



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

Projetos da Controladoria-Geral do Distrito Federal

Versões: Português, Espanhol e Inglês

Novembro/2017

Sumário

1-Controladoria na Escola.....	3
1.1 Controladoria na Escola.....	3
1.2 Citizen student.....	4
1.3 Contraloría en la Escuela.....	5
2- Sistema de Ouvidoria do DF - OUV-DF.....	6
2.1- Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF	6
2.2 - The Federal District’s Ombudsman System	8
2.3- El Defensor del Pueblo del Distrito Federal:.....	9
3. Gestão de risco	11
3.1- Implantação de Gestão de Riscos no GDF	11
3.2 - Risk Management Deployment in GDF	13
3.3- Implantación de Gestión de Riesgos en el GDF.....	15
4. IA-CM Modelo de Capacidade de Auditoria Interna	17
4.1-Implantação do Modelo de capacidade de auditoria interna -IA-CM na CGDF	17
4.2- implementing the Internal Audit Capability Model- IA-CM na CGDF.....	19
4.3-Implantación del Modelo de Capacidad de la Auditoría Interna - IA-CM en la CGDF 21	
5.PREIP.....	23
5.1- Programa de Estímulo à Integridade Pública da Controladoria-Geral do Distrito Federal – PREIP	23
5.2- Program for Encouraging Public Integrity of the Federal District Comptroller General's Office (PREIP).....	24
5.3-Programa de Estímulo a la Integridad Pública de la Contraloría General del Distrito Federal – PREIP	26
6-Vida e Bem estar	28
6.1- Programa de Qualidade de Vida e Satisfação no Trabalho da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.....	28
6.2- Quality of Life and Work Satisfaction Program of the Federal District's Comptroller's Office – CGDF.....	29
6.3- Programa de Calidad de Vida y Satisfacción en el Trabajo de la Contraloría General del Distrito Federal – CGDF.....	31
7. O Portal da Transparência do Distrito Federal.....	33
7.1 O Portal da Transparência do Distrito Federal	33
7.2 The Transparency Portal of the Federal District.....	33
7.3 El Portal de la Transparencia del Distrito Federal.....	34
8- Projeto de Mediação de Conflitos	34
8.1 Mediação de Conflitos.....	34
8.2 Mediation of Conflicts	35
8.3.Mediación de Conflictos.....	36

1-CONTROLADORIA NA ESCOLA

1.1 CONTROLADORIA NA ESCOLA

Como enfrentar os problemas nacionais de corrupção e serviços públicos de baixa qualidade em um país onde as instituições de controle não conseguem garantir resultados que satisfaçam as demandas da sociedade? A Controladoria-Geral do Distrito Federal, CGDF, concluiu que para uma mudança efetiva do quadro observado é necessária a participação de um ator fundamental, o cidadão.

Era preciso então investir na formação do cidadão de forma a fomentar sua participação e fazê-lo entender que deve qualificar suas manifestações (ir além das reclamações) e se comprometer com a transformação desejada.

Com esse objetivo a CGDF escolheu um público alvo: estudantes de 8º e 9º do ensino fundamental e de ensino médio, e lançou o projeto Controladoria na Escola. Durante sua execução os estudantes aprendem na prática a ser cidadãos.

Como primeira atividade, os estudantes realizam uma auditoria cívica no ambiente escolar. Nessa atividade são registradas as oportunidades de melhorias nas escolas e nos ambientes: salas de aula, banheiros, biblioteca, pátio, merenda. São feitas entrevistas com o diretor da escola, professores e alunos. Os registros são feitos no aplicativo MONITORANDO AS CIDADES, desenvolvido pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT) e exportados para um banco de dados na CGDF. De posse dessa lista de problemas, os estudantes buscam suas causas e, ato contínuo, pensam nas soluções, entendendo que cada um tem sua parcela de responsabilidade para resolvê-los.

A execução da auditoria cívica faz com que os estudantes conheçam melhor sua escola, inclusive as questões mais relevantes (por vezes mais complexas) para a qualidade do ambiente escolar, e outras que transcendem os muros da escola. É a partir dessa identificação que começa a execução da segunda atividade: o Desafio, em que os alunos avaliam as causas da situação encontrada, planejam o que vão fazer, fazem seus registros, executam e apresentam os resultados. Para alcançarem seus objetivos podem envolver estudantes, professores, funcionários, pais de alunos, e a comunidade de entorno.

Aqueles que têm essa experiência demonstram uma mudança da compreensão do ambiente público, da escola, o que os leva a uma mudança no comportamento. Passam a se reconhecer como responsáveis pelo estado em que se encontra a escola. É um ganho significativo de cidadania.

Há também a experiência cultural consiste em proporcionar aos estudantes a oportunidade de assistir uma peça de teatro, “O Auto da Barca da Cidadania”. Muitos dos estudantes nunca foram ao teatro, é um dia marcante para eles. A peça provoca uma boa conversa sobre os valores adotados pelos cidadãos e as consequências que trazem para a sociedade.

No ano de 2017 a CGDF executou o projeto com 104 escolas públicas. Alcançou em torno de 4000 estudantes. Como forma de incentivo, a participação das escolas foi gameficada, a CGDF lançou o I Prêmio Escola de Atitude. Para cada atividade executada, a escola recebe pontos para concorrer a algumas premiações.

Os resultados até aqui alcançados demonstram que o investimento realizado em formação cidadã gera resultados visíveis no aumento da participação social e no reconhecimento da responsabilidade que cada um tem em transformar as realidades próximas, para eles, as escolas.

1.2 CITIZEN STUDENT

How to tackle the national problems of corruption and poor public services in a country where control institutions can not guarantee results that meet the demands of society? The Federal District Comptroller General's Office, CGDF, concluded that for an effective change of the observed framework, the participation of a fundamental actor, the citizen, is necessary.

It was then necessary to invest in the training of the citizen in order to encourage their participation and make them understand that they should qualify their manifestations (go beyond complaints) and commit to the desired transformation.

To this end, CGDF chose a target audience: 8th and 9th graders from elementary and high school, and launched the Controllership at School project. During their execution the students learn in practice to be citizens.

As a first activity, students conduct a civic audit in the school environment. In this activity are recorded opportunities for improvement in schools and environments: classrooms, bathrooms, library, patio, snack. Interviews are conducted with the school principal, teachers, and students. The records are made in the MONITORING THE CITIES application, developed by the Massachusetts Institute of Technology (MIT) and exported to a database in CGDF. With this list of problems, students look for their causes and, in turn, think of solutions, understanding that each has its share of responsibility to solve them. Performing civic audit makes students better aware of their school, including the most relevant (sometimes more complex) issues of quality in the school environment, and others that transcend school walls. It is from this identification that the second activity begins: the Challenge, in which students evaluate the causes of the situation found, plan what they are going to do, make their records, execute and present the results. To achieve their goals, they may involve students, teachers, staff, student parents, and the surrounding community.

Those who have this experience demonstrate a shift in understanding of the public environment, of the school, which leads to a change in behavior. They come to recognize themselves as responsible for the state in which the school is. It is a significant gain of citizenship.

There is also the cultural experience is to provide students with the opportunity to watch a play, "The Auto of the Boat of Citizenship". Many of the students have never been to the theater, it's a defining day for them. The piece provokes a good conversation about the values adopted by the citizens and the consequences they bring to society.

In 2017 CGDF executed the project with 104 public schools. It reached around 4000 students. As an incentive, the participation of schools was gameficada, CGDF launched the I School Attitude Award. For each activity performed, the school receives points to compete for some prizes.

The results obtained so far demonstrate that the investment made in citizen training generates visible results in increasing social participation and in recognizing the responsibility that each one has in transforming the realities close to them, the schools.

1.3 CONTRALORÍA EN LA ESCUELA

¿Cómo enfrentar los problemas nacionales de corrupción y servicios públicos de baja calidad en un país donde las instituciones de control no consiguen garantizar resultados que satisfagan las demandas de la sociedad? La Contraloría General del Distrito Federal, CGDF, concluyó que para un cambio efectivo del cuadro observado es necesaria la participación de un actor fundamental, el ciudadano.

Era necesario entonces invertir en la formación del ciudadano para fomentar su participación y hacerle entender que debe calificar sus manifestaciones (ir más allá de las reclamaciones) y comprometerse con la transformación deseada.

Con ese objetivo la CGDF eligió un público objetivo: estudiantes de 8 ° y 9 ° de la enseñanza fundamental y de enseñanza media, y lanzó el proyecto Contraloría en la Escuela. Durante su ejecución los estudiantes aprenden en la práctica a ser ciudadanos.

Como primera actividad, los estudiantes realizan una auditoría cívica en el ambiente escolar. En esta actividad se registran las oportunidades de mejoras en las escuelas y en los ambientes: aulas, baños, biblioteca, patio, merienda. Se realizan entrevistas con el director de la escuela, profesores y alumnos. Los registros se realizan en la aplicación MONITOREO DE LAS CIUDAD, desarrollado por el Massachusetts Institute of Technology (MIT) y exportados a una base de datos en la CGDF. En posesión de esa lista de problemas, los estudiantes buscan sus causas y, acto continuo, piensan en las soluciones, entendiendo que cada uno tiene su parte de responsabilidad para resolverlos.

La ejecución de la auditoría cívica hace que los estudiantes conozcan mejor su escuela, incluso las cuestiones más relevantes (a veces más complejas) para la calidad del ambiente escolar, y otras que trascienden los muros de la escuela. Es a partir de esa identificación que comienza la ejecución de la segunda actividad: el Desafío, en que los alumnos evalúan las causas de la situación encontrada, planean lo que van a hacer, hacen sus registros, ejecutan y presentan los resultados. Para alcanzar sus objetivos pueden involucrar a estudiantes, profesores, funcionarios, padres de alumnos, y la comunidad de entorno.

Aquellos que tienen esa experiencia demuestran un cambio de la comprensión del ambiente público, de la escuela, lo que les lleva a un cambio en el comportamiento. Se pasa a reconocer como responsables del estado en que se encuentra la escuela. Es una ganancia significativa de ciudadanía.

Hay también la experiencia cultural consiste en proporcionar a los estudiantes la oportunidad de asistir a una pieza de teatro, "El Auto de la Barca de la Ciudadanía". Muchos de los estudiantes nunca fueron al teatro, es un día impresionante para ellos. La pieza provoca una buena conversación sobre los valores adoptados por los ciudadanos y las consecuencias que traen para la sociedad.

En el año 2017 la CGDF ejecutó el proyecto con 104 escuelas públicas. Alcanzó alrededor de 4000 estudiantes. Como forma de incentivo, la participación de las escuelas fue gameificada, la CGDF lanzó el I Premio Escuela de Actitud. Para cada actividad ejecutada, la escuela recibe puntos para concurrir a algunos premios.

Los resultados hasta ahora alcanzados demuestran que la inversión realizada en formación ciudadana genera resultados visibles en el aumento de la participación social y en el reconocimiento de la responsabilidad que cada uno tiene en transformar las realidades cercanas para ellos a las escuelas

2- SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF - OUV-DF

2.1- SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV-DF

A gestão de informações de ouvidoria com efetividade deve ser orientada para uma perspectiva de dupla função, na medida em que (i) visa a atender as mais diversas demandas dos cidadãos de forma coordenada, e ao mesmo tempo (ii) deve auxiliar a melhoria de serviços e políticas públicas a partir da perspectiva do cidadão. Dessa forma, torna-se imprescindível a utilização de um sistema informacional dotado de ferramentas de interação e inteligência de dados, que agregue em um único ambiente uma plataforma amigável e intuitiva para os mais diversos perfis de usuários e, ao mesmo tempo, inteligência na gestão de dados e informações.

