

**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**





O QUE A CONTROLADORIA-GERAL DO DF FAZ POR VOCÊ

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Na Carta da Controladoria-Geral do DF você encontrará informações claras e acessíveis sobre quem somos, o que fazemos e os serviços que oferecemos. Bem informado, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos.

O foco é a transparência das informações do governo e a participação social. Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do Distrito Federal.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Controladoria-Geral do DF e utilizar os seus serviços.

Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse www.ouvidoria.df.gov.br .

Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar seu dia a dia.

SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA



O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

Tipos de demandas



O que **NÃO** é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

- * Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
- * Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento



Central 162

www.ouvidoria.df.gov.br

Presencial

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

*Ligação gratuita para telefone fixo.

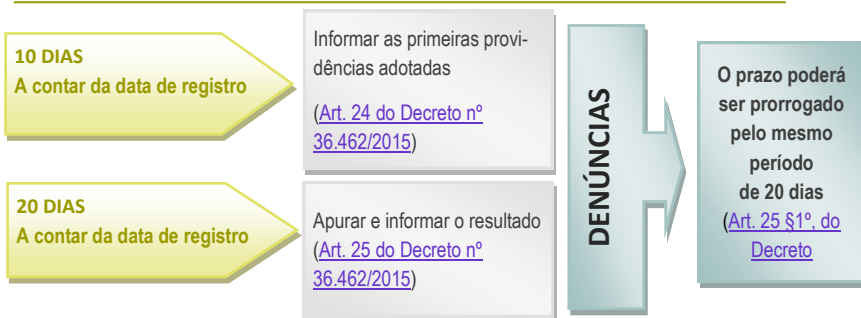
**Não recebe ligação de aparelho celular.

De segunda a sexta
das 9h às 12h e das 14h às 17h
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203



SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA

Prazos



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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA



Registro identificado

- ⇒ Apresentação do documento Cadastro de Pessoa Física - CPF.
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº](#)

Registro anônimo

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

Se sua manifestação não for atendida pelo órgão responsável pela resposta, você pode recorrer à Ouvidoria-Geral, que é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Normas e Regulamentações

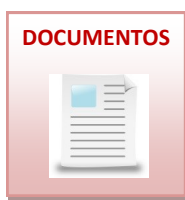
- Lei nº 4.896/2012 – http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html
- Decreto nº 36.462/2015 – http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html
- Instrução Normativa nº 01/2017 - [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru o Normativa 1 05 05 2017.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html)



SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Tipos de informações



Requisitos

O pedido de acesso 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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



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.

Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta
das 9h às 12h e das 14h às 17h

Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203



SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Garantias

- ⇒ 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.
- ⇒ Possibilidade de recurso.
- ⇒ Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Normas e Regulamentações

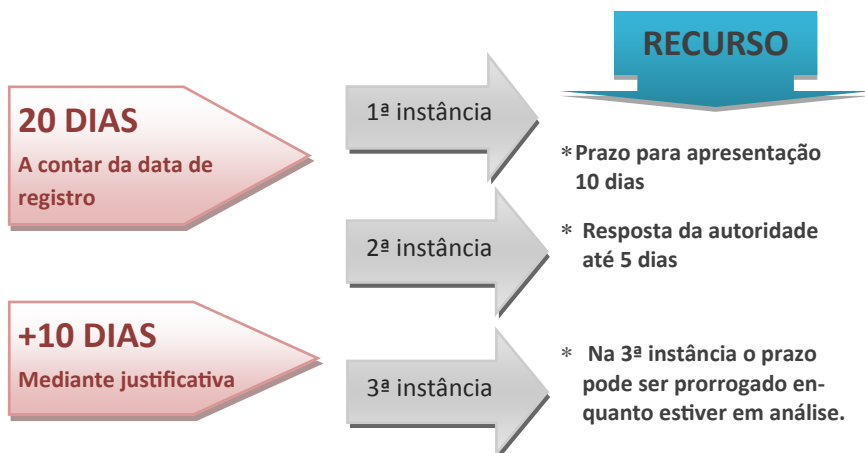
- Lei nº 4.990/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html
- Decreto nº 34.276/2013 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/Decreto_34276_11_04_2013.html
- Instrução Normativa nº 02/2015 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru_o_Normativa_2_08_12_2015.html

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



Prazos





SERVIÇOS PARA VOCÊ PROTOCOLO

Tipos de Demandas

Recebimento de documentos direcionados à Controladoria-Geral, de caráter não sigiloso.

