



# Comitê Interno de Governança - CIG

---

## *6º Reunião Ordinária - CIG*

*Administração Regional de Vicente Pires*

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPITULO 1 | AGENDA

### MACRO TEMAS SUGERIDOS PELA CGDF<sup>1</sup>

1. Planejamento Estratégico
2. Mapeamento de Processos
3. Controle Interno
4. Gestão de Riscos
5. Programa de Integridade Pública
6. Atividades de Transparência
7. Atividades de Ouvidoria
8. Atividades de Conformidade
9. Mecanismos de Liderança na Unidade

### PAUTA DE REUNIÃO



1. **COAG | Programa de Integridade:**
2. **CODES | Gestão de Risco:** Plano Emergencial (em casa de calamidade na Região)
3. **COAG | Mecanismos de Liderança:** Plano de Capacitação.
4. **COAG | Gestão de Riscos:** Monitoramento da CAIXA –SEI
5. **OUVIDORIA:** Resumo dos indicadores



<sup>1</sup> A Administração Regional de Vicente Pires adotou os temas sugeridos na Circular n.º 2/2023 - CGDF/SUGOV/COGOV/DICIG ([111118703](#)), que estão organizados em 9 macroprocessos.



# ***CAPÍTULO 1***

## ***TEMA: PROGRAMA DE INTEGRIDADE***

Recomendações da CGDF | COAG

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 1 – PROGRAMA DE INTEGRIDADE | DEFINIÇÃO

DEFINIÇÃO DO CONCEITO

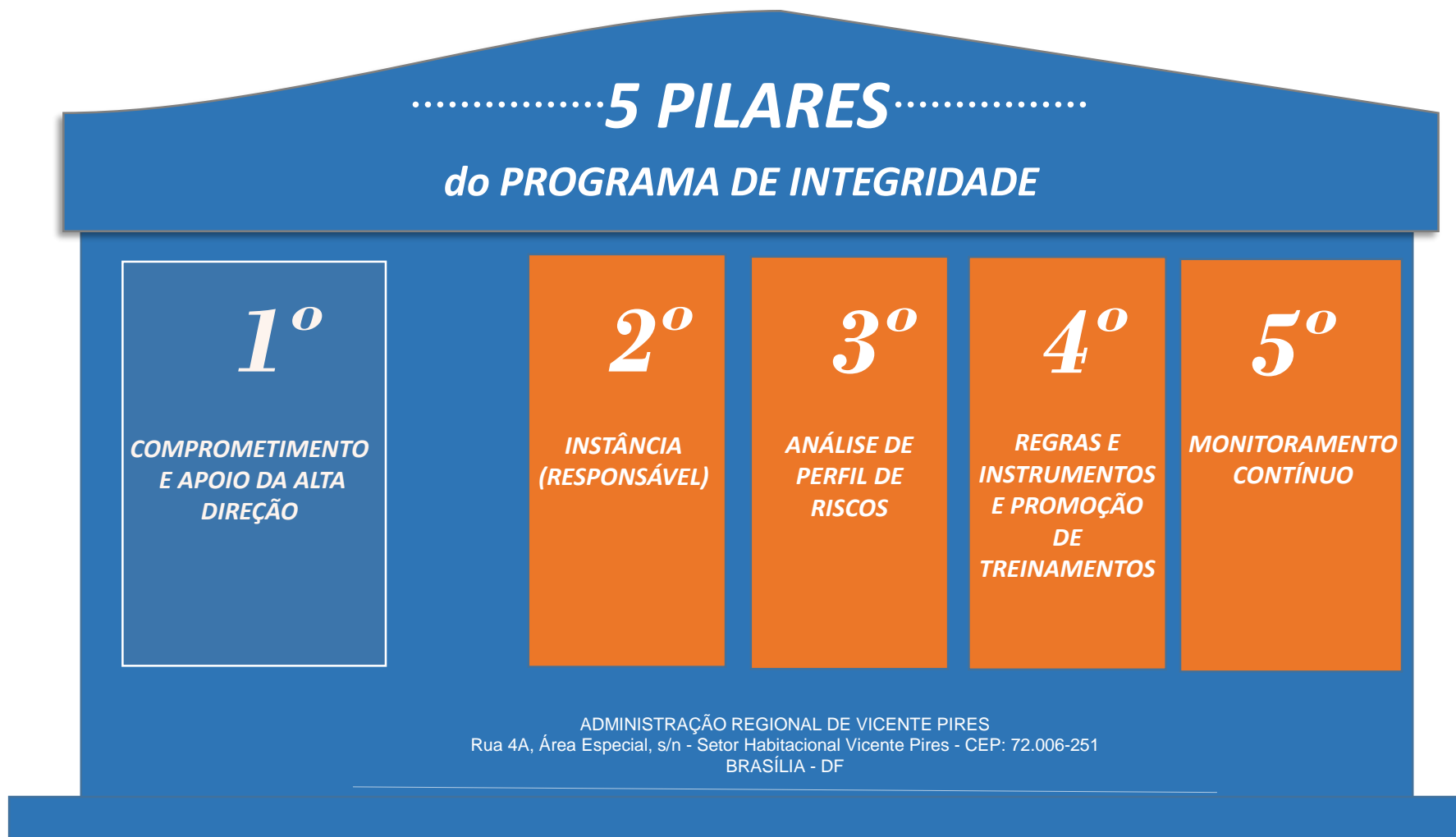
Podemos definir **Programa de Integridade** como um conjunto de **mecanismos e procedimentos internos** de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, que contribuem para a **identificação das exigências éticas**; aplicação de códigos de conduta; **análise e mitigação dos riscos** e adoção de medidas preventivas e corretivas necessárias para o combate à corrupção.

