



Governo do Distrito Federal

Controladoria-Geral  
Ouvidoria-Geral

# Sítios Ouvidorias Modelo

## Secretarias, Administrações Regionais e Entidades

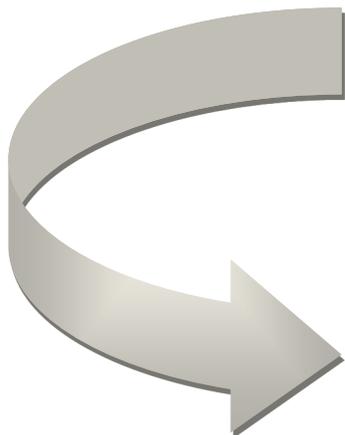
Menu e texto padrão para as páginas das Ouvidorias  
Especializadas nos sítios oficiais das Secretarias,  
Administrações Regionais e Entidades



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



Para atualizar a sítio da ouvidoria é preciso rolar a página até o rodapé e clicar em:



The screenshot displays a website interface with several service tiles and a calendar. The tiles include:

- Acesso à Informação**: Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria. Botão: Acesso à informação.
- Busca de processos - SICOP**: Search for processes. Fields: Órgão, Número, Ano. Botão: Consultar.
- Ouvidoria**: Envie sugestões, críticas, denúncias e elogios à Secretaria. Botão: Ouvidoria.
- SINJ-DF**: SISTEMA INTEGRADO DE NORMAS JURÍDICAS.
- CARTA DE SERVIÇOS**: Carta de Serviços.

On the right side, there is a **Diário Oficial** section with a search bar (Faça sua busca), a date selector (Abril 2019), and a calendar grid. The calendar shows the date 11 highlighted.

Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

At the bottom right, there is a dropdown menu labeled "Selecione a sessão".

# Texto de abertura

**Cidadão, este espaço é seu!** Utilize o seu direito de colaborar com o Governo do Distrito Federal e registre sua manifestação. Você pode registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

As ouvidorias do Governo do Distrito Federal estão à sua disposição para juntos construirmos uma cidade melhor para todos.

**Opções de contato** - internet, telefone e presencialmente - escolha a melhor forma e faça seu registro.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o OUV-DF.

Foram realizadas melhorias para oferecer mais facilidades e informações para você. [Clique aqui](#) e confira! **(Link 3)**

**Para consultar manifestações registradas antes do dia 05/09/2016 - clique aqui . (Link 5)**

**Solicitação de Serviço** - Aqui você também pode solicitar serviço. Se quiser conhecer mais sobre todos os serviços oferecidos acesse

o [Portal do Governo de Distrito Federal](#). **(Link 8)**

Caso prefira solicitar um serviço agora [clique aqui](#). **(Link 3)**

**Lei de Acesso à Informação** - Você pode solicitar informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na [Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012](#). **(Link 10)** Este é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal. Confira mais informações no banner de [Acesso à Informação](#) disponível nos sites dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

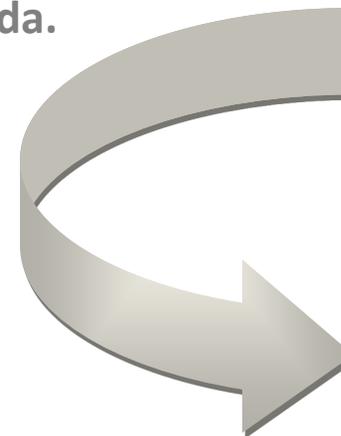
Quero fazer um [pedido de informação agora](#). **(Link 2)**

**Participar é um direito seu!**

# Menu Ouvidoria

- ♦ A Ouvidoria da(o) (nome do órgão)
- ♦ Perfil do ouvidor
- ♦ Tipos de manifestação
- ♦ Canais de atendimento
- ♦ Requisitos e documentos
- ♦ Passo a passo
- ♦ Perguntas frequentes
- ♦ Normas e regulamentações
- ♦ Relatório de Ouvidoria
- ♦ Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Veja na próxima página como deve ficar a visualização do Menu e demais banners. O link para o registro da manifestação, para as Cartas de Serviços e para o e-SIC devem permanecer em todas as páginas internas, independentemente de qual opção do Menu seja escolhida.



