



**Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito  
Federal - SEL/DF**

**Relatório 2º Trimestre 2020  
(Período: Abril a Junho/2020)**

Brasília/DF

# **Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal - SEL/DF**

## **Relatório 2º Trimestre 2020 – Abril a Junho/2020**

Relatório Trimestral – De 1º de Abril a 30 de Junho/2020, apresentado em cumprimento ao disposto no inciso VII, do art. 2º., da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.

**Miriam Inez França**

Ouvidora

# Sumário

1. Introdução .....	04
2. Tipos de Manifestações Ristradas .....	05
3. Canais de Atendimento .....	06
4. Total de Manifestações Recebidas .....	07
5. Total de Manifestações por Canal de Entrada .....	08
6. Total de Manifestações por Classificação .....	09
7. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta .....	10
8. Assuntos mais Abordados .....	11
9. Índice de Resolutividade .....	12
10. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria .....	13
11. Considerações Finais .....	14
12. Anexos .....	15
12.1. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 .....	15
12.2. Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 .....	18
12.3. Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 .....	31

# 1. Introdução

---

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer 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: atividades esportivas; espaços esportivos; exercícios físicos comunitários; formação e amparo do atleta e integração e relações institucionais com as entidades de esportes.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado por meio da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O 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.

Tendo em vista que o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer 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 de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

## 2. Tipos de Manifestações Registradas

---

**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. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.

**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.

### **3. Canais de Atendimento**

---

#### **Pela Internet**

Os registros podem ser feitos e acompanhados via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos.

#### **Por Telefone - 162**

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – 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**

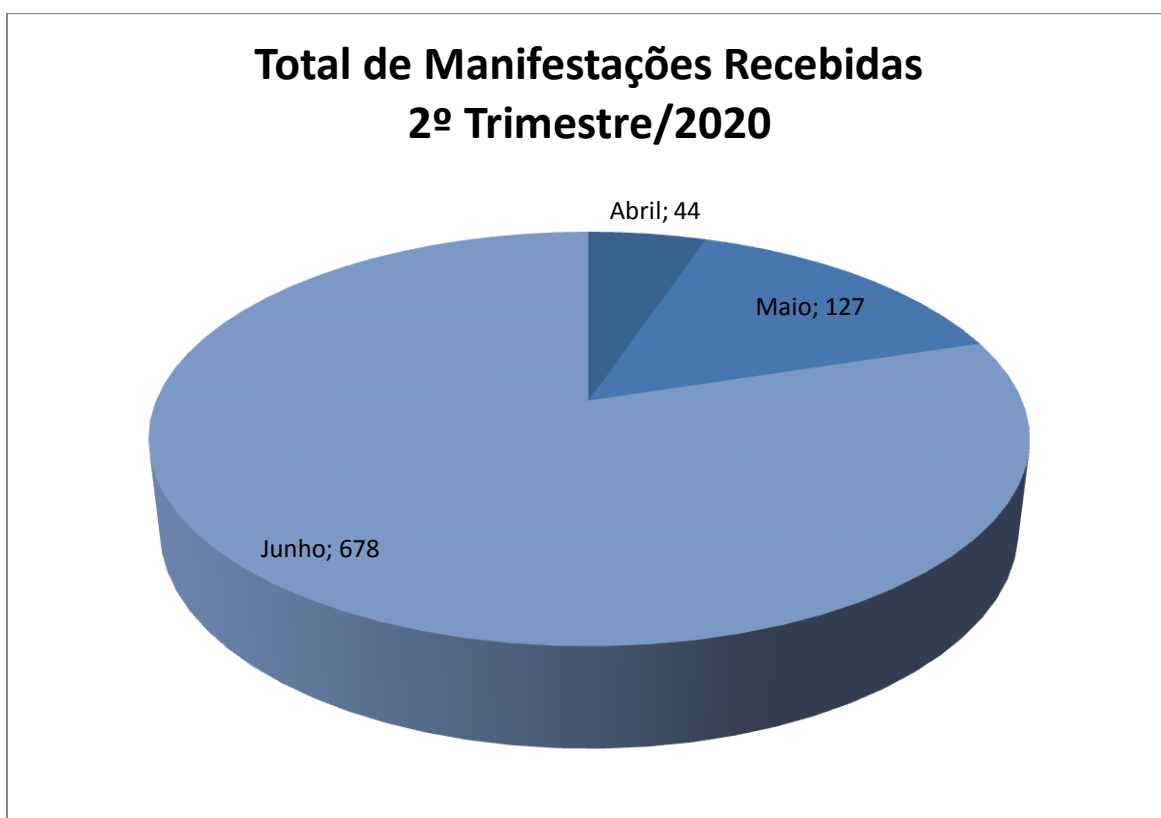
SCS Quadra 4 Bloco A - Edifício Luiz Carlos Botelho - Asa Sul, Brasília - DF  
CEP: 70.304-000

## 4. Total de Manifestações Recebidas

---

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2020 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 849 registros dentre solicitações, reclamações, elogios, informações e sugestões, alcançando uma média mensal de 283 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

