



Governo do Distrito Federal

Controladoria-Geral
Ouvidoria-Geral

Sítios Ouvidorias Modelo

Secretarias, Administrações Regionais e Entidades

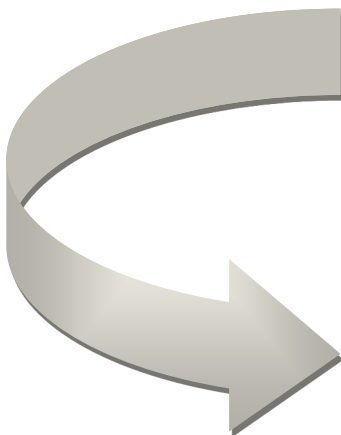
Menu e texto padrão para as páginas das Ouvidorias
Especializadas nos sítios oficiais das Secretarias,
Administrações Regionais e Entidades
do Governo do Distrito Federal



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



Para atualizar a Acesso a sítio da ouvidoria é preciso rolar a página até o rodapé e clicar em:



**Acesso à Informação**

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

[Acesso à informação](#)

Busca de processos - SICOP


[Consultar](#)

**OUVIDORIA**


www.ouvidoria.df.gov.br

Envie sugestões, críticas, denúncias e elogios à Secretaria

[Ouvidoria](#)

**SINJ-DF**

SISTEMA INTEGRADO DE NORMAS JURÍDICAS

**CARTA DE SERVIÇOS**


Diário Oficial



Ou selecione uma data

[<](#) [ABRIL](#) [2019](#) [>](#)

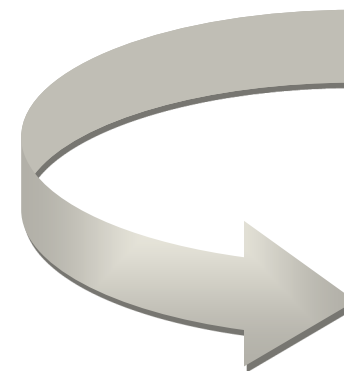
Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

[Selecione a sessão](#) 

Menu Ouvidoria

- ♦ A Ouvidoria da(o) (nome do órgão)
- ♦ Perfil do ouvidor
- ♦ Tipos de manifestação
- ♦ Painel de Ouvidoria
- ♦ Canais de atendimento
- ♦ Requisitos e documentos
- ♦ Passo a passo
- ♦ Perguntas frequentes
- ♦ Plano de Ação Anual
- ♦ Relatório de Ouvidoria
- ♦ Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Veja na próxima página como deve ficar a visualização do Menu. O link para o registro da manifestação, para as Cartas de Serviços e para o e-SIC devem permanecer em todas as páginas internas, independentemente de qual opção do Menu seja escolhida.



Visualização da primeira página

Conheça a Ouvidoria da (o) nome do órgão

Perfil do ouvidor

Tipos de manifestação

Painel de Ouvidoria

Canais de atendimento

Requisitos e documentos

Passo a passo

Perguntas frequentes

Plano de Ação Anual

Relatório de Ouvidoria

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Cidadão, este espaço é seu! Utilize o seu direito de colaborar com o Governo do Distrito Federal e registre sua manifestação. Você pode registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

As ouvidorias do Governo do Distrito Federal estão à sua disposição para juntos construirmos uma cidade melhor para todos.

Opções de contato - internet, telefone e presencialmente - escolha a melhor forma e faça seu registro.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o OUV-DF.

Foram realizadas melhorias para oferecer mais facilidades e informações para você.

Clique aqui (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>) e confira!

Solicitação de Serviço - Aqui você também pode solicitar serviço. Se quiser conhecer mais sobre todos os serviços oferecidos acesse o **Portal do Governo do Distrito Federal**. (inserir o link: <https://www.df.gov.br/>)

Caso prefira solicitar um serviço agora **clique aqui**. (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>)

Lei de Acesso à Informação - Você pode solicitar informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na **Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012**.

Este é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal. Confira mais informações no banner de **Acesso à Informação** disponível nos sites dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

Quero fazer um **pedido de informação agora**. (Link : <https://www.participa.df.gov.br/>)

Participar é um direito seu!

A Ouvidoria da(o) nome do órgão

A Ouvidoria da (o) nome do órgão é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, como (CITAR 5 EXEMPLOS DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES).

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da (o) nome do órgão atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203, ou registre sua demanda via internet **aqui** (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>) e informe no texto o protocolo anterior que gerou a insatisfação.

