

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012

## Tipos de demandas



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



Requisitos

### 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.

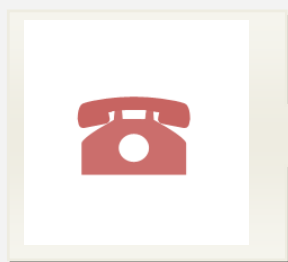
### Registro identificado

- ⇒ 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

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

## Canais de atendimento



**Central 162**

De segunda a sexta das 7h às 21h  
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h

\*Ligação gratuita para telefone fixo.

\*\*Não recebe ligação de aparelho celular.



[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



**Presencial**

De segunda a sexta  
das 8h às 12h e das 14h às 18h

Anexo do Palácio do Buriti,  
12º andar, sala 1.201

Garantias

- Segurança.
- Restrição de acesso a dados pessoais.
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.
- Atendimento por equipe especializada.

## Prazos

**10 DIAS**

A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas  
([Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015](#))

**20 DIAS**

A contar da data de registro

Apurar e informar o resultado  
([Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015](#))

**DENÚNCIAS**

O prazo poderá ser prorrogado  
pelo mesmo período  
de 20 dias  
([Art. 25 §1º, do Decreto  
nº 36.462/2015](#))