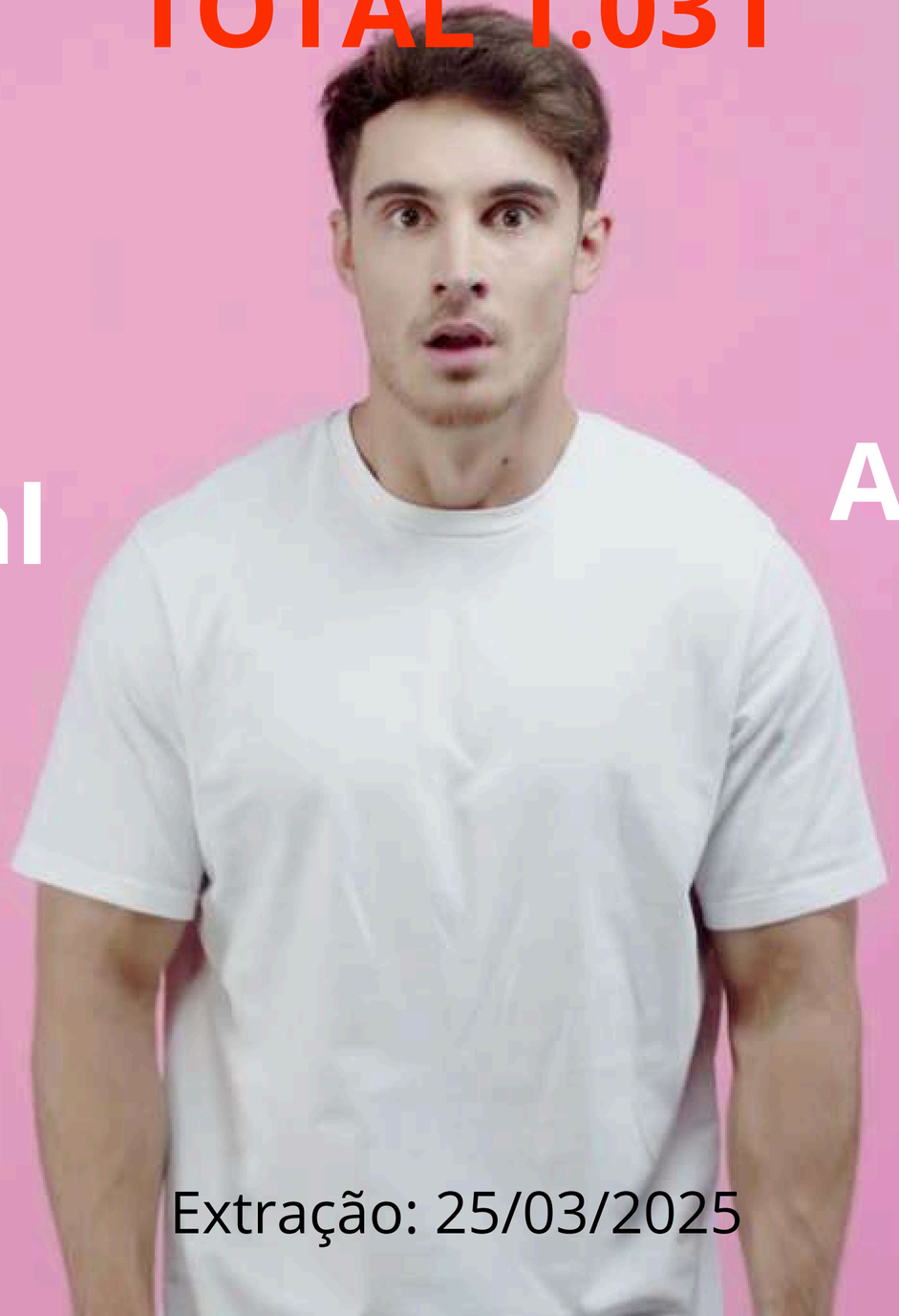
ASSEDIO MORAL - SEXUAL

DECRETO Nº 46.174, DE 22 DE AGOSTO DE 2024

QUANTAS MANIFESTAÇÕES DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL TIVEMOS EM ANO 2024?

TOTAL 1.031

Assédio moral
944



Assédio sexual
87

Extração: 25/03/2025

DECRETO Nº 41.536, DE 1° DE DEZEMBRO DE 2020

DECRETO Nº 44.701, DE 05 DE JULHO DE 2023

Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Distrito Federal.

DECRETO Nº 46.174, DE 22 DE AGOSTO DE 2024

Institui a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no âmbito da administração direta e indireta do Distrito Federal.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

I - assédio moral: violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva, independentemente de intencionalidade, por meio da degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho, podendo se caracterizar pela exigência de cumprimento de tarefas desnecessárias ou exorbitantes, discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou situações humilhantes e constrangedoras suscetíveis de causar sofrimento, dano físico ou psicológico, podendo ser:

a) vertical descendente: praticado por pessoa em nível hierárquico superior;

b) vertical ascendente: praticado por pessoa em posição hierárquica inferior;

c) horizontal: praticado entre pessoas de mesma hierarquia;

d) misto: praticado, de forma coordenada, por superiores hierárquicos e por colegas de trabalho.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

III - assédio sexual: conduta de conotação sexual praticada contra a vontade de alguém, sob forma verbal, não verbal ou física, manifestada por palavras, gestos, contatos físicos ou outros meios, com o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador, podendo ser:

a) vertical: quando uma pessoa se vale da sua condição de superioridade hierárquica ou de ascendência inerentes ao exercício de cargo ou função para constranger alguém com objetivo de obter vantagem ou favorecimento sexual;

b) horizontal: quando não há distinção hierárquica entre a pessoa que assedia e aquela que é assediada.

CAPÍTULO V
DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Art. 10. Qualquer pessoa, identificada ou não, pode registrar denúncia de fato considerado assédio moral e sexual praticado no ambiente de trabalho dos órgãos ou entidade do Distrito Federal, das seguintes formas:

I - no sistema eletrônico de registro de Ouvidoria;

II - na central telefônica 162; ou

III - presencialmente, em qualquer uma das ouvidorias dos órgãos ou entidades públicas do Distrito Federal.