Nessa perspectiva e com o intuito de consolidar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO/DF (criado pela Lei nº 4.896/2012) como ferramenta de gestão pública e canal de interlocução com o cidadão, foi adotado como ferramenta o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública-TAG (iniciais de Tomas de Aquino Gonzaga), com acesso por navegador de Internet, independente de sistema operacional e sem necessidade de download de software para sua execução, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia. Sua implantação no Distrito Federal - DF ocorreu em caráter experimental para produção e homologação em 10 de novembro de 2011, a partir da assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre os Governos, conforme extrato publicado no Diário Oficial do Distrito federal - DODF nº 233, de 07 de dezembro de 2011.

O uso dessa ferramenta tornou-se de fundamental importância para os trabalhos desenvolvidos tanto na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF como nas ouvidorias seccionais, uma vez que cada demanda registrada pelo cidadão, seja por qualquer um dos canais oficiais instituídos pela legislação (telefone 162, internet e presencial), sempre foi considerada tratada como indicador da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, o seu bom funcionamento, bem como seu constante aprimoramento tornou-se indispensável para possibilitar aos gestores, a partir dos dados da Ouvidoria, uma compreensão da atuação governamental, identificando os êxitos e as necessidades de mudança na administração.

No entanto, o acesso ao TAG apresentou instabilidade crescente desde sua implantação em janeiro de 2013, apesar das atualizações aplicadas no decorrer dos anos, além de outras falhas, sob a perspectiva do Estado e do cidadão, que ao longo dos exercícios foram tornando a sua utilização cada vez mais inviável sob o ponto de vista da gestão do serviço de ouvidoria.

De forma sucinta, o sistema TAG tornou-se inadequado à realidade do SIGO – DF, considerando a constante descontinuidade do sistema, que não comportava um grande número de acessos simultâneos. Como não foram fornecidos os códigos fonte e a documentação do sistema, a equipe de TI local dependia tecnicamente da equipe de TI da Ouvidoria-Geral da Bahia, acarretando em atrasos na resolução de problemas e um

enorme prejuízo ao serviço de Ouvidoria, que ficava inativo por diversos períodos consecutivos. Acrescenta-se a isso a complexidade do sistema para o usuário do SIGO, demandando um enorme esforço por parte da Ouvidoria-Geral em treinamento e capacitação, além de atendimento pontual às seccionais para tirar dúvidas. Ainda, como o sistema originalmente não foi concebido como ferramenta de gestão do serviço de ouvidoria, apenas como registro de manifestações, os controles de prazos e qualidade eram exercidos manualmente, pela equipe da OGDF, de forma amostral, o que comprometia a qualidade da atuação deste órgão central. Sob a perspectiva do cidadão, o problema mais relevante foi a necessidade de realização de cadastro, por parte do cidadão, a cada manifestação, pois o TAG era orientado por protocolo e não por usuário. Agrega-se a isto o fato de sua interface não ser intuitiva e de muitas camadas de informações, o que tende a desestimular o usuário cidadão à sua utilização.

Tais constatações foram objeto de reclamações e sugestões constantes, inclusive por parte do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e de auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, onde se evidenciou a dificuldade em se registrar manifestações e acompanhá-las, bem como na obtenção de informações estratégicas e gerenciais. Agrega-se a essa problemática a mudança de posicionamento, por parte do Governo do Estado da Bahia, que informou em agosto de 2016 que o direito de uso do sistema TAG teria custos a contar do próximo exercício, incorporando um custo operacional a um sistema que já não mais atendia adequadamente às demandas de Ouvidoria.

A proposta para o enfrentamento desse desafio foi o desenvolvimento de um sistema informatizado de ouvidoria próprio, adequado à nossa realidade municipal/estadual, construído a partir das experiências já vivenciadas nos quatro anos de sistema de Gestão de Ouvidoria, com a utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública-TAG. Esta solução, construída em parceria pelas equipes da Ouvidoria-Geral e da área de Tecnologia da Informação da Controladoria, com auxílio da Subsecretaria de Tecnologia de Gestão – SUTIC/SEPLAG e da Agência de Fiscalização de Brasília - AGEFIS, e com contribuição das ouvidorias seccionais, resultou no novo sistema de ouvidoria, o OUV-DF. O novo sistema funciona na plataforma web, no endereço www.ouv.df.gov.br, de fácil acesso e disponível a todo tempo, independente da estrutura de atendimento já existente (Central 162 e atendimentos presenciais).

Dentre as inovações propostas, cabe aqui destacar que o OUV-DF é o primeiro sistema público informatizado de ouvidoria que incorporou ao processo de tratamento da manifestação a perspectiva do cidadão usuário, que agora tem a capacidade de qualificar a resposta recebida, avaliando assim o desempenho do órgão responsável por aquela demanda. Ainda, no mesmo sistema, é ofertada ao cidadão uma pesquisa de satisfação, onde o serviço de ouvidoria é avaliado por seus usuários, trabalhando atualmente com os critérios de satisfação e recomendação do serviço de Ouvidoria. Procura-se, com essas inovações, agregar à cultura organizacional dos órgãos que integram o Estado à perspectiva do cidadão na condução dos serviços públicos.

Como ferramenta de Gestão, incorporando à lógica de funcionamento do Estado a “consultoria gratuita do cidadão”, as informações referentes às manifestações e às percepções dos cidadãos usuários podem ser captadas em tempo real e disponibilizadas como subsídio ao processo de tomada de decisão governamental. Tais informações, agregadas em uma base de dados única, podem ser combinadas de diversas formas e com uma infinidade de critérios e filtros, de forma a oferecer um painel situacional de demandas da sociedade, como nos exemplos abaixo:

Importante mencionar que as inovações entregues nesta nova ferramenta já atendem ao disposto na Lei nº 13.460, de 13/06/2017, especificamente o disposto no art. 12, que estabelece:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Ainda, cumpre destacar que o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF já é uma iniciativa premiada no 21º Concurso Inovação no Setor Público da Escola Nacional de Administração e no Prêmio Excelência em Governo Eletrônico, promovida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, além de figurar como finalista no:

Prêmio Inovação na Gestão Pública do Distrito Federal – InovaBrasília, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento e será concedido a equipes de servidores dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal que tenham se destacado por ações cujos resultados contribuem para a transformação dos serviços públicos.

2.2 - THE FEDERAL DISTRICT'S OMBUDSMAN SYSTEM

The Public Ombudsman function effectiveness must be guided by a dual purpose, to the extent that (i) aims to attend a wide range of citizen's demands in a coordinated manner and, at the same time, (ii) must assist and promote the improvement of public policies and services, by incorporating the perspective of the society at the public action. Therefore, it is essential to the use of an informational system supported by interactive tools and business intelligence, which combines, in a single environment, a friendly and intuitive platform for the most different users' profiles and, at the same time, acuity on data and information management.

The use of a technological tool has become of fundamental importance to the Ombudsman Policy in Federal District in Brazil, since each demand registered by a citizen has always been considered as an indicator of quality for public services. In this sense, a constant operation, as well as your constant improvement has become indispensable to enable the managers, from the data of the Ombudsman, an understanding of government performance, identifying the successes and the need for change in the Administration.

The proposal to face this challenge was the development of a computerized system, suited to our city/state reality, built from the experiences already faced in four preceding years

using a non-proprietary system, the TAG ombudsman system. This new solution, built in partnership with teams of the ombudsman and information technology areas, resulted in the new Ombudsman system, the OUV-DF, available in www.ouv.df.gov.br.

The new tool brings innovations both in the perspective of citizens and users, adding various features such as the data geo-referencing, on-line evaluation by the citizen (with options solved/unsolved), in addition to satisfaction survey contemplating the Ombudsman Service and soon, shall also evaluate the service provided by each agency. Still, several experienced problems in the previous system were solved, especially the instability (the tool supports a reasonable number of simultaneous accesses) and protocol events management- where the access key was the protocol, to the adoption of a single view of the citizen – whose access key now is the Social Security Number.

The purpose pursued by the Ombudsman's Central Agency was to recognize that service users and communities know aspects and obstacles that many staff commissioning and delivering public services may not, and can help enormously to improve better results. In this perspective, the central agency chase to convert complaints and demands management, which is typically seen as negative citizen feedback, into a more constructive dialogue to co-design better solutions to deal with problems identified by citizens.

Among the innovations, it important to mention that OUV-DF is the first Brazilian Ombudsman public system that incorporated to the demanding processes the perspective of the citizen, which now has the ability to qualify the answer received, evaluating so the performance of the public agency. Yet, in the same system, is presented a citizen satisfaction survey, where the Ombudsman Service is appraised by its users, currently working with the criteria of customer satisfaction and recommendation of the Ombudsman Service. Therefore, with these innovations, there's a real opportunity to add to the organizational culture of the State's bureaus the citizen's perspective in the conduction of public services and policies. That information regarding citizen evaluation is already being used in the decision-making process with regard to policies and public services within the Federal District.

For those improvements, the instrument is an award-winning initiative in two national awards:

21st Competition Innovation in the Public Sector of the Brazil's National School of Administration - ENAP, and:

Award for excellence in Electronic Government, promoted by the Brazilian Association of Information and Communications Technology State Entities - Abep and by the Brazilian Ministry of Planning, Development and Management, aiming to stimulate, develop and honor innovation and excellence in e-government initiatives and Government' modernization in Brazil;

Also, the tool is a finalist in Innovation Award in the Public Administration of the Federal District – InovaBrasília, promoted by the State Secretary of Planning and Budget, which highlight actions whose results contribute to the transformation of public services.

2.3- EL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL DISTRITO FEDERAL:

La efectividad de la función del Ombudsman Público debe estar guiada por un doble propósito, en la medida en que (i) tenga como objetivo atender una amplia gama de demandas ciudadanas de manera coordinada y, al mismo tiempo, (ii) debe ayudar y

promover la mejora de Políticas y servicios públicos, mediante la incorporación de la perspectiva de la sociedad en la acción pública. Por lo tanto, es esencial el uso de un sistema informativo respaldado por herramientas interactivas e inteligencia comercial, que combina, en un solo entorno, una plataforma amigable e intuitiva para los perfiles de los usuarios más diferentes y, al mismo tiempo, la agudeza de los datos y gestión de la información.

El uso de una herramienta tecnológica ha adquirido una importancia fundamental para la Política del Ombudsman en el Distrito Federal de Brasil, ya que cada demanda registrada por un ciudadano siempre ha sido considerada como un indicador de calidad para los servicios públicos. En este sentido, una operación constante, así como su constante mejora, se han vuelto indispensables para permitir a los administradores, a partir de los datos del Defensor del Pueblo, comprender el desempeño del gobierno, identificar los éxitos y la necesidad de cambio en la Administración.

La propuesta para enfrentar este desafío fue el desarrollo de un sistema informatizado, adecuado a nuestra realidad ciudad / estado, construido a partir de las experiencias ya enfrentadas en los cuatro años anteriores utilizando un sistema no propietario, el sistema del defensor del pueblo TAG. Esta nueva solución, construida en asociación con equipos del ombudsman y áreas de tecnología de la información, dio como resultado el nuevo sistema del Ombudsman, el OUV-DF, disponible en www.ouv.df.gov.br.

La nueva herramienta aporta innovaciones tanto desde la perspectiva de los ciudadanos como de los usuarios, agregando varias características como la georreferenciación de datos, la evaluación en línea por el ciudadano (con opciones resueltas / no resueltas), además de la encuesta de satisfacción que contempla el Servicio del Defensor del Pueblo y Pronto, también se evaluará el servicio brindado por cada agencia. Sin embargo, se resolvieron varios problemas experimentados en el sistema anterior, especialmente la inestabilidad (la herramienta admite un número razonable de accesos simultáneos) y la gestión de eventos de protocolo, donde la clave de acceso fue el protocolo, la adopción de una sola vista del ciudadano, cuya clave de acceso ahora es el Número de Seguridad Social.

