

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão**



Curso

**Programa de formação em ouvidoria:
Inicialização em ouvidoria – Módulo I**

Apostila

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

André Clemente Lara de Oliveira

Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal

Alex Costa Almeida

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

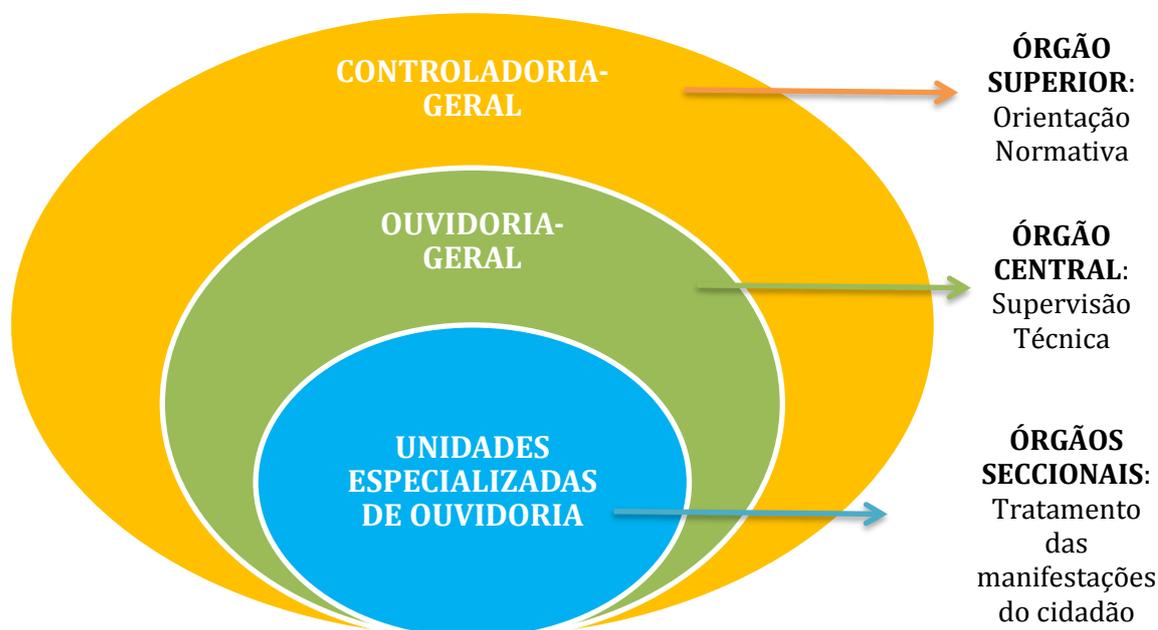
Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

SUMÁRIO

SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL (SIGO) – LEI Nº 4.896/2012.....	3
1 ATRIBUIÇÕES.....	3
2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
3 FERRAMENTA DE TRABALHO.....	4
4 CONHECENDO O SISTEMA DE OUVIDORIA (OUV/DF).....	6
5 CRIANDO USUÁRIO NO OUV/DF.....	9
6 CRIANDO ESTRUTURA DE ORGANOGAMA NO OUV/DF.....	12
7 FLUXO DA MANIFESTAÇÃO.....	17
8 PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO A PRAZOS.....	18
9 QUANDO CORRIGIR FLUXO – CONTROLE DE QUALIDADE (CQ), OUVIDORIA-GERAL – COACI e UNIDADES SUPERIORES.....	18
10 PROCEDIMENTOS DE CONTATO COM O CIDADÃO.....	20
11 REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO.....	23
12 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E A LAI.....	26
13 COMUNICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO GDF.....	28
14 DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS DE OUVIDORIA.....	29
15 ANEXOS.....	30
15.1 Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.....	30
15.2 Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.....	32
15.3 Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.....	38
15.4 Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.....	50
15.5 Código de Ética do Ouvidor.....	65
15.6 Decálogo da segurança da informação.....	66

SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL (SIGO) – LEI Nº 4.896/2012



1 ATRIBUIÇÕES

Cidadão – É o indivíduo que tem consciência de seus direitos e deveres e participa ativamente das questões da sociedade.

Ouvidoria-Geral – Unidade Central do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal responsável pela coordenação e supervisão dos serviços de ouvidoria prestados pelas Unidades Seccionais.

Ouvidoria Especializada – Compreende as ouvidorias de cada órgão e entidade que compõem o Governo do Distrito Federal. Compete à Ouvidoria Especializada tratar dos assuntos referentes à instituição em que atua.

Central 162/Controle de Qualidade (CQ) – Central telefônica terceirizada composta pelos operadores que realizam o registro das manifestações de ouvidoria e pelo Controle de Qualidade, responsável pelo encaminhamento das manifestações.

Principais características da Central 162:

- recebe ligação gratuita de telefone fixo.
- não recebe ligação de celular.
- conta com 20 atendentes, divididos em dois turnos, funcionando das 7h às 21h, de segunda a sexta-feira. Aos finais de semana, das 8h às 18h.

2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Reclamação: manifestação de desagrado, 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. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e o encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

Sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

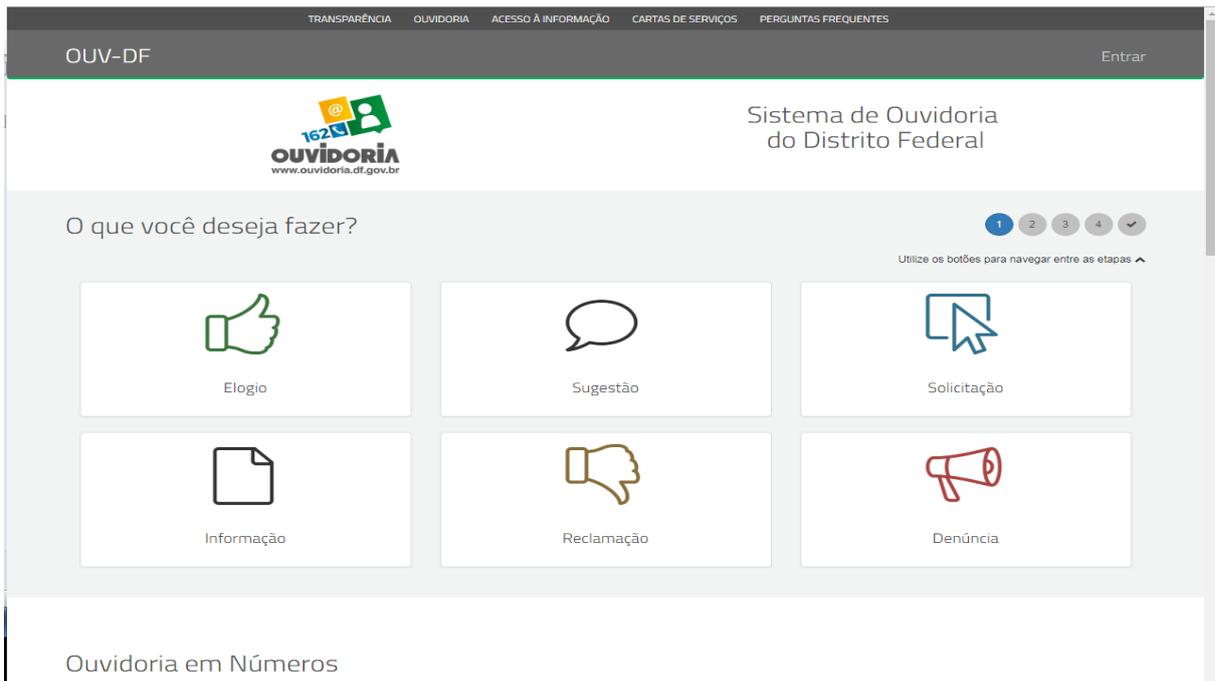
Informação: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

3 FERRAMENTA DE TRABALHO

Lançado em setembro de 2016, o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) permite o registro e o acompanhamento da manifestação de ouvidoria a qualquer hora. Deve ser feito o cadastro do cidadão, tendo como base o CPF, o que permite que ele acesse todas as suas manifestações em uma única tela. Além da forma presencial, o cidadão poderá acompanhar suas manifestações por telefone e pelo sítio eletrônico.

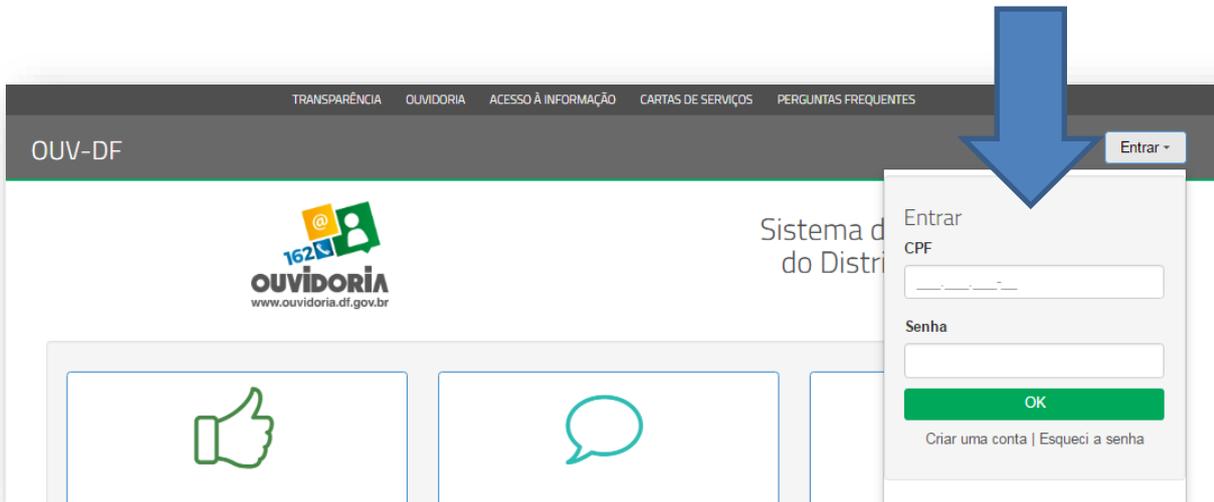
O acesso ao sistema para o ouvidor é feito por meio do sítio eletrônico: www.ouvidoria.df.gov.br, na aba “ESPAÇO DO OUVIDOR”.

Já o cidadão pode fazer o seu registro na aba “REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO” ou no *banner* da Ouvidoria, no sítio eletrônico de cada órgão do Governo do Distrito Federal.



4 CONHECENDO O SISTEMA DE OUVIDORIA (OUV/DF)

Acesse o sistema com o seu CPF e a sua senha. O primeiro acesso para o ouvidor é fornecido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, mediante preenchimento do Termo de Responsabilidade para utilização do sistema e da ficha cadastral. Após, o ouvidor seccional fará o cadastro da equipe de ouvidoria e dos demais usuários do sistema. O ouvidor também realiza o cadastro do organograma do seu órgão, ou seja, das unidades internas/setores que serão necessários para a tramitação dos protocolos.



