

CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins que

Andrea Fonseca Moreira Pupe

participou como congressista do XIII Congresso Consad de Gestão Pública, realizado em Brasília, entre os dias 20 a 22 de agosto de 2024.

Carga horária: 30 horas


FABRÍCIO BARBOSA
Presidente do Consad

XIII congresso
consad
de gestão pública.

Patrocinadores

Apoiadores

Realização

CONSAD
Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração

Certificado

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia

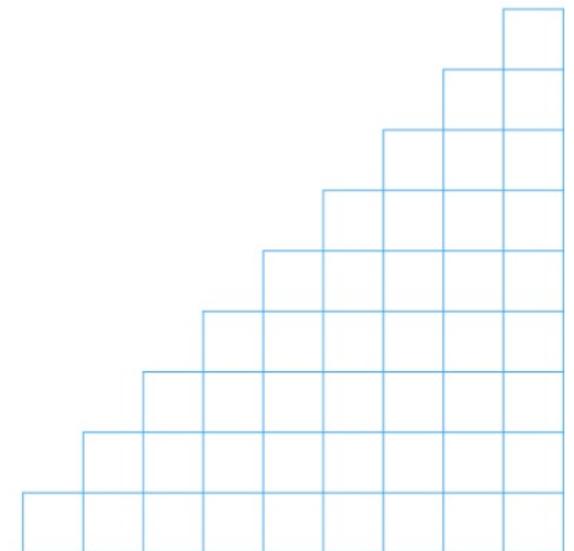


Certificamos que **Andréa Fonseca Moreira Pupe** concluiu o curso **Produzindo resultados de ouvidoria - Turma 1/2024**, realizado no período de **8 a 10 de Abril de 2024**, com carga horária de **12 horas**.

Brasília-DF, 15 de Abril de 2024

Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Nome do Diretor
Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal



Conteúdo Programático

O curso abordará o seguinte conteúdo:

- Função de relatório de ouvidoria;
- Elementos mínimos do relatório – Lei Federal nº 13.460/2017,
recepcionada pela Lei Distrital nº 6.519/2020;
- Como fazer diagnóstico a partir das informações de ouvidoria;
- Análise técnica de informações de ouvidoria;
- Ferramentas de apoio à elaboração de relatórios;
- Elaboração de relatórios usando o Canva.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração



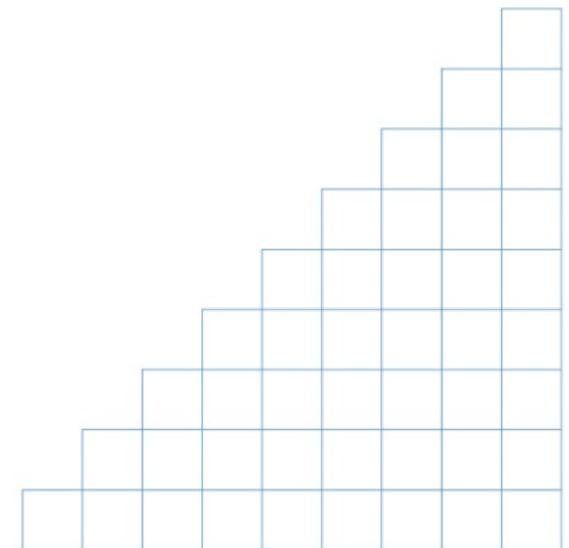
Certificado

Certificamos que **Andréa Fonseca Moreira Pupe** concluiu o curso **Como atribuir níveis de acesso no SEI-GDF – bases e mecanismos** - Turma **1/2023**, realizado no período de **26 de Julho de 2023**, com carga horária de **2 horas e 30 minutos**.

Brasília-DF, 21 de Agosto de 2023

Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Nome do Diretor
Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal





CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A palestra abordará o seguinte conteúdo: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Níveis de acesso; Hipóteses legais; Hipóteses de sigilo; Lei de Acesso à Informação (LAI) e o SEI-GDF; Lei de Acesso à Informação – regras e aplicação; Modalidades de acesso à informação; Transparência ativa; Condutas ilícitas no acesso a informações; Acesso a informações e divulgação; Procedimentos de acesso a documentos e processos; Prazo de resposta a solicitação de informações; Quem pode solicitar informação.