El propósito perseguido por la Agencia Central del Defensor del Pueblo fue reconocer que los usuarios y las comunidades de servicios conocen aspectos y obstáculos que muchos empleados y servicios públicos no pueden ofrecer y pueden ayudar enormemente a mejorar los resultados. En esta perspectiva, la agencia central persigue convertir las quejas y la gestión de demandas, que típicamente se considera una retroalimentación negativa de los ciudadanos, en un diálogo más constructivo para codiseñar mejores soluciones para tratar los problemas identificados por los ciudadanos.

Entre las innovaciones, es importante mencionar que OUV-DF es el primer sistema público del Ombudsman brasileño que incorpora a los procesos exigentes la perspectiva del ciudadano, que ahora tiene la capacidad de calificar la respuesta recibida, evaluando así el desempeño de la agencia pública. Sin embargo, en el mismo sistema, se presenta una encuesta de satisfacción de los ciudadanos, donde el Servicio del Ombudsman es evaluado por sus usuarios, trabajando actualmente con los criterios de satisfacción del cliente y la recomendación del Servicio del Ombudsman. Por lo tanto, con estas innovaciones, existe una oportunidad real de agregar a la cultura organizacional de las oficinas del Estado la perspectiva del ciudadano en la conducción de los servicios públicos y las políticas. Esa información con respecto a la evaluación ciudadana ya se está utilizando en el proceso de toma de decisiones con respecto a las políticas y los servicios públicos dentro del Distrito Federal.

Para esas mejoras, el instrumento es una iniciativa galardonada en dos premios nacionales:

- XXI Innovación en Competencia en el Sector Público de la Escuela Nacional de Administración de Brasil - ENAP, y:
- Premio a la excelencia en Gobierno Electrónico, promovido por la Asociación Brasileña de Entidades de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Estado (Abep) y por el Ministerio de Planificación, Desarrollo y Gestión de Brasil, con el objetivo de estimular, desarrollar y honrar la innovación y la excelencia en iniciativas de gobierno electrónico y La modernización del gobierno en Brasil;

Además, la herramienta es finalista en el Premio a la Innovación en la Administración Pública del Distrito Federal - InovaBrasília, promovido por la Secretaría de Estado de Planificación y Presupuesto, que destaca acciones cuyos resultados contribuyen a la transformación de los servicios públicos.

3. GESTÃO DE RISCO

3.1- IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE RISCOS NO GDF

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2011) recomendou como caminho para o fortalecimento da integridade das instituições governamentais brasileiras a concretização da seguinte ação, entre outras:

- Integrar a gestão de riscos como elemento-chave da responsabilidade gerencial, de modo a promover a integridade e prevenir a improbidade, os desvios e a corrupção.

Nesse contexto a Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, em junho de 2015, elaborou o projeto para a implantação da gestão de riscos no Poder Executivo do Distrito Federal, intitulado: “Modernização das Técnicas de Auditoria por Meio da Implantação da Gestão de Riscos Corporativos e das Boas Práticas de Governança Corporativa”.

O objetivo do projeto é fomentar o aperfeiçoamento dos controles internos e a indução da gestão de riscos da Administração Pública

Gerenciar riscos é um processo que deve ser encarado como positivamente necessário, uma vez que a incerteza mina a concentração dos gestores, pois dificulta o planejamento, bem como a otimização de operações e processos.

Num sentido negativo da gestão de riscos, os gestores podem ser responsabilizados se forem expostos a riscos indevidos, além de serem os responsáveis pelos reportes e respectivos controles internos.

O gerenciamento de risco é um instrumento de tomada de decisão que visa melhorar o desempenho das organizações por intermédio da identificação de oportunidades de ganhos e de redução de probabilidade de perdas, indo além do cumprimento de demandas regulatórias.

Diferentemente da abordagem utilizada por outros órgãos de controle, que utilizam a gestão fiscalizar as unidades gestoras com maior ou menor intensidade, a CGDF busca expandir a utilização da gestão de riscos como mecanismo de melhoria da gestão pública,

por intermédio de um inédito serviço de consultoria aos Órgãos e Entidades, em linha com as melhores práticas internacionalmente reconhecidas, bem como capacitando continuamente os agentes públicos, o que torna o Projeto uma referência nacional. Nessa atuação ocorre o repasse de conhecimentos aos Órgãos e Entidades, de modo que eles consigam melhorar os processos internos, gerir os riscos e aperfeiçoar os controles internos

Em 28 de junho de 2015 a estrutura da CGDF foi alterada com a inclusão da “Coordenação de Auditoria de Monitoramento e Gestão de Riscos”. E a partir de setembro de 2015 os auditores de controle interno foram capacitados e certificados internacionalmente em gestão de risco ISO 31000 novembro de 2015. Com essa capacitação os auditores foram habilitados a prestar consultoria utilizando-se das mais modernas técnicas de gestão de riscos.

Paralelamente, a Controladoria-Geral colaborou para a elaboração do Decreto n.º 37.302/2016 que dispôs sobre a obrigatoriedade da adoção das técnicas de gestão de risco e controles internos na Administração Pública Distrital.

Houve necessidade de se redigir a política de gestão de risco, minutas de portarias conjuntas a serem assinadas com todos os órgãos que decidissem por implantar a gestão de risco, bem como todos os modelos de documentos para o registro de cada fase do projeto.

Iniciadas as consultorias os indicadores são monitorados:

Taxa de implementação de matrizes de risco - Mede a implantação de matrizes de risco em órgãos e entidades classificados como de alta complexidade.

Índice de maturidade da gestão de riscos e controles internos - Mede a maturidade da gestão de riscos e controles internos com base na ISO 31000:2009 e COSO 2013, em órgãos e entidades de alta complexidade.

Resultados do projeto:

- Melhoria de processos organizacionais nos Órgãos e Entidades que implantaram o projeto.
- Economias mensuradas no HEMOCENTRO de R\$ 10.000.000,00.
- Melhoria do relacionamento da CGDF com os Órgãos e Entidades do Distrito Federal.
- Reconhecimento da CGDF, por Órgãos externos ao Governo do Distrito Federal, como referência no tema implantação da gestão de riscos e controles internos.
- Adoção de boas práticas de gestão internacionalmente utilizadas.

Fatores de sucesso

- Seleção de fornecedores de capacitações
- Corpo técnico motivado.
- Boa receptividade do tema por parte dos servidores públicos.
- Consciência dos dirigentes das unidades para a necessidade de aperfeiçoamento das práticas de gestão e para o atingimento de resultados em favor da sociedade.

- Cenário de escassez de recursos muito propício o fomento dos controles primários da gestão e para a internalização de métodos que auxiliem à racionalização de processos e atividades.

Foram investidos cerca de R\$ 250.000,00 na capacitação de servidores da CGDF em gestão de riscos. Um trabalho consultivo de implantação de gestão de riscos custa entre R\$ 400.000,00 a R\$ 2.000.000,00, apenas em consultoria o Governo do Distrito Federal – GDF economizará entre R\$ 9.600.000,00 a R\$ 48.000.000,00.

Possibilidade de multiplicação

A CGDF estruturou um processo padronizado de implantação do gerenciamento de riscos (apresentações de capacitação, formulários e planilhas) que pode ser disseminado.

Além disso, a Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV em parceria com CGDF realizou em 2017 a formação de 5 turmas para capacitação em Gestão de Riscos Fundamentada na NBR ISO 31000:2009 aplicada ao Setor Público.

3.2 - RISK MANAGEMENT DEPLOYMENT IN GDF

The Organization for Economic Co-operation and Development - OECD (2011) recommended as a way to strengthen the integrity of Brazilian governmental institutions to carry out the following action, among others:

- Integrate risk management as a key element of managerial responsibility in order to promote integrity and prevent misconduct, misappropriation and corruption.

In this context, the CGDF, in June 2015, prepared the project for the implementation of risk management in the Executive Branch of the Federal District, entitled "Modernization of Audit Techniques through the Implantation of Risk Management Corporate Governance Practices and Good Corporate Governance Practices".

The objective of the project is to foster the improvement of internal controls and the induction of risk management of the Public Administration

Managing risks is a process that should be considered as positively necessary, since uncertainty undermines the concentration of managers, as it makes planning and optimization of operations and processes difficult.

In a negative sense of risk management, managers can be held liable if they are exposed to undue risks, in addition to being responsible for reporting and internal controls.

Risk management is a decision-making tool that aims to improve the performance of organizations by identifying opportunities for gains and reducing the likelihood of losses, going beyond compliance with regulatory demands.

Differently from the approach used by other control bodies, which use management to control the management units with varying degrees of intensity, CGDF seeks to expand the use of risk management as a mechanism for improving public management through an unprecedented consulting service to the Bodies and Entities, in line with internationally recognized best practices, as well as continuously training public agents, which makes the Project a national reference. This action involves the transfer of knowledge to the Organs and Entities, so that they can improve internal processes, manage risks and improve internal controls

On June 28, 2015, CGDF's structure was changed with the inclusion of the "Audit Coordination of Monitoring and Risk Management". And from September 2015 the internal control auditors were trained and internationally certified in ISO 31000 risk management November 2015. With this training the auditors were able to provide consulting using the most modern techniques of risk management.

At the same time, the Office of the Comptroller General collaborated in the drafting of Decree 37.302 / 2016, which established the obligation to adopt risk management techniques and internal controls in the District Public Administration.

There was a need to draft the risk management policy, draft joint minutes to be signed with all the bodies that decided to implement the risk management, as well as all models of documents for the registration of each phase of the project.

Once the consultancies are started, the indicators are monitored:

Rate of implementation of risk matrices - Measures the implementation of risk matrices in organs and entities classified as highly complex.

Maturity index of risk management and internal controls - Measures the maturity of risk management and internal controls based on ISO 31000: 2009 and COSO 2013, in highly complex bodies and entities.

Project Results:

- Improvement of organizational processes in the Organs and Entities that implemented the project.
- Savings measured in HEMOCENTRO of R \$ 10,000,000.00.
- Improvement of the relationship of CGDF with the Organs and Entities of the Federal District.
- Recognition of CGDF, by bodies external to the Government of the Federal District, as a reference in the theme of risk management and internal controls.
- Adoption of internationally used good management practices.

Success factors

- Selection of training providers
- Technical staff motivated.
- Good reception of the theme by public servants.
- Consciousness of the managers of the units for the need to improve management practices and for the achievement of results in favor of society.
- Scenario of scarcity of resources very conducive the foment of the primary controls of the management and for the internalization of methods that help the rationalization of processes and activities.

About R \$ 250,000 were invested in the training of CGDF's servers in risk management. A consultative work on the implementation of risk management costs between R \$ 400,000

and R \$ 2,000,000.00, in consultation only the Government of the Federal District - GDF will save between R \$ 9,600,000.00 and R \$ 48,000,000 , 00.

Possibility of multiplication

CGDF has structured a standard risk management implementation process (training presentations, forms and spreadsheets) that can be disseminated.

In addition, the School of Government of the Federal District - EGOV, in partnership with CGDF, conducted in 2017 the formation of 5 groups for training in Risk Management based on NBR ISO 31000: 2009 applied to the Public Sector.

3.3- IMPLANTACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN EL GDF

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2011) recomendó como camino para el fortalecimiento de la integridad de las instituciones gubernamentales brasileñas la concreción de la siguiente acción, entre otras:

- Integrar la gestión de riesgos como elemento clave de la responsabilidad gerencial, para promover la integridad y prevenir la improbidad, los desvíos y la corrupción.

