

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão**



Curso

Programa de formação em ouvidoria: Inicialização em ouvidoria – Módulo I

Apresentação – Aula 6

Denúncias e introdução à segurança da informação

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

André Clemente Lara de Oliveira

Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal

Alex Costa Almeida

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Programa de formação em ouvidoria

Inicialização em ouvidoria – Módulo I

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Roberson Bruno Lobo Olivieri

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



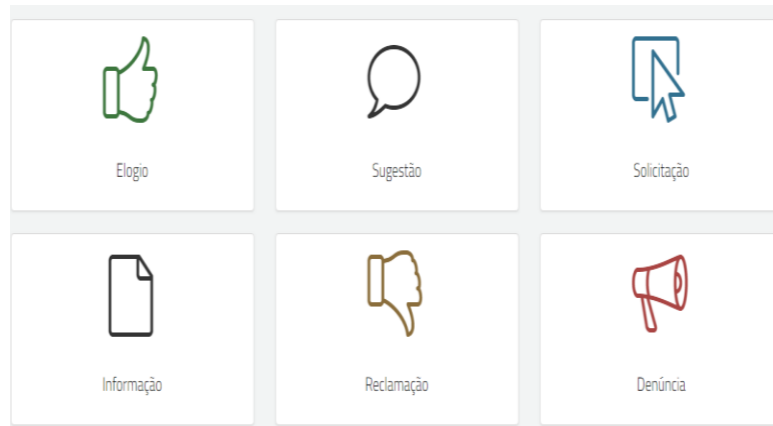
O tratamento de denúncias/Noções de segurança da informação

- Conceitos importantes;
- Especificidades das denúncias;
- A reclassificação;
- Exercícios/dinâmica;
- Segurança da informação.

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Quais os tipos de manifestações?



Conceitos das manifestações ao cidadão

Elogio: demonstração de satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou do atendimento;

Sugestão: propostas de ações, projetos e serviços a serem realizadas pelo Governo do Distrito Federal;

Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal;

Informação: solicitação de informações gerais, como horário de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones etc. Para temas com base na Lei de Acesso à Informação nº 4.990/2012, acesse www.e-sic.df.gov.br;

Reclamação: queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal;

Denúncia: 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.

Corrupção: o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros, por meios considerados ilegais ou ilícitos. Etimologicamente, o termo “**corrupção**” surgiu a partir do latim *corruptus*, que significa o “ato de quebrar aos pedaços”, ou seja, decompor e deteriorar algo.



Infrações disciplinares (Lei Complementar nº 840/2011):



Art. 187. A infração disciplinar decorre de ato omissivo ou comissivo, praticado com dolo ou culpa, e sujeita o servidor às sanções previstas em Lei Complementar;

Art. 188. As infrações disciplinares classificam-se, para efeitos de cominação da sanção, em leves, médias e graves. Parágrafo único. As infrações médias e as infrações graves são subclassificadas em grupos;

Art. 189. Para efeitos desta Lei Complementar, considera-se reincidência o cometimento de nova infração disciplinar do mesmo grupo ou classe de infração disciplinar anteriormente cometida, ainda que uma e outra possuam características fáticas diversas.

Parágrafo único. Entende-se por infração disciplinar anteriormente cometida aquela já punida na forma desta Lei Complementar.

Improbidade administrativa: ato ilegal ou contrário aos princípios básicos da Administração Pública no Brasil, cometido por agente público, durante o exercício de função pública ou decorrente desta.



A Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992, define agente público, no Brasil, como: “aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função”. As entidades mencionadas na mesma lei referem-se:

- à Administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território;
- a empresa incorporada ao patrimônio público;
- a entidade para cuja criação ou custeio o erário participe com mais de 50% do patrimônio ou da receita anual. Caso a participação do erário seja inferior a 50%, a sanção patrimonial limitar-se-á à repercussão do ilícito sobre a contribuição dos cofres públicos.



Decreto Distrital nº 36.462/2015 **Regulamenta o Sistema de Gestão de Ouvidoria**



Procedimentos para tratamento das denúncias (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;

- 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 (Art. 23 do Decreto nº 36.462/2015 e Art. 18 da Instrução Normativa nº 01/2017).
 - » A análise consiste na identificação de elementos/indícios mínimos de autoria e materialidade da irregularidade/ilícito cometido, além da existência de verossimilhança das alegações.



- 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. O partícipe é quem não tem domínio sobre função ou tarefa no ato ilícito, seu domínio se restringe ao ato de auxiliar indiretamente o autor que pratica o crime em si.



