

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

10

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cursos que nos inspiraram

Sítios eletrônicos

Artigos em sítios eletrônicos

Livros, artigos e publicações

Legislações



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CURSOS QUE NOS INSPIRARAM

Conteúdos utilizados neste Guia

Curso: Gestão de riscos e integridade

Instrutor: Robson Lopes

Curso: Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria

Instrutor: Alexandre Pereira de Castro

Curso: Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria

Instrutoras: Maria Fernanda Cortes de Oliveira e Lígia Costa Coelho

Curso: Planejamento Estratégico em Ouvidoria

Instrutora: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Curso: Comunicação no ambiente de Ouvidoria

Instrutora: Cecília Souza da Fonseca

Curso: Atendimento em Ouvidoria - (casos complexos)

Instrutora: Adriana D'Juz

Curso: Linguagem simples

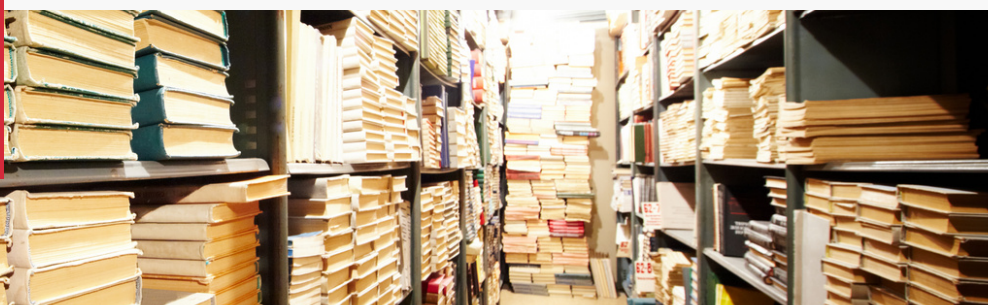
Instrutora: Isabel Ferreira Lima

Curso: Qualidade da Resposta em Ouvidoria

Instrutor: Cleiton Oki Brito

Curso: Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas

Instrutor: Marcos Gerhardt Lindenmayer





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SÍTIOS ELETRÔNICOS

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

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

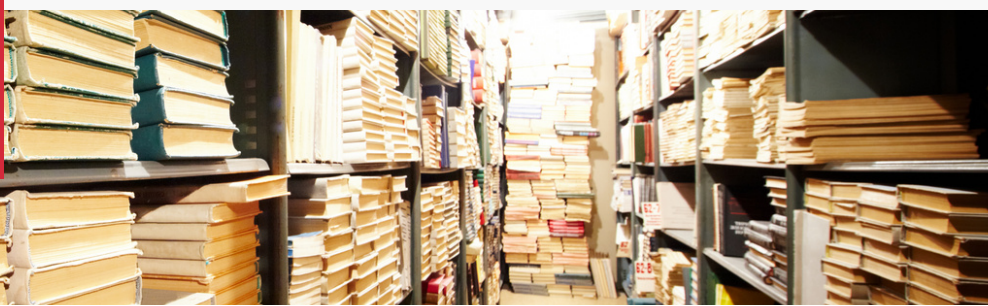
<https://odsbrasil.gov.br/home/agenda>

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

NA PRÁTICA.ORG. **O que é ser um bom ouvinte? 4 características mapeadas em estudo.** Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

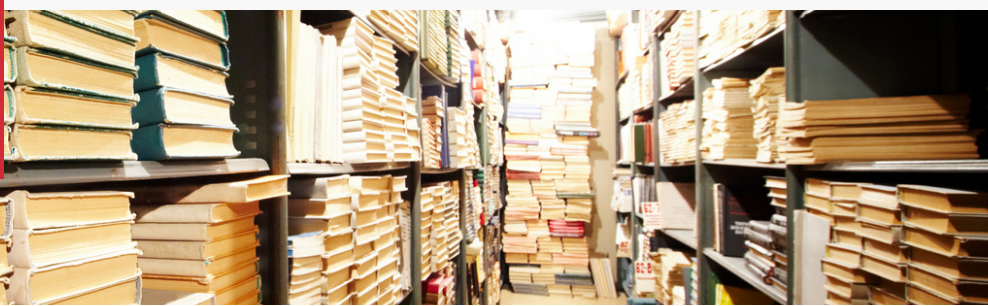
ZENGER, Jack; FOLKMAN, Joseph. What Great Listeners Actually Do: It's about more than keeping quiet. **HARVARD BUSINESS REVIEW**, EUA, jul./2016. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-ser-um-bom-ouvinte/> ou <https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>. Acesso em: 10 jun.2022.

BNDS. **Ouvidoria: O que é? Para que serve?** Disponível em: <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/quem-somos/canal-atendimento/ouvidoria/ouvidoria-o-que-e-para-que-serve>. Acesso em 5 mai. 2022.