## Visualização da primeira página

Conheça a Ouvidoria da (o) nome do órgão

Perfil do ouvidor

Tipos de manifestação

Canais de atendimento

Requisitos e documentos

Passo a passo

Perguntas frequentes

Normas e regulamentações

Relatório de Ouvidoria

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Cidadão, este espaço é seu!** Utilize o seu direito de colaborar com o Governo do Distrito Federal e registre sua manifestação. Você pode registrar uma reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

As ouvidorias do Governo do Distrito Federal estão à sua disposição para juntos construirmos uma cidade melhor para todos.

**Opções de contato** - internet, telefone e presencialmente - escolha a melhor forma e faça seu registro.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o OUV-DF.

Foram realizadas melhorias para oferecer mais facilidades e informações para você.

**Clique aqui** e confira! **(Link 3)**

**Para consultar manifestações registradas antes do dia 05/09/2016 - clique aqui . (Link 5)**

**Solicitação de Serviço** - Aqui você também pode solicitar serviço. Se quiser conhecer mais sobre todos os serviços oferecidos acesse o **Portal do Governo do Distrito Federal. (Link 8)**

Caso prefira solicitar um serviço agora **clique aqui. (Link 3)**

**Lei de Acesso à Informação** - Você pode solicitar informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na **Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012.**

**(Link 10)** Este é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal. Confira mais informações no banner de **Acesso à Informação** disponível nos sites dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

Quero fazer um **pedido de informação agora. (Link 2)**

**Participar é um direito seu!**

# A Ouvidoria da(o) nome do órgão

A Ouvidoria da (o) nome do órgão 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 (CITAR 5 EXEMPLOS DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES).

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – 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.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da (o) nome do órgão 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 informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

**A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.**

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203, ou registre sua demanda via internet **aqui** (INSERIR LINK 3) e informe no texto o protocolo anterior que gerou a insatisfação.

# Perfil do Ouvidor

Inserir as seguintes informações em formato de texto:

- Nome
- Data da nomeação
- Resumo profissional

Inserir foto do ouvidor.

# Tipos de manifestações

**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.

**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.

# Canais de atendimento

## Para manifestações de ouvidoria

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

### Registre sua manifestação via internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. **Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.**

Quero registrar agora **(LINK 3)**.

### Ligue 162

Central de atendimento do 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

**<Inserir endereço e horário de funcionamento da sua ouvidoria.>**

## Para obter informações públicas sobre o GDF

### Via internet

Busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência. Caso não encontre o que procura, faça um Pedido de Informação por meio do sistema e-SIC. Os temas e tipos de informação que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012 **(LINK 10)**.

Quero registrar agora **(LINK 2)**.

### Atendimento presencial

**<Inserir endereço e horário de funcionamento do SIC da sua instituição.>**

# Requisitos e Documentos

## Serviço de Ouvidoria

### Requisitos e Documentos

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

**As manifestações anônimas devem passar por uma análise visando ter condições de admissibilidade para abertura de eventuais processos administrativos disciplinares .**

# Passo a Passo

## Serviço de Ouvidoria

### Etapas do atendimento

- 1º Registro
- 2º Encaminhamento ao órgão ou entidade responsável
- 3º Análise da demanda
- 4º Registro da resposta ao cidadão

**ATENÇÃO:** Acompanhe o andamento da sua demanda, **mediante apresentação do protocolo e senha**. Ligue 162 ou acesse aqui **(LINK 3)**.

### Prazos

**Posição inicial** – 10 dias (a contar da data do registro)

**Resposta final** – 20 dias (a contar da data do registro)

**Exclusivamente para denúncias** - poderá haver prorrogação de mais 20 dias (a contar da data do registro)

### Indisponibilidade do sistema informatizado

Quando o sistema de ouvidoria estiver indisponível, o cidadão deverá ter sua manifestação registrada em formulário impresso e receberá o número do protocolo assim que o sistema voltar a funcionar dentro da normalidade.

# Perguntas frequentes

## Quem pode registrar uma manifestação de ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

## Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. [Saiba mais \(LINK 4\)](#).

## Quais dados são necessários para o registro?

**Denúncia:** 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.

**Demais tipos:** dados pessoais do cidadão que está se manifestando, assunto e descrição do fato.

# Perguntas frequentes

## É necessária a identificação para efetuar o registro?

A identificação não é obrigatória. Todo registro identificado tem garantia total de sigilo dos dados, conforme art. 23, I do Decreto nº 36.462/2015.