**PROCESSO SEI Nº 00366-00000.970/2023-98**

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 1 – PROGRAMA DE INTEGRIDADE | PILARES\*



**Importante:** a Descrição detalhada dos pilares está no anexo IV.

\* **Fonte:** Controladoria Geral da União.

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 1 – PROGRAMA DE INTEGRIDADE | PLANEJAMENTO

MEDIDAS DE INTEGRIDADE - RA XXX		
AÇÕES	RESPONSÁVEL	STATUS
INSTITUIR O COMITÊ DE GESTÃO DE INTEGRIDADE	COAG	ATÉ 30/01/2024
CONFECCIONAR O PLANO DE INTEGRIDADE	COMITÊ DE GESTÃO DE INTEGRIDADE	ATÉ 15/03/2024
ELABORAR AS AÇÕES DE INTEGRIDADE	COMITÊ DE GESTÃO DE INTEGRIDADE	ATÉ 15/03/2024 (PRÉVIA PARA APROVAÇÃO)

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 1 – PROGRAMA DE INTEGRIDADE |

ALGUMAS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2023 QUE FAZEM PARTE DO ASSUNTO INTEGRIDADE

### AÇÕES

Instituiu o Comitê Interno de Governança - CIG

Readequação da Composição de Competências  
(Organograma)

Promoção da transparência da atividade de  
admissão de servidores (consulta dos painéis de  
penalidade do GDF e União)

Mapeamento de Processo Internos em relação a  
Lei nº 14.133/2021

- ❖ 1. Padronização de *Lay Out* (tipologia, cor, fonte e tamanho das linhas e textos);
- ❖ **2. Identificação da Legislação vigente;**
- ❖ **3. Reposicionamento da caixa “Chefe de Gabinete”, conforme artigo 4º Decreto DF Nº 38.094 de 28/03/2017;**
- ❖ 4. Identificação correta da Caixa Gabinete – Gab Administrador Regional para Gabinete – Chefia de Gabinete;
- ❖ 5. Orientação da ordem das assessorias, conforme o decreto citado;
- ❖ 6. Organização das siglas e texto (na sequência);
- ❖ 7. Destaque na coloração da Caixa: ADMINISTRAÇÃO REGIONAL – RA XXX (foi usado o RGB 242 | 242 | 243);
- ❖ 8. Correção da caixa NUAP – Núcleo de Atendimento, Protocolo e Arquivo para NUAPA - Núcleo de Atendimento, Protocolo e Arquivo.
- ❖ 9. Atualização do site (transparência).



## ***CAPÍTULO 2***

# ***TEMA: GESTÃO DE RISCO***

Plano de Contingência

**Caso de catástrofe/Urgência** em Vicente Pires



# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 2 – GESTÃO DE RISCO | Plano de Contingência

### DEFINIÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

O **Plano de Contingência** é a organização de medidas preestabelecidas, que define procedimentos, ações e decisões de emergências. A apresentação do **Plano de Contingência** tem como objetivo preparar os envolvidos para a atuação no período chuvoso na localidade de Vicente Pires.

Memorando Circular  
Nº 55/2023 - RA-VP/CODES

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 2 – GESTÃO DE RISCO | Plano de Contingência



Governo do Distrito Federal  
Administração Regional de Vicente Pires - RA XXX

Coordenação de Desenvolvimento

Memorando Nº 50/2023 - RA-VP/CODES

Brasília-DF, 14 de novembro de 2023.

Ao Gabinete, com vistas ao CIG

Assunto: Plano de Contingência 2023/2024

Tendo em vista a necessidade desta RA zelar pela população local, esta Codes, junto com a defesa civil do DF, reuniu procurando trazer segurança em tempos difíceis referente a natureza.

Com o objetivo de colaborar e, também proteger pessoas que poderão ficar em situação de vulnerabilidade, até que os órgãos competentes tomem decisões, esta Coordenação de Desenvolvimento, reuniu-se com empresários para fazer parcerias e contar com os mesmos caso precisamos de apoio estrutural quanto financeiro.

Então solicito a este Gabinete desta RA, a confecção de um folder, com as logos do GDF, ADM DE VICENTE PIRES e também do CBMDF, aonde estão os pontos de apoio e os empresários que darão o suporte caso haja necessidade.

Até que os órgãos competentes prepare os locais ideais para abrigar pessoas no caso de um alagamento, destelhamento de pessoas desta cidade que não tem para aonde ir, estas empresas estarão dando suporte para as pessoas desabrigadas.