Parágrafo único. A denúncia de que trata o caput terá seu acesso restrito e será tratada como sigilosa.

CAPÍTULO V
DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Art. 11. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal encaminhará à Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio relatório contendo as informações sobre as denúncias registradas como suposto assédio, com a periodicidade quinzenal, para apreciação e monitoramento das informações pelo Colegiado.

Art. 12. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal deve encaminhar a denúncia para o dirigente máximo ou a Ouvidoria Seccional do órgão ou entidade onde supostamente ocorreu a irregularidade para conhecimento e encaminhamentos decorrentes.

CAPÍTULO V
DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Art. 13. A Ouvidoria Seccional deverá encaminhar a denúncia a área correcional ou comissão disciplinar permanente do seu órgão ou entidade para conhecimento e providências relacionada ao juízo de admissibilidade e demais procedimentos investigatórios.

Art. 14. A área correcional ou comissão disciplinar permanente deverá dar conhecimento ao gestor máximo do seu órgão ou entidade das denúncias de assédio moral e sexual.

Art. 15. Caso o órgão ou entidade não tenha em sua estrutura área correcional ou comissão disciplinar permanente definida, a Ouvidoria Seccional deverá encaminhar a denúncia ao gestor máximo para conhecimento e providências cabíveis, através de processo SEI –Sigiloso.

CAPÍTULO V
DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Art.16. O órgão, após receber a denúncia, terá 10 (dez) dias para notificar a Ouvidoria Seccional acerca do procedimento adotado para apuração do caso.

Art. 17. A Ouvidoria Seccional, após apuração da denúncia, deverá registrar a resposta complementar no sistema informatizado de Ouvidoria.

Art. 18. Compete à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal realizar monitoramento das ações adotas pelas Ouvidorias Seccionais.

CAPÍTULO VI
COMISSÃO ESPECIAL DE COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO

Art. 19. A Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio tem como competência a adoção de ações preventivas e o monitoramento das situações de assédio no ambiente de trabalho no âmbito da administração direta e indireta do Distrito Federal.

§ 1º A Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio será composta por:

I - três servidores da Controladoria-Geral do Distrito Federal;

II - três servidores da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal; e

III - quatro servidores da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal;

CAPÍTULO VI
COMISSÃO ESPECIAL DE COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO

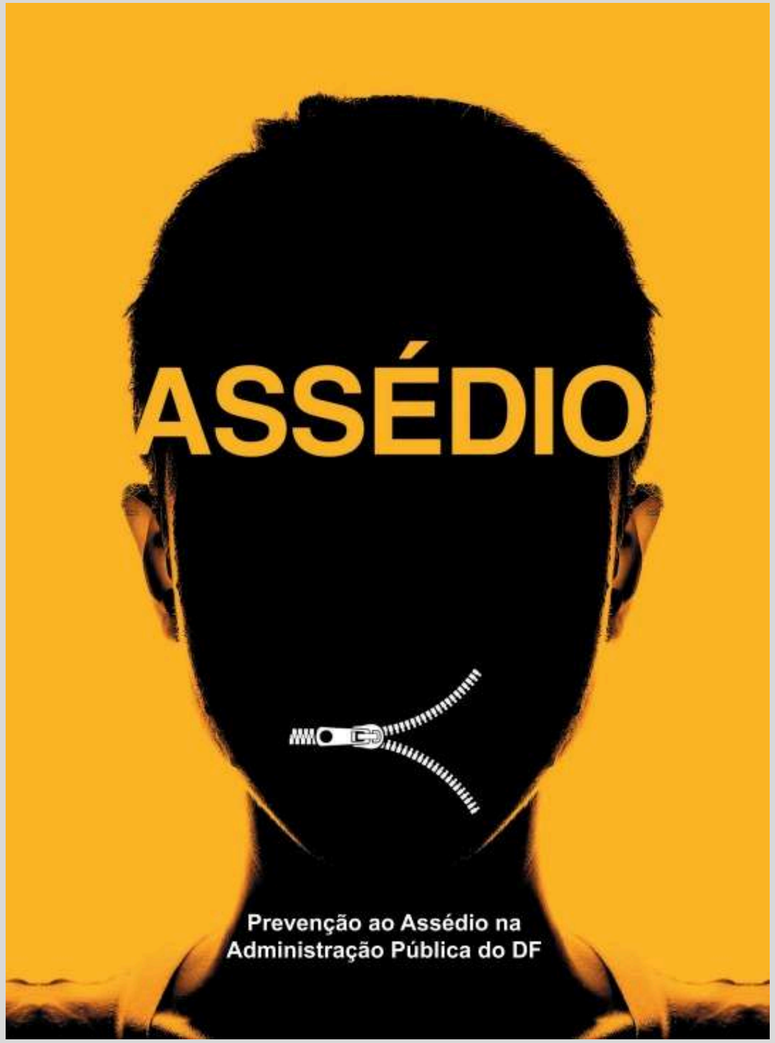
§ 2º Os servidores, indicados para composição da Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio, não devem atuar nas ouvidorias dos órgãos mencionados no § 1º deste artigo.

§ 3º Os membros devem ser indicados pelos titulares dos respectivos órgãos, por meio de ofício endereçado à Controladoria-Geral do Distrito Federal, que promoverá a publicação no Diário Oficial do Distrito Federal.

§ 4º Cabe à Controladoria-Geral do Distrito Federal, a presidência da Comissão Especial de Prevenção e Combate ao Assédio.

§ 5º A designação para compor a Comissão terá validade de 2 (dois) anos, sendo permitida a recondução, conforme interesse do órgão que fez a indicação.