## Como acompanhar o andamento da manifestação?

Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos. **Quero verificar o andamento da manifestação agora (LINK 3).**

## O que fazer no caso de esquecimento da senha e/ou o número do protocolo?

Caso o registro tenha sido identificado, ligue na Central 162 ou vá até uma ouvidoria especializada e informe o nome completo do manifestante e/ou documento de identificação apresentado no registro. Veja os endereços **aqui (INSERIR LINK 7).**

# Perguntas frequentes

## 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.

## 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 [\(LINK 3\)](#).**

# Perguntas frequentes

## A Solicitação de Serviço pode ser realizada pela Ouvidoria?

Antes de registrar a solicitação acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#) (LINK 8). 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. [Clique aqui](#) e consulte os canais de atendimento (INSERIR LINK PARA CONTEÚDO QUE CONSTA NA PÁGINA 8 DESTE DOCUMENTO).

## 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](http://www.e-sic.df.gov.br) (LINK 2)— ou pessoalmente nas ouvidorias (INSERIR LINK 7). 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 .

# Normas e Regulamentações

## Leis Distritais:

[Lei nº 4.896/2012](#) – Lei do SIGO/DF – *Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.*

## Leis Federais:

[Lei nº 13.460/2017](#) – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – *Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

## Decretos:

[Decreto nº 39.723/2019](#) – *Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.*

[Decreto nº 36.462/2015](#) – *Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.*

[Decreto nº 36.419/2015](#) – *Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.*

## Instruções Normativas:

[Instrução Normativa nº 01/2018](#) – *Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.*

[Instrução Normativa nº 01/2017](#) – *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 03/2016](#) – *Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.*

# Normas e Regulamentações

(Inserir texto de cada legislação na íntegra para download)

## Instruções Normativas:

[Instrução Normativa nº 02/2015](#) – *Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.*

[Instrução Normativa nº 01/2015](#) – *Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.*

[Instrução Normativa nº 04/2012](#) – *Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.*

## Portarias:

[Portaria nº 75/2019](#) – *Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.*

[Portaria nº 51/2018](#) – *Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.*

[Portaria nº 133/2017](#) – *Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.*

[Portaria nº 21/2017](#) – *Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.*

# Relatório de Ouvidoria

## Documentos

Ordenar por : [Nome](#) | [Data](#) | [Acessos](#) [[Ascendente](#)]



Relatório trimestral - 2019

[Download](#)

**ORIENTAÇÃO** - Na ferramenta de inclusão de conteúdo no site esses arquivos devem ser inseridos no Docman > Files.

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**

**O que é um Pedido de Informação**

**Requisitos e documentos**

**Passo a passo**

**Prazos**

**Canais de atendimento**

**Normas e regulamentações**

## Texto de abertura

As Ouvidorias do Governo do Distrito Federal também atuam como Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Com a publicação da Lei de Acesso à Informação Distrital nº 4.990/2012 ([LINK 2](#)), você passa a ter o direito de registrar uma Pedido de Informação sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na lei.

Navegue pelo Menu ao lado e saiba mais sobre esse serviço.

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**



Inserir link direto para o sistema [\(LINK 2\)](#).

**O que é um Pedido de Informação**



É uma solicitação de informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012 [\(LINK 2\)](#).

**Requisitos e documentos**

**Passo a passo**

**Prazos**

**Canais de atendimento**

**Normas e regulamentações**

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 .

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**

**O que é um Pedido de Informação**

**Requisitos e documentos**



Inserir conteúdo apresentado na próxima página.

**Passo a passo**

**Prazos**

**Canais de atendimento**

**Normas e regulamentações**

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

## Requisitos e Documentos

### O Pedido de Informação 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.

### Importante

Não será atendido Pedido de Informação 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.

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**

**O que é um Pedido de Informação**

**Requisitos e documentos**

**Canais de atendimento**

**Passo a passo**

**Prazos**

**Normas e regulamentações**



## Para registrar um Pedido de Informação

Antes de registrar seu Pedido de Informação, busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência.

### Via internet

Caso não encontre o que procura, faça um Pedido de Informação por meio do sistema e-SIC. Os temas e tipos de informação que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012 ([INSERIR LINK](#)).

Quero registrar agora ([LINK 2](#)).

### Presencial

Atendimento presencial oferecido em todas as ouvidorias. **Clique aqui** ([INSERIR LINK 7](#)) e consulte o endereço da ouvidoria do seu interesse.

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Registrar um Pedido de Informação

O que é um Pedido de Informação

Requisitos e documentos

Canais de atendimento

**Passo a passo**



Inserir conteúdo apresentado nas páginas 23 e 24.