OUV-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

CAIXA DE ENTRADA 6
 Ouvidoria Geral do Distrito Federal
 Última atualização: 07-04-2017 10:17:52

Filtrar

121 Respondida

29 Não Resolvida

54 Resolvida

6 Em Análise

Limpar filtro

Protocolo	Abertura	Assunto	Situação	Prazo Restante	Localização Atual	
Re-037794/2017	26/03/2017 02:21:19	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	Em Análise	7	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	👁️ 📄 🗑️
So-038784/2017	28/03/2017 10:49:23	Fiscalização - Poluição do Ar	Em Análise	10	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	👁️
Re-039452/2017	29/03/2017 10:08:04	Falta de ônibus	Em Análise	10	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	📄 👁️
Su-039480/2017	29/03/2017 10:13:33	Linhas de ônibus	Em Análise	10	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	📄 👁️
So-040880/2017	30/03/2017 10:29:09	Combê de combate ao uso irregular do solo	Em Análise	12	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	👁️
Re-043997/2017	08/04/2017 15:49:24	Site governamental	Em Análise	19	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	📄 👁️

Posicionando o cursor nos ícones, surgirá a descrição da funcionalidade.



a) **Buscar manifestação:** pesquisa por número de protocolo ou por CPF do manifestante.

Filtro por Protocolo

____ - ____ / ____ Ok

Filtro por CPF

____-____-____ Ok

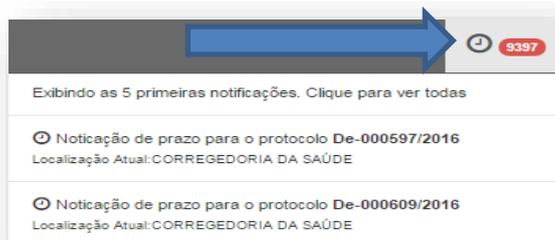
b) **Registrar nova manifestação:** caso o cidadão não possua cadastro, este deverá ser feito uma única vez.



c) **Caixa de entrada:** local onde é feito o tratamento das manifestações, constam diversas informações sobre cada protocolo.



d) **Notificação de prazo:** alerta o tempo que falta para registro de resposta preliminar e definitiva.

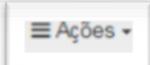


- e) **Gerenciar:** cadastrar usuários e setores para realizar trâmites e fazer o gerenciamento pelo sistema.

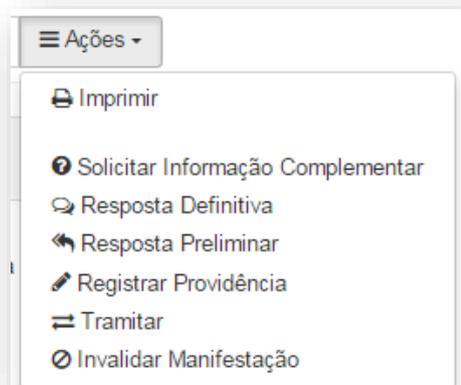


- f) Para acessar o conteúdo da manifestação, deverá clicar no ícone  ao lado do número do protocolo.

	Protocolo	Abertura	Assunto	Situação	Prazo Restante	Localização Atual
	Re-037704/2017	28/03/2017 02:21:19	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	Em Análise	7	Ouvidoria Geral do Distrito Federal
	So-038784/2017	28/03/2017 10:49:23	Fiscalização - Poluição do Ar	Em Análise	9	Ouvidoria Geral do Distrito Federal



Os registros no protocolo serão realizados por meio do campo  , com exceção do Anexo.



- **Imprimir:** imprime o protocolo ou salva em seu computador.
- **Solicitar Informação Complementar:** utilizado pela ouvidoria, para solicitar outras informações ao cidadão, e pelo próprio cidadão, se quiser incluir mais dados.
- **Resposta Definitiva:** prazo de até vinte dias para registrar a resposta final ao manifestante. Aceita apenas um registro.
- **Resposta Preliminar:** prazo de até dez dias para registrar o encaminhamento dado ao protocolo dentro do seu órgão.
- **Registrar Providência:** utilizado para anotações do usuário, com o objetivo de obter a resposta definitiva – Ex.: Memorandos ou *e-mails* encaminhados, contatos telefônicos com a unidade responsável pelo fornecimento da resposta, pessoas com quem falou. Funciona como um diário da manifestação, sendo exclusivamente interno, o cidadão não visualiza.

- **Tramitar:** utilizado para realizar os trâmites internos ou para correção de fluxo, quando o assunto não for de sua competência.

Obs.: na opção “Tramitar”, observe que existem 3 (três) opções na Ação do Trâmite:

- » **Responder:** encaminha para a unidade destino, com o objetivo que ela responda e encerre a manifestação. O protocolo sai da sua Caixa de Entrada.
- » **Apurar:** encaminha para a unidade destino, com o objetivo que seja devolvido a unidade que encaminhou, por meio do relatório de apuração da área/setor a quem foi direcionado o protocolo.

Sua ouvidoria será a responsável pelo encerramento da manifestação após o retorno do protocolo. O protocolo sai da sua Caixa de Entrada, vai para o setor ao qual foi solicitada a apuração, que tramitará novamente para sua caixa, para que você faça o encerramento do protocolo. Esse procedimento é realizado no *menu* trâmite.

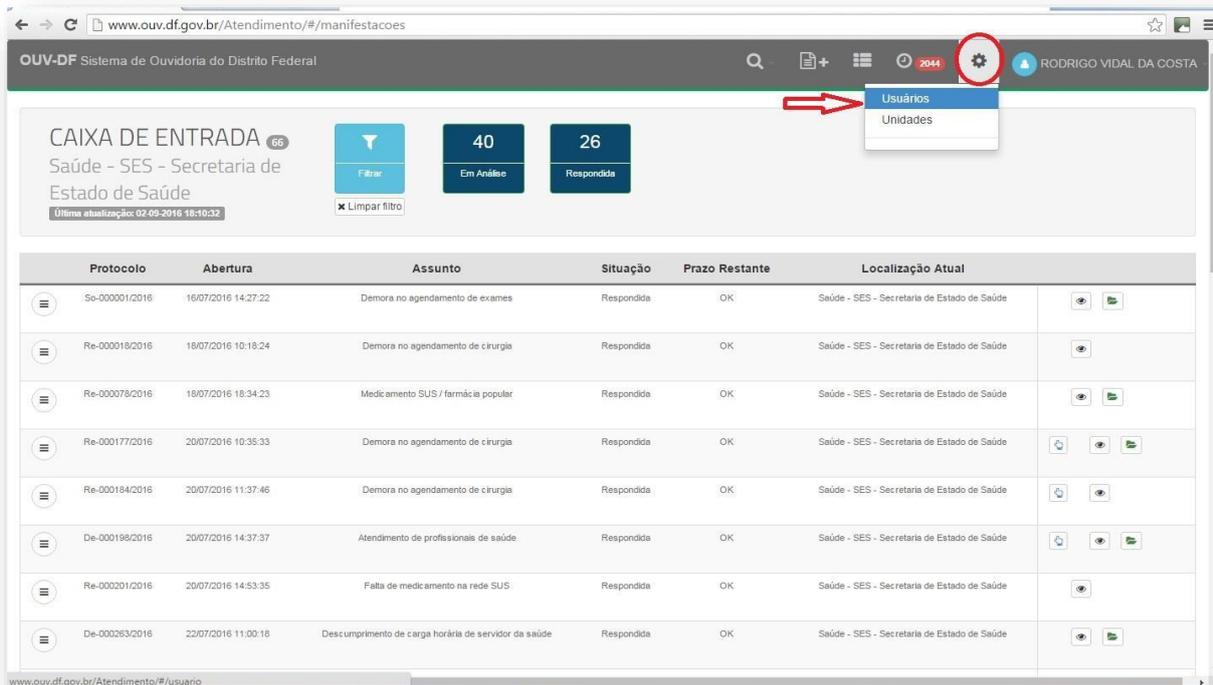
- » **Corrigir Fluxo:** utilizado para devolução do protocolo para quem enviou, quando não se tratar de assunto de sua competência.

Todas as ações do trâmite deverão conter a motivação.

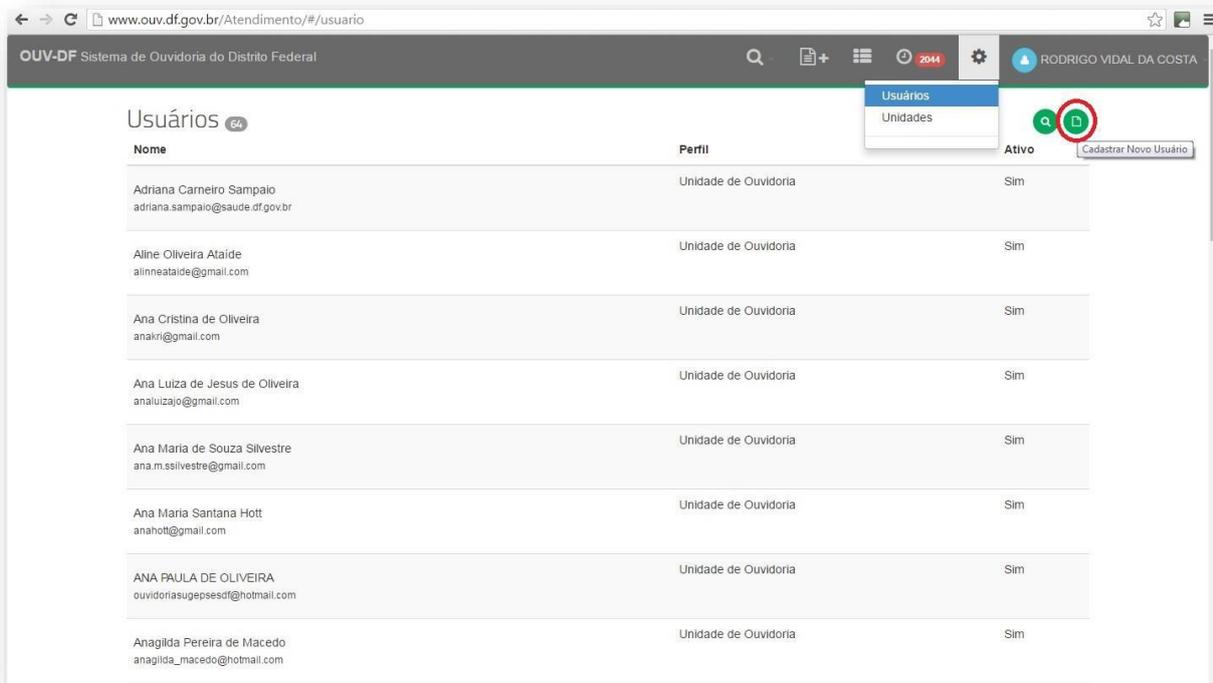
5 CRIANDO USUÁRIO NO OUV/DF

No OUV-DF, o acesso à equipe de ouvidoria será feito pelo Ouvidor Seccional. Para tanto, de posse do “Termo de Compromisso” e da “Ficha Cadastral”, que deverão ser arquivados na sua ouvidoria especializada, devidamente preenchidos e assinados pelo usuário a ser cadastrado, seguir as seguintes etapas:

1) Clicar no ícone “Gerenciar”  e selecionar “Usuários”.