- **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.

- **Verossimilhança:** atributo daquilo que parece intuitivamente verdadeiro, isto é, o que é atribuído a uma realidade portadora de uma aparência ou de uma probabilidade de verdade, na relação ambígua que se estabelece entre imagem e ideia.



Prazos para tramitação e resposta das denúncias (art. 25, § 1º)

- O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante;
- A prorrogação do prazo de resposta somente será permitida para as manifestações do tipo denúncia, precedidas de pedidos à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. O prazo de prorrogação é de vinte dias.

Em qualquer hipótese, os dados do denunciante e do seu relato estarão resguardados por sigilo legal.



Tramitação e resposta das denúncias (art. 25, § 1º)

Em qualquer hipótese, os dados do denunciante e do seu relato estarão resguardados por sigilo legal.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Processo SEI

Acesso a Documento Preparatório (Art. 7º, VII, §3º, da Lei nº 4.950/2012)
Acesso à Lei de acesso à informação (Art. 23, III, da Lei de Acesso à Informação)
Apuração de infração disciplinar servidor do GDF (Art. 230, da Lei Complementar nº 540 de 23/12/2011)
Apuração de Denúncia - Controladoria (Decreto nº 36.452/2015, art. 23, inciso I)
Ata de Intimidade - Investigação e Períciação (Art. 20, inciso VII, da Lei 4.950/2012)
CM - Inquérito Técnico (Portaria nº 51, de 14 de setembro de 2018)
Elaboração de Parecer Jurídico (Art. 35 da Lei Complementar nº 365, de 31/07/2001.)
Informação Pessoal em Processo (Art. 33, §1º, I, da Lei nº 4.950/2012)
Informação Pessoal em Processo Sigiloso (Art. 37 da Lei nº 12.527/2011)
Investigação de Responsabilidade de Servidor (Art. 150 da Lei nº 8.112/1990)
Investigação de Responsabilidade Militar (Portaria CM nº 21, de 18 de dezembro de 2017)
Investigação Respo Militar (Portaria CM nº 05, de 8 de março de 2017)
Investigação Responsabilidade Militar (Portaria CM nº 22, de 26 de janeiro de 2017)
Involução e escritório ou o local de trabalho, (Art. 7º, da Lei nº 5.305/1994)
Lei de Acesso à Informação do DF (Art. 25, inciso VI da Lei 4990, de 12/12/2012)
Lei de Acesso à Informação do DF - inciso III (Art. 25, inciso III da Lei 4990, de 12/12/2012)
Licitações e Contratos - Empresa (Art. 34 Lei 13.303/2016)
Materiais de acesso restrito (Art. 52 e 53, do Decreto nº 35.362/2014)

Encaminhamento para a unidade responsável pela resposta

Prezados,

Encaminhamos, nos termos do Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta os procedimentos relacionados às manifestações de Ouvidoria, a demanda anexa para análise e resposta até o dia DD/MM. Ressaltamos que, por força legal, os dados do denunciante e de seu relato são sigilosos e devem ser preservados.

Ressaltamos que existe a possibilidade de prorrogação do prazo informado mediante justificativa e colocamo-nos a disposição para os esclarecimentos necessários, por meio dos ramais 3309/3312.

Atenciosamente,
Ouvidoria-Geral

Anonimato

Decreto nº 36.462/2015 e IN nº 01/2017

Sigilo ≠ Anonimato

- É permitido o registro anônimo para reclamação e denúncia;
- Não é permitido o acompanhamento: essa medida serve para evitar o comprometimento ou uso indevido das informações nelas contidas.

Denúncia anônima

A admissibilidade da demanda está condicionada aos critérios estabelecidos no Artigo 212, § 2º, da Lei Complementar nº 840/2011.

§ 2º No caso de denúncias anônimas, a administração pública pode iniciar reservadamente investigações para coleta de outros meios de prova necessários para a instauração de sindicância ou processo disciplinar.

Registro das denúncias

Para registrar uma denúncia, devemos buscar o maior número possível de informações e transmitir ao manifestante credibilidade quanto ao sigilo dos dados dele, informando-o do interesse do GDF na apuração dos fatos.

- Ouvir com atenção;
- Perguntar corretamente;
- Registrar adequadamente.
- Não exigir ou condicionar o registro à apresentação de dados além dos previstos na legislação vigente.