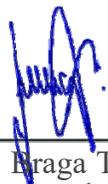
I Seminário Internacional de Inovação em Políticas Públicas

Certificado

Registro nº: 66748

Certificamos que **Andrea Fonseca Moreira Pupe** participou do **I Seminário Internacional de Inovação em Políticas Públicas**, nos dias 27 e 28 de setembro de 2023 com a carga horária de 16 horas.

Brasília-DF, 04 de outubro de 2023.



Juliana Neves Braga Tolentino
Escola de Governo do Distrito Federal
Diretora-Executiva

Apoio:



ENAP



Secretaria de Relações
Internacionais



Realização:

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração

Secretaria de Ciência,
Tecnologia e Inovação



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração



Certificado

Registro nº: **64682**

Certificamos que **Andrea Fonseca Moreira Pupe** concluiu o curso **Gestão do Atendimento de Ouvidoria**, realizado no período de 25 a 26 de abril de 2023, com carga horária de 8 horas.

Brasília-DF, 4 de maio de 2023

Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

- Gestão do atendimento;
- Orientações sobre atendimento;
- Proteção de dados pessoais e sigilo no context do atendimento;
- Gestão de conflitos;
- Estudos de caso de atendimentos complexos.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Desenvolvendo projetos de ouvidoria** - Turma: **4/2023**, realizado no período de **23 a 24 de Maio de 2023**, com carga horária de **8 horas**.

Brasília-DF, 25 de Maio de 2023

Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Nome do Diretor
Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo

Programático

- **Governança de serviços;**
- **Planejamento e planejamento estratégico;**
- **Programas e projetos;**
- **Confecção de Termo de Abertura de Projetos (TAP);**
- **Comunicação no ambiente de ouvidoria.**

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa**

**Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Gestão Administrativa

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração



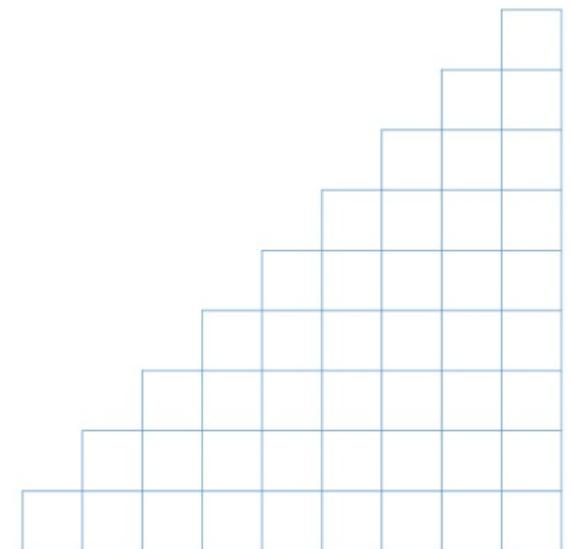
Certificado

Certificamos que **Andréa Fonseca Moreira Pupe** concluiu o curso **Canva para Ouidores** - Turma **2/2023**, realizado no período de **31 de Julho a 1 de Agosto de 2023**, com carga horária de **8 horas**.

Brasília-DF, 4 de Agosto de 2023

Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Nome do Diretor
Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal





CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conhecendo o Canva;
- Criando designs do zero;
- Utilizando templates prontos;
- Dicas e truques para criar designs impressionantes
- Exportando e compartilhando seus designs;
- Prática guiada



CERTIFICADO

Registro: 65578

Certificamos que **Andrea Fonseca Moreira Pupe** concluiu o curso "Novos Desafios do Controle", da 7ª Semana de Controle da CGDF, realizado no período 27 a 29 de junho de 2023, com carga horária de 12 horas.