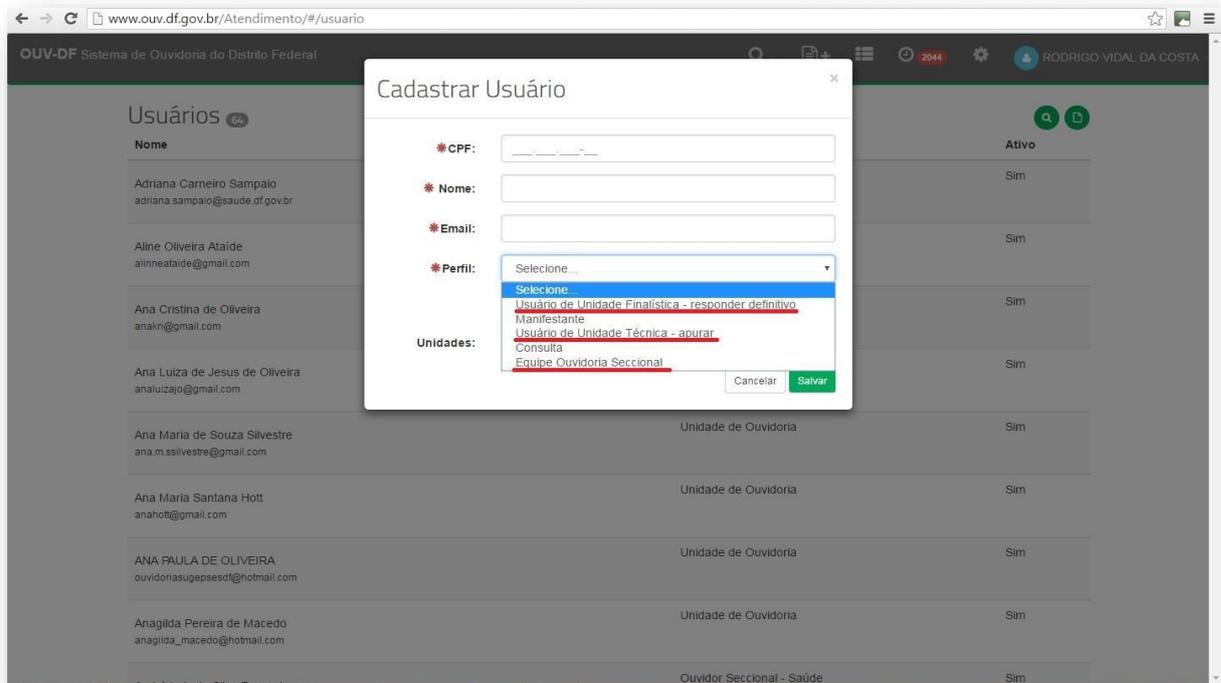


2) Clicar no ícone “Cadastrar Novo Usuário” .



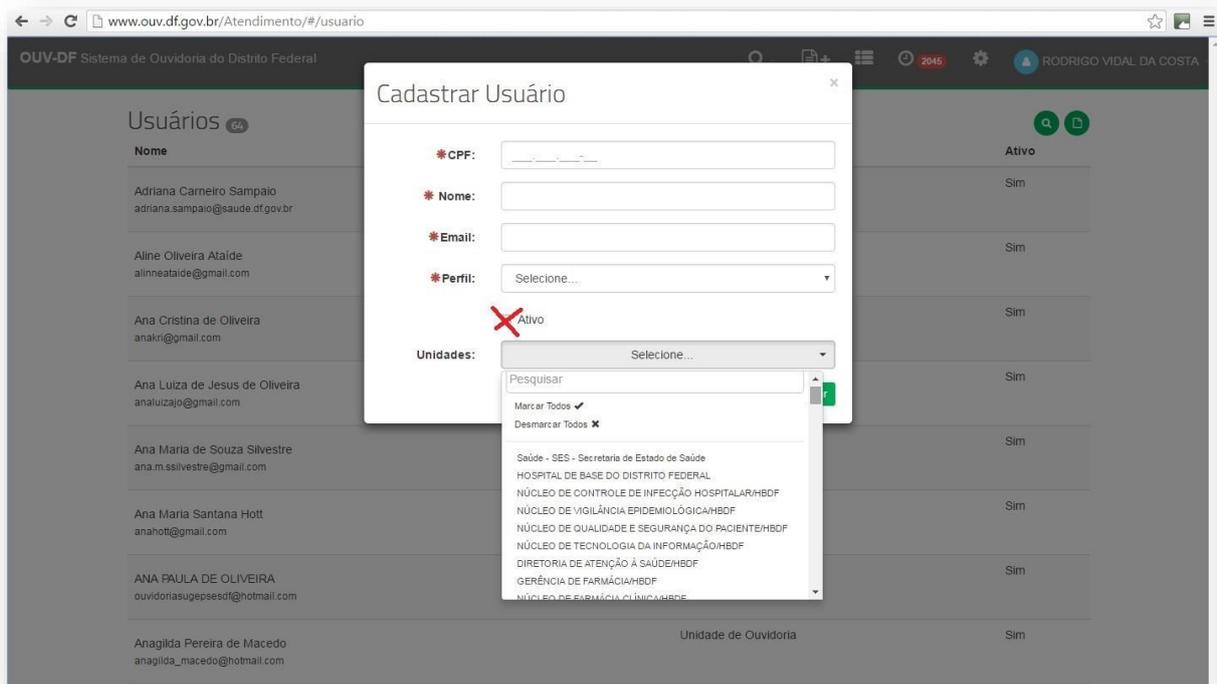
3) Preencher os campos obrigatórios que se pedem, atribuir o perfil de usuário desejado, observando a legenda abaixo:

- **Usuário de Unidade Finalística - responder definitivo:** este perfil deve ser atribuído a usuário que ficará lotado em uma unidade organizacional interna ao órgão diferente da Ouvidoria Seccional, ao qual se atribui a função e responsabilidade de poder dar a “Resposta Definitiva” ao cidadão;
- **Usuário de Unidade Técnica - apurar:** este perfil deve ser atribuído a usuário que ficará lotado em uma unidade organizacional interna ao órgão diferente da Ouvidoria Seccional, ao qual se atribui apenas a função de responder o setor demandante, seja com pareceres, notas técnicas, relatórios, observações, entre outros, ou seja, neste perfil, **não há** possibilidade de dar a “Resposta Definitiva” ao cidadão;
- **Equipe Ouvidoria Seccional:** este perfil deve ser atribuído a toda equipe de trabalho lotada na Ouvidoria Seccional em questão, uma vez que usufruem de atributos semelhantes ao perfil do Ouvidor Seccional, podendo, inclusive, dar a “Resposta Definitiva” ao cidadão.



4) Marcar o campo “Ativo” e selecionar a(s) unidade(s) organizacional(ais) a que se deseja dar o acesso ao usuário. Neste item, aparecem, também, as opções de Pesquisar as unidades organizacionais, de Marcar Todos e de Desmarcar Todos os itens de uma só vez. Ressaltamos que, de acordo com as estruturas organizacionais, uma unidade superior poderá visualizar e tramitar as manifestações de uma caixa inferior, dentro da estrutura organizacional existente.

* Ressaltamos que a total responsabilidade tanto de se dar o acesso como de suspendê-lo é inerente ao cargo e ao perfil de Ouvidor Seccional. Para tanto, observamos a Lei Complementar nº 840/2015 (em especial: art. 180, X; art. 190, X; art. 191, I; art. 192, V e VI; art. 194, II).



6 CRIANDO ESTRUTURA DE ORGANOGRAMA NO OUV/DF

O OUV-DF também permite que o perfil de Ouvidor Seccional crie as unidades internas de trabalho no do sistema. No entanto, ressaltamos a responsabilidade do Ouvidor Seccional em relação às “caixas de entrada” destas possíveis estruturas, bem como a necessidade de se cadastrar (lotar) ao menos um usuário treinado em cada unidade organizacional criada.

Observamos ainda que não devem ser inseridas no OUV-DF, estruturas organizacionais que não participam ativamente do processo de trabalho da Ouvidoria Seccional, ou seja, de fato não tratam manifestações no sistema, sob o prejuízo de retardar as respostas definitivas para os cidadãos e prejudicar o órgão em relação ao cumprimento dos prazos legais (Lei nº 4.896/2012; Decreto nº 36.462/2015; LC nº 840/2011).

Para criação de unidades, seguir as etapas seguintes:

1) Clicar no ícone “Gerenciar” e selecionar “Unidades”.

The screenshot shows the OUV-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal interface. At the top right, there is a user profile for RODRIGO VIDAL DA COSTA and a notification count of 2684. A gear icon (Gerenciar) is circled in red, and a dropdown menu is open, showing 'Usuários' and 'Unidades'. A red arrow points to the 'Unidades' option. Below the menu, there is a 'CAIXA DE ENTRADA' section for 'Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde' with 67 items 'Em Análise' and 29 'Respondida'. A table of protocols is displayed below.

Protocolo	Abertura	Assunto	Situação	Prazo Restante	Localização Atual
So-00001/2016	16/07/2016 14:27:22	Demora no agendamento de exames	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
Re-00018/2016	18/07/2016 10:18:24	Demora no agendamento de cirurgia	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
Re-00078/2016	18/07/2016 18:34:23	Medicamento SUS / farmácia popular	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
Re-000177/2016	20/07/2016 10:35:33	Demora no agendamento de cirurgia	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
Re-000184/2016	20/07/2016 11:37:46	Demora no agendamento de cirurgia	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
De-000198/2016	20/07/2016 14:37:37	Atendimento de profissionais de saúde	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
Re-000201/2016	20/07/2016 14:53:35	Falta de medicamento na rede SUS	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde
De-000263/2016	22/07/2016 11:00:18	Descumprimento de carga horária de servidor da saúde	Respondida	OK	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde

2) Clicar no ícone “Cadastrar Nova Unidade”.

The screenshot shows the OUV-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal interface for the 'Unidades' page. The page title is 'Unidades' with a count of 145. A table lists various units with columns for 'Descrição', 'Unidade Superior', and 'Ativo'. A red circle highlights a plus icon (+) in the top right corner, and a red arrow points to the 'Cadastrar Nova Unidade' button.

Descrição	Unidade Superior	Ativo
Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	Sim
HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde	Sim
NÚCLEO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR/HBDF	HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Sim
NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA/HBDF	HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Sim
NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE/HBDF	HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Sim
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/HBDF	HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Sim
DIRETORIA DE ATENÇÃO À SAÚDE/HBDF	HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL	Sim
GERÊNCIA DE FARMÁCIA/HBDF	DIRETORIA DE ATENÇÃO À SAÚDE/HBDF	Sim
NÚCLEO DE FARMÁCIA CLÍNICA/HBDF	GERÊNCIA DE FARMÁCIA/HBDF	Sim
NÚCLEO DE LOGÍSTICA FARMACÊUTICA/HBDF	GERÊNCIA DE FARMÁCIA/HBDF	Sim
GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	DIRETORIA DE ATENÇÃO À SAÚDE/HBDF	Sim
UNIDADE DE ACUPUNTURIARIA E FISIATRIA/HBDF	GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	Sim
UNIDADE DE ALERGIA E IMUNOLOGIA/HBDF	GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	Sim
UNIDADE DE CARDIOLOGIA/HBDF	GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	Sim
UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA/HBDF	GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	Sim
UNIDADE DE CUIDADOS PALIATIVOS/HBDF	GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA/HBDF	Sim

3) Preencher todos os campos que se pede, observando os padrões descritos a seguir:

Exemplo 1

- **Descrição:** nome completo da unidade organizacional a ser cadastrada. Observar que a sigla do setor deve vir no início, em CAIXA ALTA, separada por um traço (-) do nome completo do setor. Ao final, deve constar, separada por uma barra (/), a sigla do órgão.