Prazo de resposta: imediato.

Procedimentos

1. Recebimento do documento, com conferência do destinatário e anexos.
2. Cadastramento do documento, com identificação do NUP (Número único de Protocolo).
3. Encaminhamento ao setor responsável.

Canais e Horários de Atendimento

- * Via Correios
- * Atendimento presencial no Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar, sala 1313.

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

SERVIÇOS PARA VOCÊ



RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS - COMISSÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Requisitos e Documentos

- Cidadãos envolvidos nos processos: documentação oficial de identificação.
- Advogados constituídos: procuração, apresentar juntamente a documentação do outorgante.

Procedimentos

- Documentos de caráter sigiloso deverão ser entregues em envelope lacrado. - Documentos destinados às Comissões de Procedimento Administrativo Disciplinar (COPAD) deverão ser entregues diretamente à Comissão Processante.

ATENÇÃO: Os demais documentos que não se enquadrem nas condições acima devem ser entregues via protocolo.

Tipo de Demanda

Recebimento de documentos relacionados a processos em curso na Subcontroladoria de Correição Administrativa.

Prazos de resposta: imediato

Canais e Horários de Atendimento

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1200
Subcontroladoria de Correição Administrativa

De segunda a sexta, de 8h às 12h e das 14h às 18h
2108-3292/3279 - 2108-3280/3284/3285 - 2108-3251/3259 - 2108-3282/3388



SERVIÇOS PARA VOCÊ

ATENDIMENTO A CIDADÃO
INTERESSADO E ADVOGADOS CONSTITUÍDOS

Requisitos

*Ser parte do processo, testemunha ou advogado constituído.

*Parte e testemunha: Documentação exigida: RG, CPF, Carteira de Trabalho, Carteira funcional, Passaporte, Habilitação (modelo novo) ou Reservista. Todos devem estar válidos.

*Advogado Constituído: OAB (válido)

Tipo de Demanda

Presencialmente: sem necessidade de agendamento prévio. Basta procurar a Coordenação ou Comissão relacionada ao processo.

Prazos de Resposta

O prazo de atendimento é imediato. O prazo para posicionamento varia de acordo com as especificidades de cada caso, respeitados sempre os prazos legais.

Canais e Horários de Atendimento

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1200
Subcontroladoria de Correição Administrativa

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

2108.291/3292 - 2108.3279/3280 - 2108.3284/3285
2108.3251/3259 - 2108.3282/3388



AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos cidadãos que colaboraram com a elaboração e a revisão desta Carta. Sem eles, não teria sido possível reunir as informações relevantes e apresentá-las de forma clara e direta. Além disso, nossos colaboradores continuam testando os serviços prestados para nos dar o retorno sobre as possíveis melhorias.

Cidadãos Colaboradores:

- Francisco Hércules
- Luiz Cesar Costa Raymundo
- Leandro Santos de Castro

Processo de Escolha dos Cidadãos

Convidamos a sociedade a participar da elaboração da nossa Carta de Serviços ao Cidadão por meio de um chamamento público no sítio www.ouvidoria.df.gov.br. Também enviamos um convite por e-mail aos cidadãos que forneceram essa forma de contato e registraram manifestações de ouvidoria no Sistema Informatizado de Ouvidoria no período de janeiro a março de 2015.

Após receber as inscrições dos interessados em participar, foi realizado sorteio por meio do software livre www.sorteador.com.br.



www.cg.df.gov.br



162



Ouvidoria-Geral
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1201

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



GOVERNO DE
BRASÍLIA

www.cg.df.gov.br