Informações importantes ao registro

- Qual é o fato (suposto ilícito ou irregularidade cometida);
- Nomes de pessoas ou empresas envolvidas (autores e partícipes);
- Onde ocorreu o fato relatado;
- Quando ocorreu o fato, e se ainda ocorre;
- Se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar;
- Meios de provas disponíveis sobre os fatos (fotos, vídeos, documentos etc.);
- Testemunhas que podem ser procuradas para falar sobre o assunto.

Orientações ao cidadão Decreto nº 36.462/2015 e IN nº 01/2017

Orientações importantes para o registro:

1º passo – verifique quantas manifestações você deseja registrar. Lembre-se que em cada registro, deve ser informado apenas um assunto. Mesmo que os assuntos sejam parecidos, cada demanda deverá ter um protocolo. Essa medida é necessária, porque assim cada demanda será encaminhada ao órgão responsável pelo tema. Isso facilitará o seu acompanhamento e o tratamento da demanda.

2º passo – confira se o assunto que você escolheu está listado entre as opções. Caso não esteja, tente se aproximar o máximo possível do assunto de seu interesse.

3º passo – escreva um texto que esteja relacionado com o assunto escolhido. Caso o relato seja diferente do assunto, o encaminhamento da sua manifestação poderá ser prejudicado. A demanda será encerrada por inconsistência de informações.

4º passo – detalhe o máximo possível e informe:

- Quem são as pessoas envolvidas (nomes, apelidos etc)
- Quando ocorreu o fato (data, horário, ocorreu uma única vez, sempre ocorre etc)
- Onde é o local do fato (especifique informando o máximo de detalhes de localização e pontos de referência);
- Como ocorreu o fato (você presenciou ou foram terceiros que presenciaram)
- Há algum tipo de prova a ser apresentada para anexar à manifestação (tem filmagens, fotos e nomes de testemunhas para indicar).

*Para Solicitação de Serviço, Elogio, Sugestão e Informação, é necessária a identificação do demandante.

Reclassificação

- A reclassificação será realizada pela Ouvidoria-Geral e pelo Controle de Qualidade (CQ) e seguirá o seguinte critério:
- A base para o enquadramento do relato à tipologia ou assunto levará em conta os conceitos das manifestações previstas no Decreto nº 36.462/2015 e será sempre motivada;
- Qualquer discordância quanto ao enquadramento realizado deverá ser formalizado (por meio do OUV-DF) às unidades reclassificadoras com os argumentos legais que motivem a reclassificação.

Exercício I – “De ou Re”?

“Quero relatar minha inconformidade com pessoas que receberam as chaves dos apartamentos a quase dois anos e que alugaram os mesmos ou simplesmente não vieram morar no local por não precisarem, estou falando com conhecimento de causa pois moro em um desses condomínios, exemplo este o Condomínio 19 do Park do Riacho Fundo II localizado na QC 05 cj 03 lt 03, temos no BL I apartamento alugado, no BL E pessoas que simplesmente colocaram cortinas mas nunca vieram morar como o apartamento 03 do mesmo bloco. Peço providencias, pois, essas pessoas além de não precisarem ainda são inadimplentes no condomínio. Desde já agradeço a atenção e aguardo providências pois nós moradores nos reuniremos para até se for o caso denunciar aos veículos de comunicação. Grato.”

Exercício II – “O que fazer”?

“Denuncia o pediatra do Hospital X, Dr. Fulano por assédio moral e agressão física. Relata que é servidora da emergência no mesmo hospital e que no dia 10/05/2018 por volta das 16h20min foi chamada ao centro obstétrico para, segundo o pediatra citado, avisar à gestantes que estavam em trabalho de parto que o atendimento estava encerrado, não sendo prestada assistência a mais nenhum recém nascido.

Ao chegar no local para resolver o problema, foi recebida aos gritos pelo médico que mandava de forma autoritária que ela cumprisse a sua ordem. A supervisora tentou argumentar com o médico sobre o condução do serviço, que ele deveria ficar na neonatologia e mesmo assim ele queria fechar o serviço do centro obstétrico.

O Dr. Fulano xingou a servidora da emergência, a humilhou na frente de outros servidores e pacientes, chamou-a de incompetente e partiu para agressão física, onde lesionou o tendão do braço direito da servidora. Ela destaca que ficou em estado de choque e traumatizada diante da violência proferida pelo profissional. Foi atendida no pronto socorro de ortopedia onde o médico diagnosticou que ela teve o nervos do tendão inflamados devido a agressão física e está com atestado médico por conta do caso relatado.

Diante do exposto deseja que o caso seja apurado com base na Lei Maria da Penha.”

