



[Legislação Correlata - Instrução Normativa 2 de 10/03/2021](#)

[Legislação Correlata - Ordem de Serviço 112 de 01/10/2020](#)

[Legislação Correlata - Ordem de Serviço 17 de 09/03/2021](#)

[Exibir mais...](#)

DECRETO Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015

Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 100, incisos VII e X, da Lei Orgânica do Distrito Federal, DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo, conforme o disposto na lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Distrito Federal assegurarão, aos cidadãos, o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 4.896/2012.

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

CAPÍTULO II DAS GARANTIAS INSTITUCIONAIS

Seção I Da estrutura do SIGO/DF

Art. 4º Integram o SIGO/DF:

I – a Controladoria-Geral do Distrito Federal, instituída pelo Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015, como órgão superior do sistema;

II – a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, como unidade central do sistema;

III – as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

Seção II Do cargo de ouvidor

Art. 5º O titular do cargo de ouvidor nos órgãos e entidades do Distrito Federal deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo.

Art. 6º A nomeação ou designação de servidor responsável para exercer o cargo de ouvidor, deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do Distrito Federal, ou por alguém designado por ele.

§ 1º O órgão que não tiver unidade seccional, deverá designar servidor por meio de Portaria ou ato interno, respeitando o disposto no art. 5º deste Decreto.

§ 2º Para apreciação e aprovação do ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral curriculum vitae do servidor para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

~~Art. 7º As unidades seccionais de que trata o art. 4º, inciso III, serão dirigidas por Cargo de Natureza Especial, símbolo CNE-06. (Artigo revogado pelo(a) Decreto 37194 de 17/03/2016). (revogado(a) pelo(a) Decreto 37206 de 23/03/2016).~~

Art. 8º O ouvidor, após tomar posse, terá cinco dias úteis para se apresentar à Ouvidoria-Geral, mediante horário agendado, para receber orientações inerentes ao cargo e preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de função do cargo.

Parágrafo único. O ouvidor deverá comparecer aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a Ouvidoria-Geral convocar, exceto quando estiver em afastamento legal.

Seção III Do atendimento

Art. 9º A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal presta atendimento pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, pessoalmente em suas unidades seccionais e unidade central.

Art. 10. O atendimento, em qualquer um dos canais instituídos, deverá ser embasado pelos princípios da Administração Pública: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade e Eficiência.

Parágrafo único. As regras de atendimento deverão ser cumpridas pelas unidades seccionais conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Seção IV Da estrutura física

Art. 11. Fica determinado que todas as unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades deverão estar identificadas e localizadas fisicamente na entrada de cada estabelecimento de forma a facilitar o acesso do cidadão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação de unidades seccionais serão disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Em sua estrutura deverão constar, como recursos físicos mínimos:

I - sala apropriada para atendimento;

II - mesas;

III - cadeiras;

IV - computador com acesso à internet;

V - impressora;

VI - aparelhos telefônicos.

Seção V Da divulgação dos serviços e ações de ouvidoria

Art. 12. As unidades seccionais deverão usar logomarca única, determinada pela Ouvidoria-Geral, para construção de identidade visual uniforme perante a sociedade.

Parágrafo único. As regras de aplicação da logomarca deverão ser cumpridas conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Art. 13. Não será permitida a criação de marcas ou aplicação inadequada da logomarca padrão do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF em peças de comunicação referentes aos serviços de ouvidorias, salvo as determinadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Seção VI **Do desenvolvimento e implantação de projetos de ouvidoria**

Art. 14. A Ouvidoria-Geral poderá convocar o ouvidor e os membros das unidades seccionais para participar da implantação de projetos de ouvidoria.

Parágrafo único. O ouvidor é obrigado a compor equipe de projeto quando convocado, exceto em caso de afastamento legal.

Art. 15. As unidades seccionais deverão desenvolver projetos inovadores na área de ouvidoria.

§ 1º A proposta deverá ser apresentada à Ouvidoria-Geral para análise quando estiver em estágio inicial de planejamento.

§ 2º A implantação do projeto dependerá de aprovação da Ouvidoria-Geral.

Seção VII **Das vedações**

Art. 16. Não será permitido criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 17. É proibido ao ouvidor exercer outras atividades que não sejam inerentes ao cargo por ele ocupado, podendo configurar desvio de função.

CAPÍTULO II **DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 18. Compete à Ouvidoria-Geral:

I – coordenar e supervisionar o SIGO/DF de acordo com as instruções expedidas pelo órgão superior;

II – gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;

III – coordenar e orientar o funcionamento das unidades seccionais;

IV – fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

V – elaborar de fluxo interno para recepção e tratamento das demandas;

VI – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;

VII – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

VIII – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

IX – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e dos órgãos seccionais;

X – treinar ouvidores de unidades seccionais.