En este contexto, la Contraloría General del Distrito Federal - CGDF, en junio de 2015, elaboró el proyecto para la implantación de la gestión de riesgos en el Poder Ejecutivo del Distrito Federal, titulado: "Modernización de las Técnicas de Auditoría por medio de la Implantación de la Gestión de Riesgos Corporativos y de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo".

El objetivo del proyecto es fomentar el perfeccionamiento de los controles internos y la inducción de la gestión de riesgos de la Administración Pública

La gestión de riesgos es un proceso que debe considerarse como positivo, ya que la incertidumbre mina la concentración de los gestores, pues dificulta la planificación, así como la optimización de operaciones y procesos.

En un sentido negativo de la gestión de riesgos, los gestores pueden ser responsabilizados si están expuestos a riesgos indebidos, además de ser los responsables de los reportes y respectivos controles internos.

La gestión de riesgos es un instrumento de toma de decisiones que pretende mejorar el desempeño de las organizaciones a través de la identificación de oportunidades de ganancias y de reducción de probabilidad de pérdidas, yendo más allá del cumplimiento de demandas regulatorias.

A diferencia del enfoque utilizado por otros órganos de control, que utilizan la gestión fiscalizar las unidades gestoras con mayor o menor intensidad, la CGDF busca expandir la utilización de la gestión de riesgos como mecanismo de mejora de la gestión pública, a través de un inédito servicio de consultoría a los Órganos y Entidades, en línea con las mejores prácticas internacionalmente reconocidas, así como capacitando continuamente a los agentes públicos, lo que hace del Proyecto una referencia nacional. En esta actuación ocurre el traspaso de conocimientos a los Órganos y Entidades, de modo que ellos consigan mejorar los procesos internos, gestionar los riesgos y perfeccionar los controles internos

El 28 de junio de 2015 la estructura de la CGDF fue alterada con la inclusión de la "Coordinación de Auditoría de Monitoreo y Gestión de Riesgos". Y a partir de septiembre de 2015 los auditores de control interno fueron capacitados y certificados internacionalmente en gestión de riesgos ISO 31000 noviembre de 2015. Con esa capacitación los auditores fueron habilitados a prestar consultoría utilizando las más modernas técnicas de gestión de riesgos.

Paralelamente, la Contraloría General colaboró para la elaboración del Decreto nº 37.302 / 2016 que dispuso sobre la obligatoriedad de la adopción de las técnicas de gestión de riesgos y controles internos en la Administración Pública Distrital.

Se requirió que se redactar la política de gestión de riesgos, los borradores de los arreglos conjuntos que se firmar con todos los órganos que decidieran implementar la gestión de riesgos, así como todos los modelos de documentos para el registro de cada fase del proyecto.

Iniciadas las consultorías los indicadores son monitoreados:

Tasa de implementación de matrices de riesgo - Mide la implantación de matrices de riesgo en órganos y entidades clasificados como de alta complejidad.

Índice de madurez de la gestión de riesgos y controles internos - Mide la madurez de la gestión de riesgos y controles internos basados en ISO 31000: 2009 y COSO 2013, en órganos y entidades de alta complejidad.

Resultados del proyecto:

- Mejora de procesos organizacionales en los Órganos y Entidades que implantaron el proyecto.
- Economías mensuradas en el HEMOCENTRO de R \$ 10.000.000,00.
- Mejora de la relación de la CGDF con los Órganos y Entidades del Distrito Federal.
- Reconocimiento de la CGDF, por Órganos externos al Gobierno del Distrito Federal, como referencia en el tema implantación de la gestión de riesgos y controles internos.
- Adopción de buenas prácticas de gestión internacionalmente utilizadas.

Factores de éxito

- Selección de proveedores de capacitación
- Cuerpo técnico motivado.
- Buena receptividad del tema por parte de los funcionarios públicos.
- Consciencia de los dirigentes de las unidades para la necesidad de perfeccionamiento de las prácticas de gestión y para el logro de resultados en favor de la sociedad.
- Escenario de escasez de recursos muy propicio el fomento de los controles primarios de la gestión y para la internalización de métodos que ayuden a la racionalización de procesos y actividades.

Se invirtieron cerca de R \$ 250.000,00 en la capacitación de servidores de la CGDF en gestión de riesgos. Un trabajo consultivo de implantación de gestión de riesgos cuesta

entre R \$ 400.000,00 a R \$ 2.000.000,00, sólo en consultoría el Gobierno del Distrito Federal - GDF ahorrará entre R \$ 9.600.000,00 a R \$ 48.000.000 , 00.

Posibilidad de multiplicación

La CGDF ha estructurado un proceso estandarizado de implementación de la gestión de riesgos (presentaciones de capacitación, formularios y hojas de cálculo) que puede ser disseminado.

Además, la Escuela de Gobierno del Distrito Federal - EGOV en asociación con CGDF realizó en 2017 la formación de 5 grupos para capacitación en Gestión de Riesgos Fundamentada en la NBR ISO 31000: 2009 aplicada al Sector Público.

4. IA-CM MODELO DE CAPACIDADE DE AUDITORIA INTERNA

4.1-IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE CAPACIDADE DE AUDITORIA INTERNA - IA-CM NA CGDF

Abordagem prática para implantação do modelo, pois o projeto está em execução.

O IA-CM- Internal Audit Capability Model, é um modelo de capacidade de auditoria interna, desenvolvido IIARF - Instituto de Pesquisa do Instituto dos Auditores Internos, com apoio técnico e financeiro do Banco Mundial em 2006, aproximadamente.

O objetivo era desenvolver um modelo de auditoria interna do setor público de maneira que fosse ressaltada a importância da auditoria interna. Percebiam-se as diferentes atuações dos órgãos de controle, as diferentes estruturas organizacionais, a relação com a alta gestão, as carreiras, as práticas não uniformizadas. Surgiu assim a necessidade de se ter uma régua para medir essas diferentes práticas. O modelo apresenta os fundamentos necessários uma auditoria interna ser efetiva e entre eles estão boas práticas de gestão (ética, práticas de auditoria interna, planejamento estratégico, gestão de risco, normas internacionais de auditoria – IPPFs entre outros).

O modelo de capacidade de auditoria interna identifica por meio da realização de uma auto-avaliação, em que nível de capacidade/maturidade o órgão se encontra em relação a um projeto ou a uma prática. O modelo traz as diretrizes para melhorar a capacidade, identifica o nível que o órgão se encontra e apresenta o caminho a ser percorrido.

O projeto é auto sustentável tendo em vista que o órgão passa a ter seus processos e rotinas institucionalizados e depende cada vez menos daquele caráter pessoal do gestor. As práticas podem ser repetidas independentemente da vontade do gestor. Padronizam-se as ações para todos os órgãos que o utilizam.

É também uma estrutura para avaliação externa ou seja pode ser aplicado em um determinado departamento de auditoria para avaliar a maturidade e a capacidade que tem aquela unidade. Eu posso aplicar esse modelo lá e ver que práticas estão sendo adotadas para ver se estão alinhadas com o modelo.

A escala do modelo tem 5 níveis de capacidade (1 – Inicial; 2 – Infraestrutura; 3 – Integrado; 4 – Gerenciado e 5 – Otimização) .

No nível 1 as práticas não são sustentáveis, dependem dos esforços individuais, no nível 2 práticas e procedimentos são sustentáveis e repetidos, há uma infraestrutura, uma base, estabelecida de práticas profissionais, de orçamento, de plano de negócios, de plano de

trabalho e outros. No nível 3 há aplicação uniforme das práticas de gestão e de auditoria, é um nível crítico, que exige um grande esforço de equipe e integração entre as áreas para que aquela infraestrutura que foi estabelecida no nível 2 possa ser integrada e coordenada. O nível 4 é de gerenciamento, por estarem integradas as informações disponíveis da organização contribuem com o aperfeiçoamento da governança e da gestão de riscos, principalmente. No nível 5 o órgão de controle passa a ser crítico para um modelo de governança, é referência no âmbito interno e externo à organização.

Esses níveis contemplam macroprocessos chaves organizados em uma matriz que se relacionam com elementos fundamentais para um órgão de controle atuar de maneira mais efetiva (serviços e papel da AI, gerenciamento de pessoas, práticas profissionais, gerenciamento do desempenho e prestação de contas, cultura e relacionamento organizacional e estrutura de governança)

O avanço de um nível para outro requer o atendimento de todos macroprocessos do nível. O órgão pode ter macroprocessos de outros níveis desenvolvidos, porém é necessário atender todos daquele nível para avançar.

Nesse sentido a CGDF participou de capacitação do IA-CM oferecida pelo Banco Mundial e decidiu adotar oficialmente o modelo em novembro de 2015.

O que contribuiu sobremaneira para o atingimento do nível 2 foi o patrocínio da alta gestão bem como o desenvolvimento do projeto de gestão de riscos da CGDF.

Dessa forma, a CGDF realizou a auto-avaliação, logo após teve sua documentação avaliada por outra Controladoria e depois a submeteu ao analista financeiro do Banco Mundial, que em setembro de 2015 emitiu relatório preliminar. Neste, a conclusão era que a CGDF não realizava auditoria interna na essência, e sim trabalhos de inspeção. Além disso que estava no nível 1 de maturidade do modelo.

Foi necessário então o enfretamento da mudança de atuação profissional e cultural. Houve reestruturação organizacional e a designação, em janeiro de 2016, de um coordenador responsável pelo projeto. Ademais o IA-CM foi incluído no Plano estratégico da CGDF com indicadores e metas estabelecidos para avançar. Foram elaborados e revisados os planos de trabalho por nível do modelo, com o detalhamento de produtos a serem entregues para cumprimento dos macroprocessos. Devido à quantidade e complexidade foi necessário montar uma equipe multidisciplinar para apoiar a coordenação do projeto.

Destacam-se as seguintes ações: operacionalização do plano de ação nível 2; segregação da atuação daqueles auditores com perfil de realizar auditorias e aqueles com perfil de realizar inspeções, criação da área de auditoria interna e a área de inspeção; atividades de sensibilização e capacitação do corpo técnico da organização realização de (encontros, workshops) tanto para divulgar internamente, quanto externamente as práticas que estão sendo discutidas e instituídas no órgão, inclusive com as unidades de controle interno que estão em cada Secretaria de Estado.

Entregas CGDF que levaram o Banco Mundial a reconhecer o atingimento do nível 2 em maio/2017: código de ética, plano de comunicação, plano de negócios, orçamento da CGDF, programa de avaliação da qualidade, realização de auditoria interna e outros.

Resultados: maior credibilidade, melhor atendimento às recomendações de auditoria melhor organização interna; atuação proativa como líder no grupo IA-CM/CONACI; disseminação e fomento do modelo, fortalecimento da importância do órgão de controle. Os trabalhos têm sido mais efetivos, pois os gestores compreendem melhor o trabalho do auditor. A integração das equipes proporcionou melhor clima organizacional, refletido em

pesquisa interna. O controlador geral toma decisões com mais informações gerenciais. As diretrizes para avançar estão definidas e claras.

Atualmente, executa-se o plano de ação do nível 3. Em andamento: benchmarking com países que avançaram no modelo, análise do projeto (custos, riscos, matriz swot, controles para os riscos identificados) e disseminação do projeto, na atuação como líder no grupo IA-CM/CONACI, desenvolvendo capacidade em buscar fontes de financiamento, seja no próprio estado seja com organismos internacionais e contratar capacitações para os auditores.