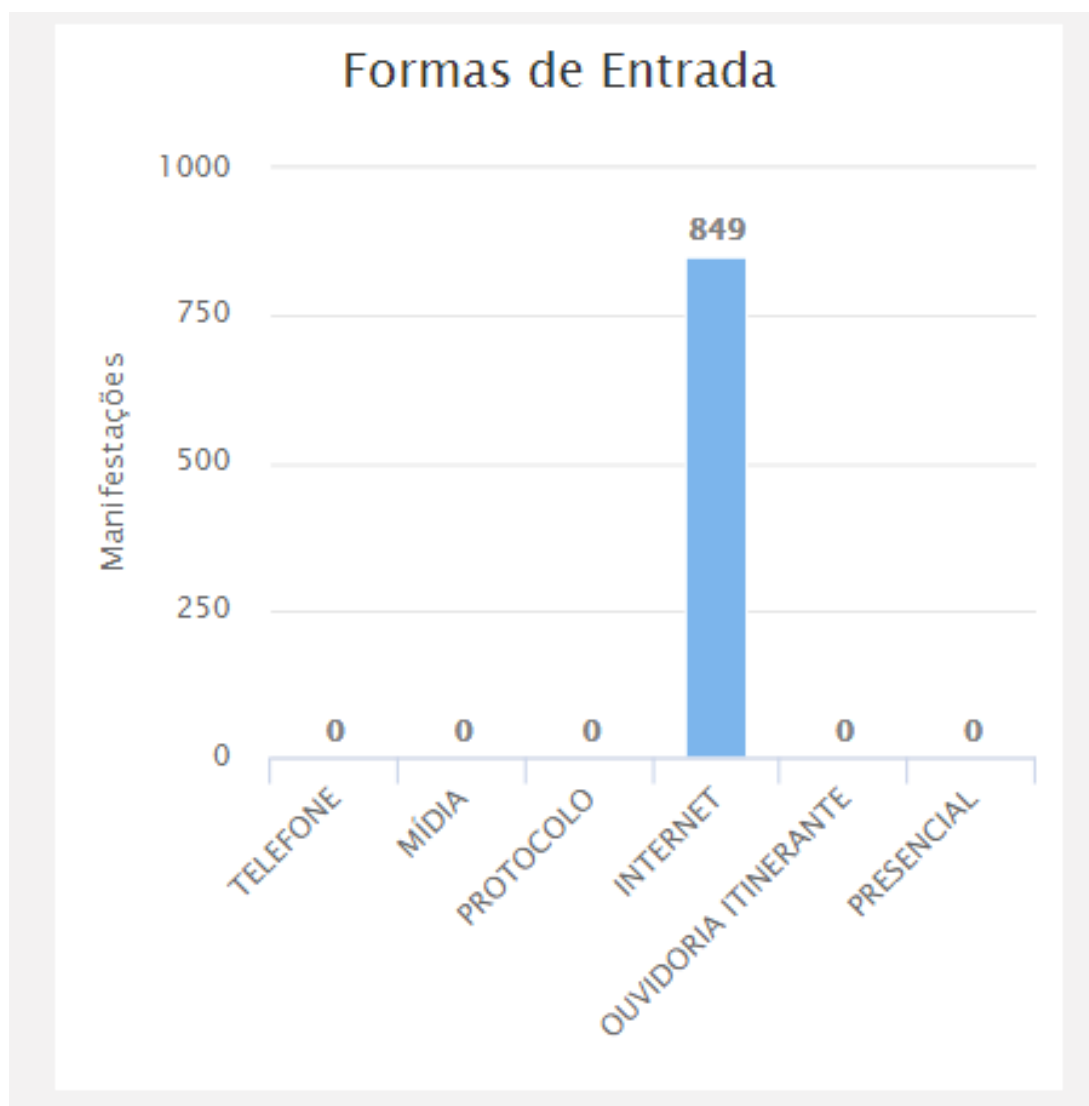
**Total de Manifestações no  
Período: 849**



## 5. Total de Manifestações por Canal de Entrada

---

Foram efetuados 849 registros pela internet. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por canal) desses registros.