CARTILHA DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DF



- Atribuir atividades estranhas ou incompatíveis ao cargo;
- Exigir a execução de tarefas em prazos inexequíveis
- Contestar sistematicamente as atitudes e criticar o trabalho realizado;
- Desprezar, ignorar ou humilhar o servidor, isolando-o de contato com colegas e superiores hierárquicos;
- Sonegar informações necessárias ao desempenho das funções ou relativas à vida funcional;
- Deixar de repassar serviços, deixando o servidor propositalmente ocioso;
- Apropriar-se de ideias, propostas, projetos ou trabalhos;
- Constranger constantemente o servidor, ridicularizando suas atitudes;
- Fazer críticas em público;
- Dificultar ou impedir promoções ou o exercício de funções diferenciadas;

- Agredir verbalmente, alterar o tom de voz ou ameaçar com formas de violência física;
- Desconsiderar problemas de saúde ou recomendações médicas; e
- Isolar a pessoa assediada de eventos e atividades realizadas no local de trabalho.

ASSÉDIO MORAL

A manifestante compareceu à Ouvidoria XXXX com a seguinte manifestação: "Gostaria de relatar o quanto eu me sinto coagida, assediada e emocionalmente desgastada, não somente pela demanda excessiva de trabalho, mas também pela falta de apoio da chefe imediata. Frequentemente, a chefe trata os servidores de forma constrangedora, mesmo na presença da comunidade que aguarda atendimento. Contradiz as informações dos servidores, grita com os funcionários e gesticulando de forma desagradável, impondo o recebimento de documentos que não condizem com o manual, inclusive, obriga que o servidor coloque a própria matrícula para recebê-los. Trabalho há 10 anos na unidade XXX e nunca passei por tanta humilhação e falta de liberdade para expressar o quanto me sinto assediado moralmente. E lamentável chegar ao ponto de redigir uma reclamação na Ouvidoria, mas é necessário verificar a frequência de assédio moral neste setor para restabelecer o ritmo de harmonia que existia antes da presença da chefe XXXX.

ASSÉDIO SEXUAL

- O assédio sexual caracteriza-se por constranger alguém mediante palavras, insinuações, gestos ou ato, que visam a obter vantagem ou favorecimento sexual;

- Maurice Drapeau conceitua o assédio como "toda conduta de natureza sexual **não** solicitada, que tem um efeito desfavorável no ambiente de trabalho ou consequências prejudiciais no plano do emprego para as vítimas".

- Ele pode ser caracterizado pelo **não** consentimento do assediado diante de comportamentos desagradáveis, ofensivos e impertinentes por parte do assediador;

- Ele pode se dar de forma sutil, verbalizada ou apenas insinuada.

ASSÉDIO SEXUAL

- Realizar contato físico não desejado;
- Fazer convites impertinentes para participar de encontros ou saídas;
- Criar ambiente de trabalho pornográfico, com insinuações explícitas ou disfarçadas;
- Contar piadas ou realizar conversas de cunho sexual;
- Ofender, por meio de palavras, contatos telefônicos, bilhetes ou mensagem de caracter sexual;
- Solicitar favores sexuais com promessas ou chantagem para permanência ou promoção no emprego;
- Fazer ameaças e insinuações explícitas ou veladas;
- Perturbar com gestos ou palavras de caráter sexual.

ASSÉDIO SEXUAL

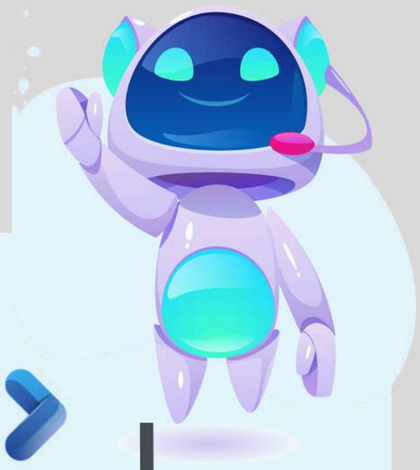
Gostaria de registrar o último acontecimento desrespeitoso no órgão XXXX. Um Servidor de apelido Zé Bonitinho, que fica No setor XXX, estava trancado em uma sala com uma estagiária de 16 anos. Até quando vão aceitar essa situação? A Chefe sabe do caso, mas não faz nada. Também vou mandar ao Ministério Público, falta de vergonha. Socorro Governador Ibaneis Rocha.

Cidadão ou servidor público

Canais de atendimento

- **Central 162**
- **participa.df.gov.br**
- **Presencial**

ParticipaDF



É denúncia?

Assédio Moral, Sexual, Organizacional

SIM

Encaminha para OGDF

Ouvidoria Seccional - exceção IN 02/2021 CGDF

Área correcional ou Comissão Disciplinar Permanente (juízo de admissibilidade)

CONHECIMENTO AO GESTOR MÁXIMO

Não

Encaminha para órgão/entidade competente

Ouvidoria encaminha para área técnica produzir informações para resposta

Recebe resposta

Resposta ao cidadão

Pesquisa de satisfação com o serviço de ouvidoria

PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

Relatórios gerenciais: Recomendações de melhorias nos serviços

DICAS

- Leia com calma a manifestação
- Na dúvida, debata com a sua equipe ou com a Ouvidoria-Geral (COACI) as manifestações
- Na dúvida leve a análise para o tratamento mais gravoso

DÚVIDAS?