**Colégio Liceu Rua 06 : disponibilizará duas salas e deixará usar banheiros, bebedouros, energia e quadras de esporte.**

**Colégio Biângulo Rua 07 : disponibilizará duas salas e deixará usar banheiros, bebedouros, energia e quadras de esporte.**

**Supermercado Meu Querido Rua 06 e Rua 12: disponibilizará, alimentos tais como pães, leite, chocolates, embutidos e marmitas para crianças, jovens, adultos e idosos.**

**JC Empreendimentos Imobiliários Rua 4A: disponibilizará remédios, marmitas, lanches e suporte para crianças, jovens, adultos e idosos.**

**Adm Regional De Vicente Pires: Servidores, Maquinários Pesados, suporte operacional e apoiadores citados acima.**

Lembrando que: os telefones dos servidores: Gabriel Araújo, Lenilço Santos e Matheus Vidal, estarão ligas 24 horas para atender algum chamado da defesa civil e deste gabinete.

O objetivo de um plano de contingência é o de possibilitar que preparação e resposta sejam eficazes, protegendo a população e reduzindo danos e prejuízos. Conforme a Instrução Normativa nº 02 de 20 de Dezembro de 2016, Plano de Contingência é documento que registra o planejamento elaborado a partir da percepção do risco de determinado tipo de desastres e estabelece os procedimentos e responsabilidades.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por GABRIEL ARAÚJO NASCIMENTO - Matr.1712307-0, Coordenador(a) de Desenvolvimento, em 14/11/2023, às 11:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 15 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= 126979327 código CRC= 5F76157F.

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 2 – GESTÃO DE RISCO | Plano de Contingência

### AUTORIDADE

O Plano de Contingência poderá ser mobilizado ou desmobilizado pelas seguintes **AUTORIDADES**:

- Coordenação de Desenvolvimento (CODES);
- Gerência de Desenvolvimento Econômico (GEDEC);
- Diretoria de Obras (DIROB).

Memorando Circular  
Nº 55/2023 - RA-VP/CODES

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 2 – GESTÃO DE RISCO | Plano de Contingência

### AÇÕES DE MONITORAMENTO

1. **Ok:** Disseminar para o CIG o Plano de Contingência da Defesa Civil para V.P.;
2. Monitoração do serviço Meteorológico (descrever como será realizado);
3. Acessar, nos períodos de Risco, os limiares de Chuvas<sup>1</sup> ([Exemplo: Anexo V](#));
4. Estabelecer os procedimentos para as ações de resposta;
5. Identificação das ações que devem ser implementadas antes, durante e após a resposta aos desastres;
6. Identificar os riscos ([Exemplo: Anexo VI](#));
7. Documento de ciência das autoridades do Plano de Contingência.

Memorando Circular  
Nº 55/2023 - RA-VP/CODES

<sup>1</sup> Consultar o modelo de Matriz de Risco da Defesa Civil e nomear colaborador para a atividade de monitoramento.



## ***CAPÍTULO 3***

# ***TEMA: MECANISMOS DE LIDERANÇA***

PLANO DE CAPACITAÇÃO

*(Recomendação da CGDF)*

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 3 – MECANISMOS DE LIDERANÇA | MONITORAMENTO DAS CAPACITAÇÕES

A RA-VP POSSUI **65** SERVIDORES<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ref.: Out/2023

Um dos **INDICADORES** do Manual Técnico de Operacionalização do Dimensionamento da Força de Trabalho da RA-VP é o acompanhamento da **CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES**

DOS 65 SERVIDORES **25%**  
(15 SERVIDORES) REALIZARAM  
CAPACITAÇÕES EM 2023

OS 15 SERVIDORES REALIZARAM **40** CURSOS

# Comitê Interno de Governança - CIG



## CAPÍTULO 3 – MECANISMOS DE LIDERANÇA | PLANO DE CAPACITAÇÃO | 2024



### PLANO DE CAPACITAÇÃO PARA 2024 – COAG

Senhores servidores, segue o plano de capacitação para 2024 desta Coordenação de Administração Geral (COAG), o qual sugere a promoção de para

### PLANO DE CAPACITAÇÃO PARA 2024 – COLOM

), o qual sugere a te apenas como

### PLANO DE CAPACITAÇÃO PARA 2024 – CODES

A COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL – CODES, ENCAMINHA A LISTA DE SERVIDORES QUE SEGUIRÃO O PLANO DE CAPACITAÇÃO NO

# 09 colaboradores

de seu interesse.

a realização de cursos

SETORES	SERVIDORES	CAPACITAÇÃO
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	ELAINE DE DEUS	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	PAULA NUNES	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	JOYCE MILHOMEM	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	FELIPE IBIAPINA	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	CARLOS ALEXANDRE	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	ISAAC ALVES JR	Cursos referente a área de atendimento ao público.
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO - CODES	JESLEY REIS	Cursos referente a área de atendimento público.

servidor a realização de cursos

#### CAPACITAÇÃO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

TENDIMENTO AO PÚBLICO

a de  
ance,  
ições  
de  
ições  
ta.  
ições  
ta.  
olo e  
olo e



## **CAPÍTULO 4**



# ***TEMA: GESTÃO DE RISCOS***

**MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI**

<https://manuais.processoeletronico.gov.br/pt-br/latest/SEI/index.html>





### CONCEITO: SEI<sup>1</sup>

O **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)** é uma **ferramenta de gestão de documentos** e processos eletrônicos que permite a produção, a edição, a assinatura e o trâmite de documentos e processos dentro do próprio sistema.