4.2- IMPLEMENTING THE INTERNAL AUDIT CAPABILITY MODEL- IA-CM NA CGDF

Implementing the Internal Audit Capability Model- IA-CM na CGDF

The IA-CM- Internal Audit Capability Model was developed in 2006 by the IARF – The Research Foundation of the Institute of Internal Auditors, with technical and financial support from the World Bank.

The objective was to emphasize the importance of internal audit. There were a lot of differences from countries to countries: organizational structures, the relationship with the high management, the careers, non-standardized practices, and others. There was a need to have a measure tool to understand the differences. The model contains the necessary fundamentals for an internal audit to be effective and also good management practices (ethics, internal audit practices, strategic planning, risk management, international auditing standards - IPPFs, among others).

The internal audit capability model identifies by a self-assessment, at which capacity / maturity level the body is in relation to a project or practice. The model brings the guidelines to improve capacity, identifies the actual level of maturity and presents a “road map”.

The project is self sustainable due to the fact that Internal Audit practices and procedures are sustainable and repeatable. It is also a framework for external evaluation or it can be applied in a particular audit department to assess the maturity and capacity of that unit.

The model's has 5 levels of capacity (1 - Initial, 2 - Infrastructure, 3 - Integrated, 4 - Managed and 5 - Optimization).

At level 1 the practices are not sustainable, they depend on individual efforts, at level 2 practices and procedures are sustainable and repeated, there is an infrastructure, established basis of professional practices, budget, business plan, work plan and others. At Level 3 there is a uniform application of management and auditing practices, it is a critical level that requires a great team effort and integration between areas so that the infrastructure that was established at level 2 can be integrated and coordinated. Level 4 is management, because the available information of the organization are integrated and contribute with the improvement of the governance and the risk management. At level 5 the control body becomes critical for a governance model, it is a reference within and outside the organization. Level 5 is seen by the Internal Audit Capability Model as more inspirational and aspirational.

These levels include key process areas (KPAs) organized in a matrix that relate to key elements for a control body to act more effectively (IA services and role, people

management, professional practices, performance management and accountability, culture and relationship organizational and governance structure)

It should be noted that to achieve a capability level in the Internal Audit Capability Model, 100% of the key process areas (KPAs) at a given level must be achieved. Other developed skills (KPAs) of other level can be developed , but it is necessary to attend all of that level to advance.

In this way, CGDF had the chance to participate, in November 2015, in an IA-CM training offered by the World Bank. It was decisive to have the official adoption of IA-CM at CGDF.

It's important to emphasize the sponsorship of senior management as well as the development of CGDF's risk management project. These facts contributed greatly to the achievement of level 2.

So, CGDF performed the self-assessment, and then had the peer reviewed evaluated by Comptroller General of Goiás. After this, the World Bank financial analyst issued a preliminary report in September 2015. The conclusion at that time was that CGDF did not perform internal audit, but inspection work. Also, CGDF was at level 1 of the model's maturity.

It was then necessary to deal with professional and cultural changes. There was an organizational restructuring and so the designation, in January 2016, of Liane Angoti, the coordinator responsible for the project. In addition, the IA-CM was included in the CGDF Strategic Plan with indicators and targets established to move forward. The work plans were elaborated and revised by level of the model, with the detail of products to be delivered to fulfill the macroprocesses. Due to the quantity and complexity it was necessary to set up a multidisciplinary team to support the coordination of the project.

The main actions that contributed for this were: operationalization of the action plan for level 2; the segregation of the auditors that could carry out inspections works and the ones to carry out internal audit works.

Also a lot of communication events (meetings, workshops, training classes) have been realized to disseminate these good practices internally and externally, a code of ethics for internal auditors was put in place, a communication, a business plan and CGDF budget were elaborated, and still a quality assessment program was created.

In May / 2017, the World Bank recognized that CGDF achieve Level 2 IA-CM capacity.

Results obtained since CGDF start working with these practices: higher credibility, better attendance to internal audit recommendations; leader in the IA-CM / CONACI group; dissemination and promotion of the model, strengthening the importance of the control body. The work has been more effective because managers understand better the work of the auditor. Team integration provided a better organizational climate, reflected in internal research. The general controller makes decisions with more managerial information. The guidelines for moving forward are clear and defined.

Currently, the level 3 action plan is being implemented. In progress: benchmarking with countries that have advanced the model, project analysis (costs, risks, swot matrix, risks matrix, risk action plan) developing capacity to seek funding sources, either in the state itself or with international organizations.

4.3-IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE CAPACIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA - IA-CM EN LA CGDF

Enfoque práctico para la implantación del modelo, pues el proyecto está en ejecución.

El IA-CM- Internal Audit Capability Model, es un modelo de capacidad de auditoría interna, desarrollado por el Instituto de Investigación del Instituto de Auditores Internos, con apoyo técnico y financiero del Banco Mundial en 2006, aproximadamente.

El objetivo era desarrollar un modelo de auditoría interna del sector público de manera que se resalta la importancia de la auditoría interna. Se percibían las diferentes actuaciones de los órganos de control, las diferentes estructuras organizacionales, la relación con la alta gestión, las carreras, las prácticas no uniformizadas. Se planteó así la necesidad de tener una regla para medir esas diferentes prácticas. El modelo presenta los fundamentos necesarios para que una auditoría interna sea efectiva y entre ellos están buenas prácticas de gestión (ética, prácticas de auditoría interna, planificación estratégica, gestión de riesgos, normas internacionales de auditoría - IPPF entre otros).

El modelo de capacidad de auditoría interna identifica por medio de la realización de una autoevaluación, en qué nivel de capacidad / madurez el órgano se encuentra en relación a un proyecto o a una práctica. El modelo trae las directrices para mejorar la capacidad, identifica el nivel que el órgano se encuentra y presenta el camino a recorrer.

El proyecto es autosostenible teniendo en cuenta que el órgano pasa a tener sus procesos y rutinas institucionalizadas y depende cada vez menos de ese carácter personal del gestor. Las prácticas pueden ser repetidas independientemente de la voluntad del gestor. Se estandarizan las acciones para todos los órganos que lo utilizan.

Es también una estructura para evaluación externa o puede ser aplicada en un determinado departamento de auditoría para evaluar la madurez y la capacidad que tiene aquella unidad. Puedo aplicar ese modelo allí y ver qué prácticas se están adoptando para ver si se alinean con el modelo.

La escala del modelo tiene 5 niveles de capacidad (1 - Inicial, 2 - Infraestructura, 3 - Integrado, 4 - Gerenciado y 5 - Optimización).

En el nivel 1 las prácticas no son sostenibles, dependen de los esfuerzos individuales, en el nivel 2 prácticas y procedimientos son sostenibles y repetidos, hay una infraestructura, una base, establecida de prácticas profesionales, de presupuesto, de plan de negocios, de plan de trabajo y de trabajo otros. En el nivel 3 hay aplicación uniforme de las prácticas de gestión y auditoría, es un nivel crítico, que exige un gran esfuerzo de equipo e integración entre las áreas para que esa infraestructura que se estableció en el nivel 2 pueda ser integrada y coordinada. El nivel 4 es de gestión, por estar integradas las informaciones disponibles de la organización contribuyen con el perfeccionamiento de la gobernanza y de la gestión de riesgos, principalmente. En el nivel 5 el órgano de control pasa a ser crítico para un modelo de gobernanza, es referencia en el ámbito interno y externo a la organización.

Estos niveles contemplan macroprocesos claves organizados en una matriz que se relacionan con elementos fundamentales para que un órgano de control actúe de manera más efectiva (servicios y papel de AI, gestión de personas, prácticas profesionales, gestión del desempeño y rendición de cuentas, cultura y relación organización y estructura de gobernanza)

El avance de un nivel a otro requiere la atención de todos los macroprocesos del nivel. El órgano puede tener macroprocesos de otros niveles desarrollados, pero es necesario atender a todos de ese nivel para avanzar.

En ese sentido la CGDF participó en la capacitación del IA-CM ofrecida por el Banco Mundial y decidió adoptar oficialmente el modelo en noviembre de 2015.

Lo que contribuyó sobremanera al logro del nivel 2 fue el patrocinio de la alta gestión así como el desarrollo del proyecto de gestión de riesgos de la CGDF.

De esta forma, la CGDF realizó la autoevaluación, poco después de su documentación evaluada por otra Contraloría y luego la sometió al analista financiero del Banco Mundial, que en septiembre de 2015 emitió un informe preliminar. En este, la conclusión era que la CGDF no realizaba auditoría interna en la esencia, sino trabajos de inspección. Además, estaba en el nivel 1 de madurez del modelo.

Fue necesario entonces el enfretamiento del cambio de actuación profesional y cultural. Hubo reestructuración organizacional y la designación, en enero de 2016, de un coordinador responsable del proyecto. Además el IA-CM fue incluido en el Plan estratégico de la CGDF con indicadores y metas establecidos para avanzar. Se elaboraron y revisaron los planes de trabajo por nivel del modelo, con el detalle de productos a ser entregados para el cumplimiento de los macroprocesos. Debido a la cantidad y complejidad fue necesario montar un equipo multidisciplinario para apoyar la coordinación del proyecto.

Se destacan las siguientes acciones: operacionalización del plan de acción nivel 2; la segregación de la actuación de aquellos auditores con perfil de realizar auditorías y aquellos con perfil de realizar inspecciones, creación del área de auditoría interna y el área de inspección; las actividades de sensibilización y capacitación del cuerpo técnico de la organización realización de (encuentros, talleres) tanto para divulgar internamente, como externamente las prácticas que están siendo discutidas e instituidas en el órgano, incluso con las unidades de control interno que están en cada Secretaría de Estado.

En el caso de que se produzca un cambio en la calidad de la información, se debe tener en cuenta que, en el caso de las empresas.

Resultados: mayor credibilidad, mejor atención a las recomendaciones de auditoría mejor organización interna; actuación proactiva como líder en el grupo IA-CM / CONACI; diseminación y fomento del modelo, fortalecimiento de la importancia del órgano de control. Los trabajos han sido más efectivos, pues los gestores comprenden mejor el trabajo del auditor. La integración de los equipos proporcionó un mejor clima organizacional, reflejado en la investigación interna. El controlador general toma decisiones con más información gerencial. Las directrices para avanzar están definidas y claras.

En la actualidad, se ejecuta el plan de acción del nivel 3. En marcha: benchmarking con países que avanzaron en el modelo, análisis del proyecto (costos, riesgos, matriz swot, controles para los riesgos identificados) y diseminación del proyecto, en la actuación como líder en el grupo IA-CM / CONACI, desarrollando capacidad en buscar fuentes de financiamiento, sea en el propio estado sea con organismos internacionales y contratando capacitaciones para los auditores.

5. PREIP

5.1- PROGRAMA DE ESTÍMULO À INTEGRIDADE PÚBLICA DA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL – PREIP

O Programa de Estímulo à Integridade Pública da Controladoria-Geral do Distrito Federal – PREIP será lançado dia 17/10/2017, das 8h30 às 12h, no Auditório da FEPECS (Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde), ao lado da Fundação Hemocentro de Brasília.

O PREIP tem a missão primordial de disseminar e solidificar uma cultura ética, moral e de integridade nos órgãos e entidades do Governo de Brasília, com vistas a garantir que a administração pública entregue à sociedade os resultados esperados, com qualidade e de forma adequada, imparcial e eficiente.

A intenção é de resgatar nos servidores públicos o orgulho e a satisfação pessoal de exercerem bem suas atividades e de contribuir para que compreendam que sua principal missão é prestar ao público um bom serviço, com qualidade, eficiência e efetividade.