Perfil do Ouvidor

Inserir as seguintes informações em formato de texto:

- Nome
- Data da nomeação
- Resumo profissional

Inserir foto do ouvidor.

Tipos de manifestações

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.

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.

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

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.

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.

Painel de Ouvidoria

O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal é uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF. Nele você pode encontrar a evolução histórica das manifestações por tipo (elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços), os assuntos mais abordados, os prazos de resposta, indicadores de desempenho, o ranking dos órgãos e muitas outras informações.

O painel é dinâmico. Você pode cruzar as informações de várias formas. A ferramenta é de fácil entendimento.

Com mais transparência ao trabalho realizado, você pode contribuir ainda mais para a melhoria dos serviços públicos por meio da participação e do controle social.

Para acessar o Painel de Ouvidoria, [Clique aqui](http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard). (incluir o link: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Canais de atendimento

Para manifestações de ouvidoria

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Registre sua manifestação via internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

Quero registrar agora (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>).

Ligue 162

Central de atendimento do GDF gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Atendimento presencial

<Inserir endereço e horário de funcionamento da sua ouvidoria.>

Para obter informações públicas sobre o GDF

Via internet

Busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência. Caso não encontre o que procura, faça um Pedido de Informação por meio do sistema e-SIC. Os temas e tipos de informação que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012 (<https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Diario/d9fa10a6-aae8-35a9-b3cf-7d076b7894ad/5efb338b.pdf>).

Quero registrar agora (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>) .

Atendimento presencial

<Inserir endereço e horário de funcionamento da ouvidoria.>

Requisitos e Documentos

Serviço de Ouvidoria

Requisitos e Documentos

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro anônimo

As manifestações anônimas devem passar por uma análise visando ter condições de admissibilidade para abertura de eventuais processos administrativos disciplinares .

Passo a Passo

Serviço de Ouvidoria

Etapas do atendimento

- 1º Registro
- 2º Encaminhamento ao órgão ou entidade responsável
- 3º Análise da demanda
- 4º Registro da resposta ao cidadão

ATENÇÃO: Acompanhe o andamento da sua demanda, **mediante apresentação do protocolo e senha**. Ligue 162 ou acesse aqui **(inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>)**.

Prazos

Posição inicial – 10 dias (a contar da data do registro)

Resposta final – 20 dias (a contar da data do registro)

Exclusivamente para denúncias - poderá haver prorrogação de mais 20 dias (a contar da data do registro)

Indisponibilidade do sistema informatizado

Quando o sistema de ouvidoria estiver indisponível, o cidadão deverá ter sua manifestação registrada em formulário impresso e receberá o número do protocolo assim que o sistema voltar a funcionar dentro da normalidade.

Perguntas frequentes

Quem pode registrar uma manifestação de ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. [Saiba mais](https://www.participa.df.gov.br/) (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>).

Quais dados são necessários para o registro?

Denúncia: quem, como, onde, quando e por quê. Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre;
- se a pessoa pode comprová-lo;
- se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e
- se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Demais tipos: dados pessoais do cidadão que está se manifestando, assunto e descrição do fato.

Perguntas frequentes

É necessária a identificação para efetuar o registro?

A identificação não é obrigatória. Todo registro identificado tem garantia total de sigilo dos dados, conforme art. 23, I do Decreto nº 36.462/2015.

Como acompanhar o andamento da manifestação?

Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos. **Quero verificar o andamento da manifestação agora** (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>).

O que fazer no caso de esquecimento da senha e/ou o número do protocolo?

Caso o registro tenha sido identificado, ligue na Central 162 ou vá até uma ouvidoria especializada e informe o nome completo do manifestante e/ou documento de identificação apresentado no registro. Veja os endereços **aqui** (inserir o link: <https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/>).

Perguntas frequentes

Qual prazo para obter resposta?

10 dias - O órgão responsável terá dez (10) dias, a partir da data de registro da manifestação, para informar as primeiras providências adotadas.

20 dias - O órgão responsável pela apuração terá o prazo de até vinte (20) dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado.

Prorrogação para Denúncias - no decorrer da apuração, caso o órgão responsável necessite de prazo suplementar, deverá formular solicitação à Ouvidoria-Geral (Órgão Central do SIGO/DF), a qual promoverá a avaliação do pedido, podendo conceder prorrogação do prazo por mais vinte (20) dias.