<https://manuais.processoeletronico.gov.br/pt-br/latest/SEI/index.html>

### MEMBROS DO COMITÊ SEI | VP

- Daniele Schettino Luttembarck
- Gabriel Ferreira D'ávila
- Maria Elisa Gonzaga e Souza

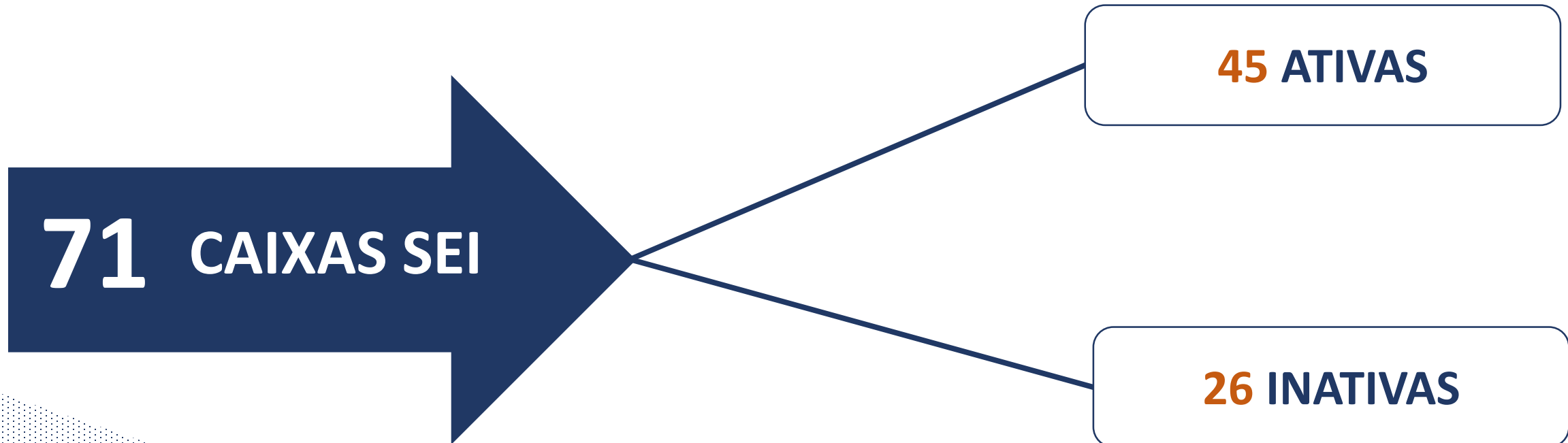
---

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
SECRETARIA DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei>



## CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI





## CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI

### POR DEPARTAMENTO

EM CONSULTA AO COMITÊ SEI (GABRIEL) FOI INFORMADO QUE O NÃO PREENCHIMENTO DAS 4 CAIXAS ESTÁ CORRETO, CONSIDERANDO QUE SÃO CAIXAS DAS COORDENAÇÕES E GABINETE.

71 CAIXAS SEI

45 ATIVOS

26 INATIVOS

DEPARTAMENTO	QTD
GAB	23
COAG	3
COAG/GEAD	3
-	2
CODES	2
CODES/DIART	2
CODES/DIDOT	2
COLOM	2
COLOM/DIALIC	2
COLOM/DIROB	2
-	1
-	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



**CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI**

## **POR NOME DA CAIXA SEI**



## **PADRONIZAÇÃO**

SOLICITAR ACERTO/AVERIGUAÇÃO EM 4 CAIXAS

- GTPDTI
- RA-XXX/COLOM/DIALIC/GETOD
- RA-XXX/CTCE
- RA-XXX/GAB/GTPDTI



## CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI

### QTD DE PARTICIPANTES POR CAIXA

(possíveis níveis de riscos: BAIXO, MODERADO, ALTO )

## 21 CAIXAS

NOME DA CAIXA SEI	DESCRIÇÃO	STATUS	QUANTIDADE DE PARTICIPANTES	UNIDADE DE HIERARQUIA DA	TIPOS DE PERMISSÃO
RA-VP/COAG	Coordenação de Administração Geral	Ativo	13	--	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB	Gabinete da Administração Regional de Vicente	Ativo	12	----	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM	Coordenação de Licenciamento, Obras e	Ativo	9	---	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/CIG	Comitê Interno de Governança Pública	Ativo	9	GAB	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES	Coordenação de Desenvolvimento	Ativo	8	---	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/GEREG	Gerência Regional de 26 de Setembro	Ativo	7	GAB	Usuário
RA-VP/COAG/GEAD	Gerência de Administração	Ativo	4	COAG	Usuário e colaborador
RA-VP/COAG/GEAD/PROTOCOLO	Núcleo de Atendimento, Protocolo e Arquivo	Ativo	4	COAG/GEAD	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DIALIC	Diretoria de Aprovação e Licenciamento	Ativo	4	COLOM	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/CPTCE-OS45-2023	Comissão Permanente de Tomada de Contas	Ativo	4	GAB	Usuário
RA-VP/COAG/GEAD/NUMAP	Núcleo de Material e Patrimônio	Ativo	3	COAG/GEAD	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DILOB	Diretoria de Obras	Ativo	3	COLOM	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/ASCOM	Assessoria de Comunicação	Ativo	3	GAB	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/ASTEC	Assessoria Técnica	Ativo	3	GAB	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/CADAM	Comissão de Avaliação de Desempenho e	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CGPI	Comissão de Gestão do Patrimônio Imobiliário	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CIMAL	Comissão de Inventário Anual de Material de	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CIPAT	Comissão de Inventário Anual de Bens Móveis,	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/COMITÊ-SEI-GDF	Comitê Setorial de Gestão do SEI-GDF/RA-XXX	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/GTQT	Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano de	Ativo	3	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/OUVIDORIA	Ouvidoria	Ativo	3	GAB	Usuário e colaborador