Assim, a proposta é estimular que os servidores públicos reflitam a respeito das situações que fazem parte de sua vida, de seu dia-a-dia:

- . Todos, inclusive os servidores públicos, se beneficiam por bons serviços públicos prestados ou sofrem as consequências de serviços prestados com baixa qualidade. Saúde, educação, segurança, infraestrutura urbana, transporte público impactam, positiva ou negativamente, na vida de todos os moradores de uma cidade.
- . A maior parte do tempo em que o servidor está acordado, desempenha suas funções profissionais. Assim, encontrar motivação, gratificação, alegria nessas atribuições é fundamental para que desenvolva seus trabalhos da melhor maneira possível.

O servidor vai esperar para ser feliz apenas à noite, quando chegar em casa depois de um dia frustrante e desanimador no trabalho? Ou no final de semana? Ou no feriado? Ou nas férias? Ou quando se aposentar?

- . O que faz com que o servidor público, mesmo estando sozinho e sabendo que não há câmeras registrando suas ações, opte por uma atitude íntegra, moral e ética?

Para que decida agir dessa forma, é necessário que reflita a respeito das consequências de suas atitudes, não só para si, mas para seus colegas, seu setor, seu órgão, sua família, sua cidade.

Aspectos que serão trabalhados pelo PREIP:

- . Destacar ações íntegras, morais e éticas, tanto de servidores quanto de setores;
- . Desenvolver a mediação de conflitos, internamente;
- . Desenvolver a gestão por competência em cada órgão;
- . Diagnosticar os riscos relacionados à integridade, para que sejam tratados, a fim de evitá-los e/ou minimizá-los.
- . Garantir a implantação e a efetividade de códigos de ética e conduta e de comissões de ética e disciplinares.
- . Conscientizar o servidor de que pode confiar no sistema de ouvidoria do GDF, para que tenha certeza de que os problemas registrados terão as devidas providências tomadas e que não sofrerá retaliações internamente (tanto de colegas quanto de superiores).
- . Punir exemplarmente aqueles que não cumprem seu papel corretamente, para que os demais servidores percebam que atitudes incorretas não são aceitas no âmbito profissional.

Consequência da implantação do PREIP:

- . Maior efetividade no serviço prestado à população;
- . Melhor investimento dos recursos públicos;
- . Consolidação de uma cidade melhor para se viver;
- . Mais eficiência no trabalho desenvolvido;
- . Mais harmonia no ambiente profissional;
- . Mais realização e satisfação pessoal.

5.2- PROGRAM FOR ENCOURAGING PUBLIC INTEGRITY OF THE FEDERAL DISTRICT COMPTROLLER GENERAL'S OFFICE (PREIP)

The Program for Encouraging Public Integrity of the Federal District Comptroller General's Office (PREIP) will be launched on 10/17/2017, from 8:30 a.m. to 12:00 p.m., in the FEPECS Auditorium (Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde), next to Fundação Hemocentro of Brasília.

PREIP has the primary mission of disseminating and solidifying an ethical, moral and integrity culture in the organs and entities of the Government of Brasilia, with a view to ensuring that the public administration provides the society with the expected results, with quality and in an appropriate, impartial manner and efficient.

The intention is to rescue the public servants from the pride and personal satisfaction of carrying out their activities well and to help them understand that their main mission is to provide the public with a good service with quality, efficiency and effectiveness.

Thus, the proposal is to encourage public servants to reflect on the situations that are part of their daily life:

. All, including public servants, benefit from good public services rendered or suffer the consequences of services rendered with low quality. Health, education, security, urban infrastructure, public transportation impact, positively or negatively, on the lives of all residents of a city.

. Most of the time the server is awake, it performs its professional functions. Thus, finding motivation, gratification, joy in these assignments is fundamental for you to develop your work in the best possible way.

Will the server expect to be happy only at night when they get home after a frustrating and discouraging day at work? Or on the weekend? Or on holiday? Or on vacation? Or when to retire?

. What makes the public servant, even being alone and knowing that there are no cameras recording their actions, opt for a moral, ethical and ethical attitude?

For you to decide to act in this way, you need to reflect on the consequences of your attitudes, not only for yourself, but for your colleagues, your industry, your organ, your family, your city.

Aspects to be worked by PREIP:

. Emphasize integrity, moral and ethical actions of both servers and sectors;

. Develop conflict mediation internally;

. Develop management by competence in each body;

. Diagnose integrity-related risks so that they are addressed to avoid and / or minimize them.

. Ensure the implementation and effectiveness of codes of ethics and conduct and of ethics and disciplinary committees.

. To make the server aware that it can rely on the GDF ombudsman system, so that it can be sure that the problems registered will take due measures and that it will not be retaliated internally (both of colleagues and superiors).

. Exemplary punishment of those who do not fulfill their role correctly, so that the other servants realize that incorrect attitudes are not accepted in the professional scope.

Consequence of the implementation of PREIP:

. Greater effectiveness in the service provided to the population;

. Better investment of public resources;

. Consolidation of a better city to live in;

. More efficiency in the work developed;

. More harmony in the professional environment;

. More fulfillment and personal satisfaction.

5.3-PROGRAMA DE ESTÍMULO A LA INTEGRIDAD PÚBLICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL DISTRITO FEDERAL – PREIP

El Programa de Estímulo a la Integridad Pública de la Contraloría General del Distrito Federal - PREIP será lanzado el día 17/10/2017, de las 8h30 a las 12h, en el Auditorio de la FEPECS (Fundación de Enseñanza e Investigación en Ciencias de la Salud), al lado de la Fundación Hemocentro de Brasilia.

El PREIP tiene la misión primordial de diseminar y solidificar una cultura ética, moral y de integridad en los órganos y entidades del Gobierno de Brasilia, con miras a garantizar que la administración pública entregue a la sociedad los resultados esperados, con calidad y de forma adecuada, imparcial y eficiente.

La intención es de rescatar en los servidores públicos el orgullo y la satisfacción personal de ejercer bien sus actividades y de contribuir a que comprendan que su principal misión es prestar al público un buen servicio, con calidad, eficiencia y efectividad.

Así, la propuesta es estimular que los servidores públicos reflexionen acerca de las situaciones que forman parte de su vida, de su día a día:

. Todos, incluso los servidores públicos, se benefician por buenos servicios públicos prestados o sufren las consecuencias de servicios prestados con baja calidad. La salud, educación, seguridad, infraestructura urbana, transporte público impactan, positiva o negativamente, en la vida de todos los habitantes de una ciudad.

. La mayor parte del tiempo en que el servidor está despierto, desempeña sus funciones profesionales. Así, encontrar motivación, gratificación, alegría en esas atribuciones es fundamental para que desarrolle sus trabajos de la mejor manera posible.

El servidor va a esperar para ser feliz sólo por la noche, cuando llegue a casa después de un día frustrante y desalentador en el trabajo? O el fin de semana? ¿O en el día de fiesta? ¿O en las vacaciones? ¿O cuando se retira?

. ¿Qué hace que el servidor público, incluso estando solo y sabiendo que no hay cámaras registrando sus acciones, opte por una actitud íntegra, moral y ética?

Para que decida actuar de esa forma, es necesario que reflexione acerca de las consecuencias de sus actitudes, no sólo para sí, sino para sus colegas, su sector, su órgano, su familia, su ciudad.

Aspectos que serán trabajados por el PREIP:

. Destacar acciones íntegras, morales y éticas, tanto de servidores como de sectores;

. Desarrollar la mediación de conflictos, internamente;

. Desarrollar la gestión por competencias en cada órgano;

. Diagnosticar los riesgos relacionados con la integridad, para que sean tratados, a fin de evitarlos y / o minimizarlos.

. Garantizar la implantación y la efectividad de códigos de ética y conducta y de comisiones de ética y disciplinas.

. Conscientizar al servidor de que puede confiar en el sistema de auditores del GDF, para que esté seguro de que los problemas registrados tendrán las debidas providencias tomadas y que no sufrirá represalias internamente (tanto de colegas como de superiores).

. Punir ejemplarmente aquellos que no cumplen su papel correctamente, para que los demás servidores perciban que actitudes incorrectas no son aceptadas en el ámbito profesional.

Consecuencia de la implantación del PREIP:

- . Mayor efectividad en el servicio prestado a la población;
- . Mejor inversión de los recursos públicos;
- . Consolidación de una ciudad mejor para vivir;
- . Más eficiencia en el trabajo desarrollado;
- . Más armonía en el ambiente profesional;
- . Más realización y satisfacción personal.

6-VIDA E BEM ESTAR

6.1- PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL – CGDF

PROJETO CGDF VIDA E BEM-ESTAR

Com o intuito de buscar inovações que estimulassem e motivassem os servidores e colaboradores da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, a Subcontroladoria de Gestão Interna - SUBGI, por meio de seus servidores, idealizou e implementou o projeto denominado “CGDF Vida e Bem-Estar”.

O escopo do projeto busca a execução de ações voltadas para a promoção da saúde e bem-estar dos servidores e colaboradores, visando maior interação entre as diversas unidades da CGDF e a disseminação de uma nova cultura e de boas práticas dentro do ambiente de trabalho e na vida pessoal.

Os fatores “saúde” e “bem-estar” exercem grande influência sobre a motivação, a permanência, a criatividade e a produtividade dos servidores e colaboradores em seu ambiente de trabalho. No caso da administração pública, isso se reflete no aumento da satisfação da sociedade com a melhor prestação dos serviços públicos, minimizando o retrabalho e o desperdício de recursos públicos.

Esse projeto foi pautado levando-se em consideração o Plano Estratégico Institucional – PEI 2016-2019 da CGDF, em especial, os Objetivos Estratégicos nº 11 e 12, que tratam da atratividade de pessoal, satisfação no trabalho e promoção à integração e sinergia.

A fim de organizar as atividades, foi elaborado um Plano Tático Operacional, onde foram elencadas as ações para execução dentro de cada Exercício, com os seus indicadores de acompanhamento, como a constituição de um Comitê Gestor, composto por representantes de cada unidade superior da CGDF.

O projeto foi baseado em 04 pilares, cujas ações são norteadas por eles, sendo: 1º - Integração; 2º Saúde e Alimentação Saudável; 3º Sustentabilidade Ambiental; e 4º Responsabilidade Social.

Dentre os principais objetivos a serem alcançados, ressaltamos a vontade de tornar a Controladoria-Geral do DF um órgão que exceda os limites institucionais, oferecendo outras atratividades aos servidores e colaboradores, que contribuam com a melhoria do clima organizacional, com a elevação do nível de motivação e produtividade, além de promover a diminuição dos afastamentos por motivo de saúde ocupacional, progredindo para o bem-estar no ambiente de trabalho. Conseqüentemente, esses objetivos contribuirão para o aumento da eficiência e eficácia na prestação dos serviços à sociedade.

O Projeto iniciou-se em meados de julho de 2015 com a execução das campanhas de agasalho e alimentos visando à doação aos menos favorecidos. A partir de então, pensou-se em um espaço físico adequado para os servidores e colaboradores que pudesse ser utilizado para a descompressão do dia-a-dia e também para realização das ações do projeto. Esse espaço foi implementado e é denominado “Espaço do Servidor”.