Brasília, 10 de julho de 2023



Daniel Alves Lima
Secretário de Estado
Controlador Geral do DF



Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva
Escola de Governo do Distrito Federal

Parceiros:

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração



Secretaria de Justiça e Cidadania



7ª SEMANA DE
Controle
da **CGDF**

Controladoria-Geral do Distrito Federal



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Mediação e Conciliação** - Turma **1/2022**, realizado no período de **21 a 25 de Novembro de 2022**, com carga horária de **20 horas**.

Brasília-DF, 1 de Dezembro de
2022



Nome do Diretor
Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

Gestão de Conflitos

Conceito; Objetivos; Instrumentos de Resolução de Conflitos; Princípios da Gestão de Conflitos; Estruturas do Procedimento; Fases da Mediação.

Resolução Consensual

Conceito; Requisitos; Formas; Objetivos; Legislação.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Análise de denúncia no âmbito correccional** - Turma **2/2021**, realizado no período de **3 de Novembro de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 13 de Dezembro de
2021

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right area of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the Director/Executive of the Escola de Governo do Distrito Federal.

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

-

Denúncia: direito de petição; dever de representar; finalidade das regras para o recebimento de denúncias; denúncias anônimas: eficácia restrita das denúncias anônimas; falsidade da denúncia: responsabilização penal e civil; denúncias contra autoridades; denúncias de assédio moral ou sexual; como as ouvidorias podem auxiliar a qualificação do relato – análise preliminar da denúncia.

-

Juízo de admissibilidade: no que consiste; o que busca; requisitos de admissibilidade; resultados possíveis: arquivamento; instauração de investigação preliminar no âmbito da SUCOR; instauração de investigação preliminar no âmbito do órgão/entidade; instauração de procedimento contraditório no âmbito da SUCOR; instauração de procedimento contraditório no âmbito do órgão/entidade.

-

Lei Complementar nº 840/2011: quem se submete à Lei Complementar nº 840/2011; dever de apurar – autoridade competente; investigação preliminar; sindicância; Processo Administrativo Disciplinar; penalidades; servidor aposentado; servidor sem vínculo com o GDF; independência entre as instâncias.

Lei nº 13.869/2019 e seus reflexos nas ouvidorias

Toda irregularidade deve ser objeto de apuração disciplinar? – Resolução consensual de conflitos: mediação de conflitos; Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC).

Importância da interlocução entre a ouvidoria e a unidade de correição para atuação preventiva – sistematização das manifestações: a importância do cumprimento dos prazos de resposta da ouvidoria e da devolutiva das unidades correcionais sobre o resultado das apurações.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria - Turma 1/2021**, realizado no período de **3 de Setembro de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 26 de Novembro de
2021

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right area of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the Director/Executive of the Escola de Governo do Distrito Federal.

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

Quem são as pessoas LGTBI+;

Quais são os direitos das pessoas LGTBI+;

Como realizar atendimento empático de pessoas LGTBI+.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Gestão de conflitos em ouvidoria** - Turma **2/2021**, realizado no período de **16 de Setembro de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 20 de Setembro de
2021

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

- O diálogo como instrumento para resolução de conflitos
- Modalidades de resolução de conflito
- A legislação relacionada à resolução de conflitos no âmbito do Governo Distrital e o papel das Ouvidorias
- A ouvidoria como instrumento de resolução de conflitos com o público interno e externo
- O papel, os objetivos e os atributos do facilitador de resolução de conflitos
- Técnicas de resolução de conflitos aplicadas ao contexto das ouvidorias do Distrito Federal

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Gestão da informação e relatórios de ouvidoria - Turma 1/2021**, realizado no período de **4 de Agosto de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 19 de Agosto de 2021

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

- **Conceito de conhecimento;**
- **Conceito de relatórios;**
- **Utilização da ferramenta de negócios no ambiente de ouvidoria;**
- **Relatório como ferramenta de gestão.**

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas - Turma 2/2021**, realizado no período de **27 de Outubro de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 4 de Novembro de
2021

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right area of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the Director/Executive of the Escola de Governo do Distrito Federal.