Prazos

Normas e regulamentações

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

## ETAPAS

**1º Passo** - Registro do Pedido de Informação.

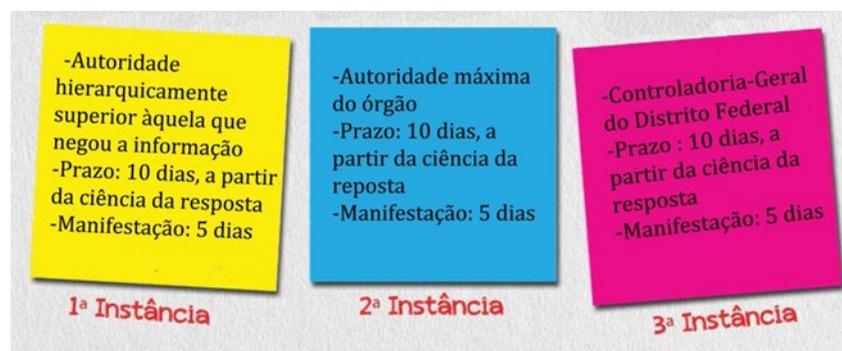
**2º Passo** - Órgão responsável analisa a disponibilidade da informação.

**3º Passo** - Envio da resposta ao cidadão.

## CASOS EM QUE AS INFORMAÇÕES PODEM SER NEGADAS

- ⇒ Quando o documento se referir à investigação sigilosa.
- ⇒ Documentos classificados como reservado, secreto ou ultrassecreto.
- ⇒ Quando envolver dados pessoais de terceiros, que não seja o solicitante.

## QUANDO O CIDADÃO NÃO FICOU SATISFEITO COM A RESPOSTA



\*Fonte: Cartilha da Lei de Acesso à Informação - página7.

Continua na próxima página...

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

## **...continuação**

### **QUANDO O CIDADÃO NÃO RECEBE RESPOSTA**

Após passados os 30 dias, se o órgão demandado não enviar resposta. Você pode, em até 10 dias, registrar uma reclamação pelos mesmos canais de atendimento do registro. E o órgão terá até 5 dias para enviar resposta.

### **O SERVIÇO É GRATUITO**

Serão cobradas apenas as reproduções de:

- Cópias de documentos
- Gravação de mídias
- Envios postais

\*Os valores atendem à Portaria nº 116, de 11 de junho de 2008 – Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento do Distrito Federal.

**(INSERIR TABELA LOGO ABAIXO DESSA INFORMAÇÃO)**

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**

**O que é um Pedido de Informação**

**Requisitos e documentos**

**Canais de atendimento**

**Passo a passo**

**Prazos**

**Normas e regulamentações**



Inserir imagem apresentada na próxima página.

# Serviço de Informações ao Cidadão-SIC

## Prazos

**20 DIAS**

A contar da data de registro

**+10 DIAS**

Mediante justificativa

1ª INSTÂNCIA

2ª INSTÂNCIA

3ª INSTÂNCIA

## Recurso

**Prazo para apresentação - 10 dias.**

**Resposta da autoridade - até 5 dias.**

\*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise  
(Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Registrar um Pedido de Informação**

**O que é um Pedido de Informação**

**Requisitos e documentos**

**Canais de atendimento**

**Passo a passo**

**Prazos**

**Normas e regulamentações**



Inserir imagem apresentada na próxima página.

# Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

## NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

### Lei Distrital:

[Lei nº 4.990/2012](#) – Lei de Acesso à Informações no DF – *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 Federal:

[Lei nº 12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação Pública – *Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.*

### Decretos:

[Decreto nº 38.844/2018](#) – *Altera o Decreto nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015, que dispõe sobre o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS e dá outras providências.*

[Decreto nº 35.382/2014](#) – *Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.*

[Decreto nº 34.276/2013](#) – *Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.*

# Links

**Link 1** - Cancelado

**Link 2** - <http://www.esic.df.gov.br>

**Link 3** - <http://www.ouv.df.gov.br/>

**Link 4** - Direcionar para o conteúdo localizado na página 7 deste documento.

**Link 5** - <http://www.ouvidoriageral.df.gov.br/tag/ConsultaManif.dll>

**Link 6** - cancelado

**Link 7** - <http://www.ouvidoria.df.gov.br/category/espaco-do-ouvidor/endereco-das-ouvidorias>

**Link 8** - <http://www.brasilia.df.gov.br/category/servicos-2/>

**Link 9** - <http://www.transparencia.df.gov.br>

**Link 10** - <http://www.ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos>