



[Legislação Correlata - Portaria 562 de 23/07/2024](#)

[Legislação correlata - Instrução Normativa 4 de 15/03/2018](#)

[Legislação correlata - Portaria 9 de 11/03/2020](#)

### **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017**

Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na [Lei nº 4.896/2012](#), Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

O CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 105, Parágrafo único, incisos I e III, da Lei Orgânica do Distrito Federal, o artigo 7º, inciso II, da Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002, o artigo 6º, inciso I, e o artigo 7º, inciso II, da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012:

CONSIDERANDO a necessidade de conferir efetividade aos procedimentos de atendimento ao cidadão 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, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015;

CONSIDERANDO a importância em promover uma atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo distrital, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos; e,

CONSIDERANDO a necessidade de monitoramento dos prazos e repostas das demandas de ouvidoria bem como dificuldades que possam ser encontradas na obtenção delas, em razão da inação ou desídia dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, resolve:

## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Seção I Das Definições**

Art. 1º. As ouvidorias seccionais do Poder Executivo distrital deverão observar as normas estabelecidas nesta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria seccional a instância de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

### **Seção II Das Competências**

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

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

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

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

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

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

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. ([Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020](#)).

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre. ([Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020](#)).

## **CAPÍTULO II DA ATUAÇÃO DO OUVIDOR**

### **Seção I Do Cargo de Ouvidor e Equipe de Ouvidoria**

Art. 3º. A apreciação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções do cargo de ouvidor, conforme previsto no artigo 6º do [Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015](#), dar-se-á pela análise de curriculum vitae do servidor indicado, encaminhado previamente ao Controlador-Geral do Distrito Federal.

§ 1º. A solicitação de nomeação para o cargo de ouvidor, enviada ao Governador do Distrito Federal, será acompanhada da respectiva aprovação do perfil técnico do servidor indicado.

§ 2º. Para efeito do disposto no parágrafo anterior, entende-se por perfil técnico adequado aquele que apresentar e respeitar critérios relativos à experiência profissional em serviço de atendimento ao cidadão ou de ouvidoria, além de competências e habilidades gerencial, profissional, avaliativa, analítica e pessoal no trato com o cidadão.

Art. 4º. As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas.

Art. 5º. Os titulares das ouvidorias seccionais deverão informar a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal os seus afastamentos regulares com antecedência mínima de dez dias úteis.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no Artigo 17 do Decreto nº 36.462/2015 aos substitutos indicados quando dos afastamentos de que trata o Caput.

## **Seção II Das Atribuições**

Art. 6º. Compete ao titular da ouvidoria seccional, além das atribuições previstas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015:

I - cadastrar e instruir a equipe de ouvidoria sob sua responsabilidade na utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria providenciando e supervisionando o preenchimento da Ficha Cadastral e do Termo de Responsabilidade;

II - manter atualizado o cadastro da equipe de ouvidoria sob sua guarda acompanhando eventuais desligamentos e desvinculações e, por conseguinte, providenciando a inativação daqueles usuários;

III - receber, examinar, esclarecer, encaminhar e responder as dúvidas demandadas e as manifestações realizadas pelo cidadão;

IV - atualizar junto ao órgão central as informações de contato da respectiva equipe de trabalho sempre que ocorrer alteração;

V - incentivar continuamente a participação da equipe de ouvidoria em cursos, palestras e eventos cujos temas remetam à área de interesse de ouvidoria.

## **Seção III Da Responsabilização**

Art. 7º. Caberá ao órgão central do Sistema de Ouvidoria o monitoramento de desempenho das ouvidorias seccionais, o que será feito por meio de relatórios analíticos e progressivos que contenham o percentual relativo às demandas analisadas e respondidas.

Art. 8º. Sempre que houver atraso injustificado ou omissão no encaminhamento de repostas às demandas de ouvidoria os servidores envolvidos poderão se submeter ao procedimento de resolução consensual de conflitos, a ser conduzido pela Subcontroladoria de Correição Administrativa, unidade administrativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 9º Verificada inação ou desídia no tratamento das manifestações de ouvidoria a conduta será analisada pelo órgão superior do Sistema de Ouvidoria que poderá propor medidas que impliquem na responsabilização dos integrantes da rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal e, de forma extensiva, àqueles que foram instados ao fornecimento da resposta e assim não o fizeram.

§ 1º. Em casos de infrações leves, serão propostas às partes medidas consensuais de resolução de conflito como alternativa aos incidentes identificados.

§ 2º. Descumprido o compromisso firmado ou tratando-se de infrações não alcançadas pela mediação, serão adotadas as medidas correcionais cabíveis.