RISCO  
BAIXO



## CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI

### QTD DE PARTICIPANTES POR CAIXA

(possíveis níveis de riscos: BAIXO, MODERADO, ALTO )

## 07 CAIXAS

NOME DA CAIXA SEI	DESCRIÇÃO	STATUS	QUANTIDADE DE PARTICIPANTES	UNIDADE DE HIERARQUIA DA	TIPOS DE PERMISSÃO
RA-VP/COAG/GEAD/NUINF	Núcleo de Informática	Ativo	2	COAG/GEAD	Usuário e colaborador
RA-VP/COAG/GEOFIN	Gerência de Orçamento e Finanças	Ativo	2	COAG	Usuário e colaborador
RA-VP/COAG/GEPES	Gerência de Pessoas	Ativo	2	COAG	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES/DIDOT	Diretoria de Desenvolvimento e Ordenamento	Ativo	2	CODES	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/CPIP	Comissão de Procedimento Investigativo	Ativo	2	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CPPE	Comissão Permanente de Planejamento	Ativo	2	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CSAD	Comissão Setorial de Avaliação de Documentos	Ativo	2	GAB	Usuário

**RISCO  
MODERADO**



## CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE RISCO | MONITORAMENTO DA CAIXA - SEI

### QTD DE PARTICIPANTES POR CAIXA

(possíveis níveis de riscos: BAIXO, MODERADO, ALTO )

## 17 CAIXAS

NOME DA CAIXA SEI	DESCRIÇÃO	STATUS	QUANTIDADE DE PARTICIPANTES	UNIDADE DE HIERARQUIA DA	TIPOS DE PERMISSÃO
RA-VP/CODES/DIART	Diretoria de Articulação	Ativo	1	CODES	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES/DIART/GECEL	Gerência de Cultura, Esporte e Lazer	Ativo	1	CODES/DIART	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES/DIART/GEPOLIS	Gerência de Políticas Sociais	Ativo	1	CODES/DIART	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES/DIDOT/GEDEC	Gerência de Desenvolvimento Econômico	Ativo	1	CODES/DIDOT	Usuário e colaborador
RA-VP/CODES/DIDOT/GEGEST	Gerência de Gestão do Território	Ativo	1	CODES/DIDOT	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DIALIC/GEAPRO	Gerência de Elaboração e Aprovação de Projetos	Ativo	1	COLOM/DIALIC	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DIALIC/GELOAE	Gerência de Licenciamento de Obras e Atividades	Ativo	1	COLOM/DIALIC	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DIROB/GEMAC	Gerência de Manutenção e Conservação	Ativo	1	COLOM/DIROB	Usuário e colaborador
RA-VP/COLOM/DIROB/GEOB	Gerência de Execução de Obras	Ativo	1	COLOM/DIROB	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/ASPLAN	Assessoria de Planejamento	Ativo	1	GAB	Usuário e colaborador
RA-VP/GAB/CEE	Comissão Especial de Eventos - OS nº 54/2019	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CPD	Comissão de Processo Disciplinar - OS nº 29/2019	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CPDF	Comissão de Implantação do Programa de	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/CTCS-OS43/2021	Grupo de Trabalho para Elaboração da Carta de	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/PAD	Comissão Permanente de Processo Administrativo	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/GAB/US-LGPD	Unidade Setorial da Lei Geral de Proteção de	Ativo	1	GAB	Usuário
RA-VP/CTCE-OS23-2018	Comissão de Tomada de Contas Especial O.S.	Ativo	1	GAB	Usuário

RISCO ALTO



## **CAPÍTULO 5**



Sugestões

Opiniões

Ponderações

Comunicações

# ***TEMA: OUVIDORIA***

## RESUMO DOS PRINCIPAIS INDICADORES





## CAPÍTULO 5 – OUVIDORIA

INDICADORES DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

REDE DE OUVIDORIAS DO GDF (SIGO - DF)

Ref.: Acumulado anual até 11/2023

META  
SIGO

QUALIDADE  
DA RESPOSTA

50%

RECOMENDAÇÃO  
DA OUVIDORIA

73%

SATISFAÇÃO COM  
A OUVIDORIA

66%

RESOLUTIVIDADE

40%

VICENTE PIRES

Acumulado  
até 07/2023

88%

RANKING: 14º

94%

RANKING: 16º

94%

RANKING: 14º

82%

RANKING: 9º

Acumulado  
até 11/2023

93%

RANKING: 10º

98%

RANKING: 13º

97%

RANKING: 10º

86%

RANKING: 8º

<sup>1</sup>Fonte: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/Plano-de-acao-de-Ouvidoria-final-para-publicacao.pdf>