Desde então, podem-se destacar algumas ações, tais como:

- a) Cultural: Coral CGDF; Apresentações musicais; Exposições de artistas plásticos; Oficinas em geral; Apresentações teatrais; Brechós.
- a) Saúde ocupacional: Saúde do homem e da mulher; Ginástica laboral; Apoio psicológico; Orientação financeira; Emagrecimento com saúde; Campanha de vacinação; Campanha de doação de sangue e Palestras sobre saúde ocupacional.
- b) Integração: Realização de torneios de vídeo game e de jogos de tabuleiro (xadrez, dominó, dama, baralho); Bike Night; Momentos Offline (reuniões descontraídas fora do ambiente de trabalho) e confraternizações diversas.
- c) Responsabilidade Social: Natal solidário, Campanha de arrecadação de brinquedos; Campanha de arrecadação de roupas e agasalhos; Dia do voluntariado.
- d) Sustentabilidade Socioambiental: Redução de consumo de energia e água; Distribuição de mudas de pimenta e ipês; Envio de mensagens sobre temas de sustentabilidade, aquisição de canecas ecológicas; palestras motivacionais relacionadas ao tema; confecção de caixas ecológicas para blocos de anotação com papéis reciclados, feitas pelos colaboradores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP; configuração das impressoras para impressão em modo econômico.

O projeto passa periodicamente por avaliações realizadas pelos servidores e colaboradores. A Pesquisa de Satisfação Interna do 1º semestre de 2017 superou todas as metas estabelecidas no PEI 2016-2019, obtendo um percentual próximo ao planejado para todo o ciclo.

Por fim, considerando que as ações obtiveram diversos resultados positivos, a equipe do projeto CGDF Vida e Bem-Estar, resolveu inscrevê-lo no 1º Prêmio de Inovação na Gestão Pública do Distrito Federal – INOVABRASÍLIA, onde consagrou-se como um dos finalistas, sedimentando assim a aplicação e disseminação de boas práticas e principalmente daquelas que valorizam o maior patrimônio de um governo: “o servidor público”.

6.2- QUALITY OF LIFE AND WORK SATISFACTION PROGRAM OF THE FEDERAL DISTRICT'S COMPTROLLER'S OFFICE – CGDF

CGDF PROJECT LIFE AND WELL-BEING

In order to seek innovations that stimulate and motivate the employees and employees of the General Controllorship of the Federal District (CGDF), the Sub-Controller of Internal Management - SUBGI, through its employees, idealized and implemented the project called "CGDF Vida e Bem -Estar".

The scope of the project seeks to implement actions aimed at promoting the health and well-being of employees and employees, aiming at greater interaction between the various CGDF units and the dissemination of a new culture and good practices within the work environment and in personal life.

The "health" and "welfare" factors exert a great influence on the motivation, permanence, creativity and productivity of employees and employees in their work environment. In the case of the public administration, this is reflected in the increase of the satisfaction of the society with the better provision of the public services, minimizing the rework and the waste of public resources

This project was based on CGDF's Strategic Institutional Plan - PEI 2016-2019, in particular, Strategic Objectives 11 and 12, which deal with staff attractiveness, job satisfaction and promotion of integration and synergy.

In order to organize the activities, an Operational Tactical Plan was drawn up, in which the actions for execution within each Financial Year were drawn up, with their accompanying indicators, such as the creation of a Management Committee composed of representatives from each CGDF unit .

The project was based on 04 pillars, whose actions are guided by them, being: 1º - Integration; 2nd Health and Healthy Eating; 3º Environmental Sustainability; and 4th Social Responsibility.

Among the main objectives to be achieved, we emphasize the desire to make the Controller General of the Federal District an organ that exceeds the institutional limits, offering other attractiveness to the employees and collaborators, that contribute to the improvement of the organizational climate, with the elevation of the level of motivation and productivity, in addition to promoting the reduction of leave due to occupational health, progressing to the well-being in the work environment. Consequently, these objectives will contribute to increasing efficiency and effectiveness in the provision of services to society.

The Project began in mid-July 2015 with the execution of the campaigns of clothing and food aimed at the donation to the less favored. From then on, it was thought of a physical space suitable for the servers and collaborators that could be used for day-to-day decompression and also for carrying out the project actions. This space has been implemented and is called "Server Space".

Since then, some actions can be highlighted, such as:

a) Cultural: Coral CGDF; Musical presentations; Exhibitions of plastic artists; General workshops; Theatrical presentations; Flea markets.

a) Occupational health: Men's and women's health; Labor gymnastics; Psychological support; Financial guidance; Weight loss with health; Vaccination campaign; Blood Donation Campaign and Lectures on Occupational Health.

b) Integration: Performing video game tournaments and board games (chess, domino, lady, deck); Bike Night; Offline Moments (relaxed meetings outside the work environment) and diverse gatherings.

c) Social Responsibility: Solidarity Christmas, Campaign for collecting toys; Campaign to collect clothes and clothing; Volunteer Day.

d) Socio-environmental Sustainability: Reduction of energy and water consumption; Distribution of pepper and apple seedlings; Sending of messages on sustainability topics, acquisition of ecological mugs; motivational lectures related to the theme; making ecological boxes for notepads with recycled papers, made by the employees of the Foundation for the Support of the Inmate Worker - FUNAP; setting the printers for economical printing.

The project periodically passes through evaluations performed by the servers and collaborators. The Internal Satisfaction Survey for the first semester of 2017 surpassed all the goals established in PEI 2016-2019, obtaining a percentage close to that planned for the whole cycle.

Finally, considering that the actions achieved several positive results, the CGDF Vida e Bem-Estar project team decided to enroll him in the 1st Innovation Prize in Public Management of the Federal District - INOVABRASÍLIA, where he became one of the finalists, thus consolidating the application and dissemination of good practices and especially those that value the greatest patrimony of a government: "the public servant".

6.3- PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL DISTRITO FEDERAL – CGDF

PROYECTO CGDF VIDA Y BIENESTAR

Con el fin de buscar innovaciones que estimulen y motiven a los servidores y colaboradores de la Contraloría General del Distrito Federal - CGDF, la Subcontroladora de Gestión Interna - SUBGI, por medio de sus servidores, idealizó e implementó el proyecto denominado "CGDF Vida y Bien -Estar".

El objetivo del proyecto busca la ejecución de acciones dirigidas a la promoción de la salud y el bienestar de los servidores y colaboradores, buscando una mayor interacción entre las diversas unidades de la CGDF y la disseminación de una nueva cultura y de buenas prácticas dentro del ambiente de trabajo y en la vida personal.

Los factores "salud" y "bienestar" ejercen gran influencia sobre la motivación, la permanencia, la creatividad y la productividad de los servidores y colaboradores en su ambiente de trabajo. En el caso de la administración pública, esto se refleja en el aumento de la satisfacción de la sociedad con la mejor prestación de los servicios públicos, minimizando el retrabajo y el desperdicio de recursos públicos.

Este proyecto fue pautado tomando en consideración el Plan Estratégico Institucional - PEI 2016-2019 de la CGDF, en especial, los Objetivos Estratégicos nº 11 y 12, que tratan del atractivo de personal, satisfacción en el trabajo y promoción a la integración y sinergia.

A fin de organizar las actividades, se elaboró un Plan Táctico Operativo, donde se enumeraron las acciones para ejecución dentro de cada Ejercicio, con sus indicadores de

seguimiento, como la constitución de un Comité Gestor, compuesto por representantes de cada unidad superior de la CGDF .

El proyecto fue basado en 4 pilares, cuyas acciones son guiadas por ellos, siendo: 1º - Integración; 2º Salud y Alimentación Saludable; 3º Sostenibilidad Ambiental; y 4º Responsabilidad Social.

De entre los principales objetivos a ser alcanzados, resaltamos la voluntad de hacer la Contraloría General del DF un órgano que exceda los límites institucionales, ofreciendo otras atractividades a los servidores y colaboradores, que contribuyan con la mejora del clima organizacional, con la elevación del nivel de ingreso motivación y productividad, además de promover la disminución de los alejamientos por motivo de salud ocupacional, progresando para el bienestar en el ambiente de trabajo. En consecuencia, estos objetivos contribuirán a aumentar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios a la sociedad.

El Proyecto se inició a mediados de julio de 2015 con la ejecución de las campañas de abrigo y alimentos para la donación a los menos favorecidos. A partir de entonces, se pensó en un espacio físico adecuado para los servidores y colaboradores que pudiera ser utilizado para la descompresión del día a día y también para la realización de las acciones del proyecto. Este espacio se ha implementado y se denomina "Espacio del servidor".

Desde entonces, se pueden destacar algunas acciones, tales como:

a) Cultural: Coral CGDF; Presentaciones musicales; Exposiciones de artistas plásticos; Talleres en general; Presentaciones teatrales; Brechós.

a) Salud ocupacional: Salud del hombre y de la mujer; Gimnasia laboral; Apoyo psicológico; Orientación financiera; Adelgazamiento con salud; Campaña de vacunación; Campaña de donación de sangre y Conferencias sobre salud ocupacional.

b) Integración: Realización de torneos de videojuegos y de juegos de tablero (ajedrez, dominó, dama, baraja); Bike Night; Momentos Offline (reuniones relajadas fuera del ambiente de trabajo) y confraternizaciones diversas.

c) Responsabilidad Social: Navidad solidaria, Campaña de recaudación de juguetes; Campaña de recaudación de ropa y abrigos; Día del voluntariado.

d) Sostenibilidad Socioambiental: Reducción del consumo de energía y agua; Distribución de mudas de pimienta e ipés; Envío de mensajes sobre temas de sostenibilidad, adquisición de tazas ecológicas; conferencias motivacionales relacionadas con el tema; confección de cajas ecológicas para bloques de anotación con papeles reciclados, hechos por los colaboradores de la Fundación de Amparo al Trabajador Preso - FUNAP; configuración de las impresoras para impresión en modo económico.

El proyecto pasa periódicamente por evaluaciones realizadas por los servidores y colaboradores. La encuesta de satisfacción interna del primer semestre de 2017 superó todas las metas establecidas en el PEI 2016-2019, obteniendo un porcentaje cercano al planificado para todo el ciclo.

Por último, considerando que las acciones obtuvieron diversos resultados positivos, el equipo del proyecto CGDF Vida y Bienestar, resolvió inscribirlo en el 1º Premio de Innovación en la Gestión Pública del Distrito Federal - INOVABRASÍLIA, donde se consagró como uno de los finalistas, sedimentando así la aplicación y diseminación de buenas

práticas y principalmente de aquellas que valoran el mayor patrimonio de un gobierno: "el servidor público".

7. O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO DISTRITO FEDERAL

7.1 O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO DISTRITO FEDERAL

A Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF tem dentre suas competências a supervisão no tratamento e na orientação dos dados e das informações disponibilizáveis no Portal da Transparência do Distrito Federal, conforme Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015, com vistas ao pleno atendimento da Lei Complementar nº 131/2009.

O Portal da Transparência do Distrito Federal é uma ferramenta de participação da sociedade no controle das ações do Governo. No Portal estão disponíveis informações sobre a utilização dos recursos públicos, tais como: instrumentos de planejamento, receitas e despesas do governo, licitações e contratos, convênios, patrimônio, remunerações dos servidores públicos, relatórios da Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF, dentre outras. Para facilitar ainda mais o entendimento, o Portal possui um glossário com a definição de vários termos técnicos relacionados à fiscalização e a execução orçamentária e financeira do Estado.

Ao acessar informações como essas, o cidadão fica sabendo como o dinheiro público está sendo gasto e pode acompanhar e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.

Cabe à Subcontroladoria de Transparência e Controle Social realizar a gestão do Portal da Transparência do Distrito Federal visando o seu aprimoramento contínuo, por meio de manutenção corretiva, evolutiva e/ou adaptativa, prevendo o desenvolvimento constante de novas consultas, funcionalidades e recursos, a fim de promover a instrumentalização da sociedade para o exercício do controle social.

7.2 THE TRANSPARENCY PORTAL OF THE FEDERAL DISTRICT

The Controller General of the Federal District - CGDF has among its competences the supervision in the treatment and orientation of data and information available in the Transparency Portal of the Federal District, according to Decree No. 36,236, of January 1, 2015, with a view to full compliance with Complementary Law No. 131/2009.