NA PRÁTICA.ORG. **Como fazer um Plano de Ação, um mapa para conquistar seus objetivos.** Disponível em: <https://www.napratica.org.br/plano-de-acao/>. Acesso em: 15 jul. 2022.

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que deseja!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

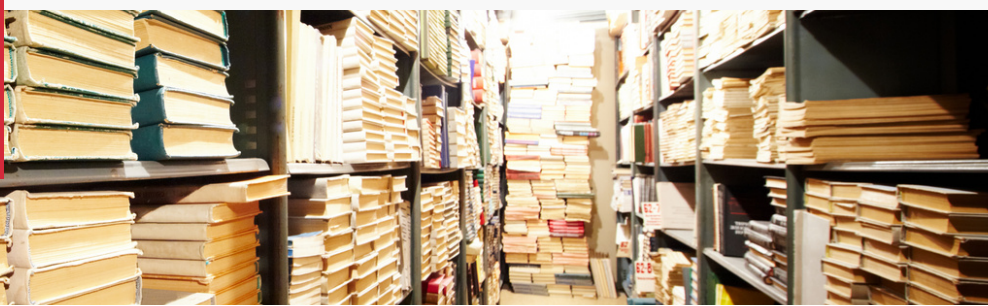
ARTIA. **Entenda a diferença entre projetos, programas e portfólios.** Disponível em: <https://artia.com/blog/entenda-a-diferenca-entre-projetos-programas-e-portfolio>. Acesso em: 12 set. 2022.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTIGOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS

IBRASEP, Bloc Gestão de Segurança Privada, Blog Pessoal José Sérgio arcondes. **Gestão da Informação (G.I.): O que é? Objetivo e Importância.** Disponível em:

<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/gestao-da-informacao-o-que-e-objetivo-importancia>. Acesso em 16 set. 2022.

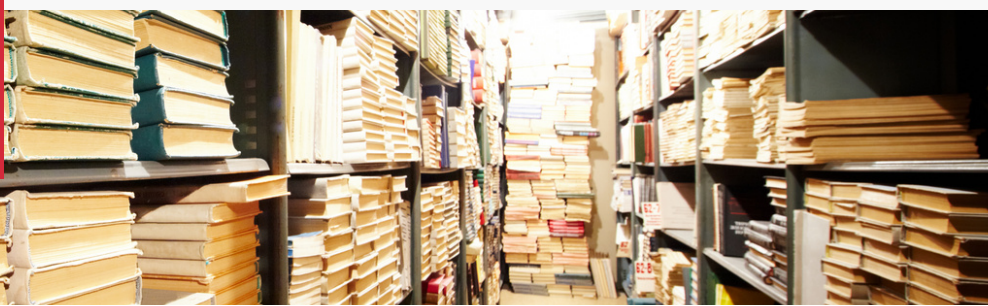
EPR consultoria. **Gestão de Riscos: Confira um guia para eliminar os prejuízos.** Disponível em:

<https://eprconsultoria.com.br/gestao-de-riscos>. Acesso em: 23 set. 2022.

Ecam. **O que é a Agenda 2030 e quais os seus objetivos.**

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

PORTAL TCU. **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público.** Acesso em: 28 nov. 2022.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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

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

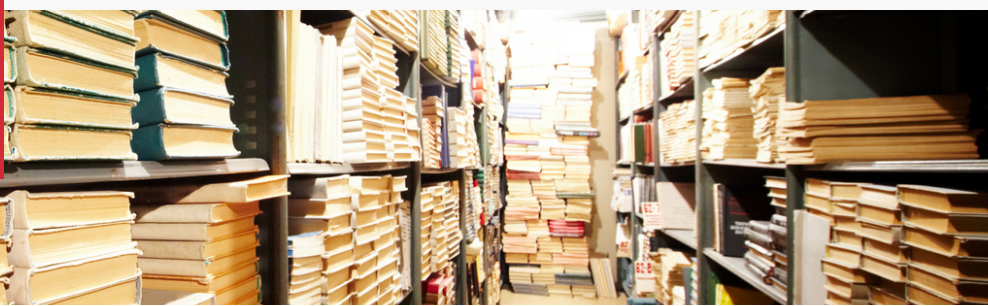
OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Sítios Ouvidorias:** Modelo Secretarias, Administrações Regionais e Entidades. 1ª. ed. Brasília-DF: 2020.

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

OGDF, OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços - GMEI.** 2º ed. Brasília-DF: Set/2018.