<sup>2</sup> Anexo 3 – Telas de Ouvidoria



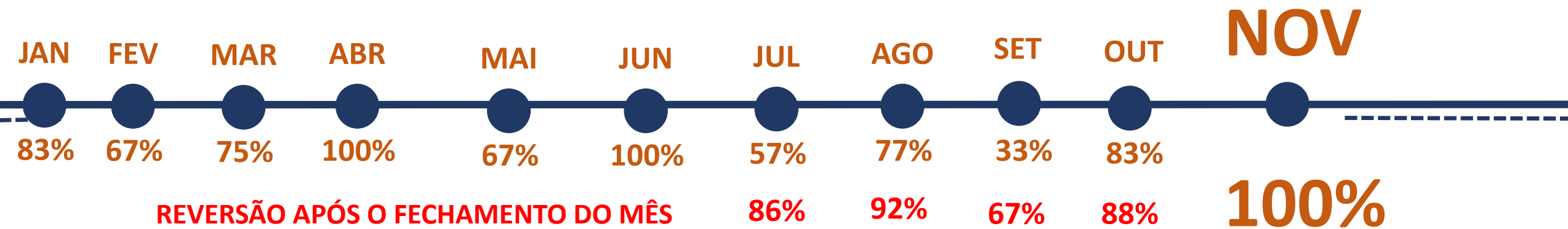
## CAPÍTULO 5 – OUVIDORIA

INDICADORES DE DES EMPENHO DAS OUVIDORIAS

REDE DE OUVIDORIAS DO GDF (SIGO-DF)

Ref.: Visão Mensal

## RESOLUTIVIDADE MENSAL



**QTD: 03 AVALIAÇÕES**  
**RANKING MENSAL: 5º**



## CAPÍTULO 5 – OUVIDORIA

INDICADORES DE DES EMPENHO DAS OUVIDORIAS

REDE DE OUVIDORIAS DO GDF (SIGO-DF)

Ref.: Acumulado anual até 11/2023

## INDICADOR: TEMPO DE RESPOSTA

Ref.: 2020

10,9  
DIAS

Ref.: 2021

6,3  
DIAS

Ref.: 2022

7,4  
DIAS

Ref.: ATÉ 07/2023

10,7  
DIAS

Ref.: ATÉ 08/2023

9,8  
DIAS

Ref.: ATÉ 09/2023

9,7  
DIAS

Ref.: ATÉ 10/2023

9,8  
DIAS

Ref.: ATÉ 11/2023

9,6  
DIAS

# Comitê Interno de Governança - CIG

## Matéria a ser desenvolvida e entregue em 12/2023:

❖ GESTÃO DE RISCO: MATRIZ DE RISCO | LEI Nº 14.133/2021

MACROPROCESSOS - CGDF

1. Planejamento Estratégico
2. Mapeamento de Processos
3. Controle Interno
4. Gestão de Riscos
5. Programa de Integridade Pública
6. Atividades de Transparência
7. Atividades de Ouvidoria
8. Atividades de Conformidade
9. Mecanismos de Liderança na Unidade



# OBRIGADO

---

*COMITÊ INTERNO DE GOVERNANÇA (CIG) | VICENTE PIRES*

*6º Reunião Ordinária - CIG*

# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 1. COMPOSIÇÃO DO CIG

COMPOSIÇÃO:

DODF Nº 113 de 13/06/2023 | Ordem de Serviço nº 41 de 12/06/2023.

DODF Nº 137 de 21/07/2023 | Ordem de Serviço nº 51 de 18/07/2023

## COMPOSIÇÃO

- Administrador;
- Chefe de Gabinete;
- Coordenador de Administração Geral - COAG ;
- Coordenador de Linc. de Obras e Manutenção - COLOM;
- Coordenador de Desenvolvimento - CODES;
- Ouvidora;
- Assessor Técnica - ASTEC;
- Assessor de Planejamento - ASPLAN;
- Especialista/Administradora - Monise Campos Lima - COAG



# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 2. ACCOUNTABILITY (AGENDA | EIXOS DO TRABALHO<sup>1</sup>)

SEQ.	EIXO	TIPO	RESPONSÁVEL	MÊS DE ENTREGA	STATUS
1	INSTITUCIONAL	Organização da Composição do Comitê Interno de Governança (CIG)	COAG	jul/23	REALIZADO
2	INSTITUCIONAL	Publicação da Composição do Comitê Interno de Governança (CIG)	COAG	jul/23	REALIZADO
3	INSTITUCIONAL	Definição dos Macroprocessos (temas) que serão desenvolvidos	COAG	jul/23	REALIZADO
4	INSTITUCIONAL	Criação de acessos (Unidade SEI)	COAG	jul/23	REALIZADO
5	INSTITUCIONAL	Participação de Reunião de Alinhamento com a CGDF (em 06/07/2023)	COAG	jul/23	REALIZADO
6	INSTITUCIONAL	Solicitação de Confecção da Aba de Governança no site da VP	COAG	jul/23	REALIZADO
7	SOCIAL	Funcionamento e Métricas da OUVIDORIA	Ouvidor	ago/23	REALIZADO
8	SOCIAL	Mapeamento de Processos - OUVIDORIA	Ouvidor	ago/23	REALIZADO
9	INSTITUCIONAL	Mapeamento de Processos - Lei 14.133	COAG	ago/23	REALIZADO
10	ECONÔMICO	Mapeamento de Processos - Estratégias (PPA LDO e LOA)	ASPLAN	out/23	REALIZADO
11	ECONÔMICO	Efetividade na Contestação de Receitas (área pública)	ASPLAN	set/23	REALIZADO
12	INSTITUCIONAL	Mapeamento de Processos - COLOM	COLOM	-	-
13	INSTITUCIONAL	Mapeamento de Processos - TOMADA DE CONTA ESPECIAL	CPTCE	set/23	REALIZADO
14	INSTITUCIONAL	Controle Interno - Contratos	COAG/GEAD	out/23	REALIZADO
15	SOCIAL	Controle Interno - Processos Internos	CODES	out/23	REALIZADO
16	INSTITUCIONAL	Controle Interno - Recomendação CGDF	COAG	nov/23	REALIZADO
17	INSTITUCIONAL	Controle Interno - Recomendação CGDF/GEPEs	COAG	nov/23	REALIZADO
18	INSTITUCIONAL	Mecanismos de Liderança - Monitoramento de Capacitações	COAG/GEPEs	nov/23	REALIZADO
19	INSTITUCIONAL	Gestão de Risco - Monitoramento CAIXA - SEI	COAG/GEPEs	dez/23	REALIZADO
20	INSTITUCIONAL	Ouvidoria - Resumo dos Indicadores	OUVIDOR	nov/23	REALIZADO
21	INSTITUCIONAL	Programa de Integridade	COAG	dez/23	REALIZADO
22	SOCIAL	Gestão de Risco - Plano Emergencial (em caso de calamidade)	CODES	dez/23	REALIZADO
23	SOCIAL	Mecanismos de Liderança - Plano de Capacitação		dez/23	REALIZADO