The Transparency Portal of the Federal District is a tool for the participation of society in the control of government actions. In the Portal, information on the use of public resources is available, such as: planning instruments, government revenues and expenditures, bids and contracts, agreements, patrimony, remuneration of public servants, reports of the Fiscal Responsibility Law - LRF, among others. To further facilitate the understanding, the Portal has a glossary defining several technical terms related to the inspection and budgetary and financial execution of the State.

By accessing information such as these, the citizen learns how public money is being spent and can monitor and oversee the application of public resources.

The Transparency and Social Control Sub-Controller is responsible for managing the Transparency Portal of the Federal District, aiming at its continuous improvement, through corrective, evolutionary and / or adaptive maintenance, providing for the

constant development of new queries, functionalities and resources, in order to to promote the instrumentalization of society for the exercise of social control.

7.3 EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA DEL DISTRITO FEDERAL

La Contraloría General del Distrito Federal - CGDF tiene entre sus competencias la supervisión en el tratamiento y la orientación de los datos y de las informaciones disponibles en el Portal de la Transparencia del Distrito Federal, conforme Decreto nº 36.236, del 1 de enero de 2015, con vistas al pleno de acuerdo con la Ley Complementaria nº 131/2009.

El Portal de la Transparencia del Distrito Federal es una herramienta de participación de la sociedad en el control de las acciones del Gobierno. En el Portal están disponibles informaciones sobre la utilización de los recursos públicos, tales como: instrumentos de planificación, ingresos y gastos del gobierno, licitaciones y contratos, convenios, patrimonio, remuneraciones de los funcionarios, informes de la Ley de Responsabilidad Fiscal - LRF, entre otras. Para facilitar aún más el entendimiento, el Portal posee un glosario con la definición de varios términos técnicos relacionados a la fiscalización y la ejecución presupuestaria y financiera del Estado.

Al acceder a informaciones como éstas, el ciudadano se entera de cómo el dinero público está siendo gastado y puede acompañar y fiscalizar la aplicación de los recursos públicos.

En el marco de la reforma de la transparencia y el control social, la gestión del portal de la transparencia del Distrito Federal se centra en la mejora continua, a través de mantenimiento correctivo, evolutivo y / o adaptativo, previendo el desarrollo constante de nuevas consultas, funcionalidades y recursos, a fin de de promover la instrumentalización de la sociedad para el ejercicio del control social.

8- PROJETO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

8.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Antes da edição do Decreto nº 36.877, de 16 de novembro de 2015, que criou no âmbito desta Controladoria-Geral a Coordenação de Resolução Consensual de Conflitos, o poder de controle da Administração Pública limitava-se em corrigir as práticas infracionais de forma vertical, por meio do poder sancionador do Estado, as ações estatais eram baseadas somente na supremacia ou unilateralidade.

Buscava-se assegurar o interesse público por meio, apenas, da imposição governamental, utilizando-se procedimentos administrativos substancialmente sancionatórios. Para este fim, foram criadas inúmeras instituições e também estatutos jurídicos.

Todavia, percebeu-se que a metodologia, até então adotada, não se mostrava eficaz à correção da atividade administrativa. O excesso de burocracia juntamente com a intensidade do poder punitivo sobrecarregou o Estado de demandas disciplinares, ocasionando a ineficiência da atuação estatal.

Assim, com a finalidade de buscar alternativas aos mecanismos anteriormente adotados, a Controladoria-Geral do Distrito Federal publicou o normativo supracitado, e, posteriormente, a fim de possibilitar a utilização do Procedimento de Mediação, em casos

de conflitos envolvendo agentes públicos, em 25 de julho de 2016, foi publicada no Diário Oficial do Distrito Federal a Instrução Normativa nº 02.

A mediação de conflitos é um mecanismo de pacificação social, pautado nos princípios da eficiência, da oralidade e da informalidade, que busca não somente desafogar e desburocratizar a administração pública quanto aos procedimentos disciplinares, mas também preservar as relações interpessoais com vistas à manutenção de um ambiente de trabalho harmonioso.

A mediação é um procedimento onde um terceiro imparcial, que no caso da Administração Pública deverá ser um servidor público efetivo ou um empregado público, atuará como um facilitador da comunicação. O mediador não decidirá e nem trará alternativas para o acordo. Ele utilizará técnicas para reestabelecer a comunicação e empoderar as partes para que juntas construam um acordo que seja benéfico para ambas.

Importa ressaltar, que a mediação é uma ferramenta confidencial e voluntária, onde a responsabilidade das decisões compete às partes envolvidas na situação de conflito. Referido processo não se resume em solucionar controvérsias, ele transforma uma situação adversarial em colaborativa.

A Controladoria-Geral, por meio da Subcontroladoria de Correição Administrativa, já conduziu diversos procedimentos de mediação de conflitos. Os resultados alcançados têm sido positivos, pois além de já ter evitado a instauração de percentual significativo de procedimentos administrativos, ainda proporcionou, na grande maioria das vezes, o reestabelecimento da comunicação e a convivência harmônica entre os envolvidos no conflito, retratando assim o caráter pedagógico da medida.

A utilização da mediação de conflitos como forma de solucionar controvérsias é uma inovação, no âmbito do Distrito Federal. Assim, com o objetivo de capacitar os agentes públicos que atuarão como mediadores, a Controladoria-Geral em parceria com a Escola de Governo está promovendo, para cerca de 60 (sessenta) agentes públicos, o ciclo de formação de mediadores, curso com carga horária de aproximadamente 172 horas/aula, que abrangerá tanto a teoria quanto as técnicas.

A alta gestão tem apoiado de maneira substancial os trabalhos desenvolvidos pela COSEN, por entender que a utilização de instrumentos de resolução de conflitos é o caminho alternativo que traz efetividade e economicidade para a Administração Pública.

8.2 MEDIATION OF CONFLICTS

Prior to the issuance of Decree No. 36,877 of November 16, 2015, which created within the scope of this Comptroller's Office the Coordination of Consensual Resolution of Conflicts, the power of control of the Public Administration was limited to correcting the infractional practices in a vertical, by means of the sanctioning power of the State, state actions were based only on supremacy or one-sidedness.

It was sought to ensure the public interest by means of, only, the governmental imposition, using administrative procedures substantially sanction. To this end, numerous institutions and legal statutes have been created.

However, it was noticed that the methodology, hitherto adopted, was not effective in correcting administrative activity. The excess of bureaucracy coupled with the intensity of

punitive power overwhelmed the state of disciplinary demands, causing inefficiency of state action.

This, in order to seek alternatives to the previously adopted mechanisms, the Federal District Comptroller's Office published the aforementioned regulations, and later, in order to enable the use of the Mediation Procedure, in cases of conflicts involving public agents, in 25 of July 2016, Normative Instruction No. 02 was published in the Official Gazette of the Federal District.

Conflict mediation is a mechanism of social pacification, based on the principles of efficiency, orality and informality, which seeks not only to de-bureaucratize public administration regarding disciplinary procedures, but also to preserve interpersonal relations with a view to maintaining a work environment.

Mediation is a procedure where an impartial third party, who in the case of the Public Administration must be an effective public servant or a public employee, will act as a communication facilitator. The mediator shall not decide or bring alternatives to the agreement. It will use techniques to re-establish communication and empower the parties to work together to build an agreement that is beneficial to both.

It is important to emphasize that mediation is a confidential and voluntary tool, where the responsibility for decisions lies with the parties involved in the conflict situation. This process is not limited to solving controversies, it transforms an adversarial situation into a collaborative one.

The Comptroller General, through the Administrative Correction Sub-Controller, has already conducted various procedures for conflict mediation. The results achieved have been positive, since in addition to having already avoided the introduction of a significant percentage of administrative procedures, still provided, in most cases, the reestablishment of communication and harmonious coexistence among those involved in the conflict, thus portraying the pedagogical character of the measure.

The use of conflict mediation as a means of resolving disputes is an innovation within the Federal District. Thus, in order to train the public agents that will act as mediators, the Comptroller General in partnership with the School of Government is promoting, for about 60 (sixty) public agents, the cycle of training of mediators, of approximately 172 hours / class, which will cover both theory and techniques.

Top management has supported substantially the work developed by COSEN, since it understands that the use of conflict resolution tools is the alternative path that brings effectiveness and cost-effectiveness to Public Administration.

8.3.MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Antes de la edición del Decreto nº 36.877, de 16 de noviembre de 2015, que creó en el ámbito de esta Contraloría General la Coordinación de Resolución Consensual de Conflictos, el poder de control de la Administración Pública se limitaba a corregir las prácticas infractor de forma vertical, por medio del poder sancionador del Estado, las acciones estatales eran basadas solamente en la supremacía o unilateralidad.

Se buscaba asegurar el interés público por medio, sólo, de la imposición gubernamental, utilizando procedimientos administrativos sustancialmente sancionadores. A este fin, se crearon numerosas instituciones y también estatutos jurídicos.

Sin embargo, se percibió que la metodología, hasta entonces adoptada, no se mostraba eficaz a la corrección de la actividad administrativa. El exceso de burocracia junto con la intensidad del poder punitivo sobrecargó el estado de demandas disciplinarias, ocasionando la ineficiencia de la actuación estatal.

En el caso de los conflictos que involucra a los agentes públicos, en el marco de la Convención de las Naciones Unidas, la Contraloría General del Distrito Federal publicó el normativo antes citado, y posteriormente, a fin de posibilitar la utilización del Procedimiento de Mediación, de julio de 2016, fue publicada en el Diario Oficial del Distrito Federal la Instrucción Normativa n° 02.

La mediación de conflictos es un mecanismo de pacificación social, basado en los principios de la eficiencia, de la oralidad y de la informalidad, que busca no sólo desafiar y desburocratizar la administración pública en cuanto a los procedimientos disciplinarios, sino también preservar las relaciones interpersonales con miras al mantenimiento de un proceso ambiente de trabajo armonioso.

La mediación es un procedimiento donde un tercero imparcial, que en el caso de la Administración Pública deberá ser un servidor público efectivo o un empleado público, actuará como un facilitador de la comunicación. El mediador no decidirá ni traerá alternativas al acuerdo. Él utilizará técnicas para reestablecer la comunicación y empoderar a las partes para que juntas construyan un acuerdo que sea beneficioso para ambas.

Es importante resaltar, que la mediación es una herramienta confidencial y voluntaria, donde la responsabilidad de las decisiones corresponde a las partes involucradas en la situación de conflicto. En el proceso no se resume en solucionar controversias, transforma una situación adversarial en colaboración.

La Contraloría General, por medio de la Subcontroladora de Corrección Administrativa, ya ha conducido diversos procedimientos de mediación de conflictos. Los resultados alcanzados han sido positivos, pues además de haber evitado la instauración de un porcentaje significativo de procedimientos administrativos, aún proporcionó, en la gran mayoría de las veces, el restablecimiento de la comunicación y la convivencia armónica entre los involucrados en el conflicto, retratando así el carácter pedagógico de la medida.

La utilización de la mediación de conflictos como forma de solucionar controversias es una innovación, en el ámbito del Distrito Federal. Así, con el objetivo de capacitar a los agentes públicos que actuarán como mediadores, la Contraloría General en asociación con la Escuela de Gobierno está promoviendo, para cerca de 60 (sesenta) agentes públicos, el ciclo de formación de mediadores, curso con carga horaria de aproximadamente 172 horas / clase, que abarcar tanto la teoría y las técnicas.

La alta gestión ha apoyado de manera sustancial los trabajos desarrollados por la COSEN, por entender que la utilización de instrumentos de resolución de conflictos es el camino alternativo que trae efectividad y economía para la Administración Pública.