



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2020

Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que 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 SECRETÁRIO DE ESTADO 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, resolve:

Art. 1º O art. 2º da [Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017](#), passa a vigorar acrescido do inciso XV e do parágrafo único, com a seguinte redação:

“Art. 2º.

.....

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre”.

Art. 2º O art. 11 da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, passa a vigorar acrescido dos §§ 3º, 4º e 5º com a seguinte redação:

“Art. 11.

.....

§ 3º. Ao tomar conhecimento de uma manifestação, ou quando as demandas de que trata o § 2º forem recebidas com insuficiência de dados pessoais do cidadão, a unidade seccional do órgão ou entidade deverá registrar no Sistema Informatizado de Ouvidoria utilizando o Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ do respectivo órgão ou entidade, sendo vedado, neste caso, o registro por meio do Cadastro de Pessoa Física - CPF dos servidores da instituição.

§ 4º. As manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria serão invalidadas quando:

I - possuir teor discriminatório, ou ofensivo, ou uso de palavras de baixo calão;

II - impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, ou quando não for possível o entendimento do teor do relato;

III - registradas reiteradamente, pelo mesmo cidadão, com o mesmo objeto ou relatos semelhantes, antes do fim do prazo legal da manifestação original;

§ 5º. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal poderá suspender por 48 horas os registros de manifestações, a fim que seja efetuada análise técnica da Controladoria-Geral do Distrito Federal, visando descartar uso indevido do Sistema de Ouvidoria.”

Art. 3º O art. 13 da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, passa a vigorar acrescido dos §§ 4º e 5º com a seguinte redação:

“Art. 13.

.....

§ 4º Caso a resposta da manifestação recebida não seja de competência do órgão ou entidade, a ouvidoria seccional deverá:

I - solicitar imediatamente a correção de fluxo, sem fornecer resposta preliminar, sendo vedada a retificação após o décimo dia;

II - encaminhar à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal justificativa acerca das razões do atraso da solicitação de correção de fluxo após o décimo dia.

§ 5º Na ausência da justificativa admissível de que trata o inciso II do § 4º deste artigo a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal poderá adotar as seguintes ações:

I - devolução da manifestação, ficando a resposta definitiva sob responsabilidade da ouvidoria seccional que realizou a tramitação fora do prazo;

II - notificação da autoridade máxima do órgão ou entidade da Administração Pública em razão do descumprimento de norma, quando recorrente;

III - encaminhamento à Subcontroladoria de Correição Administrativa, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para a apuração de responsabilidade prevista nos artigos 8º e 9º”.

Art. 4º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 233 de 11/12/2020