

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Certificado

Certificamos que **Orlando Paula Moreira Filho** concluiu o curso **Transparência, Ética e Controle Social - Turma 02.2022**, realizado no período de 28 de março a 28 de abril de 2022, com carga horária de 36 horas.

Brasília-DF, 28 de abril de 2022.

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

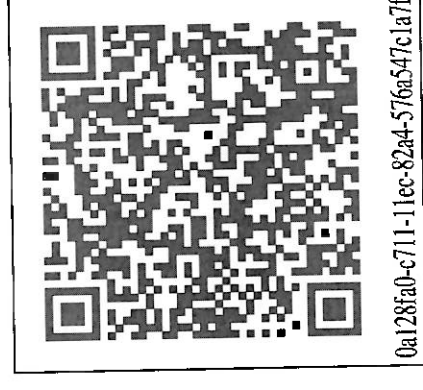
Conteúdo programático:

Módulo 1 - Cidadania;

Módulo 2 - Transparência pública;

Módulo 3 - Ética;

Módulo 4 - Controle social.



Para verificar autenticidade deste certificado acesse <http://egovvirtual.df.gov.br>

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Certificado

Certificamos que **Orlando Paula Moreira Filho** concluiu o curso
Assédio na Administração Pública: combate e prevenção -
Turma 02.2022, realizado de 28 de março a 21 de abril de 2022, com
carga horária de 12 horas.

Brasília-DF, 28 de abril de 2022.

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

Conteúdo programático:

Módulo 1 - Assédio moral;

Módulo 2 - Assédio sexual;

Módulo 3 - Teletrabalho e assédio moral.



Para verificar autenticidade deste certificado acesse <http://egovvirtual.df.gov.br>

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Certificado

Certificamos que **Orlando Paula Moreira Filho** concluiu o curso
Formação em Ouvidoria - Turma 02.2022, realizado no período de 28
de março a 28 de abril de 2022, com carga horária de 25 horas.

Brasília-DF, 28 de abril de 2022.

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

Conteúdo programático:

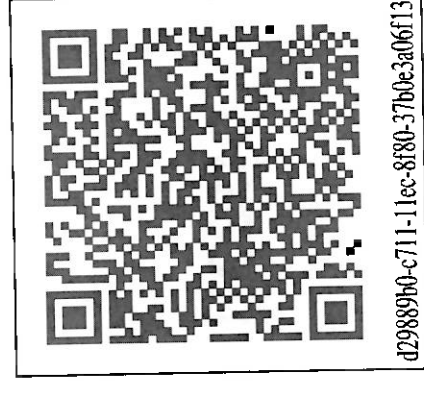
Módulo 1 - Introdução ao Serviço de Ouvidoria;

Módulo 2 - Atendimento em Ouvidoria;

Módulo 3 - Lei de Acesso à Informação;

Módulo 4 - Carta de Serviços;

Módulo 5 - Ouvidoria como Ferramenta de Gestão.



Para verificar autenticidade deste certificado acesse <http://egovvirtual.df.gov.br>

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria de Economia
do Distrito Federal



Certificado

Certificamos que **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria - Turma 1/2022**, realizado no período de **6 de Abril de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 28 de Abril de 2022

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

Conteúdo programático

Quem são as pessoas LGBTI+; Quais são os direitos das pessoas LGBTI+; Como realizar atendimento empático de pessoas LGBTI+. Qual o significado da palavra "deficiência"?

**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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Gestão de conflitos em ouvidoria - Turma 1/2022**, realizado no período de **19 de Abril de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 28 de Abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge', is placed over a horizontal line.

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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso
Planejamento Estratégico em ouvidoria - Turma 1/2022, realizado no período de
26 de Abril de 2022, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 12 de Maio de 2022

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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Gestão da informação e relatórios de ouvidoria** - Turma **1/2022**, realizado no período de **3 de Maio de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 24 de Maio de 2022

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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Gestão de riscos e integridade - Turma 2/2022**, realizado no período de **17 de Maio de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 2 de Junho de 2022

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

Conteúdo programático

- **A gestão de riscos no cenário atual;**
- **Conceitos básicos sobre a gestão de riscos;**
- **A gestão de riscos aplicada no ambiente cooperativo (+prática);**
- **Benefícios da gestão de riscos;**
- **Aplicações da gestão de riscos no ambiente cooperativo;**
- **Mitos sobre a gestão de riscos;**
- **Histórico da gestão de riscos no GDF;**
- **Programas de Integridade (conceitos e normas);**
- **O papel da ouvidoria na gestão de riscos e no Programa de Integridade;**
- **O apoio consultivo realizado pela CGDF.**



**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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Qualidade da resposta em ouvidoria - Turma 2/2022**, realizado no período de **19 de Maio de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 2 de Junho de 2022

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

**Conteúdo
programático**

Qualidade do texto: precisão e concisão; Ferramenta de análise; Análise do conteúdo; Pontos fundamentais na confecção do texto da resposta; Conceito de resposta cidadã.

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

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

**Secretaria
de Economia**



Certificamos que Orlando Paula Moreira Filho concluiu o curso "Controle + tecnologia + inovação = a soma que nos leva a um serviço público melhor", da VI Semana de Controle da CGDF, realizado no período de 20 a 22 de junho de 2022, com carga horária de 12 horas.

Brasília-DF, 23 de junho de 2022

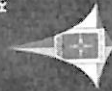


Juliana Neves Braga Tolentino
Diretora-Executiva da EGOV



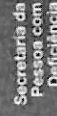
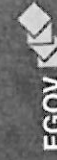
Paulo Wanderson Moreira Martins
Secretário de Estado Controlador-Geral
do Distrito Federal

Realização:



Controladoria-Geral do Distrito Federal
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Apoio:



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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** aplicada às **ouvidorias públicas** - Turma **2/2022**, realizado no período de **31 de Maio de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 15 de Julho de 2022



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 microsistema 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**

**GOVERNO 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 **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO** concluiu o curso **Análise de denúncia no âmbito correcional** - Turma 1/2022, realizado no período de **14 de Junho de 2022**, com carga horária de **4 horas**.

Brasília-DF, 8 de Agosto de 2022



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 correção para atuação preventiva – sistematização das manifestações: a importância do cumprimento dos prazos de resposta da ouvidoria e da devolutiva das unidades correccionais sobre o resultado das apurações.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**