MATERIAL PARA CONSULTA

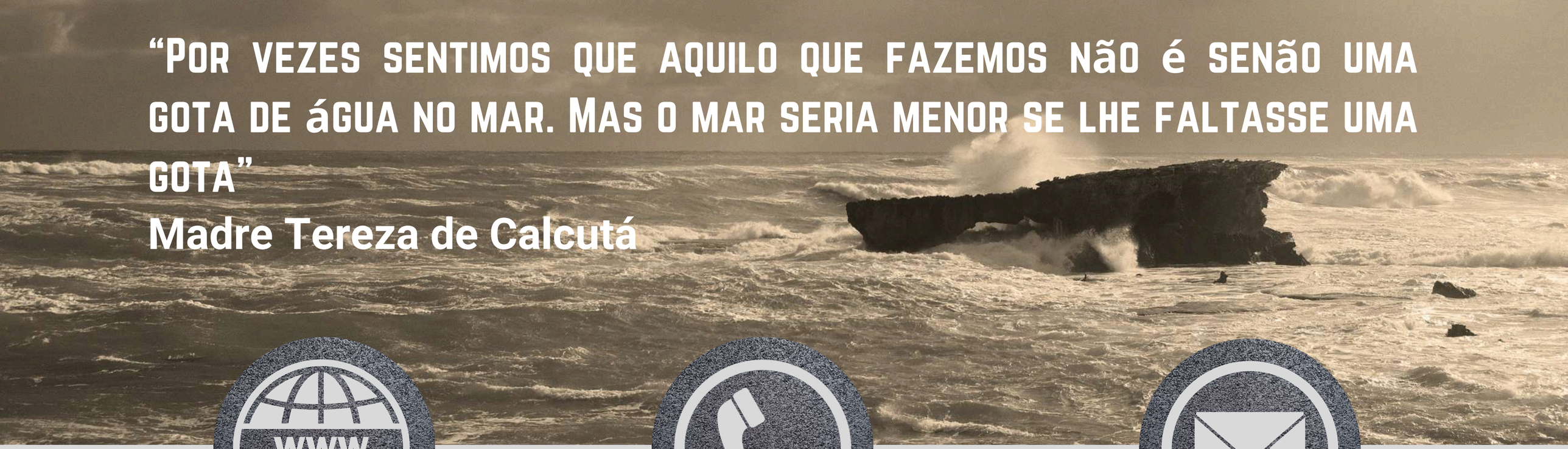
Guia prático para as Ouvidorias do GDF

Manual Prático de Procedimentos Disciplinares

- Modelo de juízo de admissibilidade

- **<u>Relacionadas à correição:</u>**
  - sucor@cg.df.gov.br
  - 2108-3292

- **<u>Relacionadas à Ouvidoria:</u>**
  - ouvidoriageral@cg.df.gov.br
  - 2108-3309



“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota”

Madre Tereza de Calcutá

OUVIDORIA.DF.GOV.BR

2108-3313

OUVIDORIAGERAL@CG.DF.GOV.BR

OUVIDORIA

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

É tempo de ação.

OUVIDORIA 360

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração

GDF
É tempo de ação.

Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF

Litcya Coelho Alves de Oliveira

QUEM SOU EU?

Litcya Coelho Alves de Oliveira

Formação: Direito

Pós Graduanda em direito médico e hospitalar

Função: Diretora de Gestão de Atendimento ao Cidadão

Atuação: Ouvidoria-Geral do DF - CGDF

Conectando Ouvidorias com a Lei de Acesso à Informação

Ambientação Ouvidores

Ouvidoria-Geral do DF

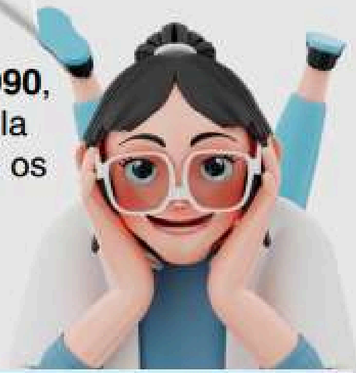
Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

VOCÊ JÁ OUVIU FALAR NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO? A LAI?

O direito de acesso à informação pública foi previsto no artigo 5º da Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

No Distrito Federal (DF), a **Lei 4.990**, de 12 de dezembro de 2012, regula o acesso à informação para todos os órgãos da administração direta, indireta, a Câmara Legislativa e o Tribunal de Contas do DF.



Informação pública é um direito de todos!

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

AGORA É ASSIM...

ACESSO à informação pública é a **REGRA!** O **SIGILO** é a **EXCEÇÃO!**

Qualquer pessoa física ou jurídica tem o direito de solicitar informações aos órgãos públicos, sem ter que dizer o motivo do pedido.

O uso da LAI pode ajudar muitas pessoas, em questões de interesse individual ou coletivo.

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

PILARES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

Atuar com transparência não se trata apenas da disponibilização de informações, mas sim da divulgação dessas informações de forma clara, objetiva e com linguagem de fácil entendimento

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Informações que todos os órgãos devem disponibilizar em seus sites, por iniciativa própria, independentemente de qualquer solicitação

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Informações que devem ser disponibilizadas mediante solicitação formal do cidadão

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

ONDE ENCONTRAR ESSAS INFORMAÇÕES NOS SITES?

Existe um selo de Acesso à Informação nos sites dos órgãos e entidades do GDF.

Clicando no selo, você terá acesso a essas informações.

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO COM PESQUISAS

PROCESSO CGU Nº 99909.002840/2019-69

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**.

Leia aqui o documento na íntegra

O QUE DEVE SER RESPONDIDO PELA LAI

Solicitações de informações objetivas sobre gestão pública, sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, sua política, organização e serviços, administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos

Questionários estruturados: podem ser usados para obter informações objetivas sobre programas e ações públicas.

Sem interpretação normativa: respostas não exigem interpretação de normas, apenas confirmação de dados existentes.

O QUE NÃO DEVE SER RESPONDIDO PELA LAI

Perguntas de caráter opinativo, que exijam análise, interpretação ou produção de informação.

COMO TRATAR PESQUISAS RECEBIDAS PELA LAI

Responda às questões objetivas sobre a gestão pública: forneça respostas objetivas e baseadas em dados e registros já existentes.
Justifique as questões opinativas: responda da seguinte forma:

"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".

Veja o parecer na íntegra

EXEMPLOS

Qual o normativo mais recente que regulamenta a atividade de auditoria interna da sua organização?

Responda a questão de forma clara e objetiva

O aborto deve ser legalizado sem restrições.
☐ Concordo
☐ Discordo

Justifique informando o parecer da CGU

PARA MAIORES INFORMAÇÕES

Guia de Transparência Passiva do GDF: ferramenta essencial de leitura para todos os servidores. A informação sobre pedidos com teor de pesquisa encontra-se detalhado na página 141 do guia.