A prorrogação do prazo será apreciada em até cinco (5) dias, a contar do recebimento da solicitação.

Como complementar o registro realizado?

Para complementação, basta acessar o sistema de ouvidoria com a senha de acesso e o número do protocolo em mãos, e inserir as informações. **Quero fazer uma complementação agora** (**inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>**)

Perguntas frequentes

A Solicitação de Serviço pode ser realizada pela Ouvidoria?

Antes de registrar a solicitação acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](https://www.df.gov.br/) (inserir o link: <https://www.df.gov.br/>).. Fique atento quanto aos serviços que oferecem atendimento especializado, por meio de sistema informatizado próprio, como é o caso do Detran e Secretaria de Fazenda. Caso não encontre o serviço desejado nesse Portal, registre sua solicitação em uma ouvidoria especializada. [Clique aqui](https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/) (inserir o link: <https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/>) e consulte os canais de atendimento.

O Pedido de Informação é realizado pelo mesmo canal das manifestações de Ouvidoria?

Não. O pedido de Informação é registrado em sistema próprio, podendo ser feito via internet — www.participa.df.gov.br/ — ou pessoalmente nas ouvidorias (inserir o link: <https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/>). Antes de registrar seu pedido, visite o link “Acesso à informação” que está disponível em todos os sites do Governo do Distrito Federal ou acesse o [Portal da Transparência](http://transparencia.df.gov.br) (incluir o link: transparencia.df.gov.br) . Caso não encontre as informações procuradas, registre o seu Pedido .

Plano de Ação Anual

Relatório de Ouvidoria

Documentos

Ordenar por : [Nome](#) | [Data](#) | [Acessos](#) [\[Ascendente \]](#)



Relatório trimestral - 2019

[Download](#)

ORIENTAÇÃO - Na ferramenta de inclusão de conteúdo no site esses arquivos devem ser inseridos no Docman > Files.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Passo a passo

Prazos

Canais de atendimento

Texto de abertura

As Ouvidorias do Governo do Distrito Federal também atuam como Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Com a publicação da Lei de Acesso à Informação Distrital nº 4.990/2012 (incluir o link: inj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72983)

), você passa a ter o direito de registrar uma Pedido de Informação sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na lei.

Navegue pelo Menu ao lado e saiba mais sobre esse serviço.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação



inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>

O que é um Pedido de Informação



Requisitos e documentos

Passo a passo

Prazos

Canais de atendimento

É uma solicitação de informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012 (<https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Diario/d9fa10a6-aae8-35a9-b3cf-7d076b7894ad/5efb338b.pdf>).

Antes de registrar seu pedido, visite o link “Acesso à informação” que está disponível em todos os sites do Governo do Distrito Federal ou acesse o [Portal da Transparência](#). Caso não encontre as informações procuradas, registre o seu Pe-

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos



Inserir conteúdo apresentado na próxima página.

Passo a passo

Prazos

Canais de atendimento

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Requisitos e Documentos

O Pedido de Informação deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Importante

Não será atendido Pedido de Informação genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Canais de atendimento

Passo a passo

Prazos



Para registrar um Pedido de Informação

Antes de registrar seu Pedido de Informação, busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência.

Via internet

Caso não encontre o que procura, faça um Pedido de Informação por meio do sistema e-SIC. Os temas e tipos de informação que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012 (<https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Diario/d9fa10a6-aae8-35a9-b3cf-7d076b7894ad/5efb338b.pdf>)

Quero registrar agora (inserir o link: <https://www.participa.df.gov.br/>).

Presencial

Atendimento presencial oferecido em todas as ouvidorias. **Clique aqui** (inserir o link: <https://ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias/>) e consulte o endereço da ouvidoria do seu interesse.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Canais de atendimento

Passo a passo

Prazos



Inserir conteúdo apresentado nas páginas 23 e 24.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

ETAPAS

1º Passo - Registro do Pedido de Informação.