## **CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO**

### **Seção I Do Tratamento das Demandas**

Art. 10. As ouvidorias seccionais deverão, no âmbito de suas atribuições, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações de ouvidoria utilizando sempre da linguagem cidadã.

Parágrafo único. Entende-se por linguagem cidadã aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 11. As ouvidorias seccionais utilizarão o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), definido pela Controladoria Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 1º. As manifestações recebidas por escrito deverão ser digitalizadas e anexadas à demanda registrada no sistema.

§ 2º. Nos casos em que sejam disponibilizados pelo órgão ou entidade outros meios de comunicação com o cidadão, a ouvidoria seccional que tomar conhecimento de uma manifestação de ouvidoria deverá registrá-la de imediato no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 3º. Ao tomar conhecimento de uma manifestação, ou quando as demandas de que trata o § 2º forem recebidas com insuficiência de dados pessoais do cidadão, a unidade seccional do órgão ou entidade deverá registrar no Sistema Informatizado de Ouvidoria utilizando o Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ do respectivo órgão ou entidade, sendo vedado, neste caso, o registro por meio do Cadastro de Pessoa Física - CPF dos servidores da instituição. [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

§ 4º. As manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria serão invalidadas quando: [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

I - possuir teor discriminatório, ou ofensivo, ou uso de palavras de baixo calão; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

II - impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, ou quando não for possível o entendimento do teor do relato; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

III - registradas reiteradamente, pelo mesmo cidadão, com o mesmo objeto ou relatos semelhantes, antes do fim do prazo legal da manifestação original; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

§ 5º. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal poderá suspender por 48 horas os registros de manifestações, a fim que seja efetuada análise técnica da Controladoria-Geral do Distrito Federal, visando descartar uso indevido do Sistema de Ouvidoria. [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

Art. 12. O registro presencial de manifestação poderá ser realizado em qualquer órgão ou entidade do Distrito Federal que possua ouvidoria, independentemente da demanda corresponder às atribuições do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Cada órgão deverá disciplinar, por meio de ato interno, o horário de atendimento ao cidadão no ambiente correspondente de ouvidoria, devendo ser observado, no mínimo, o horário de funcionamento do órgão.

Art. 13. Recebidas as manifestações a ouvidoria responsável deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato às áreas responsáveis para providências.

§ 1º Será oferecida resposta preliminar, contendo as primeiras providências adotadas, dentro do prazo de até 10 (dez) dias.

§ 2º Será oferecida resposta final, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, improrrogáveis, que forneça ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas conclusivas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Tratando-se de manifestação classificada como denúncias o prazo para resposta final será de até 20 (vinte) dias podendo ser prorrogados por igual período uma única vez.

§ 4º Caso a resposta da manifestação recebida não seja de competência do órgão ou entidade, a ouvidoria seccional deverá: [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

I - solicitar imediatamente a correção de fluxo, sem fornecer resposta preliminar, sendo vedada a retificação após o décimo dia; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

II - encaminhar à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal justificativa acerca das razões do atraso da solicitação de correção de fluxo após o décimo dia. [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

§ 5º Na ausência da justificativa admissível de que trata o inciso II do § 4º deste artigo a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal poderá adotar as seguintes ações: [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

I - devolução da manifestação, ficando a resposta definitiva sob responsabilidade da ouvidoria seccional que realizou a tramitação fora do prazo; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

II - notificação da autoridade máxima do órgão ou entidade da Administração Pública em razão do descumprimento de norma, quando recorrente; [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

III - encaminhamento à Subcontroladoria de Correição Administrativa, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para a apuração de responsabilidade prevista nos artigos 8º e 9º. [\(Acrescido\(a\) pelo\(a\) Instrução 5 de 09/11/2020\)](#).

Art. 14. É admitido no âmbito do Governo do Distrito Federal o registro anônimo de manifestações de ouvidorias identificadas como reclamação e denúncias, não sendo possível, entretanto, o acompanhamento delas, sob pena de comprometimento da segurança dos dados e informações nelas constantes.

Art. 15. O elogio recepcionado pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria e direcionado a agente público específico será encaminhado ao setor de gestão de pessoas para registro em seu assentamento funcional, sendo encerrado imediatamente após tal providência.

Art. 16. Os prazos de resposta estabelecidos no artigo 25 do Decreto nº 36.462/2015 contarse-ão em dias corridos excluindo o dia do registro e iniciando a contagem no primeiro dia útil subsequente.

## **Seção II Das Denúncias**

Art. 17. Em razão do dever de sigilo imposto pelo artigo 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015, os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal deverão adotar medidas preventivas que garantam a segurança das informações recebidas por meio do registro das denúncias.