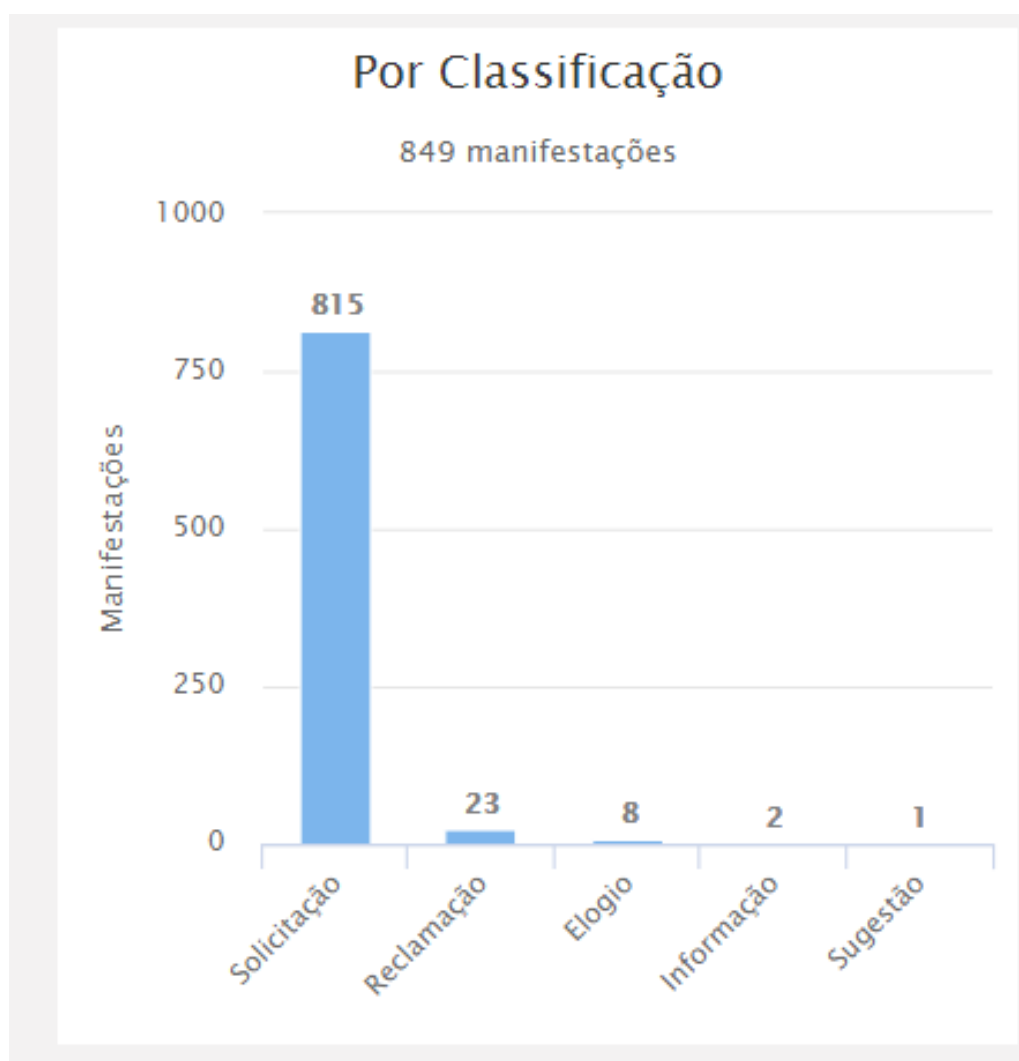




## 6. Total de Manifestações por Classificação

---

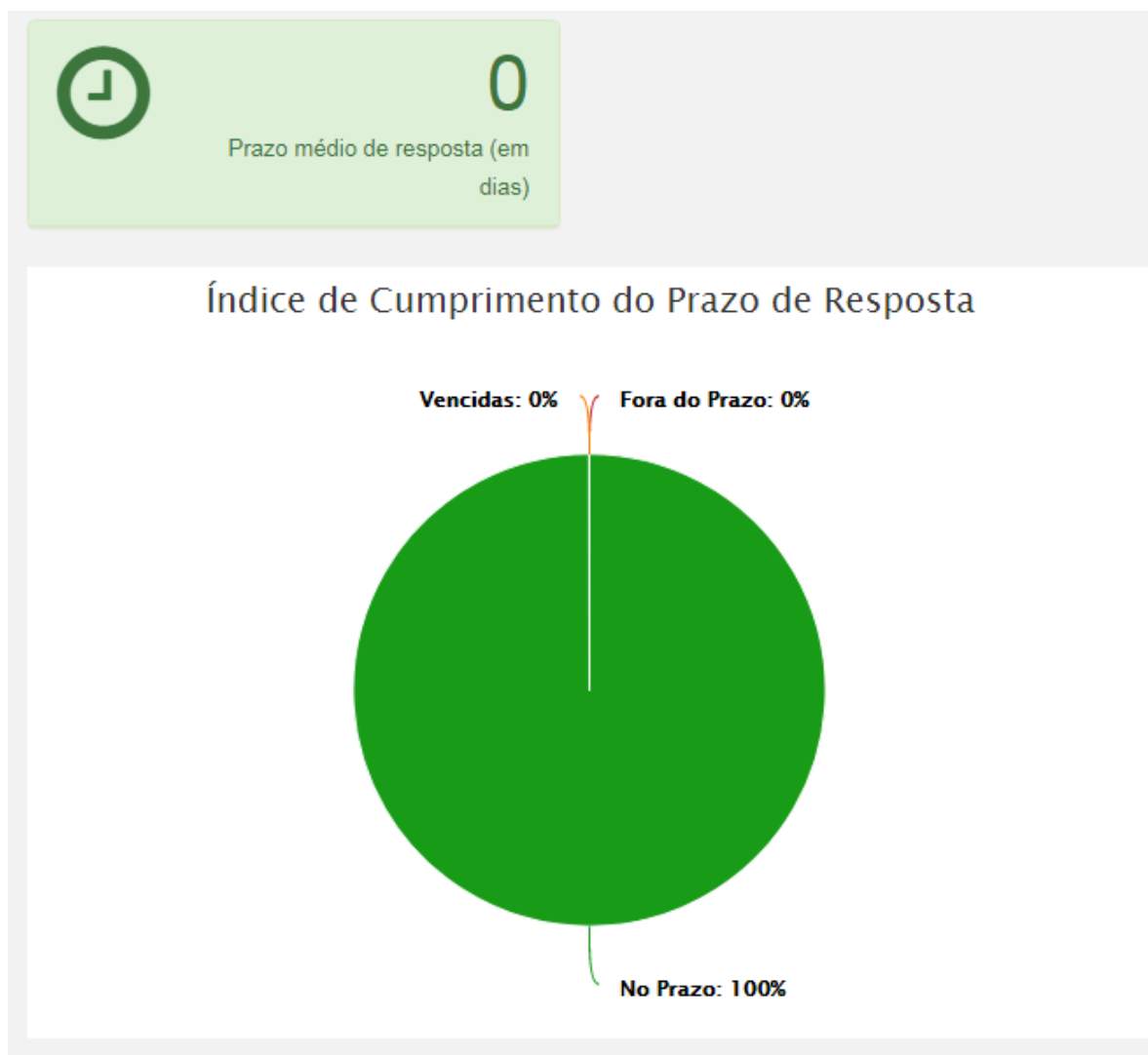
Foram efetuados 815 registros de solicitações, 23 de reclamações, 8 de elogios, 2 de informações e 1 de sugestão. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por canal) desses registros.



