



[Legislação correlata - Instrução 345 de 20/05/2019](#)

[Legislação correlata - Instrução 6 de 04/04/2018](#)

[Legislação correlata - Instrução Normativa 02 de 16/08/2017](#)

[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](#)).~~

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 outras logomarcas 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**