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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

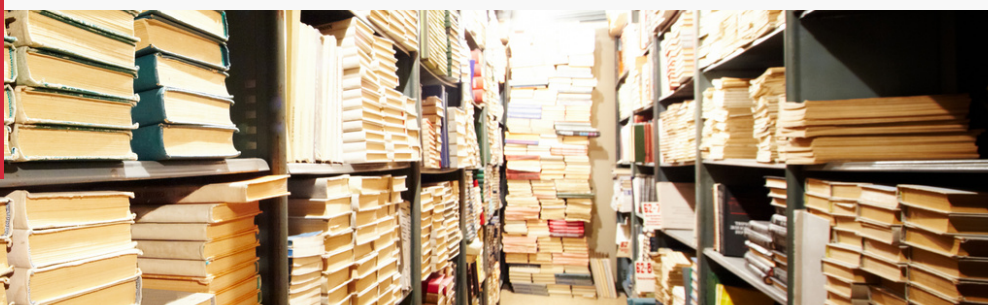
PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões**. São Paulo: Elsevier, 2013.

IBGC, INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Governança corporativa e boas práticas de comunicação**. São Paulo, SP: IBGC, 2017.

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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

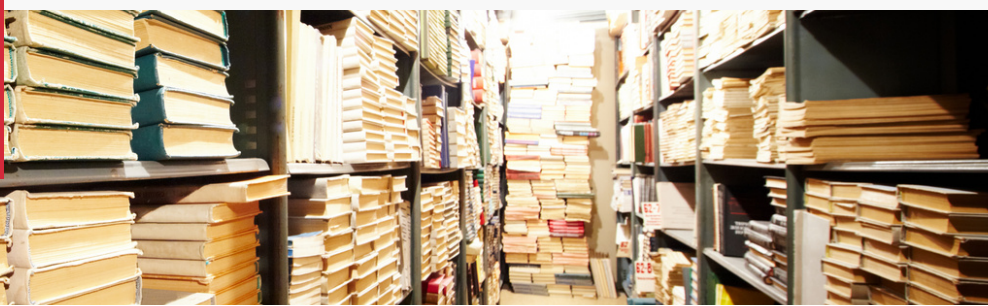
BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Manual de gestão de riscos do TCU / Tribunal de Contas da União**. Brasília : TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (Seplan), 2020.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIVROS, ARTIGOS E PUBLICAÇÕES

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

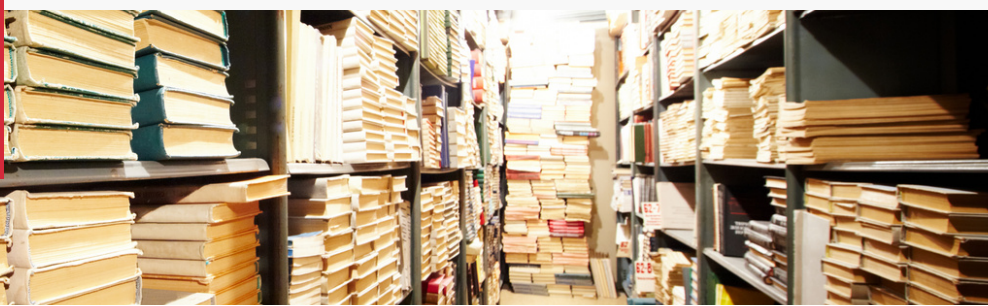
TCU, TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Referencial básico de Governança, aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública**. 2ª ed. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

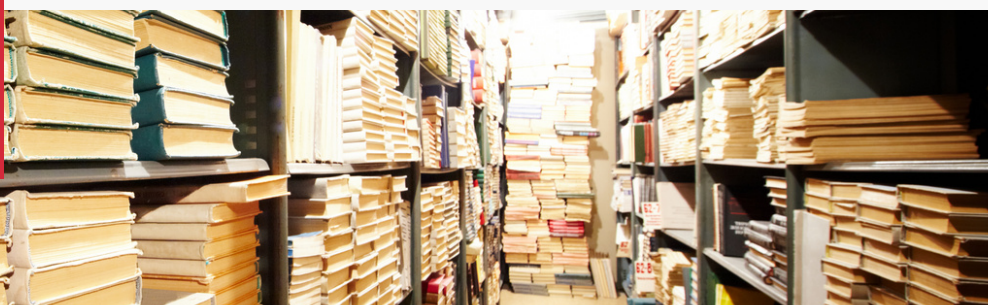
Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepciona a Lei n. 13.460/2017 no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

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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

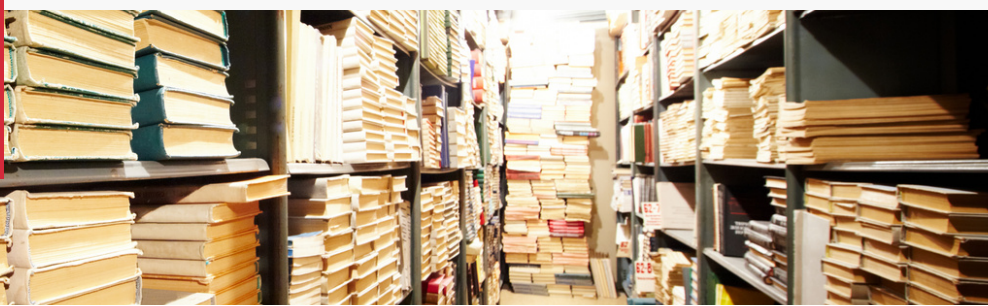
Decreto 42.036/2021 – Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018– Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