## 7. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

---

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de **100%** de manifestações respondidas no prazo, conforme demonstra o gráfico a seguir.



## 8. Assuntos mais Abordados

---

A temática evento esportivo, cultural e de lazer foi a mais abordada com 786 manifestações espelhando 92,5% da demanda do trimestre. Outros assuntos abordados foram: programas e projetos de governo – 32 registros (3,8%) e procedimento de educador físico da Secretaria de Esporte – 15 registros (1,7%).

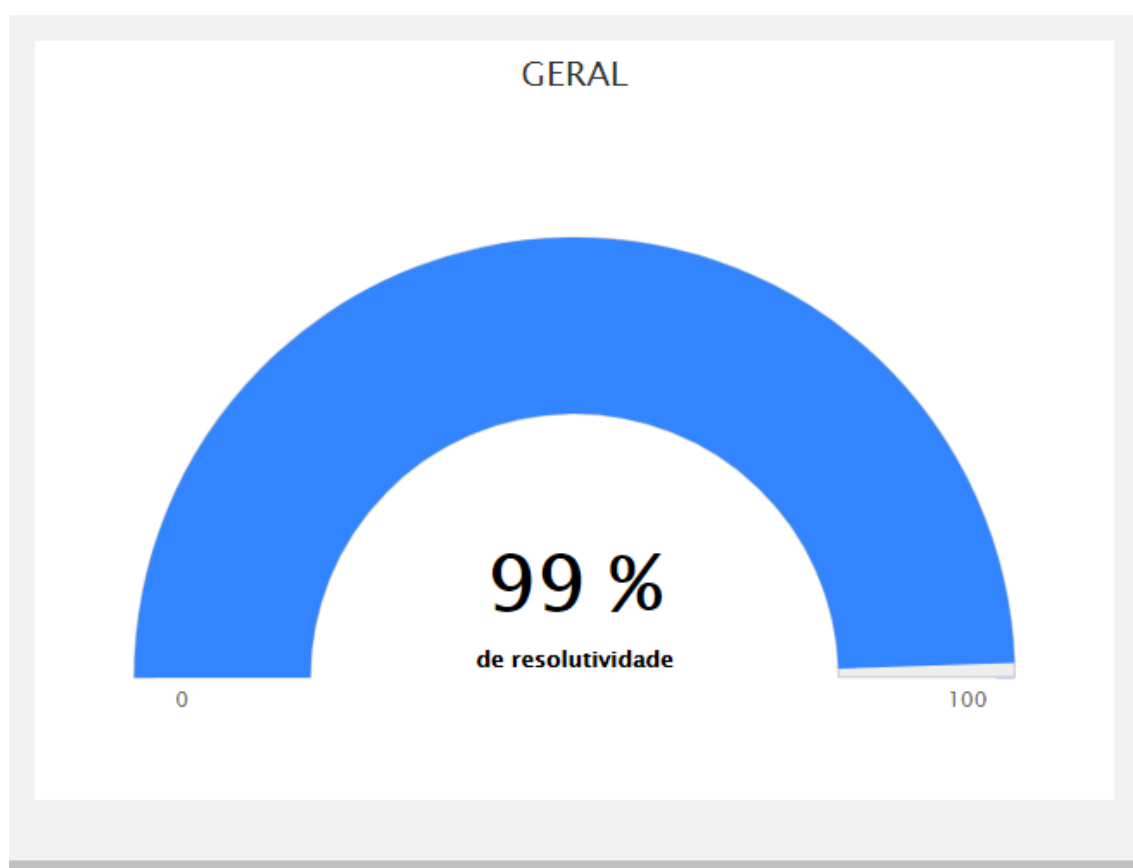


## 9. Índice de Resolutividade

---

Este indicador mede o quanto as demandas da ouvidoria são efetivamente resolvidas. Ou seja, denúncias e reclamações efetivamente apuradas, e solicitações e informações efetivamente atendidas. No entanto, **NÃO** pode ser considerado um indicador de qualidade da ouvidoria, visto que não é papel dela a apuração e o atendimento às solicitações. Este indicador pode ser utilizado pela gestão, a quem compete a resolução das demandas.

A Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de **99%** de resolutividade em relação às manifestações respondidas, conforme demonstra o gráfico a seguir. É válido destacar que a **meta de resolutividade** para o ano de 2020, estabelecida no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, do Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2020, é de **40%**.



## 10. Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

---

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à SEL/DF.

São realizadas pesquisas com os cidadãos que utilizaram o Sistema de Ouvidorias – OUV-DF, que receberam respostas conclusivas.

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de **100%** de satisfação do usuário, conforme gráfico a seguir.



## 11. Considerações Finais

---

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços do órgão..

A preocupação da Ouvidoria tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversos setores da Pasta, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.

## 12. Anexos

---

### 1. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

#### LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

**Dispõe sobre o  
Sistema de Gestão de  
Ouvidoria do Distrito  
Federal – SIGO/DF.**

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL,

Faço saber que a Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta e eu sanciono a seguinte

Lei:

**Art. 1º** Fica criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

**Art. 2º** Integram o SIGO/DF:

I – a Secretaria de Estado de Transparência e Controle – STC, 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.

§ 1º No órgão ou na entidade em que não houver órgão seccional, a atividade de ouvidoria é exercida por servidor designado.

§ 2º Os órgãos seccionais ficam sujeitos à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema.

**Art. 3º** As manifestações recebidas pelos órgãos integrantes do SIGO/DF são classificadas, registradas, tratadas e respondidas em sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF, preservado o sigilo da fonte.

§ 1º A classificação das manifestações e o tratamento que devam receber regulam-se por ato normativo do órgão superior do SIGO/DF.

§ 2º Havendo insatisfação com a resposta, a matéria será tratada pelo órgão central do SIGO/DF.

§ 3º É vedada a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações do SIGO/DF.

**Art. 4º** Os órgãos e as entidades devem prestar apoio e colaboração ao SIGO/DF, devendo facilitar a execução das atividades de ouvidoria e fornecer os elementos necessários ao exercício pleno das suas competências.

**Art. 5º** Salvo disposição legal em contrário, devem ser observados os seguintes prazos:

I – dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte.