DTE – Diretoria Técnica/DFTRANS

DTE – sigla do setor Diretoria Técnica, no início e em CAIXA ALTA;

(-) – símbolo do traço, separando a sigla do nome completo do setor;

Diretoria Técnica – nome completo do setor;

(/) – barra para separar o nome do setor da sigla do órgão;

DFTRANS – sigla do órgão Transporte Urbano do Distrito Federal.

- **Nome para Exibição:** sigla hierárquica do setor e sigla do órgão, em CAIXA ALTA, sempre separadas por uma barra.

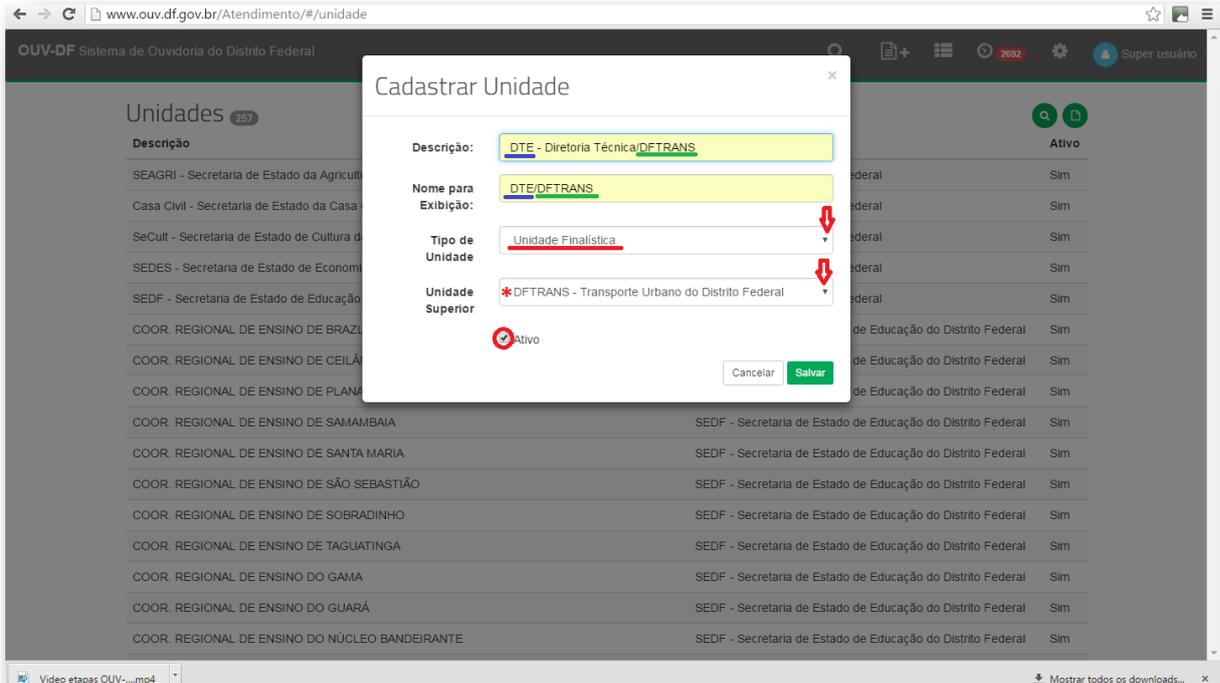
DTE/DFTRANS

DTE – sigla do setor Diretoria Técnica, em CAIXA ALTA;

(/) – barra para separar o nome do setor da sigla do órgão;

DFTRANS – sigla do órgão Transporte Urbano do Distrito Federal.

- **Tipo de Unidade:** sempre selecionar, na lista suspensa, “**Unidade Finalística**”;
- **Unidade Superior:** selecionar, na lista suspensa, a unidade organizacional superior ao setor a ser cadastrado. Nota-se o *.



Exemplo 2:

- **Descrição:** nome completo da unidade organizacional a ser cadastrada. Observar que a sigla do setor deve vir no início, em CAIXA ALTA, separada por um traço (-) do nome completo do setor. Ao final, deve constar, separada por uma barra (/), a sigla do órgão.

GPM – Gerência de Programação e Monitoramento/DFTRANS

GPM – sigla do setor Gerência de Programação e Monitoramento, no início e em CAIXA ALTA;

(-) – símbolo do traço, separando a sigla do nome completo do setor;

Gerência de Programação e Monitoramento – nome completo do setor;

(/) – barra para separar o nome do setor da sigla do órgão;

DFTRANS – sigla do órgão Transporte Urbano do Distrito Federal.

- **Nome para Exibição:** sigla hierárquica do setor sempre constando no final a sigla do órgão, sempre separados por uma barra, tudo em CAIXA ALTA.

GPM/DTE/DFTRANS

GPM – sigla do setor Gerência de Programação e Monitoramento, no início e em CAIXA ALTA;

(/) – barra pra separação das siglas;

DTE – sigla da localização hierárquica do setor no órgão; no exemplo, Diretoria Técnica;

DFTRANS – sigla do órgão Transporte Urbano do Distrito Federal.

- **Tipo de Unidade:** sempre selecionar, na lista suspensa, “Unidade Finalística”.

- **Unidade Superior:** selecionar, na lista suspensa, a unidade organizacional superior ao setor a ser cadastrado. Nota-se o * que, neste exemplo, será a Diretoria Técnica/DFTRANS, por ser o setor hierarquicamente superior (cadastrado no OUV-DF) à gerência em questão.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ouv.df.gov.br/Atendimento/#/unidade. The main content area is titled 'Unidades' and lists several units. A modal window titled 'Cadastrar Unidade' is open, displaying the following fields:

- Descrição:** GPM - Gerência de Programação e Monitoramento/DFTR
- Nome para Exibição:** GPM DTE DFTRANS
- Tipo de Unidade:** Unidade Finalística
- Unidade Superior:** DTE - Diretoria Técnica/DFTRANS
- Ativo:**

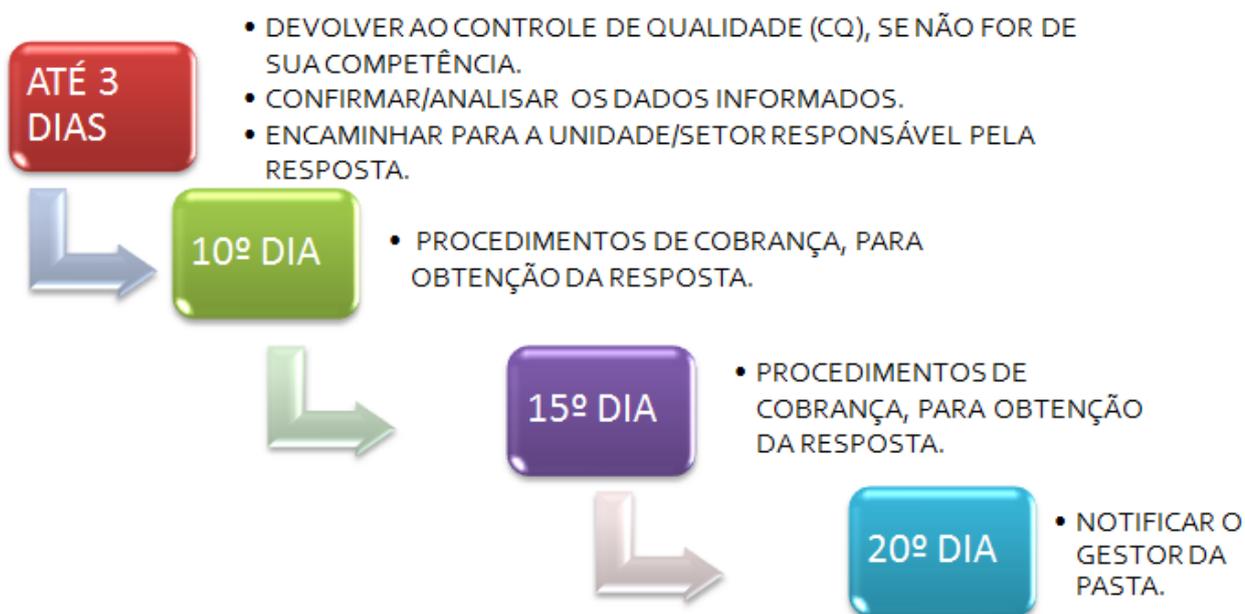
Red arrows point to the dropdown menus for 'Tipo de Unidade' and 'Unidade Superior'. The background shows a list of units with 'Ativo', 'Sim', and 'Sim' status.

* Ressaltamos que a total responsabilidade de se incluir unidades organizacionais e de excluir bem como alterar o nome e as estruturas é inerente ao cargo e ao perfil de Ouvidor Seccional, observando a Lei Complementar nº 840/2011; a Lei nº 4.896/2012; e o Decreto nº 36.462/2015.

7 FLUXO DA MANIFESTAÇÃO



8 PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO A PRAZOS



Quando receber uma manifestação que o assunto não é de sua competência, devolva imediatamente, por meio do Trâmite, utilizando a opção “Corrigir Fluxo”. Esse processo deverá ser motivado.

Com a finalidade de atender ao prazo legal de resposta, a ouvidoria deverá acompanhar a manifestação até a Resposta Definitiva.

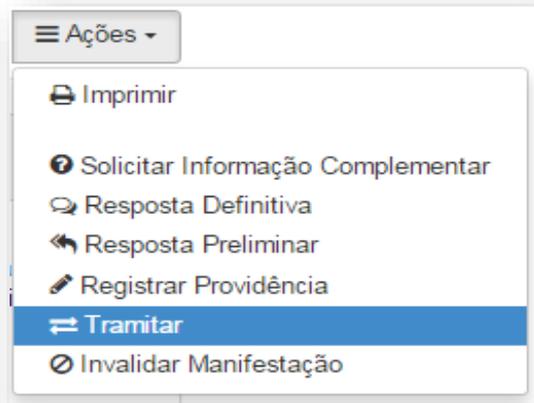
Deverá ocorrer a cobrança, quando não tiver a resposta da unidade/setor dentro do prazo estipulado, com a finalidade de não deixar vencer o prazo legal.

Os procedimentos de cobrança às unidades/setores do seu órgão deverão ser feitos de forma oficial, por memorando ou *e-mail* institucional, e registrados no protocolo, por meio da opção “Registrar Providência”.

9 QUANDO CORRIGIR FLUXO - CONTROLE DE QUALIDADE (CQ), OUVIDORIA-GERAL - COACI e UNIDADES SUPERIORES

É necessário tramitar a manifestação à Central 162 - Controle de Qualidade (CQ) ou à Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI), na Ouvidoria-Geral, nos casos de Denúncias, ou, ainda, à unidade superior, nos casos de órgãos que cadastraram as unidades internas, quando o assunto não for de responsabilidade da sua instituição/setor. Nestas situações, a tramitação com o objetivo de corrigir fluxo deverá ser realizada o mais rápido possível, para não impactar no prazo da resposta.

