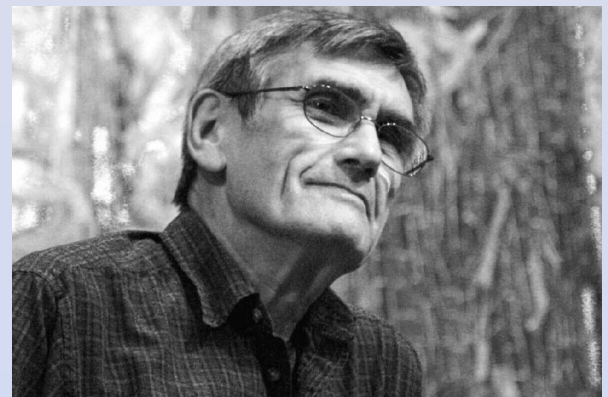


Nesta Edição - Nº 03

- Você sabe o que é CNV?
- Resultado do 3º Trimestre de Ouvidoria/SIC
- Cartilha Lilás
- Teste seu conhecimento

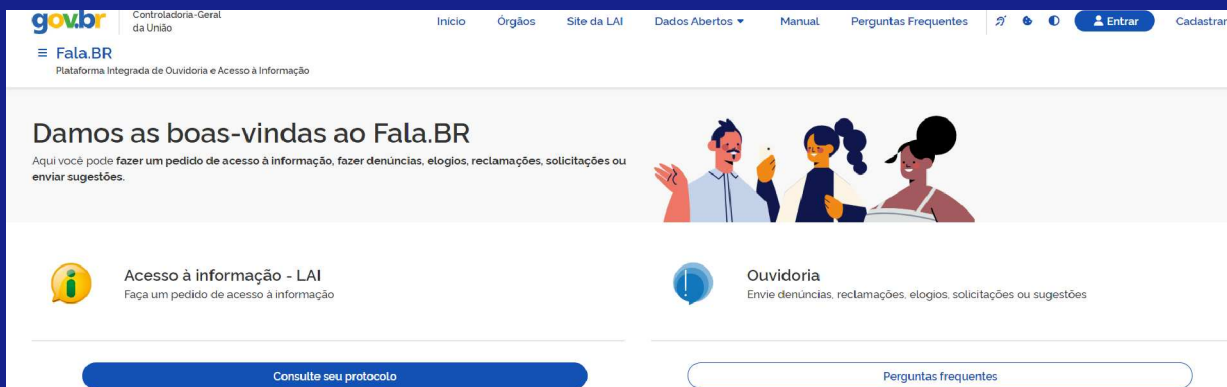
A Comunicação Não-Violenta E Seu Criador



Há 5 anos morreu, aos 80 anos, o psicólogo americano Marshall Rosenberg, criador da Comunicação Não-Violenta (CNV).

Ele dedicou sua vida a investigar as causas da violência e como reduzi-la. Desenvolveu a CNV com o intuito de apoiar a transformação de conflitos entre as pessoas e na sociedade, e disseminar habilidades necessárias para a construção da paz e um mundo mais justo.

Plataforma Fala.BR - está de cara nova



The screenshot shows the Fala.BR website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'gov.br' and 'Controladoria-Geral da União'. The main header includes 'Fala.BR' and the tagline 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Below this, a large banner reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' with an illustration of three people. The main content area features two primary service cards: 'Acesso à informação - LAI' (with an information icon) and 'Ouvidoria' (with a speech bubble icon). At the bottom, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

Mas, afinal, o que é essa CNV – Comunicação Não-Violenta?

A CNV pode ser entendida como um processo que estabelece uma conexão consciente através da empatia e compaixão entre os interlocutores. A CNV representa habilidades de comunicação verbal – escrita ou falada; e não verbal – gestos, expressões faciais ou corporais, imagens ou códigos; que buscam criar compaixão e empatia para fortalecer as conexões humanas. E ajuda a identificar em nosso comportamento do dia a dia aquele sentimento e necessidade que não foram atendidos em uma determinada situação. Essa metodologia de comunicação nos permite uma reformulação ao falar e ouvir o outro; em vez de responder inconscientemente e imediatamente, ouvimos com atenção e pensamos no sentido e desejo manifestado por trás daquela ação humana, assim conseguimos nos expressar de forma clara, empática, honesta e respeitosa. Quando os gestores tiram um tempo para conhecer seus colaboradores em um nível pessoal, eles podem começar a construir uma relação de confiança e respeito, levando a um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

Por isso, se você é um líder, é indispensável que reserve um tempo na sua agenda para reuniões ***one-on-one** com seus liderados.

4 Componentes de CNV

- 1 - **OBSERVAÇÃO** - para a CNV é importante não julgar, não classificar, não comparar e nem rotular as pessoas, ao invés disso, devemos observar fatos somente, sem julgamentos.
- 2 - **SENTIMENTOS** - para a CNV, é fundamental identificar e verbalizar os próprios sentimentos e validar os sentimentos do outro.
- 3 - **NECESSIDADES** - para a CNV, as necessidades são as raízes dos sentimentos. Quando temos nossas necessidades atendidas, temos sentimentos que expressam isso.
- 4 - **PEDIDOS** - para a CNV, é muito importante saber pedir, ao invés de exigir. E o pedido deve ser claro, expresso, inequívoco, sempre no formato afirmativo.