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

Direitos em conflito – privacidade e transparência na Administração Pública: privacidade, transparência e acesso à informação no ordenamento jurídico brasileiro; Conceitos de dado, informação e documento; Taxonomia legal das informações: o contexto amplo da LAI e da LGPD; Debate: privacidade e transparência são faces opostas de uma mesma moeda? O que isso nos diz sobre a relação LAI vs. LGPD?; Harmonização entre LAI e LGPD: o microssistema de proteção de dados da LAI; o teste de interesse público e a prova de dano; a harmonização pela via do processo; Debate: divulgação dos nomes de pessoas vacinadas.

Aspectos gerais da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): objeto e abrangência da lei; Princípios do tratamento de dados pessoais; Bases legais para o tratamento de dados pessoais; Direitos dos titulares de dados pessoais ante o Poder Público; Agentes de tratamento de dados.

E a ouvidoria, o que tem a ver com isso?: o processo de conformidade da unidade de ouvidoria; Operacionalizando os meios de tutela dos direitos dos titulares; Impactos da incorporação do privacy by design na atuação das ouvidorias: oportunidades de melhoria de transparência – transparency by design ; revisão dos modelos de desenho de serviços e impulsionamento da criação de mecanismos de governança de serviços.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Planejamento Estratégico em ouvidoria - Turma 1/2021**, realizado no período de **17 de Agosto de 2021**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 26 de Novembro de
2021

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right area of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the Director/Executive of the Escola de Governo do Distrito Federal.

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

Ouvidoria estratégica = cidadão estratégico? Reflexões acerca da inserção das ouvidorias nas instituições: conhecimento do funcionamento da instituição; noções de planejamento no setor público – planejamento, orçamento, licitações, controle, gestão de riscos, governança, compliance etc.;

Utilidade da ouvidoria – entregas para se tornar relevante: conteúdo – informações necessárias para a instituição; volume – elementos de comunicação e divulgação; entrega customizada – adequação da linguagem e do conteúdo para os ambientes interno (solução de problema) e externo (divulgação de boas notícias);

Inserção – reconhecimento interno institucionalizado: plano de valorização/reconhecimento interno da ouvidoria; percepção da ouvidoria como unidade de governança pública; inclusão da ouvidoria no Planejamento Estratégico e no orçamento; inclusão da ouvidoria nos colegiados de decisão.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ANDREA FONSECA MOREIRA PUPE** concluiu o curso **Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção** - Turma 1/2020, realizado no período de **9 a 13 de Novembro de 2020**, com carga horária de **12 horas**.

Brasília-DF, 26 de Novembro de
2021

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right area of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the Director/Executive of the Escola de Governo do Distrito Federal.

Diretor(a)-Executivo(a) Escola de Governo do Distrito Federal

Conteúdo programático

1 - Assédio Moral • Conceito; • Assédio Moral na Administração Pública como ocorre? • As consequências físicas, emocionais e psicológicas decorrentes do Assédio Moral; • O perfil do assediador e/ou abusador; • Atitudes que expressam o Assédio Moral; • Alvos mais frequentes; • O impacto do Assédio Moral no clima emocional do órgão ou entidade; • A responsabilidade dos Gestores; • Proteção legal. 2 - Assédio Sexual • Conceito; • Quais as formas de Assédio Sexual? • Requisitos para a sua configuração; • Para caracterizar o Assédio Sexual é necessário o contato físico? • O Assédio Sexual só é considerado ilícito se for praticado no ambiente de trabalho?; • O Assédio Sexual é considerado crime? • Consequências do Assédio Sexual no âmbito da Administração Pública; • Meios de provas para caracterização do Assédio Sexual; • A responsabilidade dos Gestores; • Proteção legal; • Como acabar com o Assédio Sexual?. 3 - Teletrabalho e o assédio moral 4 - Comunicação Não Violenta 5 - Mediação de Conflitos 6 - Processo Administrativo Disciplinar nos casos de assédio moral e sexual – consequências.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**

