

PERGUNTAS FREQUENTES – OUVIDORIA

1. QUEM PODE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

Qualquer pessoa física ou jurídica...

2. QUE TIPOS DE MANIFESTAÇÕES PODEM SER REGISTRADAS?

Reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias.

3. QUAIS SÃO AS FORMAS DE COMUNICAR SOBRE IRREGULARIDADES OCORRIDAS NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS?

- Representação funcional;
- denúncia apresentada por particulares;
- resultado de auditoria ou de sindicância investigativa que confirme irregularidades;
- ofícios encaminhados por outros órgãos públicos;
- notícias veiculadas na mídia; e
- denúncias anônimas.

4. O QUE SIGNIFICA REPRESENTAÇÃO FUNCIONAL?

É o documento escrito e apresentado por servidor público que identifica supostas irregularidades enquanto realiza suas atividades. Nesse caso, o servidor é obrigado pela lei a informar ao Governo.

5. O QUE É DENÚNCIA?

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais.

As denúncias receberão tratamento reservado em sua apuração, sendo garantido o sigilo das informações recebidas e dos dados do denunciante (Artigo 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015).

6. QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA O REGISTRO DA DENÚNCIA?

Para denunciar é necessário informar: 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.

7. COMO SÃO APURADAS AS DENÚNCIAS?

Após registradas, todas as denúncias são encaminhadas à Ouvidoria-Geral do DF, onde é feita a avaliação, classificação e o encaminhamento delas à unidade responsável pelo tratamento.

Quando o assunto tratado e os fatos relatados forem sensíveis ou graves, as denúncias são encaminhadas para as unidades da própria Controladoria-Geral do DF e/ou órgãos externos de fiscalização, controle e investigação.

8. COMO É ANALISADA A DENÚNCIA?

1º passo – É verificado se os fatos relatados podem ser reais.

2º passo – Após essa confirmação, é identificado se foi informado o nome de um responsável, que pode ser um órgão ou servidor público.

3º passo – É confirmada se as informações apresentadas são suficientes para compreender de que forma o fato ocorreu.

*Se algumas das informações acima não forem confirmadas, a denúncia será arquivada com a devida justificativa (Artigo 23, inciso V, do Decreto nº 36.462/2015).

9. PODE HAVER REGISTRO DE DENÚNCIA ANÔNIMA?

Sim, mas o registro anônimo não permite o acompanhamento. Essa medida serve para evitar que a ouvidoria seja utilizada de forma indevida. Além disso, para dar encaminhamento à demanda, a administração pública precisa conferir se a informação apresentada é verdadeira. Este procedimento é embasado no Artigo 212, § 2º, da Lei Complementar nº 840/2011.

Caso queira acompanhar o andamento, faça um registro identificado. Seus dados serão mantidos sob sigilo.

10. PARA OS OUTROS TIPOS DE REGISTRO É NECESSÁRIA A IDENTIFICAÇÃO?

Para Solicitação de Serviço, Elogio, Sugestão e Informação é necessária a identificação do demandante.

É possível registrar denúncias e reclamações de forma anônima, nesses casos não há permissão para o acompanhamento. Essa medida serve para evitar que este canal seja utilizado de forma indevida. Além disso, para dar encaminhamento a sua demanda, a administração pública precisa conferir se a informação apresentada é verdadeira. Este procedimento é embasado no Artigo 212, § 2º, da Lei Complementar nº 840/2011. Caso queira acompanhar o andamento, faça um registro identificado.

Seus dados serão mantidos sob sigilo

11. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO?

Para acompanhamento, basta ter o login e a senha de acesso ao sistema recebidos no ato da criação da sua conta e número do protocolo em mãos. [Quero verificar o andamento da manifestação agora.](#)

12. O QUE FAZER NO CASO DE ESQUECIMENTO DA SENHA E/OU O NÚMERO DO PROTOCOLO?

No caso de esquecimento da senha, acesse o sistema e clique no botão ENTRAR no item ESQUECI A SENHA informando seu CPF. No caso de esquecimento do número do protocolo, faça o login no sistema e acesse na sua conta o histórico de manifestações.

13. 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.

14. 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.

15. É POSSÍVEL ENVIAR DOCUMENTOS REFERENTES À MANIFESTAÇÃO?

Sim, essa é uma das funcionalidades do sistema – Anexar fotos, vídeos ou documentos referentes à manifestação. Basta fazer o login no sistema e acessar a sua conta no histórico de manifestações, clicar no número do protocolo desejado e anexar. Essa funcionalidade estará disponível dentro do prazo legal de resposta (20 dias—a contar da data do registro) e enquanto não houver sido emitida a resposta definitiva.

16. A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PODE SER REALIZADA NA OUVIDORIA?

Antes de registrar a solicitação acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#). 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.

17. 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.e-sic.df.gov.br— ou pessoalmente nas 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](#). Caso não encontre as informações procuradas, registre o seu Pedido.