**Art. 6º** Compete ao órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação dos órgãos do sistema, expedindo orientações normativas quanto aos procedimentos a serem adotados;

II – definir procedimentos de integração de dados no tocante às manifestações recebidas;

III – ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e da avaliação dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

**Art. 7º** São atribuições do titular do órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação do Sistema de Gestão de Ouvidoria;

II – definir e editar normas sobre matérias de sua competência e elaborar minutas de proposições normativas para aprovação superior;

III – requisitar de outros órgãos e entidades documentos e informações necessários ao desenvolvimento pleno de suas atribuições.

**Art. 8º** Compete à OGDF:

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 – 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;

IV – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;

V – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

VI – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VII – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a 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 ao órgão superior 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 ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 10.** O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

Parágrafo único. (VETADO).

**Art. 11.** O órgão superior do sistema expedirá as normas que se fizerem necessárias ao funcionamento do SIGO/DF.

**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 13.** Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 31 de julho de 2012  
124º da República e 53º de Brasília

**AGNELO QUEIROZ**

2. **Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012** - 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.

**LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012.**

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

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.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, FAÇO SABER QUE A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal, no art. 22, I e II, da Lei Orgânica do Distrito Federal e em conformidade com a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I – os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo e Legislativo, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal;

II – as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos, à sua destinação e à contrapartida, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I – observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II – divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações;

III – utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV – fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V – desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei e das demais disposições da legislação distrital sem conceito próprio, considera-se:

I – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato;

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

IV – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V – tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação;

VI – disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII – integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino;

IX – primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, a ser franqueado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara, e em linguagem de fácil compreensão.