Para realizar esse procedimento, selecionar a opção “Ações” >> “Tramitar”.



Tramitar Protocolo Re-034121/2017

Unidade Destino

Ação do Trâmite

Motivação

O assunto não é da competência deste órgão. Diante disso, retorno para o [CQ](#) para encaminhamento ao órgão [XYZ](#) (incluir nome do órgão/entidade responsável). Conforme Portaria nº X, de 15/02/2013, publicada no [DODF Y](#) de 15/02/2013 é atribuição daquele órgão.
 Atenciosamente,
 Ouvidoria [XXXXX](#)

- a) Quando a ouvidoria **identificar** o órgão/entidade responsável pelo assunto, tramitar, com a ação **CORREÇÃO DE FLUXO**, usando, como exemplo, na motivação, o texto abaixo:

O assunto não é da competência deste órgão/setor. Diante disso, retorno para o CQ/COACI/OUVIDORIA para encaminhamento ao órgão XYZ (incluir nome do órgão/entidade responsável). Conforme Portaria nº X, de 15/2/2013, publicada no DODF Y, de 15/2/2013, é atribuição daquele órgão (legislação ou mesmo carta de serviço).

Atenciosamente,

Ouvidoria XXXXX.

Obs.: Se tiver algum embasamento legal, informação, *link*, acerto entre as ouvidorias seccionais, registrar na motivação.

- b) Quando a ouvidoria **NÃO identificar** o órgão/entidade responsável pelo assunto, tramitar, com a ação de **CORREÇÃO DE FLUXO**, usando, como exemplo, na motivação, o texto abaixo:

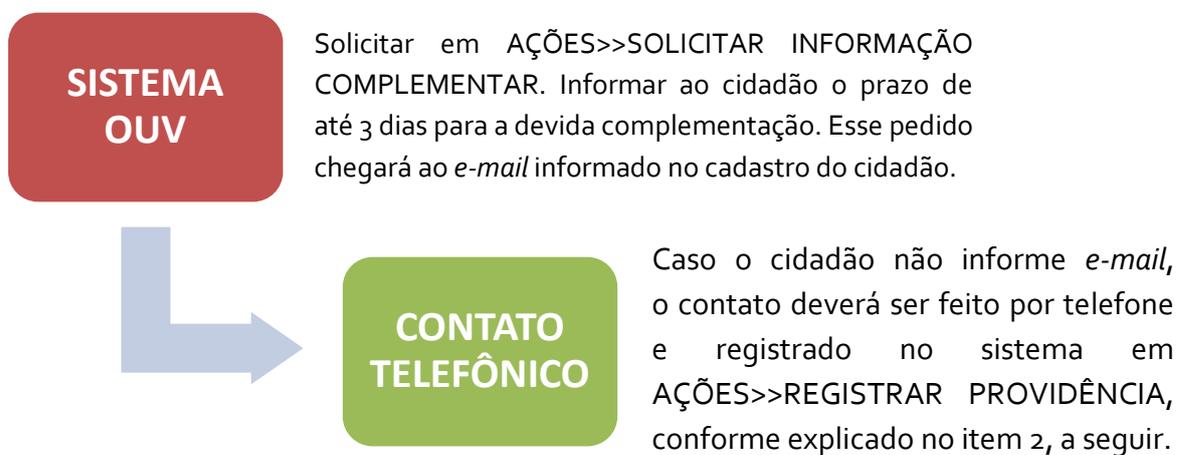
O assunto não é da competência deste órgão/setor, por tal motivo. Diante disso, retorno para o CQ para análise.

Atenciosamente,

Ouvidoria XXXXX.

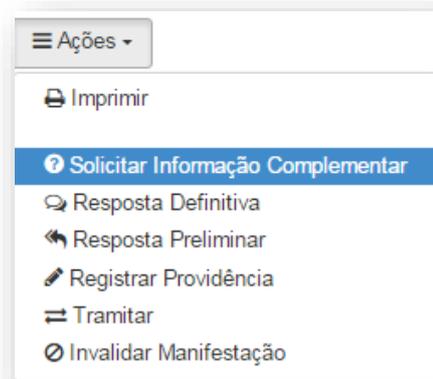
10 PROCEDIMENTOS DE CONTATO COM O CIDADÃO

Utilizado para solicitar informações complementares para análise do fato relatado. Trata-se de dados que não foram informados pelo cidadão no momento do registro da manifestação.



- 1) Para solicitar Informação Complementar pelo sistema:

Ações>>Solicitar Informação Complementar.



Informação Complementar Protocolo Re-034121/2017

Questionamento:

Prezado Cidadão,
Para que o Governo do Distrito Federal possa analisar sua manifestação, necessitamos que informe os dados abaixo: (Exemplos de dados necessários):

1. Matrícula de servidor
2. Local do fato
3. Linha do ônibus
4. Horário do fato

Caso não responda no prazo de 03 (três) dias, esta manifestação será encerrada por falta de dados. Atenciosamente,
Ouvidoria XXX

Cancelar Confirmar

2) Para solicitar informações por telefone:

Caso o cidadão não tenha informado *e-mail*, seguir o *Script* abaixo, como exemplo, para contato:

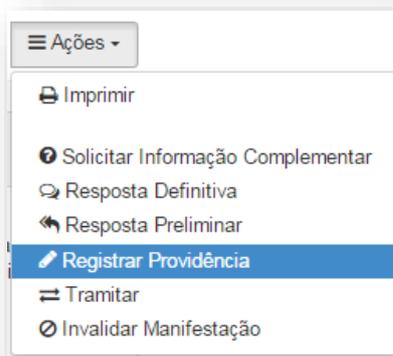
“Bom dia!

Meu nome é Fulano de Tal, falo da Ouvidoria XXXX. O(A) senhor(a) registrou a manifestação nº XXXXX, junto ao Governo do Distrito Federal. Entretanto, faltaram os seguintes dados para que seja possível dar encaminhamento à sua demanda”.

Exemplos de dados que podem estar faltando em uma manifestação:

- a. matrícula de servidor;
- b. local exato do fato;
- c. número da linha do ônibus;
- d. dia e horário do fato;
- e. outra informação que julgar necessária.

Obs.: realizar 3 (três) tentativas de ligação, em diferentes turnos, registrando o dia e o horário, no sistema (Ações>>Registrar Providência), conforme exemplos a seguir:



Exemplo 1

Registrar Providência para o Protocolo Re-034121/2017 ×

Texto da Providência

Foi realizado contato telefônico com o cidadão nesta data, que complementou a manifestação com as seguintes informações:
O número do ônibus que não cumpriu o itinerário é 1234, que o fato ocorreu no dia x, no horário das 8:00. O ônibus não passou pela w3, entrando para a L2 na altura do supermercado AB.

Exemplo 2

Registrar Providência para o Protocolo Re-034121/2017 ×

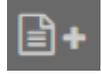
Texto da Providência

Tentamos contato telefônico com o cidadão, para obtenção de dados necessários para o andamento da manifestação, nos dias 15 à tarde 16h, 16 pela manhã 8h e 17 pela manhã 10h, sem sucesso. Sempre Caixa Postal. Deixamos recado, porém cidadão não retornou.

11 REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

Os canais oficiais, para o registro da manifestação de ouvidoria, são:

- internet, por meio do sistema informatizado Ouv-DF;
- telefone, pelo número 162; e,
- pessoalmente, em suas unidades seccionais e unidade central.

Assim que acessar o sistema, em sua Caixa de Entrada, clicar no ícone  (Registrar Nova Manifestação).

Sendo a manifestação identificada, informar o CPF do cidadão, se ele já possui cadastro, clicar em “Confirmar Cidadão” . Conferir antes, se os dados estão atualizados.



Se for a primeira manifestação do cidadão, terá que cadastrá-lo . Esse procedimento é realizado uma única vez. Em um novo registro de manifestação desse mesmo cidadão, quando informar o CPF dele, somente precisará confirmá-lo.



Dados Cidadão

* Nome

Email

* CPF

* Data Nascimento

* Sexo

Formação acadêmica

* Cep

* Logradouro

Complemento

* Número

* Bairro

* Localidade

* UF

* País

Renda

Tempo de Residência

Aqui, você informará os dados solicitados.

O campo “Assunto” funciona como uma pesquisa na internet. Colocando alguma palavra, o sistema buscará assuntos relacionados a essa palavra.

Tipo de Entrada	TELEFONE
Categoria	162
SubCategoria	162.1
Classificação	Reclamação
* Assunto	tapa

Etapas posteriores à habilitação de programa habitacional

Tapa buraco - manutenção de vias públicas

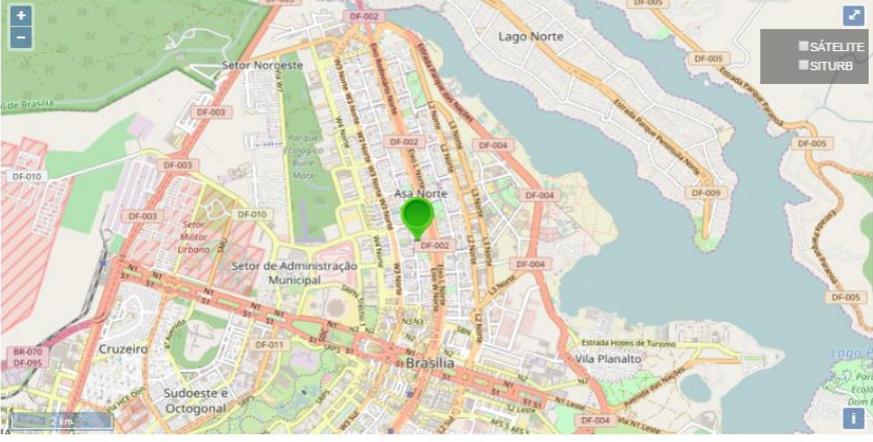
Operação tapa buraco em estradas/rodovias

No próximo passo, você deverá marcar no mapa o local exato onde o fato relatado está ocorrendo. Para identificar a localização no mapa, insira o CEP do local do fato, o nome do órgão onde ocorre a situação relatada ou o endereço e pesquise.

A localização no mapa também poderá ser realizada manualmente, bastando clicar em algum ponto do mapa, identificando o local.

Assunto: Tapa buraco - manutenção de vias públicas

70742020 Pesquisar



Local do Fato: SHCN SQN 106 Bl B

RA: RA | Brasília

Relato

Após identificar o local do fato no mapa, faça o relato de forma clara e com o máximo de informações e detalhes.

Após salvar, será gerado, na tela, o número do protocolo, o qual deverá ser repassado ao cidadão.

Registro de manifestação

O número do protocolo é **Re-044791/2017**
Escolha abaixo para qual página deseja ser redirecionado.

Nova Manifestação

A manifestação será direcionada, automaticamente, ao Controle de Qualidade (CQ), para tramitação ao órgão responsável pelo assunto. No caso de denúncias, quem faz essa análise é a própria Ouvidoria-Geral.

Quando o assunto for de competência do seu órgão, a manifestação será direcionada para sua caixa de entrada, no mesmo dia do registro, quando se inicia a contagem do prazo de resposta.

O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

12 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E A LAI

Toda demanda de informação tem seu atendimento previsto e garantido pela Lei de Acesso à Informação no Distrito Federal (Lei nº 4.990/2012), regulamentada pelo Decreto nº 34.276/ 2013, e deve ser realizada por intermédio dos canais oficiais destinados para esse fim. Atualmente, esses canais consistem, na forma presencial, com o registro do pedido nas unidades denominadas Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em qualquer ouvidoria da rede, ou pela internet, por meio do endereço www.e-sic.df.gov.br, no qual será exigido o cadastro prévio do solicitante. O serviço de informação será instalado em unidade física de fácil acesso, aberta ao público e identificado por símbolo padrão definido por órgão responsável.

Toda informação produzida ou acumulada pela Administração Pública deve ser franqueada à consulta, e a regra a ser seguida pelos detentores dessas informações é a da transparência, seja ela ativa – quando se tratar de dados que possam ser disponibilizados nos portais ou canais de transparência governamental – ou passiva – aquelas que necessitem de fornecimento, após registro no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

É facultado ao órgão/entidade a cobrança do suporte onde a informação será disponibilizada ao solicitante (papel, mídia digital, entre outros) ou do custo do serviço postal (ver Portaria nº 116, de 11/6/2008, SEPLAG), condicionando a entrega da informação ao pagamento de documento de arrecadação, gerado a partir do *link* a seguir, informando o código 4573 (taxa de expediente) – http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=148.

As formas de tramitação do pedido no âmbito do órgão/entidade deverão ser objeto de decisão entre as unidades e a autoridade de monitoramento.

Atendimento presencial

Um bom atendimento, dentro do âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão, pode ser determinante para o estabelecimento do canal de comunicação entre o cidadão e o Estado.

Relacionamos, a seguir, alguns pontos que julgamos importantes para um bom atendimento:

- boa recepção e cordialidade são essenciais para um bom atendimento;
- Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá solicitar acesso à informação, desde que identificada, não precisando explicar o motivo de seu pedido;
- O registro do pedido é feito pela equipe de Ouvidoria. Diante da impossibilidade de uso do sistema informatizado, o registro deve ser feito manualmente;
- Qualquer SIC pode e deve realizar o registro de pedidos de informação para qualquer órgão/ entidade do Governo do Distrito Federal;
- Cabe ao responsável pelo registro o entendimento e o enquadramento dos pedidos de informação ao que determina o art. 7º da Lei;
- O cidadão deve ser orientado quanto ao recebimento do protocolo de registro via *e-mail* (se houver) e receber a versão impressa do relatório do pedido.

Prazos para o atendimento (resposta)

- Pedido inicial: em até 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) justificados;
- Recurso em 1ª e 2ª instâncias: em até 5 (cinco) dias corridos a contar do registro feito pelo solicitante, que deverá fazê-lo em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da resposta inicial do órgão. A resposta ao primeiro deverá ser proferida pelo chefe imediato do responsável pela resposta inicial e a resposta do segundo será proferida pela autoridade máxima do órgão;
- Reclamação: em até 5 (cinco) dias corridos por parte da autoridade de monitoramento do órgão/entidade.

Negativas de acesso

Os casos de restrição ao acesso também estão previstos na lei, mais especificamente em seu capítulo IV (artigos 23 a 27), e só devem ser considerados, para negar o acesso, após análise criteriosa do ouvidor ou dos detentores da informação (unidades de trabalho), que podem solicitar parecer jurídico para subsidiar sua decisão. Dentre os casos possíveis, o sigilo pode ser considerado quando a resposta ao pedido de informação envolver:

- **Informações pessoais (principais aspectos):** previstas na Constituição Federal de 1988 (art. 5º, inciso X) e no Decreto 34.276/2013, art. 3º, inciso V, são aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem. O sigilo de 100 (cem) anos, a contar da sua data de produção, independe de classificação.
- **Sigilo já protegido por legislações específicas:** podem ser divididos como aqueles decorrentes do direito de personalidade (ex.: bancário, fiscal, comercial, empresarial e contábil) ou decorrentes de processos e procedimentos (ex.: Procedimento Administrativo Disciplinar em curso, inquérito policial, segredo de justiça civil e penal) ou, ainda, informação de natureza patrimonial (ex.: segredo industrial, direito autoral, propriedade intelectual – *software*).
- **Previstos na LAI:** risco à vida, à segurança e à saúde da população; risco à defesa e à integridade do território; risco a atividades de inteligência, fiscalizações, investigações; riscos a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico.

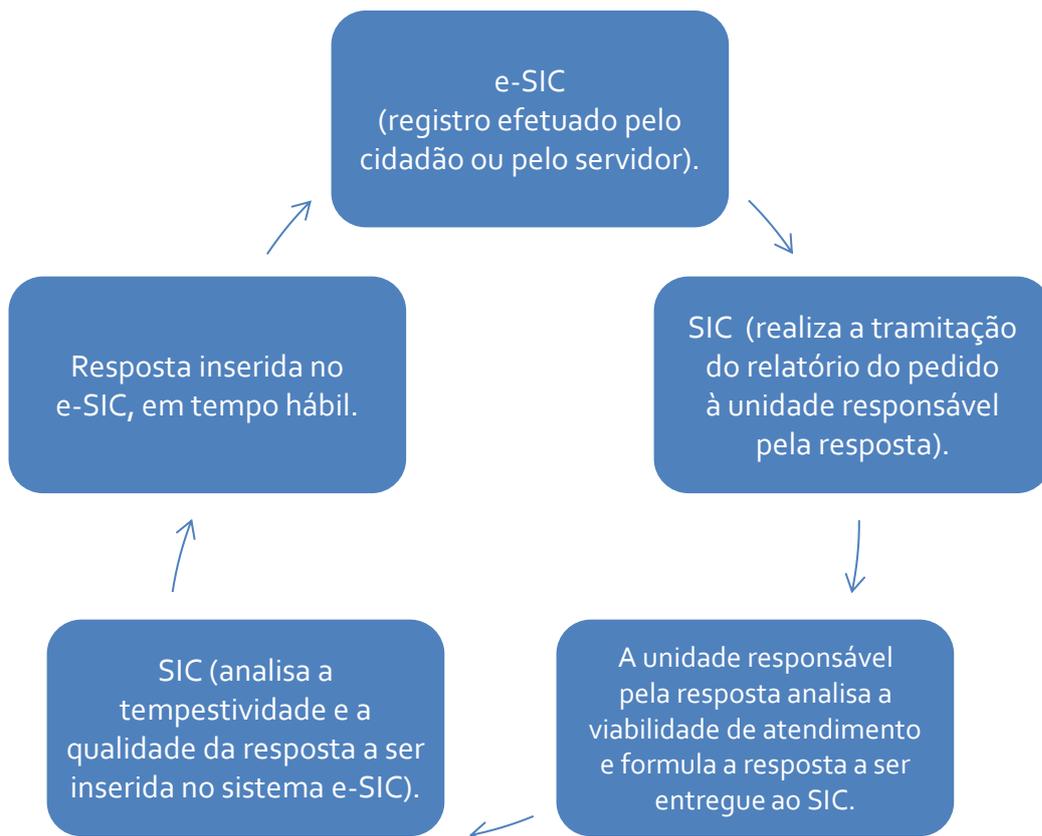
O Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, em sua publicação “Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal – 2ª edição”, traz a informação de que a restrição ao acesso pode dar-se por intermédio do não atendimento aos pedidos (art. 14 do Decreto nº 34.276/2013) que sejam considerados:

- **Genérico:** aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, entre outros) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação;
- **Desproporcional:** aquele que, para ser atendido, compromete o desenvolvimento dos trabalhos da unidade, inviabilizando o trabalho normal por um período considerável;
- **Desarrazoado:** aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e, tampouco, nos seus dispositivos legais nem nas garantias legais fundamentais previstas na Constituição Federal. Caracteriza-se também pela desconformidade com os interesses públicos do Estado, em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da Administração Pública.

Pedidos que exigem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Fluxo dos pedidos de informação

A orientação quanto ao fluxo interno para a recepção e o tratamento dos pedidos bem como o treinamento dos servidores são de responsabilidade da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. A forma de tramitação do pedido no âmbito do órgão/entidade será definida entre as unidades e a autoridade de monitoramento.



13 COMUNICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO GDF

Uso de logomarca

Em conformidade com o art. 12 do Decreto nº 36.462/2015, as unidades seccionais deverão usar logomarca única, determinada pela Ouvidoria-Geral, para construção de identidade visual uniforme perante a sociedade.

As regras de aplicação da logomarca deverão ser cumpridas conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Não será permitida a criação de outras logomarcas ou aplicação inadequada da logomarca padrão do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) em peças de comunicação referentes aos serviços de ouvidorias, salvo as determinadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Materiais produzidos pelas ouvidorias especializadas

Todo material elaborado pelas ouvidorias especializadas deverá ser enviado à Ouvidoria-Geral para aprovação bem como conter as três formas de atendimento oficiais:

- telefônico – Central 162;
- pela internet – www.ouvidoria.df.gov.br;
- presencial – endereço da ouvidoria especializada.

Obs.: Caso a ouvidoria especializada preste atendimento também por outra central de atendimento, este número poderá ser divulgado junto com a Central 162. Entretanto, telefones fixos, celulares e *e-mails* não devem ser divulgados em hipótese alguma.

Uso de redes sociais

Não é permitida a criação de perfis das ouvidorias especializadas em qualquer rede social, visto que é obrigatório o acesso único pelos canais formais, para fins de estatística e padronização dos registros das demandas.

O correto procedimento a ser adotado é o direcionamento do cidadão aos canais oficiais de atendimento – a Central de Atendimento 162, o *site* da Rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal (www.ouvidoria.df.gov.br) e o atendimento presencial, em todas as administrações regionais, secretarias e demais entidades do governo.

Para encaminhamento do cidadão aos canais de atendimento oficiais, deve ser utilizada a seguinte resposta:

Prezado(a) cidadão(ã),

Em caso de manifestação (reclamação, solicitação, denúncia, informação, sugestão e elogio) entre em contato com a Rede de Ouvidorias do GDF pelos três canais disponíveis: central de atendimento 162, site www.ouvidoria.df.gov.br ou de forma presencial. Acesse o site e escolha a ouvidoria mais próxima de você ou a que trate sobre o assunto de seu interesse.

Ouvidoria-Geral do DF

14 DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral poderá convocar o ouvidor e os membros das unidades seccionais para participar da implantação de projetos de ouvidoria.

As unidades seccionais deverão buscar desenvolver projetos inovadores na área de ouvidoria. A proposta deverá ser apresentada à Ouvidoria-Geral, quando estiver em estágio inicial de planejamento, para análise. A implantação do projeto dependerá de aprovação da Ouvidoria-Geral.

15 ANEXOS

15.1 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 prejuízo;

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. (V E T A D O).

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

124ª da República e 53ª de Brasília

AGNELO QUEIROZ

15.2 Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 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.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 100, incisos VII e X, da Lei Orgânica do Distrito Federal, DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo, conforme o disposto na lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Distrito Federal assegurarão, aos cidadãos, o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 4.896/2012.

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I – 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;

II – 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.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

III – ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV – 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;

V – 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.

CAPÍTULO II DAS GARANTIAS INSTITUCIONAIS

Seção I Da estrutura do SIGO/DF

Art. 4º Integram o SIGO/DF:

I – a Controladoria-Geral do Distrito Federal, instituída pelo Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015, 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.

Seção II

Do cargo de ouvidor

Art. 5º O titular do cargo de ouvidor nos órgãos e entidades do Distrito Federal deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo.

Art. 6º A nomeação ou designação de servidor responsável para exercer o cargo de ouvidor, deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do Distrito Federal, ou por alguém designado por ele.

§ 1º O órgão que não tiver unidade seccional, deverá designar servidor por meio de Portaria ou ato interno, respeitando o disposto no art. 5º deste Decreto.

§ 2º Para apreciação e aprovação do ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral curriculum vitae do servidor para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

Art. 7º As unidades seccionais de que trata o art. 4º, inciso III, serão dirigidas por Cargo de Natureza Especial, símbolo CNE-06.

Art. 8º O ouvidor, após tomar posse, terá cinco dias úteis para se apresentar à Ouvidoria-Geral, mediante horário agendado, para receber orientações inerentes ao cargo e preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de função do cargo.

Parágrafo único. O ouvidor deverá comparecer aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a Ouvidoria-Geral convocar, exceto quando estiver em afastamento legal.

Seção III

Do atendimento

Art. 9º A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal presta atendimento pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, pessoalmente em suas unidades seccionais e unidade central.

Art. 10. O atendimento, em qualquer um dos canais instituídos, deverá ser embasado pelos princípios da Administração Pública: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade e Eficiência.

Parágrafo único. As regras de atendimento deverão ser cumpridas pelas unidades seccionais conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Seção IV

Da estrutura física

Art. 11. Fica determinado que todas as unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades deverão estar identificadas e localizadas fisicamente na entrada de cada estabelecimento de forma a facilitar o acesso do cidadão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação de unidades seccionais serão disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Em sua estrutura deverão constar, como recursos físicos mínimos:

- I – sala apropriada para atendimento;
- II – mesas;
- III – cadeiras;
- IV – computador com acesso à internet;
- V – impressora;
- VI – aparelhos telefônicos.

Seção V

Da divulgação dos serviços e ações de ouvidoria

Art. 12. As unidades seccionais deverão usar logomarca única, determinada pela Ouvidoria-Geral, para construção de identidade visual uniforme perante a sociedade.

Parágrafo único. As regras de aplicação da logomarca deverão ser cumpridas conforme manual elaborado pela Ouvidoria-Geral.

Art. 13. Não será permitida a criação de outras logomarcas ou aplicação inadequada da logomarca padrão do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF em peças de comunicação referentes aos serviços de ouvidorias, salvo as determinadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Seção VI

Do desenvolvimento e implantação de projetos de ouvidoria

Art. 14. A Ouvidoria-Geral poderá convocar o ouvidor e os membros das unidades seccionais para participar da implantação de projetos de ouvidoria.

Parágrafo único. O ouvidor é obrigado a compor equipe de projeto quando convocado, exceto em caso de afastamento legal.

Art. 15. As unidades seccionais deverão desenvolver projetos inovadores na área de ouvidoria.

§ 1º A proposta deverá ser apresentada à Ouvidoria-Geral para análise quando estiver em estágio inicial de planejamento.

§ 2º A implantação do projeto dependerá de aprovação da Ouvidoria-Geral.

Seção VII

Das vedações

Art. 16. Não será permitido criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 17. É proibido ao ouvidor exercer outras atividades que não sejam inerentes ao cargo por ele ocupado, podendo configurar desvio de função.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 18. Compete à Ouvidoria-Geral:

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 – coordenar e orientar o funcionamento das unidades seccionais;

IV – 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;

V – elaborar de fluxo interno para recepção e tratamento das demandas;

VI – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;

VII – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

VIII – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

IX – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e dos órgãos seccionais;

X – treinar ouvidores de unidades seccionais.

Art. 19. Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito à 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 à unidade central 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 à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS

Art. 20. As manifestações de ouvidoria deverão ser recebidas pelos canais de atendimento formalmente instituídos conforme art. 9º deste Decreto.

Art. 21. Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recepcionadas pelas unidades seccionais em sistema informatizado definido pela Ouvidoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal;

§ 1º As unidades seccionais, no momento do recebimento das manifestações, ficam obrigadas a informar ao cidadão o andamento do registro recebido por meio do sistema informatizado de ouvidoria, bem como as providências adotadas.

§ 2º As manifestações de ouvidorias deverão conter informações claras e objetivas, e as respostas que as compõem deverão conter precisão sobre as medidas adotadas.

§ 3º Não serão aceitas manifestações com uso de palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório, ou aquelas que impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, devendo ser encerradas conforme orientações da Ouvidoria-Geral.

Art. 22. Modelos de respostas elaboradas pela Ouvidoria-Geral, preservando a individualidade do problema e a humanização do atendimento, deverão ser seguidas pelas unidades seccionais, quando orientadas.

Art. 23. As manifestações classificadas como denúncias seguirão os seguintes procedimentos:

I – O registro das denúncias poderá ser realizado em cada unidade seccional e também na Ouvidoria-Geral, devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011;

II – Após registradas, as denúncias devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral, independentemente do seu teor;

III – Caberá à Ouvidoria-Geral promover a avaliação, classificação e encaminhamento às unidades seccionais ou aos setores externos à rede de ouvidorias, a depender da análise promovida;

IV – Ficará a cargo da unidade seccional demandada solicitar e acompanhar a devida apuração dentro do seu órgão de atuação, devendo se valer das unidades correccionais, se houver;

V – Caberá à Ouvidoria-Geral promover o arquivamento motivado das denúncias que não apresentarem elementos mínimos de autoria e materialidade.

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS

Art. 24. Recebida a manifestação pelo órgão responsável, este terá o prazo de até dez dias para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.

Parágrafo único. As descrições das providências adotadas serão consideradas como respostas preliminares das demandas.

Art. 25. O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

§ 1º A prorrogação do prazo de resposta somente será permitida para as manifestações do tipo denúncia, precedidas de pedidos à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

§ 2º A prorrogação será realizada no próprio sistema pelo ouvidor, após anuência da Ouvidoria-Geral.

Art. 26. O não cumprimento dos prazos previstos neste Decreto acarretará sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Compete à Ouvidoria-Geral estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e deste Decreto.

Art. 28. O servidor nomeado ou designado para o exercício da função de Ouvidor deverá apresentar os documentos descritos no § 2º, art. 6º, o qual deverá acompanhar, após aprovação do Controlador-Geral prevista no § 1º, art. 6º o respectivo termo de responsabilidade (ANEXO I).

Art. 29. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 30. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 23 de abril de 2015

127ª da República e 56ª de Brasília

RODRIGO ROLLEMBERG

ANEXO I
TERMO DE RESPONSABILIDADE DO EXERCÍCIO DE
FUNÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR

(Favor preencher todos os campos solicitados, utilizando computador ou letra de forma legível)

Eu, _____[NOME COMPLETO DO OUVIDOR]_____ Servidor Nomeado/designado para o Cargo de Ouvidor de (a/o) _____ [INSTITUIÇÃO ONDE TRABALHA]_____ declaro que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, corretas e completas. Confirmando ainda ter ciência do compromisso assumido perante as Instituições Governamentais do Distrito Federal quanto a normas e a regulamentos instituídos no âmbito da Lei nº 4.896/2012, especialmente:

receber, examinar, esclarecer, encaminhar e, principalmente, responder as dúvidas demandadas e demais formas de manifestações realizadas pelo cidadão;

acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;

prestar informações referentes aos assuntos de sua competência e aquelas previstas em legislação específica;

recepcionar demandas específicas e denúncias sobre as atividades e os atos praticados no âmbito do governo do Distrito Federal, com o zelo que o caso requer, respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante;

propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, bem como relatórios gerenciais com o fim de orientar e contribuir para uma melhoria na gestão pública;

contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Ciente do compromisso assumido, entendo estar sujeito, em caso de descumprimento, a responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011. Diante do exposto, concordo e me comprometo a cumprir com as normativas e regulamentos estabelecidos e dar ciência desses compromissos a minha chefia e às autoridades pertinentes em meu órgão/entidade.

_____Brasília____, ____ [DIA]_ de _____[MÊS]_ de _[ANO]_.

_____ [ASSINATURA DO CANDIDATO] _____

Brasília, de abril de 2015.

15.3 Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

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.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, FAÇO SABER QUE A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal, no art. 22, I e II, da Lei Orgânica do Distrito Federal e em conformidade com a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I – os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo e Legislativo, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal;

II – as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos, à sua destinação e à contrapartida, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I – observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II – divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações;

III – utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV – fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V – desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei e das demais disposições da legislação distrital sem conceito próprio, considera-se:

I – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato;

III – informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V – tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação;

VI – disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII – integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino;

IX – primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, a ser franqueado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara, e em linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público Distrital, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar:

I – a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II – a proteção da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III – a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, o direito de obter:

I – orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde pode ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou jurídica em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades públicas, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV – informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V – informação sobre atividades exercidas por órgãos ou entidades, inclusive as relativas à sua política, à sua organização e aos seus serviços;

VI – informação pertinente a administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, contratos administrativos, convênios e instrumentos congêneres;

VII – informação relativa:

a) à implementação, ao acompanhamento e aos resultados de programas, projetos e ações dos órgãos e das entidades públicas, bem como às metas e aos indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade, do Estado ou do Distrito Federal.

§ 2º quando não for autorizado acesso integral à informação parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos, ou às informações neles contidas, utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo é assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e às entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeita o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 36.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, pode o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º, o responsável pela guarda da informação extraviada deve, no prazo de dez dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º Para a implementação desta Lei, os órgãos e as entidades do Distrito Federal devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Parágrafo único. Na divulgação das informações a que se refere o caput, devem constar, no mínimo:

I – registro das competências e da estrutura organizacional, endereços, telefones e correio eletrônico institucional das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II – registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III – registro das despesas;

IV – resultados de inspeções e auditorias, prestações de contas e tomadas de contas especiais realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestação de contas relativas a exercícios anteriores;

V – informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive aos respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

VI – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, com informações sobre sua execução, metas e indicadores, em linguagem de fácil compreensão;

VII – respostas a perguntas mais frequentes feitas pela sociedade;

VIII – dados e execução de programas de desenvolvimento social e habitacional;

IX – critérios de alocação e de uso dos recursos decorrentes de fundos públicos;

X – contratos de gestão firmados com entidades qualificadas como organizações sociais;

XI – informações sobre controle e fiscalização de recursos públicos destinados a organizações não governamentais;

XII – (V E T A D O).

XIII – valores e critérios de transferência de recursos financeiros às unidades escolares e às diretorias regionais de ensino, por meio de suas respectivas unidades executoras;

XIV – relação de reclamações contra fornecedores de produtos e de serviços;

XV – relatórios com avaliações e dados da execução e da utilização das gratuidades concedidas pelo Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal às pessoas com deficiência e a seus acompanhantes;

XVI – relatórios com avaliação e dados da execução do Passe Livre Estudantil.

Art. 9º Para cumprimento do disposto no art. 8º, os órgãos e as entidades públicas devem utilizar a divulgação em sítios oficiais na Rede Mundial de Computadores – internet.

