

Você sabia que a Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo?

Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. Serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília?

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO ([Lei 4.896/2012](#)). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada?

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.

As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na [Lei de Acesso à Informação \(Lei 4.990/2012\)](#).

Qual é o papel do Ouvidor?

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;
- Atender com cortesia e respeito;
- Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;
- Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;
- Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.



Serviço oferecido	Tipos de manifestação	ATENDIMENTO					
		Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamações, • Sugestões • Elogios 	<p>a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (Lei nº 12.037/2009).</p> <p>b. Registro anônimo (**)</p>	Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	www.ouvidoria.df.gov.br	Ininterrupto 24h	<ul style="list-style-type: none"> • 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
			Telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	Central de Atendimento 162 - opção 1.	De segunda a sexta-feira das 7h às 21h Sábado, domingo e feriados das 8h às 18 h	
			Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento personalizado realizado por equipe especializada • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Entrega do número de protocolo no ato do registro da manifestação, além de orientações sobre seu andamento conforme prazos legais. 	Inserir os endereços de atendimento	De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h	

(*) Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015](#).

(**) Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

***Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo. Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h**

Serviço oferecido	Tipo de manifestação	ATENDIMENTO					
		Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Ouvidoria	Denúncias	a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (consultar legislação). b. Registro anônimo (**) c. Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:	Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal 	www.ouvidoria.df.gov.br	Ininterrupto 24h	<ul style="list-style-type: none"> • 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
		<ul style="list-style-type: none"> • NOMES de pessoas e empresas envolvidas • QUANDO ocorreu o fato • ONDE ocorreu o fato • Quem pode TESTEMUNHAR • Se a pessoa 		Telefônico			

		pode apresentar PROVAS		<p>Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 		das 8h às 18 h	
			Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	Inserir os endereços de atendimento	De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h	

***Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo. Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h.**

Serviço oferecido	ATENDIMENTO					
	Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Serviço de Informações ao Cidadão –SIC (Lei n. 4990/2012)	<p>O pedido de acesso deverá conter:</p> <p>a. Nome do requerente</p> <p>b. Número de documento de identificação válido (*)</p> <p>c. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e</p> <p>d. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.</p> <p>Importante: Não será atendido pedido de acesso 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.</p>	<p>Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais; <p>Possibilidade de recurso (**);</p> <p>Possibilidade de reclamação (***)</p>	<p>Internet</p> <p>www.e-sic.df.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>O prazo para o atendimento inicial é de 20 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. Os demais prazos estão definidos no texto da Lei nº 4.990/2012 e no Decreto nº 34.276/2013.</p>
				<p>Presencial</p> <p>(inserir os endereços de atendimento)</p>	<p>De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h</p>	

(*) Cédula de Identidade – 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;

(**) Recurso em 1ª instância: prazo para apresentação – 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;

Recurso em 2ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;

Recurso em 3ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade em 5 dias **podendo ser sobrestado**.

(***) Reclamação: Apresentar em até 10 dias após o prazo para a resposta inicial expirado. Resposta pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

***Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo. Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h.**