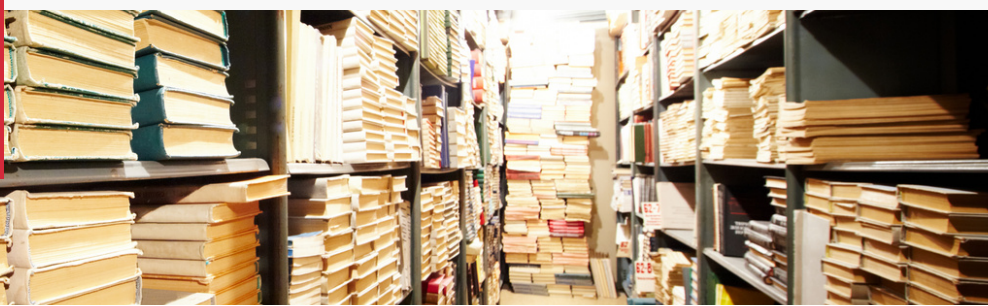
Decreto n° 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei n° 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

Portaria nº 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

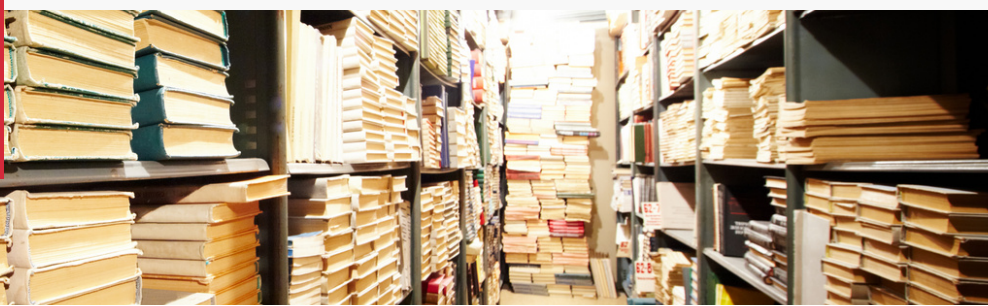
Portaria nº 75/2019 – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

Portaria nº 51/2018 – Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.

Portaria nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

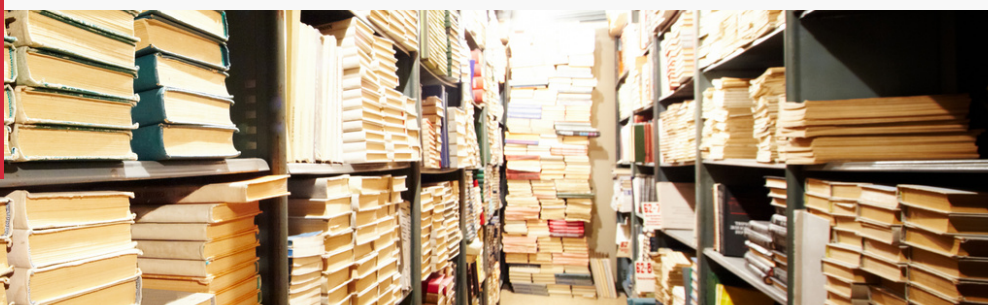
Instrução Normativa nº 01/2021 - Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Instrução Normativa nº 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidoria e Áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 01/2018 - Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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

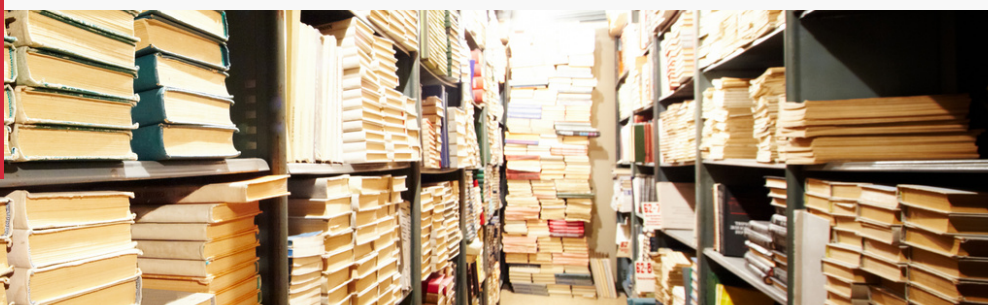
Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

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

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

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de Serviços
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais



Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÕES

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

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

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

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

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