<sup>1</sup>Fonte de Base: [Relatório de fiscalizações em políticas e programas de governo \(tcu.gov.br\)](https://www.tcu.gov.br/relatorio-de-fiscalizacoes-em-politicas-e-programas-de-governo)

# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 3. TELAS

VISÃO GERAL | TODOS OS ÓRGÃOS | SECRETARIAS | **ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS** | ENTIDADES | HOSPITAIS SES | HOSPITAIS IGES

**RANK ÓRGÃOS**

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... [+ Leia mais](#)

### ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-SIA (RA XXXI)	100%	94	90%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	RA XXXII	97%	124	100%	100%	97%	100%	100%	90%
3º	RA-ITAP (RA XXVIII)	97%	714	94%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	RA-CRUZ (RA XII)	96%	382	94%	98%	98%	98%	98%	98%
5º	RA-SANT (RA XIII)	95%	773	67%	93%	93%	94%	98%	86%
6º	RA-AC (RA XXI)	91%	460	100%	97%	96%	98%	99%	90%
7º	RA-SUDO (RA XXIII)	88%	288	90%	92%	92%	96%	96%	83%
8º	RA-VP (RA XXXI)	86%	252	100%	98%	97%	100%	98%	93%
9º	RA-PW (RA XXIV)	85%	176	95%	98%	99%	100%	100%	97%
10º	RA-TAG (RA III)	83%	1396	100%	91%	89%	89%	94%	85%
11º	RA-RFI (RA XVIII)	81%	529	100%	98%	98%	100%	98%	96%
12º	RA-RFII (RA XXII)	78%	352	98%	100%	100%	100%	100%	100%
13º	RA-BRAZ (RA IV)	77%	568	87%	94%	90%	90%	94%	88%
14º	RA-JB (RA XXVIII)	74%	296	98%	94%	87%	94%	91%	76%
15º	RA-NB (RA VIII)	74%	178	100%	87%	82%	87%	80%	80%
16º	RA-VARJ (RA XXIII)	71%	31	94%	0%	0%	0%	0%	0%
17º	RA-SCIA (RA XXV)	65%	250	54%	100%	95%	100%	100%	86%
18º	RA-REC (RA XVI)	64%	366	45%	100%	97%	100%	100%	91%
19º	RA-SAM (RA XIII)	64%	1807	86%	86%	85%	86%	90%	79%
20º	RA-LS (RA XVII)	63%	156	100%	64%	68%	69%	71%	64%
21º	RA-ARNO (RA XXXIII)	60%	371	98%	84%	81%	80%	84%	80%

+ Registrar uma manifestação

Escuro Claro

Pesquisar

29°C Ensolarado 10:21 08/12/2023



# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 3. TELAS

GERAL TODOS OS ÓRGÃOS SECRETARIAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS ENTIDADES HOSPITAIS SES HOSPITAIS IGES

ÓRGÃOS

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... + Leia mais

### ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade	Otd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-RFII (RA XXII)	78%	352	98%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	RA-FERC (RA XXXII)	50%	28	68%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	RA-ITAP (RA XXVIII)	97%	714	94%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	RA-SIA (RA XXXI)	100%	94	90%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	RA-CRUZ (RA XII)	96%	382	94%	98%	98%	98%	98%	98%
6º	RA-PW (RA XXIV)	85%	176	95%	98%	99%	100%	100%	97%
7º	RA-RFI (RA XVIII)	81%	529	100%	98%	98%	100%	98%	96%
8º	RA-SOBRII (RA XXVII)	50%	416	91%	100%	98%	100%	100%	94%
9º	RA-PAR (RA VIII)	56%	193	100%	100%	96%	94%	100%	94%
10º	RA-VP (RA XXXI)	86%	252	100%	98%	97%	100%	98%	93%
11º	RA-REC (RA XVI)	64%	366	45%	100%	97%	100%	100%	91%
12º	RA XXXII	97%	124	100%	100%	97%	100%	100%	90%
13º	RA-AC (RA XXI)	91%	460	100%	97%	96%	98%	99%	90%
14º	RA-BRAZ (RA IV)	77%	568	87%	94%	90%	90%	94%	88%
15º	RA-SANT (RA XIII)	95%	773	67%	93%	93%	94%	98%	86%
16º	RA-SCIA (RA XXVI)	65%	250	84%	100%	95%	100%	100%	86%
17º	RA-TAG (RA III)	83%	1396	100%	91%	89%	89%	94%	85%
18º	RA-SUDO (RA XXIII)	88%	288	90%	92%	92%	96%	96%	83%
19º	RA-PLAN (RA VII)	44%	790	91%	87%	88%	92%	91%	81%
20º	RA-NB (RA VIII)	74%	178	100%	87%	82%	87%	80%	80%
21º	RA-ARNO (RA XXXIII)	60%	371	98%	84%	81%	80%	84%	80%