Art. 19. Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS

Art. 20. As manifestações de ouvidoria deverão ser recebidas pelos canais de atendimento formalmente instituídos conforme art. 9º deste Decreto.

Art. 21. Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recepcionadas pelas unidades seccionais em sistema informatizado definido pela Ouvidoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal;

§ 1º As unidades seccionais, no momento do recebimento das manifestações, ficam obrigadas a informar ao cidadão o andamento do registro recebido por meio do sistema informatizado de ouvidoria, bem como as providências adotadas.

§ 2º As manifestações de ouvidorias deverão conter informações claras e objetivas, e as respostas que as compõem deverão conter precisão sobre as medidas adotadas.

§ 3º Não serão aceitas manifestações com uso de palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório, ou aquelas que impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, devendo ser encerradas conforme orientações da Ouvidoria-Geral.

Art. 22. Modelos de respostas elaboradas pela Ouvidoria-Geral, preservando a individualidade do problema e a humanização do atendimento, deverão ser seguidas pelas unidades seccionais, quando orientadas.

Art. 23. As manifestações classificadas como denúncias seguirão os seguintes procedimentos:

I – O registro das denúncias poderá ser realizado em cada unidade seccional e também na Ouvidoria-Geral, devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011;

II – Após registradas, as denúncias devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral, independentemente do seu teor;

III – Caberá à Ouvidoria-Geral promover a avaliação, classificação e encaminhamento às unidades seccionais ou aos setores externos à rede de ouvidorias, a depender da análise promovida;

IV – Ficará a cargo da unidade seccional demandada solicitar e acompanhar a devida apuração dentro do seu órgão de atuação, devendo se valer das unidades correccionais, se houver;

V – Caberá à Ouvidoria-Geral promover o arquivamento motivado das denúncias que não apresentarem elementos mínimos de autoria e materialidade.

CAPÍTULO IV DOS PRAZOS

Art. 24. Recebida a manifestação pelo órgão responsável, este terá o prazo de até dez dias para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.

Parágrafo único. As descrições das providências adotadas serão consideradas como respostas preliminares das demandas.

Art. 25. O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

§ 1º A prorrogação do prazo de resposta somente será permitida para as manifestações do tipo denúncia, precedidas de pedidos à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

§ 2º A prorrogação será realizada no próprio sistema pelo ouvidor, após anuência da Ouvidoria-Geral.

Art. 26. O não cumprimento dos prazos previstos neste Decreto acarretará sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Compete à Ouvidoria-Geral estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e deste Decreto.

Art. 28. O servidor nomeado ou designado para o exercício da função de Ouvidor deverá apresentar os documentos descritos §2º, art. 6º, o qual deverá acompanhar, após aprovação do Controlador-Geral prevista no §1º, art. 6º o respectivo termo de responsabilidade (ANEXO I).

Art. 29. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 30. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 23 de abril de 2015

127º da República e 56º de Brasília

RODRIGO ROLLEMBERG

ANEXO I

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO EXERCÍCIO DE FUNÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR

(Favor preencher todos os campos solicitados, utilizando computador ou letra de forma legível)

Eu, _____ [NOME COMPLETO DO OUVIDOR] _____

Servidor Nomeado/designado para o Cargo de Ouvidor de (a/o)

_____ [INSTITUIÇÃO ONDE TRABALHA] _____

declaro que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, corretas e completas.

Confirmo ainda ter ciência do compromisso assumido perante as Instituições Governamentais do Distrito Federal quanto a normas e a regulamentos instituídos no âmbito da Lei nº 4.896/2012, especialmente:

receber, examinar, esclarecer, encaminhar e, principalmente, responder as dúvidas demandadas e demais formas de manifestações realizadas pelo cidadão;

acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;

prestar informações referentes aos assuntos de sua competência e aquelas previstas em legislação específica;

recepcionar demandas específicas e denúncias sobre as atividades e os atos praticados no âmbito do governo do Distrito Federal, com o zelo que o caso requer, respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante;

propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, bem como relatórios gerenciais com o fim de orientar e contribuir para uma melhoria na gestão pública;

contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Ciente do compromisso assumido, entendo estar sujeito, em caso de descumprimento, a responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011. Diante do exposto, concordo e me comprometo a cumprir com as normativas e regulamentos estabelecidos e dar ciência desses compromissos a minha chefia e às autoridades pertinentes em meu órgão/entidade.

_____ Brasília _____, _____ [DIA] de _____ [MÊS] de _____ [ANO].

_____ ASSINATURA DO CANDIDATO] _____

Brasília, de abril de 2015

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 79, seção 1 de 24/04/2015

