

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

---

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**