Acesse o Guia da Transparência Passiva

GDF Controladoria-Geral do Distrito Federal

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO COM PESQUISAS

Pesquisas que solicitam opinião dos servidores ou produção de informação estão fora do escopo da LAI, nos termos do artigo 7º, incisos V e VI, da Lei nº 4.990/2012.

Contudo, conforme precedente julgado pela CGU, no processo nº 99945.000446/2019-50, são passíveis de atendimento pesquisas que visam obter informações objetivas sobre a gestão pública, especificamente sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços, e pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos, assim como questionários estruturados de perguntas e respostas objetivas, que se refiram a implementação, acompanhamento e resultados de programas e ações dos órgãos.

Veja aqui o processo na íntegra

Acesse o Guia da Transparência Passiva

GDF Controladoria-Geral do Distrito Federal

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os órgãos e entidades devem divulgar nos sites:

- Competências e estrutura organizacional
- Horários e locais de atendimento ao público
- Repasses e transferências
- Procedimentos licitatórios
- Contratos celebrados
- Inspeções e auditorias
- Programas e ações
- Diárias e passagens
- Nome e contato da autoridade de monitoramento

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Participa DF

Acesse www.participa.df.gov.br e faça seu registro de acesso à informação.

- Na plataforma Participa DF é possível:
  - Acompanhar seu pedido e o prazo de resposta;
  - Receber a resposta da solicitação por e-mail;
  - Entrar com recursos;
  - Apresentar reclamação;
  - Consultar as respostas recebidas.

- Ou, se preferir, compareça a uma unidade de ouvidoria do GDF para fazer a seu pedido de acesso à informação. Clique aqui para conhecer os endereços.

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

QUAIS OS PRAZOS PARA A RESPOSTA?

Havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata.
Não sendo possível o prazo é de:

20
dias

+

10
dias

*Prorrogação mediante justificativa

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

E SE O ÓRGÃO NEGAR A INFORMAÇÃO OU SE A RESPOSTA NÃO FOR SATISFATÓRIA?

O solicitante pode apresentar recurso à autoridade superior no prazo de 10 dias. Se for necessário, é possível recorrer posteriormente à autoridade máxima do órgão. Por fim, se mesmo assim a resposta não for satisfatória, o solicitante pode recorrer à Controladoria-Geral do DF.

1ª INSTÂNCIA

Autoridade superior àquela que forneceu a resposta

2ª INSTÂNCIA

Autoridade máxima do órgão

3ª INSTÂNCIA

Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF

Prazo para apresentar recurso

10 dias a partir do registro da resposta do órgão

Prazo para manifestação de cada órgão

5 dias

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

E SE O ÓRGÃO NÃO RESPONDER AO PEDIDO DE INFORMAÇÃO?

Se o órgão não responder no prazo de 30 dias, será registrada, automaticamente, reclamação por omissão de resposta direcionada à autoridade de monitoramento da LAI na instituição.

O órgão deve manifestar-se em até 5 dias.

Caso não haja resposta, será registrada, automaticamente, nova reclamação à CGDF.

30 DIAS SEM RESPOSTA

Reclamação por omissão de resposta à autoridade de monitoramento da LAI.

---

5 DIAS

Prazo para manifestação do órgão

PERMANECENDO SEM RESPOSTA

Reclamação por omissão de resposta à Controladoria-Geral do DF

ATENÇÃO!

PARA QUE OS PEDIDOS SEJAM DEVIDAMENTE RESPONDIDOS, ELES NÃO PODEM SER:

Genéricos: são aqueles que não informam dados importantes para a identificação do pedido como a quantidade, o período temporal, o recorte temático, o formato, etc.
Ex: Solicito todas as correspondências enviadas pela Controladoria-Geral.

Dezarrazoado: aquele que não encontra amparo na LAI nem na Constituição
Ex: Solicito a planta da penitenciária de Brasília

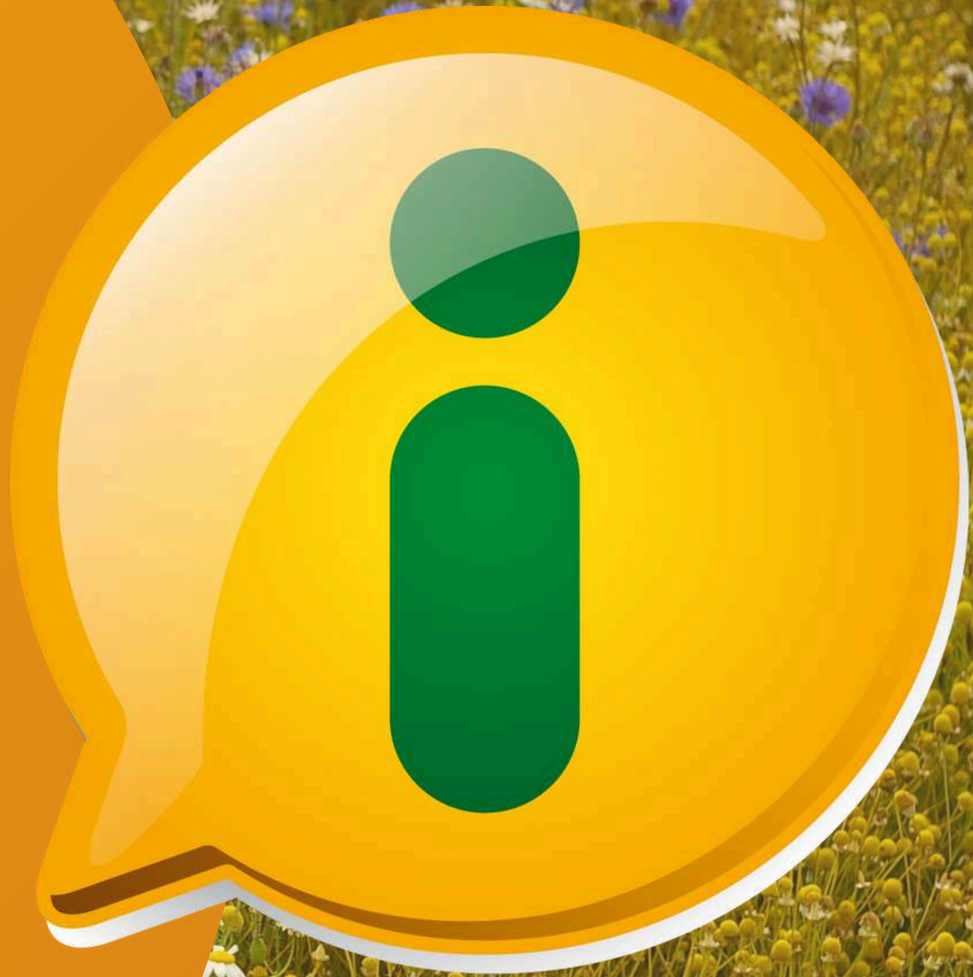
Desproporcional: o pedido não deve comprometer significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes.