Buscar uma estação

Claro

10:22 08/12/2023

# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 4. Descrição dos Pilares de Integridade

### 1º - APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

O comprometimento e apoio da alta direção do órgão é condição indispensável e permanente para o fomento de uma cultura ética e de respeito às leis, bem como para a aplicação efetiva do Programa de Integridade. Nos termos do art. 57, inciso I, do Dec. nº 11.129/2022, o comprometimento da alta direção deve ser evidenciado por meio do **apoio visível e inequívoco ao Programa**, pela destinação de recursos adequados e pelo engajamento dos integrantes da organização - dando sempre o suporte necessário à área responsável pelo desenvolvimento dos pilares de Integridade.

### 2º - INSTÂNCIA RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Qualquer que seja a instância responsável, ela deve ser dotada de autonomia, independência, imparcialidade, recursos materiais, humanos e financeiros - para o pleno funcionamento - com possibilidade de acesso direto, quando necessário, ao mais alto corpo decisório da empresa, conforme previsão do inciso IX, do art. 57, do Dec. nº 11.129/2022.

### 3º - ANÁLISE DE PERFIL DE RISCO

O órgão deve conhecer seus processos e sua estrutura organizacional, identificar sua área de atuação e seus principais parceiros de negócio, avaliar seus riscos para diminuir o cometimento de atos de corrupção, conforme art. 57, inciso V e XIII, do Dec. nº 11.129/2022. A identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos de integridade podem ser realizados sob orientação técnica da CGDF.



## ANEXO 4. Descrição dos Pilares de Integridade

### 4º - REGRAS E INSTRUMENTOS E PROMOÇÃO DE TREINAMENTOS

Com base no conhecimento do perfil e dos riscos do órgão, deve-se elaborar e/ou atualizar suas normas internas: código de conduta, políticas e procedimentos de prevenção de irregularidades; desenvolver mecanismos de detecção ou reportes de irregularidades (alertas ou *red flags*, canais de denúncia, proteção ao denunciante); definir medidas disciplinares para casos de violação e medidas de remediação - em conformidade com o art. 57, incisos II, III, IV, VI, VII, VIII, e XI, do Dec. nº 11.129/2022. Para uma ampla e efetiva divulgação do Programa de Integridade, deve-se também **elaborar um plano de comunicação** que dissemine, incentive e reconheça boas práticas na gestão pública. Após a identificação dos riscos, da definição dos responsáveis pelo Programa e da elaboração dos códigos e políticas, é de suma importância que tudo seja devidamente comunicado à toda empresa.

### 5º - MONITORAMENTO CONTÍNUO

A robustez de um Programa de Integridade se mede pela sua **efetividade**. O monitoramento consiste na implantação de um processo de avaliação rotineiro e contínuo, visando seu aperfeiçoamento - na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos. Necessária a definição de procedimentos de verificação da sua aplicabilidade, ao modo de operação da empresa, e criar mecanismos para que as deficiências encontradas em qualquer área possam realimentar continuamente seu aperfeiçoamento e atualização. É preciso garantir que o Programa de Integridade seja parte da rotina do órgão e que atue de maneira integrada com outras áreas correlacionadas, tais como recursos humanos, departamento jurídico, auditoria interna e departamento contábil-financeiro - conforme preconiza o art. 57, inciso XV do Dec. nº 11.129/2022.

# Comitê Interno de Governança - CIG



## ANEXO 5. Exemplo de MATRIZ DE RISCO | limiares de água

Níveis de aviso	Limiares
Vigilância	até 29 mm/24 horas
Observação	30 mm/24 horas, com previsão de continuidade
Atenção	60 mm/24 horas + 75 mm/48 horas
Alerta	85 mm/24 horas + 100 mm/48 horas + 120 mm/72 horas
Alerta Máximo Acionamento da Sirene	100 mm/24 horas + 120 mm/48 horas + 140 mm/72 horas



VOLTAR PARA PÁGINA 12



## ANEXO 6. Exemplo de IDENTIFICAÇÃO DO RISCO

### IDENTIFICAÇÃO DO RISCO

**1. NOME DO RISCO:** ENXURRADAS E DESLIZAMENTOS

**2. LOCAL:** Identificação de uma área de risco

**3. DESCRIÇÃO:** Características do local

**4. RESUMO HISTÓRICO:** Principais ocorrências recentes

**5. FATORES CONTRIBUINTES:** Habitação precárias, baixa percepção do risco da comunidade