* **one-on-ones** são reuniões regulares entre líder e liderado

EXPEDIENTE:

Av. Presidente Vargas, 41
De segunda à sexta, das 8h às 17h
Telefones:
(91) 3182-9006 - Ouvidoria
(91) 3182-9097 - SIC
Ligação gratuita: 0800-091-2372

ouvidoria@cdp.com.br

Equipe:
Adenilza O' de Almeida - Ouvidora
Sílvia Regina Bastos - SIC
Estagiários:
Victor Henrique Alves - Ouvidoria
Caio Vinicius Lelis - SIC

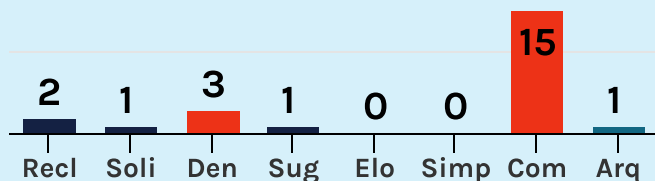
Resultado do 3º Trimestre

No 3o Trimestre de 2023 foram recepcionadas **23 manifestações de Ouvidoria** e **35 Pedidos de Acesso à Informação**, todos tratados no canal FALA.BR. Contudo, outros canais de acesso foram disponibilizados para recebimento das manifestações e pedidos de acesso à Informação.

Ouvidoria

SIC

Tipo de Manifestação



Transparência Ativa

Neste 3o trimestre, a CDP permaneceu classificada em 1o lugar no ranking de cumprimento de Transparência Ativa e de Satisfação do Usuário, junto à CGU. Fonte: Painel da LAI.

Tempo Médio de Atendimento

28,00

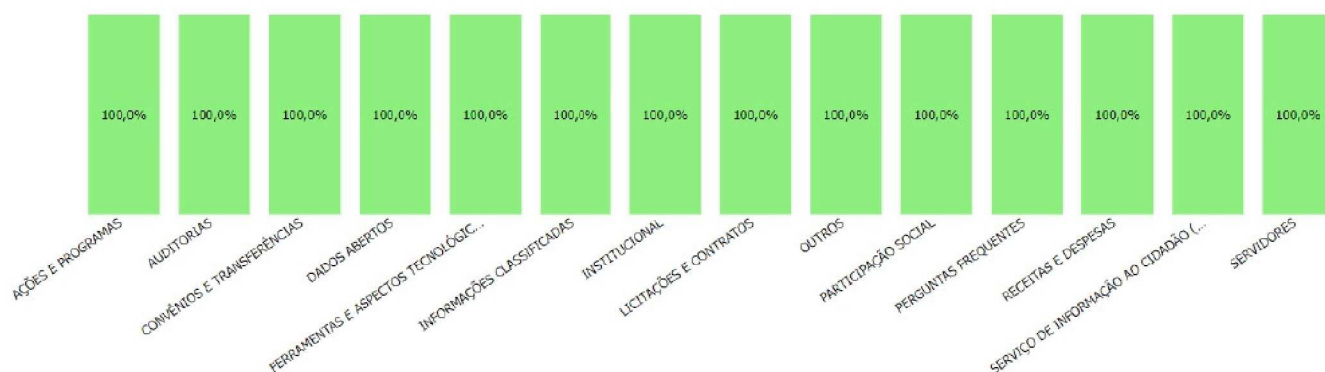
Tempo Médio de Resposta

10,49

Acesso à Informação

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

Cumprido



A Ouvidoria lançou a Cartilha Lilás

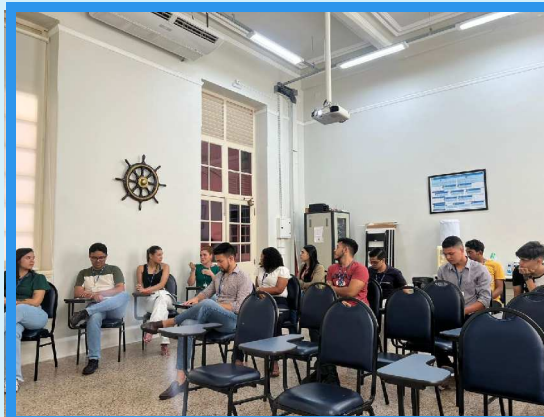
A **OUVIDORIA** lançou a Cartilha Lilás para combater Assédio Moral, Sexual, Discriminação, Violência contra a Mulher, prevista na **PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 58, DE 7 DE MARÇO DE 2023.**

A Cartilha Lilás tem caráter preventivo e educativo, com foco para o esclarecimento a respeito de como se configuram práticas abusivas.

Neste trimestre nos dias 28, 29/08 e 01/09 reunimos 03 turmas de Estagiários e Menores Aprendizizes, com apresentação por meio de palestra e vídeos correspondente ao assunto. Registramos um total de 49 pessoas e agradecemos à SUGESC pelo apoio para realização da ação de Ouvidoria Ativa

A Cartilha Lilás está disponível no link:

<https://www.cdp.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Guia-lilas-5.pdf>



Precisamos nos Unir!

É dever de todos, especialmente dos mais próximos, que acompanham o sofrimento da vítima.



Teste seus conhecimentos

As palavras deste caça palavras estão escondidas na horizontal, vertical e diagonal.

D	T	E	O	M	S	I	R	A	T	E	Y	R
E	I	G	U	A	L	D	A	D	E	G	R	O
D	E	S	T	R	L	P	O	A	I	E	A	T
R	M	T	C	U	D	E	T	A	T	O	C	I
C	A	R	D	A	T	A	I	M	E	G	I	S
E	C	E	E	I	I	D	E	B	S	E	S	P
E	H	S	A	U	U	M	R	I	P	S	M	S
P	I	S	Q	Q	I	C	I	E	E	T	O	E
A	S	E	S	T	N	D	N	I	O	M	R	L
G	M	P	U	B	S	E	R	T	A	S	O	A
F	O	R	I	G	O	O	A	E	O	Ç	R	S
N	V	I	O	L	E	N	C	I	A	G	Ã	J
A	C	A	P	A	C	I	T	I	S	M	O	N