## **CAPÍTULO II**

### **DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO**

Art. 6º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público Distrital, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar:

I – a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II – a proteção da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, o direito de obter:

I – orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde pode ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou jurídica em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades públicas, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV – informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V – informação sobre atividades exercidas por órgãos ou entidades, inclusive as relativas à sua política, à sua organização e aos seus serviços;

VI – informação pertinente a administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, contratos administrativos, convênios e instrumentos congêneres;

VII – informação relativa:

a) à implementação, ao acompanhamento e aos resultados de programas, projetos e ações dos órgãos e das entidades públicas, bem como às metas e aos indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade, do Estado ou do Distrito Federal.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos, ou às informações neles contidas, utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo é assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e às entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeita o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 36.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, pode o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º, o responsável pela guarda da informação extraviada deve, no prazo de dez dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º Para a implementação desta Lei, os órgãos e as entidades do Distrito Federal devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Parágrafo único. Na divulgação das informações a que se refere o caput, devem constar, no mínimo:

I – registro das competências e da estrutura organizacional, endereços, telefones e correio eletrônico institucional das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II – registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III – registro das despesas;

IV – resultados de inspeções e auditorias, prestações de contas e tomadas de contas especiais realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestação de contas relativas a exercícios anteriores;

V – informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive aos respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

VI – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, com informações sobre sua execução, metas e indicadores, em linguagem de fácil compreensão;

VII – respostas a perguntas mais frequentes feitas pela sociedade;

VIII – dados e execução de programas de desenvolvimento social e habitacional;

IX – critérios de alocação e de uso dos recursos decorrentes de fundos públicos;

X – contratos de gestão firmados com entidades qualificadas como organizações sociais;

XI – informações sobre controle e fiscalização de recursos públicos destinados a organizações não governamentais;

XII – (VETADO).

XIII – valores e critérios de transferência de recursos financeiros às unidades escolares e às diretorias regionais de ensino, por meio de suas respectivas unidades executoras;

XIV – relação de reclamações contra fornecedores de produtos e de serviços;

XV – relatórios com avaliações e dados da execução e da utilização das gratuidades concedidas pelo Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal às pessoas com deficiência e a seus acompanhantes;

XVI – relatórios com avaliação e dados da execução do Passe Livre Estudantil.

XVII - relação dos cargos em comissão e de provimento efetivo ocupados e vagos em cada órgão ou entidade. [\(Inciso acrescido pelo\(a\) Lei 5802 de 10/01/2017\).](#)

Art. 9º Para cumprimento do disposto no art. 8º, os órgãos e as entidades públicas devem utilizar a divulgação em sítios oficiais na Rede Mundial de Computadores – Internet.

§ 1º Os sítios de que trata o caput devem atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

I – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II – possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações;

III – possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV – divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V – garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI – manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII – indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou a entidade detentora do sítio;

VIII – adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008;

IX – conter os seguintes instrumentos de acesso às informações arquivísticas do órgão ou da entidade:

a) Código de Classificação de Documentos de Arquivo das atividades-meio e das atividades-fim;

b) Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos das atividades-meio e das atividades-fim;

c) Vocabulário Controlado de termos relativos aos documentos de arquivo das atividades-meio e das atividades-fim.

§ 2º A estrutura e o conjunto de informações públicas a serem disponibilizadas no sítio dos órgãos e das entidades devem observar o modelo padronizado definido pelos órgãos competentes do Distrito Federal.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público devem criar serviço de informações ao cidadão, em local com condições apropriadas para:

I – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II – protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

III – informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Art. 11. Cabe aos órgãos e às entidades da administração pública realizar, dentro de suas áreas de competência, audiências ou consultas públicas, incentivando a participação popular.

Art. 12. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no Poder Executivo, funciona nas ouvidorias de cada órgão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação dos Serviços de Informações ao Cidadão são disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no Poder Executivo, responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

Art. 13. O Poder Executivo disponibilizará aos cidadãos certidões referentes à administração pública, em seu sítio oficial, sem qualquer custo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

##### **Seção I**

###### **Do Pedido de Acesso**

Art. 14. Qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º A identificação de que trata o caput é feita com a indicação do nome completo, do número de qualquer documento oficial e da informação de contato, sendo facultada a inclusão de endereço eletrônico para o recebimento das informações solicitadas.

§ 2º No caso de o requerente ser menor de idade e não possuir documento oficial, deve ser informado o número do documento dos pais ou dos responsáveis.

§ 3º Os órgãos e as entidades do Poder Público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 15. O órgão ou a entidade do Poder Público deve autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, na forma disposta no caput, o órgão ou a entidade que receber o pedido deve, em prazo não superior a vinte dias:

I – comunicar a data, o local e o modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II – indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III – comunicar que não possui a informação solicitada e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º pode ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, de que será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou a entidade pode oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deve ser informado sobre a possibilidade de recurso, os prazos e as condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital pode ser fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, devem ser informados ao requerente o lugar e a forma pela qual se pode consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonera o órgão ou a entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar tais procedimentos.