Além disso, o pedido não deve exigir dos órgãos trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações

Controladoria-Geral do Distrito Federal

GDF

A OGDF É UNIDADE SIC DA CONTROLADORIA



Unidades participantes do pedido de acesso

No DF o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC funciona nas Ouvidorias

Ouvidoria/ SIC

1 Responsável pela interação dos pedidos de acesso á informação

Unidade Técnica

2 Resposável por formular o conhecimento técnico para resposta ao pedido

Chefia da Unidade Técnica

3 Atua como 1ª instância recursal

Gabinete

4 Atua como 2ª instância recursal

Autoridade de Monitoramento

5 Responsável por assegurar a aplicação da LAI no órgão

LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012

Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no Poder Executivo, responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

O QUE NÃO É PEDIDO DE INFORMAÇÃO?

1

Desabafos e reclamações

2

Pedido de providências administrativas

5

Denúncias

4

Elogios

3

Solicitação de interpretação ou opiniões

CONTROLADORIA GERAL

ENUNCIADO Nº 01, DE 25 DE MAIO DE 2023

O SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso da competência que lhe conferem o artigo 1º, 3º, II, 5º, I e XII do Decreto nº 43.770, de 20 de setembro de 2022, no uso das atribuições conferidas pela Lei nº 4.938, de 19 de setembro de 2012, e conforme deliberado pela Comissão de Coordenação de Correição, na sessão realizada em 25 de maio de 2023, resolve publicar o presente Enunciado: RESTRIÇÃO DE ACESSO DOS PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES: "O acesso aos procedimentos disciplinares em curso fica limitado ao acusado/investigado, seus procuradores constituídos, agentes públicos designados para condução do apuratório e os que atuam como longa manus estatal, sendo, portanto, o acesso restrito para terceiros, inclusive para o denunciante, até o julgamento, nos termos do art. 7º, § 3º, da Lei nº 4.990/2012, regulamentado pelo art. 21 do Decreto nº 34.276/2013, sem prejuízo das demais hipóteses legais que tratem de informações sigilosas".

DANIEL ALVES LIMA

Anonimização

Como responder o cidadão quando ele pede a proteção da identidade e você não tem informações suficientes?

Olá, você **solicitou a proteção da sua identidade**, por isso, **não poderemos entrar em contato** para entender melhor o que você precisa.

Para garantir que a sua informação pessoal não seja entregue para uma pessoa sem autorização, **não poderemos atender seu pedido neste protocolo.**

Se desejar, faça um novo registro, permitindo a identificação dos seus dados. Assim poderemos atender o seu pedido.

Se tiver dúvidas, pode falar com a gente pelo e-mail xxx@xxx.df.gov.br.

Estamos aqui para te atender de forma segura e facilitar o acesso à informação.

Ouvidoria XXXX

HIPÓTESES DE NÃO ATENDIMENTO

GENÉRICO

Ausência de dados importantes para a sua delimitação, tornando-se vago ou desproporcional

+

DESARRAZOADO

Opõem-se aos interesses e segurança da sociedade ou à integridade e soberania do Estado

+

DESPROPORCIONAL

Demanda, que, por sua dimensão, compromete o trabalho de uma unidade por um período considerável

TRABALHO ADICIONAL

Exige cruzamento, análise, consolidação ou interpretações de informações; ou produção de dados fora da competência do órgão

PEDIDO GENÉRICO

- Solicita acesso às comunicações entre o governo brasileiro e o governo do Chile

- Solicita acesso a todos os documentos produzidos por um órgão entre 2019 e 2020

O pedido genérico é aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.). Nesse contexto, sugerimos que seja feita nova solicitação delimitando o pedido.

Artigo 13 do Decreto nº 7.724 de 16 de Maio de 2012 Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Art. 13.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação: I - genéricas; II - desproporcionais ou desarrazoados; ou III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

PEDIDO DESARRAZOADO

- Solicita acesso a uma cópia da planta do Complexo Penitenciário de Bangu I

- Solicita Número de seguranças do Palácio do Planalto: batalhão de segurança externo e seguranças que trabalham dentro do palácio

Um pedido desarrazoado é aquele que não tem amparo na Lei de Acesso à Informação (LAI) e que não pode ser concedido ao cidadão.
Um pedido pode ser considerado desarrazoado quando:

Se opõe aos interesses da sociedade, à segurança ou à soberania do Estado
Está em desconformidade com os princípios gerais do Direito

Não encontra amparo nas garantias fundamentais da Constituição
Exige do órgão público trabalho adicional ou envolve custos adicionais para a produção da informação

Um exemplo de pedido desarrazoado é solicitar cópia da planta de uma penitenciária.

PEDIDO DESPROPORCIONAL

Solicita acesso a todos os PADs concluídos no órgão de 2003 a 2010.

IMPORTANTE!

1. Informe sobre o impacto e suas razões
2. Pedido desproporcional para um órgão, pode não o ser para outro
3. Justificativa de desproporcionalidade deve ser resolvida com o tempo

UM PEDIDO DESPROPORCIONAL É UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO QUE EXIGE UM TRABALHO ADICIONAL OU CUSTOS EXCESSIVOS PARA A PRODUÇÃO DA INFORMAÇÃO SOLICITADA.

