

**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**

*Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, de 01/08/2012.*