Exercício II – “O que fazer”?

- Supostos ilícitos/crimes:
 - » Suspensão na assistência prestada às gestantes e recém-nascidos;
 - » Tratamento ofensivo, autoritário e abusivo;
 - » Agressão física (crime).

- Ações:
 - » Contato com a manifestante, buscando informações sobre o registro de Boletim de Ocorrência POR AGRESSÃO VERBAL E FÍSICA. Recomendar o registro, caso ainda não tenha sido feito. Essa formalização trata do assunto pelo aspecto criminal;
 - » Encaminhamento da manifestação para análise da unidade correicional do órgão (necessidade de conhecer), tendo como base a análise do Ouvidor (IN nº 4/2012, art. 1º, § do 2º ao 4º). É a formalização necessária ao tratamento do assunto pelo aspecto administrativo;
 - » Resposta quanto às providências iniciais adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias (resposta preliminar) e resposta definitiva até o 40º dia.
 - » Complemento de resposta ao final da apuração.

Noções de segurança orgânica da informação

Conceitos gerais

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

Informação

Em sua acepção genérica, engloba dados ou conhecimentos contidos em qualquer meio (escrito, digital ou falado).

Acesso

É a possibilidade ou condição para se obter ou consultar informações sigilosas.

Comprometimento

É o acesso não autorizado à informação.

Necessidade de conhecer

É a condição indispensável, inerente ao exercício do cargo, função ou atividade, para que uma pessoa tenha acesso à informação.

Noções de segurança orgânica da informação

IMPORTANTE



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.

Decálogo da Segurança da Informação

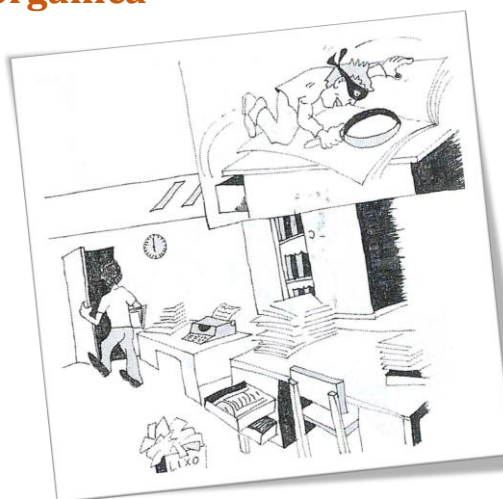
1. Retire da sua mesa de trabalho, antes de deixar a sala, documentos que não devem ficar expostos (sigilosos), guardando-os em local apropriado;
2. Ao término do expediente, verifique se os arquivos, gavetas e portas de armários ficaram fechados e trancados;
3. Não deposite na cesta de lixo rascunhos e cópias de documentos que contenham informações sigilosas ou sensíveis. Use o triturador para inutilizar estes documentos;

4. O seu cargo ocupado ou suas atribuições no trato de informações sigilosas não devem ser objeto de conversas em reuniões sociais, bares, restaurantes etc.;
5. Tenha sempre em mente que, em reuniões sociais, você não sabe quem está escutando;
6. No ambiente de trabalho, não procure se inteirar de assuntos que não sejam de sua responsabilidade;
7. Informações sobre documentos sigilosos (teor e andamento) somente deverão ser fornecidas a quem tiver legitimidade e possuir “necessidade de conhecer”;

8. Lembre-se sempre de que o conhecimento de informações sigilosas depende da função desempenhada e não do seu grau hierárquico ou posição;
9. Qualquer indício de risco na segurança da informação (escrita ou lógica) deve ser imediatamente comunicado ao setor responsável (Órgão Central – Ouvidoria-Geral);
10. Colabore com o sigilo das informações, ela garantirá o bom desempenho das suas funções.

Noções de segurança orgânica

Ao se ausentar do local de trabalho, lembre-se:
Faça *logoff* em seu computador;
tranque sua gaveta e armários.



Em ambientes
sociais:
**Não comente
sobre assuntos
de trabalho, você
não sabe quem
está escutando.**



Ao final do dia,
lembre-se:
**A mesas devem
ficar limpas,
sem documentos
expostos;
eles devem ficar
em armários
e locais trancados.**



Ao final do dia,
lembre-se:
**O conteúdo das
cestas de lixo
deve ser
triturado antes
do descarte.**



Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI)

Roberson Bruno Lobo Olivieri

Coordenador

roberson.olivieri@cg.df.gov.br

(61) 2108-3309