O ARTIGO 13 DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) PREVÊ QUE PEDIDOS DESPROPORCIONAIS NÃO SERÃO ATENDIDOS.

UM PEDIDO PODE SER CONSIDERADO DESPROPORCIONAL QUANDO:

EXIGE TRABALHO ADICIONAL DO ÓRGÃO PÚBLICO

ENVOLVE CUSTOS ADICIONAIS PARA A PRODUÇÃO DA INFORMAÇÃO

INVIABILIZA O TRABALHO DE UMA UNIDADE DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE PÚBLICA POR UM PERÍODO CONSIDERÁVEL

ACARRETA PREJUÍZO INJUSTIFICADO AOS DIREITOS DE OUTROS SOLICITANTES

UM PEDIDO PODE SER NEGADO COMO DESARRAZOADO QUANDO:

A INFORMAÇÃO SOLICITADA NÃO TEM AMPARO NA LAI OU EM OUTROS DISPOSITIVOS LEGAIS

A DEMANDA ESTÁ EM DESCONFORMIDADE COM OS INTERESSES PÚBLICOS DO ESTADO

FERE A CELERIDADE E A ECONOMICIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

TRABALHO ADICIONAL

> Sabendo que o órgão publica as metas dos programas e os gastos com saúde, solicita uma análise estatísticas correlacional entre os investimentos realizados e os resultados obtidos.

> Solicita diversas informações sobre autorizações e realização de cursos "stritu e/ou latu sensu" por servidores do órgão.

- O pedido de trabalho adicional da Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma justificativa para negar o acesso a informações. Isso acontece quando o pedido exige que os servidores públicos façam um esforço extra para organizar ou produzir os dados solicitados.

- Exemplos de pedidos que exigem trabalho adicional:

- Reunir e escanear currículos de todos os secretários de um ministério
- Produzir novos documentos, planilhas e tabelas
- Como o órgão público deve informar o pedido de trabalho adicional?
- Informar o estado atual dos dados solicitados
- Informar o volume aproximado dos dados
- Informar o tipo de tratamento necessário para os dados
- Informar a quantidade de horas de trabalho necessárias
- Informar a quantidade de recursos humanos disponíveis
- Informar a análise de impacto do requerimento
- O pedido pode ser considerado desproporcional quando exige do órgão público trabalho adicional ou envolve custos adicionais.

PRAZOS LAI

Se a informação requerida estiver disponível, o órgão ou entidade deverá conceder o acesso imediato à ela.

RECURSOS 1ª/2ª/3ª INSTÂNCIA			
INSTÂNCIA	**AUTORIDADE JULGADORA**	**PRAZO PARA O CIDADÃO**	**PRAZO PARA O ÓRGÃO OU ENTIDADE**
1ª	Autoridade superior a quem forneceu a resposta	**10 dias** contados a partir da data da resposta ao pedido.	**5 dias** contados do recebimento do recurso.
2ª	Autoridade máxima do órgão ou entidade	**10 dias** contados da data da resposta ou do final do prazo de resposta ao recurso de 1ª instância.	**5 dias** contados do recebimento do recurso.
3ª	Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF	**10 dias** contados da data da resposta ou do final do prazo de resposta ao recurso de 2ª instância.	**5 dias** para manifestação preliminar.

Se discordar da resposta, o solicitante pode recorrer dentro de 10 dias, a partir da data da resposta, para a autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu. Esta autoridade terá 5 dias para avaliar o recurso a partir da sua apresentação.

DEU MUITO RUIM

E AGORA?

DADOS IMPORTANTES

- **O pedido inicial da LAI é prorrogável por mais 10 dias**

- **Os recursos NÃO são prorrogáveis**

- **SE não responderem o pedido inicial no prazo de 30 dias, o sistema abre uma reclamação automática para a autoridade de monitoramento**

- **Se os pedidos e recursos não forem respondidos no prazo legal, o sistema bloqueia imediatamente, sem possibidade de desbloqueio para resposta, ficando assim o sistema com uma pendência que não poderá ser retirada.**

Como são contados os prazos para resposta dos órgãos e entidades, de acordo com a LAI?

Os prazos de resposta começam a contar no dia seguinte ao registro da solicitação realizada no sistema, segundo a Lei do Processo Administrativo – Lei 9.784/99. Porém, é preciso estar atento a algumas situações especiais:

a. Solicitações cujo prazo inicial comece no final de semana e feriado, terão a contagem iniciada no próximo dia útil; e
b. Quando o prazo final para responder a solicitação coincidir com final de semana ou feriado, ele será postergado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser exatamente o de 20 dias corridos.

Fluxo de Acesso à informação para a CGDF

1.0 RECEBIMENTO

Recebimento da LAI pela unidade SIC da CGDF, que é a CGDF/OGDF/COACI/DIACI.

2.0 ANÁLISE

A análise prévia do pedido de informação será feita pela COACI/DIACI, que recepcionará somente assuntos de competência da CGDF.

3.0 CONFERÊNCIA DE COMPETÊNCIAS

Se não for da competência da CGDF, será feito o reencaminhamento para o órgão competente. O e-SIC só permite o reencaminhamento caso não exista pedido idêntico no órgão de destino. Sendo assim, finalizaremos o pedido do cidadão, informando que o pedido já está sendo tratado pelo órgão competente.

3.1 SEGUIR PROTOCOLO DE RECURSOS PARA CASOS FORA DA CURVA

Mesmo não sendo competência da CGDF responder ou não sendo um pedido de informação, em casos específicos, o cidadão interpõe recurso. Nesses casos, iremos abrir um processo SEI para que siga o protocolo de autoridades de instâncias recursais. O processo será aberto a partir do recurso, para que seja ratificado ou não pela autoridade recursal da unidade específica.