Art. 16. O serviço de busca e o fornecimento da informação são gratuitos, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou pela entidade do Poder Público consultado, situação em que deve ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 17. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deve ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado pode solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 18. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

## **Seção II**

### **Dos Recursos**

Art. 19. No caso de indeferimento de acesso às informações ou às razões da negativa do acesso, pode o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deve se manifestar no prazo de cinco dias.

Art. 20. Negado o acesso à informação, o requerente pode recorrer à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, que deve deliberar, no prazo de cinco dias, se:

I – o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II – a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III – os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados;

IV – estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente pode ser dirigido à Secretaria de Estado de Transparência e Controle depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada.

§ 2º (VETADO).

Art. 21. Negado o pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão ou entidade, pode o requerente recorrer ao Secretário de Estado da área.

Parágrafo único. O recurso previsto neste artigo somente pode ser dirigido à autoridade mencionada depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada.

Art. 22. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas nos recursos previstos nesta seção e de revisão de classificação de documentos sigilosos são objeto de regulamentação própria pela Câmara Legislativa do Distrito Federal e pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

#### **Seção I**

## Das Disposições Gerais

Art. 23. Não pode ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou os documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não podem ser objeto de restrição de acesso.

Art. 24. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, nem as hipóteses de segredo empresarial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Distrito Federal ou por pessoa física ou jurídica que tenha qualquer vínculo com o Poder Público.

## Seção II

### Da Classificação da Informação quanto ao Grau e dos Prazos de Sigilo

Art. 25. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I – pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II – prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as informações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V – prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e de desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII – pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades distritais, nacionais ou estrangeiras e de seus familiares;
- VIII – comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou a repressão de infrações.

Art. 26. A informação em poder dos órgãos e das entidades sujeitos a esta Lei, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Distrito Federal, pode ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

- I – ultrassecreta: vinte e cinco anos;
- II – secreta: quinze anos;
- III – reservada: cinco anos.

§ 2º As informações que possam colocar em risco a segurança do Presidente e do Vice-Presidente da República, do Governador e do Vice-Governador, dos respectivos cônjuges ou descendentes são classificadas como reservadas e ficam sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, pode ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação torna-se de acesso público.



§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deve ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I – a gravidade do risco ou do dano à segurança da sociedade, do Estado e do Distrito Federal; II – o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

### **Seção III**

#### **Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas**

Art. 27. É dever do Distrito Federal controlar o acesso a informações sigilosas produzidas por seus órgãos e por suas entidades, assegurando a sua proteção.

§ 1º O acesso e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficam restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Cabe ao regulamento dispor sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 28. As autoridades públicas devem adotar as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e os procedimentos de segurança para o tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou jurídica que, em razão de qualquer vínculo com o Poder Público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas deve adotar as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

### **Seção IV**

#### **Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação**

Art. 29. A classificação do sigilo de informações, no Poder Executivo, é de competência:

I – no grau ultrassecreto:

- a) do Governador;
- b) do Vice-Governador;
- c) de Secretário de Estado ou autoridade equivalente;

II – no grau de secreto:

- a) das autoridades referidas no inciso I;
- b) dos titulares de autarquia, fundação, empresa pública ou sociedade de economia mista;

III – no grau de reservado:

- a) das autoridades referidas nos incisos I e II;
- b) das autoridades que exerçam funções de subsecretário ou de hierarquia equivalente.

Parágrafo único. A competência prevista nos incisos I e II pode ser delegada pela autoridade responsável a agente público, vedada a subdelegação.

Art. 30. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deve ser formalizada em decisão que contenha, no mínimo, os seguintes elementos:

I – assunto sobre o qual versa a informação;

II – fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 25;

III – indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 26;

IV – identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no caput deve ser mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 31. (VETADO).

Art. 32. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade deve publicar, anualmente, em seu sítio oficial na Rede Mundial de Computadores, os seguintes dados e informações administrativas, nos termos do regulamento:

I – rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos doze meses;

II – rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III – relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e as entidades devem manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e as entidades devem manter extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

## **Seção V**

### **Das Informações Pessoais**

Art. 33. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais.

§ 1º Às informações pessoais de que trata este artigo, aplica-se o seguinte:

I – seu acesso é restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo de cem anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referam;

II – pode ser autorizada a sua divulgação ou o acesso por terceiros em prazo inferior ao do inciso I, mediante previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referam.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo responderá por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no § 1º, II, não é exigido quando as informações forem necessárias:

I – à prevenção e ao diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização de tratamento médico;

II – à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referem;

III – ao cumprimento de ordem judicial;

IV – à defesa de direitos humanos;

V – à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, à honra e à imagem de pessoa não pode ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Cabe ao regulamento dispor sobre os procedimentos para o tratamento de informação pessoal.

Art. 34. É proibida a utilização de aparelhos que permitam realizar escutas telefônicas, salvo em casos autorizados pela justiça.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 35. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I – recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III – agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV – divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou à informação pessoal;

V – impor sigilo à informação para obter proveito para si ou para terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII – destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

Parágrafo único. (VETADO).