§ 1º. Para efeitos da segurança das informações aqui tratadas considera-se:

I - gestor da informação: todo aquele que por conta de suas atribuições tiver conhecimento de informações sigilosas e for responsável pelo seu tratamento e encaminhamento;

II - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimentos contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - acesso: é possibilidade ou condição para obter ou consultar informações sigilosas;

V - compartimentação: é a restrição de acesso à informação;

VI - comprometimento: é o acesso não autorizado à informação;

VII - necessidade de conhecer: é a condição indispensável, inerente ao exercício do cargo, função ou atividade, para que se tenha acesso à informação.

§ 2º. Cabe ao gestor da informação zelar pela compartimentação das informações sigilosas restringindo o acesso às pessoas que detenham necessidade de conhecer a matéria.

§ 3º. Responsabilizar-se-á, nos termos da lei, o gestor da informação que por qualquer motivo, agindo com culpa ou dolo, comprometer a informação sigilosa de que detém a guarda.

Art. 18. As manifestações classificadas como denúncias passarão por análise de admissibilidade na Ouvidoria-Geral do DF, que verificará a existência de indícios mínimos de autoria e materialidade, além da existência de verossimilhança das alegações trazidas.

§ 1º. Ausentes os elementos mínimos que possibilitem a adequada apuração dos fatos, a manifestação poderá ser arquivada preliminarmente mediante decisão fundamentada.

§ 2º. Instaurado procedimento administrativo ou instrumento assemelhado deve ser feita a imediata anotação da medida no Sistema Informatizado de ouvidoria de modo a garantir a resposta ao demandante.

Art. 19. A prorrogação do prazo de resposta das denúncias, disciplinada nos termos da legislação vigente, seguirá os seguintes procedimentos:

I - a solicitação do prazo suplementar de resposta será sempre precedida de autorização da Ouvidoria-Geral, devendo a unidade demandada solicitá-la em prazo não superior a cinco dias do vencimento;

II - para a avaliação da concessão do prazo suplementar a unidade demandada deverá promover a devida solicitação, precedida de justificativa da sua necessidade, por meio dos canais definidos pelo órgão central.

### **Seção III**

#### **Do Atendimento em Atividades Externas**

Art. 20. As ouvidorias seccionais poderão realizar projeto de ouvidoria itinerante desde que aprovado previamente pelo órgão central.

Art. 21. Após aprovado as ouvidorias seccionais adotarão medidas destinadas à mobilização da população local e do público-alvo da atividade para divulgação do serviço de ouvidoria, com antecedência mínima de uma semana.

Art. 22. São atribuições das ouvidorias seccionais durante a atividade:

I - registrar manifestações de ouvidoria, conforme orientações do órgão central;

II - zelar pela apresentação do local de atendimento;

III - coordenar a ordem do atendimento;

IV - divulgar a Carta de Serviços dos órgãos e entidades relacionados à temática da atividade.

Art. 23. No desempenho da atividade deverá ser garantida a inclusão da logomarca da ouvidoria nas peças de divulgação, o que será feito em trabalho conjunto com a área de comunicação do órgão.

Art. 24. Os envolvidos no projeto participarão de reuniões prévias de planejamento e de avaliação para organização da atividade itinerante, respeitando a convocação do órgão central.

Art. 25. A estrutura do local e o atendimento prestado deverão ser executados considerando as orientações do órgão central:

I - o local de atendimento será identificado de forma que o cidadão localize facilmente o serviço de ouvidoria na estrutura física do evento;

II - mobiliário mínimo para atendimento devendo ser oferecido necessariamente mesas e cadeiras;

III - havendo a possibilidade deverá ser utilizado computador ou equipamento móvel para o registro imediato das manifestações no sistema Ouv-DF;

IV - em caso de indisponibilidade de equipamento eletrônico ou internet, deve ser utilizado formulário impresso que garanta o registro das informações necessárias para registro no Sistema Informatizado.

Art. 26. Encerrada a atividade deve ser enviado ao órgão central relatório circunstanciado que contemplem os atendimentos realizados.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 27. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal atuará como segunda instância para os serviços de ouvidoria prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital.

Parágrafo único. Caberá representação à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 28. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, órgão superior do SIGO.

Art. 29. O não cumprimento dos deveres e prazos previstos neste Decreto sujeitará o infrator à sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011.

Art. 30. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

**HENRIQUE MORAES ZILLER**

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 86, seção 1, 2 e 3 de 08/05/2017

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 86, seção 1, 2 e 3 de 08/05/2017 p. 18, col. 1