4.0 ABERTURA DE PROCESSO SEI

Após a análise prévia e a constatação de que o pedido é de competência da CGDF, a DIACI irá abrir um processo SEI com o pedido do cidadão e seus anexos para a área setorial responsável.

5.0- PEDIDO PARA VÁRIOS SETORES- GAB-CGDF

Nos casos em que o pedido de acesso for da CGDF e o mesmo depender de resposta de vários setores, será aberto um processo SEI para o Gabinete, que fará a análise e o despacho para as áreas competentes.

5.1 DESPACHO NO MESMO PROCESSO

As áreas competentes farão os despachos e anexos no mesmo processo e ao final o Gabinete fará o despacho final para que a DIACI possa responder ao cidadão.

5.2 DEFERIMENTO OU INDEFERIMENTO

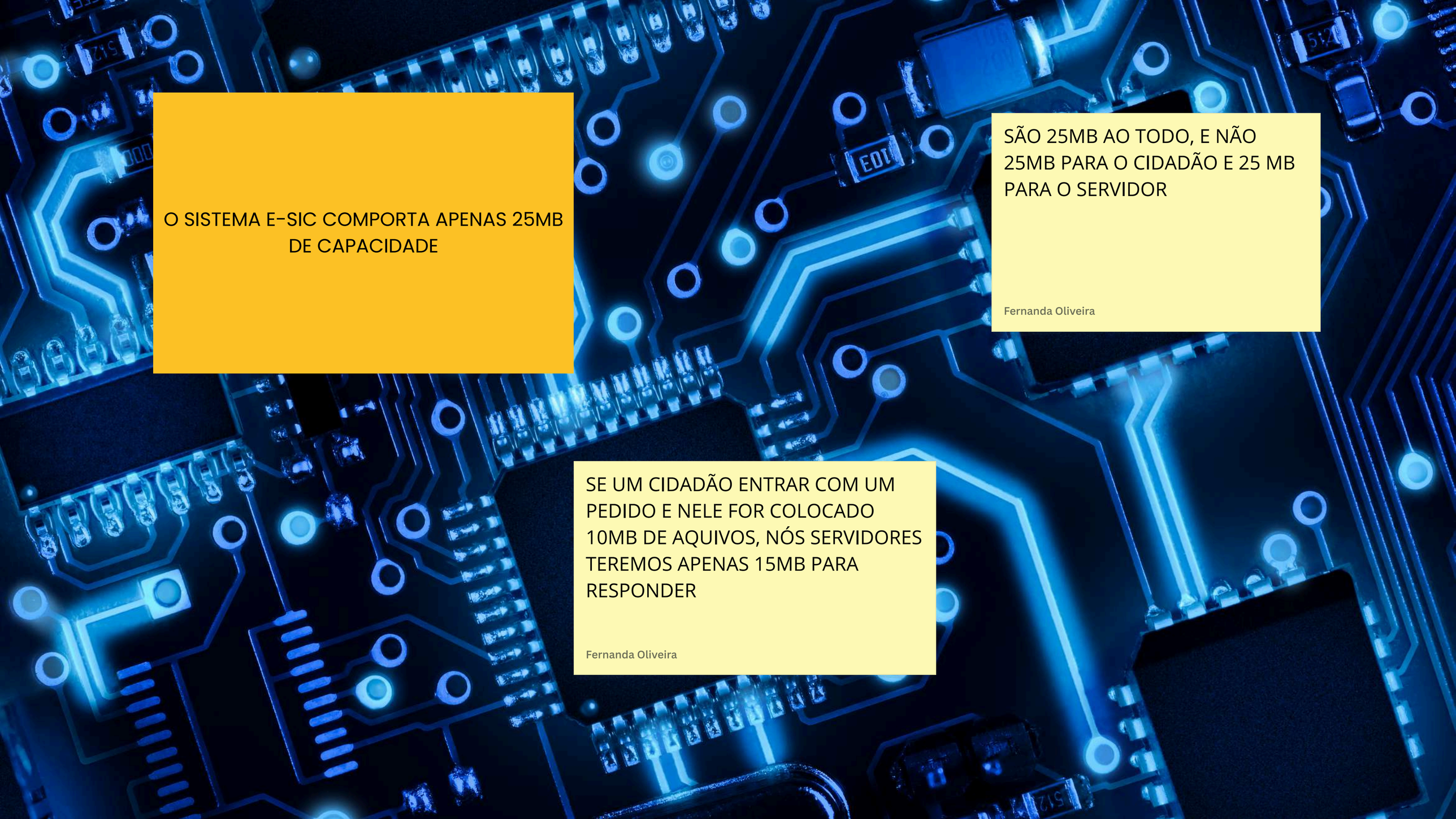
Ao responderem o pedido, informar se o mesmo foi deferido ou não, para que não haja nenhuma dualidade de respostas

6.0 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

O mais importante em todo esse fluxo é que haja comunicação, parceria e cordialidade entre os pontos focais, para que o trabalho seja entregue de forma homogênea entre todos os setores, visto que todos somos responsáveis pela resposta do órgão CGDF.

6.1 O SUCESSO DEPENDE DE NÓS

Que possamos ter noção de que somos unidade, de mãos dadas e não apenas um agrupamento de pessoas.



O SISTEMA E-SIC COMPORTA APENAS 25MB DE CAPACIDADE

SÃO 25MB AO TODO, E NÃO 25MB PARA O CIDADÃO E 25 MB PARA O SERVIDOR

Fernanda Oliveira

SE UM CIDADÃO ENTRAR COM UM PEDIDO E NELE FOR COLOCADO 10MB DE AQUIVOS, NÓS SERVIDORES TEREMOS APENAS 15MB PARA RESPONDER

Fernanda Oliveira

Gratidão por fazer parte desse dia feliz, pois conhecer é poder!

“Quem quiser ser líder deve ser primeiro servo. Se você quiser liderar, deve servir” (Mateus 20:26-27).

Meus contatos:

Telefone institucional: 61-2108-3309

E-mail- litcya.oliveira@cg.df.gov.br