Art. 36. A pessoa física ou a entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – rescisão do vínculo com o Poder Público;

IV – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a dois anos;

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV podem ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou à entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou da entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias da abertura de vista.

Art. 37. (VETADO).

## **CAPÍTULO VI**

### **DA FISCALIZAÇÃO LEGISLATIVA**

Art. 38. Os Requerimentos de Informação aprovados pelo Poder Legislativo devem ser respondidos pelas autoridades distritais responsáveis, no prazo máximo de trinta dias, sob pena de crime de responsabilidade, da seguinte forma:

I – as páginas dos documentos encaminhados devem ser numeradas;

II – os documentos encaminhados devem estar legíveis;

III – as respostas devem conter informações precisas e, quando necessário, serem respaldadas com relatórios, tabelas, quadros informativos e demais documentos afetos aos questionamentos.

Art. 39. As Indicações aprovadas pelo Poder Legislativo devem ser respondidas pelas autoridades distritais responsáveis no prazo máximo de trinta dias.

Art. 40. As auditorias instauradas pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal devem ser encaminhadas à Câmara Legislativa do Distrito Federal, trimestralmente, contendo os seguintes dados:

I – nome do servidor, da empresa ou do terceiro auditado;

II – extrato do processo, contendo o objeto da auditoria;

III – fase da tramitação.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 41. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atende às normas e às recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 42. É instituído, na Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC, que tem por objetivos:

I – promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas;

II – garantir a segurança de informações sigilosas.

Parágrafo único. Cabe ao regulamento dispor sobre a composição, a organização e o funcionamento do NSC.

Art. 43. Aplica-se, no que couber, a Lei federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de órgãos ou de entidades ou de caráter público.

Art. 44. Os órgãos e as entidades públicas devem proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de dois anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deve observar os prazos e as condições previstos nesta Lei.

§ 2º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, deve ser mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 3º As informações classificadas como secretas ou ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no caput são consideradas de acesso público.

Art. 45. No prazo de sessenta dias a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade do Poder Público deve designar autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II – monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei;

IV – orientar as respectivas unidades subordinadas aos órgãos ou às entidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e em seus regulamentos.

Parágrafo único. Os órgãos do Sistema de Arquivos do Distrito Federal – SIARDF, de acordo com a sua estrutura orgânica e as suas competências, devem disponibilizar todas as informações arquivísticas e o suporte técnico necessários ao efetivo cumprimento desta Lei.

Art. 46. Fica a Secretaria de Transparência e Controle do Distrito Federal responsável, no Poder Executivo:

I – pela promoção de fomento à cultura da transparência na administração pública e à conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II – pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III – pela padronização dos procedimentos necessários à aplicação desta Lei;

IV – pelo monitoramento da aplicação desta Lei no Poder Executivo, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 32;

V – pelo encaminhamento à Câmara Legislativa do Distrito Federal de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 47. A Lei nº 2.545, de 28 de abril de 2000, que dispõe sobre a proteção dos documentos de arquivos públicos, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 1º .....

§ 3º Considera-se gestão de documentos, com base no art. 3º da Lei federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, à tramitação, ao uso, à avaliação e ao arquivamento dos documentos, em fase corrente e intermediária, independentemente do suporte, visando a sua eliminação ou o seu recolhimento para guarda permanente.

Art. 2º O Distrito Federal realizará a gestão de documentos de arquivo de seus órgãos e de suas entidades visando:

.....

IV – à garantia de acesso aos documentos de arquivo e às informações neles contidas, resguardados os aspectos do sigilo legal;

Art. 48. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de cento e vinte dias a contar da data de sua publicação.

Art. 49. Esta Lei entra em vigor cento e vinte dias após a data de sua publicação.

Art. 50. Revogam-se as disposições em contrário, em especial:

I – a [Lei nº 3.276, de 31 de dezembro de 2003](#);

II – o art. 1º da Lei nº 3.548, de 11 de janeiro de 2005;

III – o art. 1º da Lei nº 3.580, de 12 de abril de 2005;

IV – o art. 4º da Lei nº 3.959, de 30 de janeiro de 2007;

V – o art. 4º, XIX, da Lei nº 4.020, de 25 de setembro de 2007;

VI – o [art. 6º, § 2º, da Lei nº 4.081, de 4 de janeiro de 2008](#);

VII – o art. 8º, VI, da Lei nº 4.220, de 9 de outubro de 2008;

VIII – o [art. 11 da Lei nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010](#);

IX – o art. 11 da Lei nº 4.582, de 7 de julho de 2011;

X – o art. 8º, parágrafo único, da [Lei nº 4.751, de 7 de fevereiro de 2012](#).

**Brasília, 12 de dezembro de 2012**

**125º da República e 53º de Brasília**

**AGNELO QUEIROZ**

**Este texto não substitui o publicado no DODF nº 252, seção 1 de 13/12/2012**

3. **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.

#### **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.

## **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.

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.

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