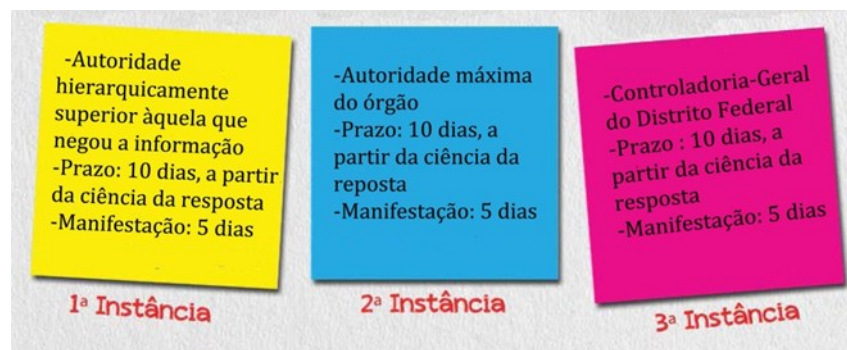
2º Passo - Órgão responsável analisa a disponibilidade da informação.

3º Passo - Envio da resposta ao cidadão.

CASOS EM QUE AS INFORMAÇÕES PODEM SER NEGADAS

- ⇒ Quando o documento se referir à investigação sigilosa.
- ⇒ Documentos classificados como reservado, secreto ou ultrassecreto.
- ⇒ Quando envolver dados pessoais de terceiros, que não seja o solicitante.

QUANDO O CIDADÃO NÃO FICOU SATISFEITO COM A RESPOSTA



Continua na próxima página...

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

...continuação

QUANDO O CIDADÃO NÃO RECEBE RESPOSTA

Após passados os 30 dias, se o órgão demandado não enviar resposta. Você pode, em até 10 dias, registrar uma reclamação pelos mesmos canais de atendimento do registro. E o órgão terá até 5 dias para enviar resposta.

O SERVIÇO É GRATUITO

Serão cobradas apenas as reproduções de:

- Cópias de documentos
- Gravação de mídias
- Envios postais

*Os valores atendem à Portaria nº 116, de 11 de junho de 2008 – Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento do Distrito Federal.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Canais de atendimento

Passo a passo

Prazos



Inserir imagem apresentada na próxima página.

Serviço de Informações ao Cidadão-SIC

Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro

+10 DIAS

Mediante justificativa

1ª INSTÂNCIA

2ª INSTÂNCIA

3ª INSTÂNCIA

Recurso

Prazo para apresentação - 10 dias.

Resposta da autoridade - até 5 dias.

**Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise
(Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).*

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Canais de atendimento

Passo a passo

Prazos

Normas e regulamentações



Inserir imagem apresentada na próxima página.

Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

Leis Distritais:

[Lei nº 6.519/2020](#) – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepciona a Lei nº 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

[Lei nº 13.709/2018](#) – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

[Lei nº 4.896/2012](#) – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

[Lei nº 4.990/2012](#) – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Leis Federais:

[Lei nº 14.129/2021](#) – Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

[Lei nº 13.608/2018](#) – Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins

[Lei nº 13.460/2017](#) – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

[Lei nº 12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decretos:

[Decreto 43.191/2022](#) – Cria o Programa Administração Regional Digital 24 Horas no âmbito das Administrações Regionais do Distrito Federal.

[Decreto 42.036/2021](#) – Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

[Decreto nº 41.536/2020](#) – Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

[Decreto nº 39.723/2019](#) – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

[Decreto nº 36.462/2015](#) – 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.

[Decreto nº 36.419/2015](#) – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

[Decreto nº 35.382/2014](#) – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

[Decreto nº 39.723/2019](#) – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

[Decreto nº 36.462/2015](#) – 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.

[Decreto nº 36.419/2015](#) – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

[Decreto nº 35.382/2014](#) – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

[Decreto nº 34.276/2013](#) – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

[Decreto nº 32.840/2011](#) – Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portarias:

[Portaria nº 81/2021](#) – Designa o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF para o desempenho das funções previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e dá outras providências.

Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

[Portaria nº 341/2019](#) – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

[Portaria nº 75/2019](#) – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

[Portaria nº 51/2018](#) – Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.

[Portaria nº 133/2017](#) – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

[Portaria nº 21/2017](#) – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

Instruções Normativas:

[Instrução Normativa nº 02/2021](#) – Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

[Instrução Normativa nº 01/2021](#) – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

[Instrução Normativa nº 05/2020](#) – Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que 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 ouvidoria e Áreas envolvidas.

[Instrução Normativa nº 01/2018](#) – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

[Instrução Normativa nº 01/2017](#) – *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.*

[Instrução Normativa nº 03/2016](#) – *Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.*

[Instrução Normativa nº 02/2015](#) – *Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.*

[Instrução Normativa nº 01/2015](#) – *Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.*

[Instrução Normativa nº 04/2012](#) – *Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.*