§ 1º Os sítios de que trata o caput devem atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

I – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II – possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações;

III – possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV – divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V – garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI – manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII – indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou a entidade detentora do sítio;

VIII – adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008;

IX – conter os seguintes instrumentos de acesso às informações arquivísticas do órgão ou da entidade:

a) Código de Classificação de Documentos de Arquivo das atividades-meio e das atividades-fim;

b) Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos das atividades-meio e das atividades-fim;

c) Vocabulário Controlado de termos relativos aos documentos de arquivo das atividades-meio e das atividades-fim.

§ 2º A estrutura e o conjunto de informações públicas a serem disponibilizadas no sítio dos órgãos e das entidades devem observar o modelo padronizado definido pelos órgãos competentes do Distrito Federal.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público devem criar serviço de informações ao cidadão, em local com condições apropriadas para:

I – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II – protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

III – informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Art. 11. Cabe aos órgãos e às entidades da administração pública realizar, dentro de suas áreas de competência, audiências ou consultas públicas, incentivando a participação popular.

Art. 12. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no Poder Executivo, funciona nas ouvidorias de cada órgão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação dos Serviços de Informações ao Cidadão são disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no Poder Executivo, responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

Art. 13. O Poder Executivo disponibilizará aos cidadãos certidões referentes à administração pública, em seu sítio oficial, sem qualquer custo.

CAPÍTULO III
DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 14. Qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º A identificação de que trata o caput é feita com a indicação do nome completo, do número de qualquer documento oficial e da informação de contato, sendo facultada a inclusão de endereço eletrônico para o recebimento das informações solicitadas.

§ 2º No caso de o requerente ser menor de idade e não possuir documento oficial, deve ser informado o número do documento dos pais ou dos responsáveis.

§ 3º Os órgãos e as entidades do Poder Público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 15. O órgão ou a entidade do Poder Público deve autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, na forma disposta no caput, o órgão ou a entidade que receber o pedido deve, em prazo não superior a vinte dias:

I – comunicar a data, o local e o modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II – indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III – comunicar que não possui a informação solicitada e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º pode ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, de que será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou a entidade pode oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deve ser informado sobre a possibilidade de recurso, os prazos e as condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital pode ser fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, devem ser informados ao requerente o lugar e a forma pela qual se pode consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonera o órgão ou a entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar tais procedimentos.

Art. 16. O serviço de busca e o fornecimento da informação são gratuitos, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou pela entidade do Poder Público consultado, situação em que deve ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 17. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deve ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado pode solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 18. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Seção II

Dos Recursos

Art. 19. No caso de indeferimento de acesso às informações ou às razões da negativa do acesso, pode o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deve se manifestar no prazo de cinco dias.

Art. 20. Negado o acesso à informação, o requerente pode recorrer à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, que deve deliberar, no prazo de cinco dias, se:

I – o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II – a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III – os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados;

IV – estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente pode ser dirigido à Secretaria de Estado de Transparência e Controle depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada.

§ 2º (V E T A D O).

Art. 21. Negado o pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão ou entidade, pode o requerente recorrer ao Secretário de Estado da área.

Parágrafo único. O recurso previsto neste artigo somente pode ser dirigido à autoridade mencionada depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada.

Art. 22. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas nos recursos previstos nesta seção e de revisão de classificação de documentos sigilosos são objeto de regulamentação própria pela Câmara Legislativa do Distrito Federal e pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

CAPÍTULO IV

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 23. Não pode ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou os documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não podem ser objeto de restrição de acesso.

Art. 24. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, nem as hipóteses de segredo empresarial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Distrito Federal ou por pessoa física ou jurídica que tenha qualquer vínculo com o Poder Público.

Seção II

Da Classificação da Informação quanto ao Grau e dos Prazos de Sigilo

Art. 25. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I – pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II – prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as informações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V – prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e de desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII – pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades distritais, nacionais ou estrangeiras e de seus familiares;
- VIII – comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou a repressão de infrações.

Art. 26. A informação em poder dos órgãos e das entidades sujeitos a esta Lei, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Distrito Federal, pode ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

- I – ultrassecreta: vinte e cinco anos;
- II – secreta: quinze anos;
- III – reservada: cinco anos.

§ 2º As informações que possam colocar em risco a segurança do Presidente e do Vice-Presidente da República, do Governador e do Vice-Governador, dos respectivos cônjuges ou descendentes são classificadas como reservadas e ficam sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, pode ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação torna-se de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deve ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I – a gravidade do risco ou do dano à segurança da sociedade, do Estado e do Distrito Federal;

II – o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Seção III

Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 27. É dever do Distrito Federal controlar o acesso a informações sigilosas produzidas por seus órgãos e por suas entidades, assegurando a sua proteção.

§ 1º O acesso e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficam restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Cabe ao regulamento dispor sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 28. As autoridades públicas devem adotar as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e os procedimentos de segurança para o tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou jurídica que, em razão de qualquer vínculo com o Poder Público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas deve adotar as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

Seção IV

Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Art. 29. A classificação do sigilo de informações, no Poder Executivo, é de competência:

I – no grau ultrassecreto:

- a) do Governador;
- b) do Vice-Governador;
- c) de Secretário de Estado ou autoridade equivalente;

II – no grau de secreto:

- a) das autoridades referidas no inciso I;
- b) dos titulares de autarquia, fundação, empresa pública ou sociedade de economia mista;

III – no grau de reservado:

- a) das autoridades referidas nos incisos I e II;
- b) das autoridades que exerçam funções de subsecretário ou de hierarquia equivalente.

Parágrafo único. A competência prevista nos incisos I e II pode ser delegada pela autoridade responsável a agente público, vedada a subdelegação.

Art. 30. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deve ser formalizada em decisão que contenha, no mínimo, os seguintes elementos:

I – assunto sobre o qual versa a informação;

II – fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 25;

III – indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 26;

IV – identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no caput deve ser mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 31. (V E T A D O).

Art. 32. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade deve publicar, anualmente, em seu sítio oficial na Rede Mundial de Computadores, os seguintes dados e informações administrativas, nos termos do regulamento:

I – rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos doze meses;

II – rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III – relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e as entidades devem manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e as entidades devem manter extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Seção V

Das Informações Pessoais

Art. 33. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais.

§ 1º Às informações pessoais de que trata este artigo, aplica-se o seguinte:

I – seu acesso é restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo de cem anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referam;

II – pode ser autorizada a sua divulgação ou o acesso por terceiros em prazo inferior ao do inciso I, mediante previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referam.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo responderá por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no § 1º, II, não é exigido quando as informações forem necessárias:

I – à prevenção e ao diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização de tratamento médico;

II – à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referem;

III – ao cumprimento de ordem judicial;

IV – à defesa de direitos humanos;

V – à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, à honra e à imagem de pessoa não pode ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Cabe ao regulamento dispor sobre os procedimentos para o tratamento de informação pessoal.

Art. 34. É proibida a utilização de aparelhos que permitam realizar escutas telefônicas, salvo em casos autorizados pela justiça.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 35. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I – recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III – agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV – divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou à informação pessoal;

V – impor sigilo à informação para obter proveito para si ou para terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII – destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

Parágrafo único. (V E T A D O).

Art. 36. A pessoa física ou a entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – rescisão do vínculo com o Poder Público;

IV – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a dois anos;

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV podem ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou à entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou da entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias da abertura de vista.

Art. 37. (V E T A D O).

CAPÍTULO VI DA FISCALIZAÇÃO LEGISLATIVA

Art. 38. Os Requerimentos de Informação aprovados pelo Poder Legislativo devem ser respondidos pelas autoridades distritais responsáveis, no prazo máximo de trinta dias, sob pena de crime de responsabilidade, da seguinte forma:

- I – as páginas dos documentos encaminhados devem ser numeradas;
- II – os documentos encaminhados devem estar legíveis;
- III – as respostas devem conter informações precisas e, quando necessário, serem respaldadas com relatórios, tabelas, quadros informativos e demais documentos afetos aos questionamentos.

Art. 39. As Indicações aprovadas pelo Poder Legislativo devem ser respondidas pelas autoridades distritais responsáveis no prazo máximo de trinta dias.

Art. 40. As auditorias instauradas pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal devem ser encaminhadas à Câmara Legislativa do Distrito Federal, trimestralmente, contendo os seguintes dados:

- I – nome do servidor, da empresa ou do terceiro auditado;
- II – extrato do processo, contendo o objeto da auditoria;
- III – fase da tramitação.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 41. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atende às normas e às recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 42. É instituído, na Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC, que tem por objetivos:

- I – promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas;
- II – garantir a segurança de informações sigilosas.

Parágrafo único. Cabe ao regulamento dispor sobre a composição, a organização e o funcionamento do NSC.

Art. 43. Aplica-se, no que couber, a Lei federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de órgãos ou de entidades ou de caráter público.

Art. 44. Os órgãos e as entidades públicas devem proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de dois anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deve observar os prazos e as condições previstos nesta Lei.

§ 2º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, deve ser mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 3º As informações classificadas como secretas ou ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no caput são consideradas de acesso público.

Art. 45. No prazo de sessenta dias a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade do Poder Público deve designar autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

- I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- II – monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei;

IV – orientar as respectivas unidades subordinadas aos órgãos ou às entidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e em seus regulamentos.

Parágrafo único. Os órgãos do Sistema de Arquivos do Distrito Federal – SIARDF, de acordo com a sua estrutura orgânica e as suas competências, devem disponibilizar todas as informações arquivísticas e o suporte técnico necessários ao efetivo cumprimento desta Lei.

Art. 46. Fica a Secretaria de Transparência e Controle do Distrito Federal responsável, no Poder Executivo:

I – pela promoção de fomento à cultura da transparência na administração pública e à conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II – pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III – pela padronização dos procedimentos necessários à aplicação desta Lei;

IV – pelo monitoramento da aplicação desta Lei no Poder Executivo, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 32;

V – pelo encaminhamento à Câmara Legislativa do Distrito Federal de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 47. A Lei nº 2.545, de 28 de abril de 2000, que dispõe sobre a proteção dos documentos de arquivos públicos, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 1º

§ 3º Considera-se gestão de documentos, com base no art. 3º da Lei federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, à tramitação, ao uso, à avaliação e ao arquivamento dos documentos, em fase corrente e intermediária, independentemente do suporte, visando a sua eliminação ou o seu recolhimento para guarda permanente.

Art. 2º O Distrito Federal realizará a gestão de documentos de arquivo de seus órgãos e de suas entidades visando:

.....

IV – à garantia de acesso aos documentos de arquivo e às informações neles contidas, resguardados os aspectos do sigilo legal;

Art. 48. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de cento e vinte dias a contar da data de sua publicação.

Art. 49. Esta Lei entra em vigor cento e vinte dias após a data de sua publicação.

Art. 50. Revogam-se as disposições em contrário, em especial:

I – a Lei nº 3.276, de 31 de dezembro de 2003;

II – o art. 1º da Lei nº 3.548, de 11 de janeiro de 2005;

III – o art. 1º da Lei nº 3.580, de 12 de abril de 2005;

IV – o art. 4º da Lei nº 3.959, de 30 de janeiro de 2007;

V – o art. 4º, XIX, da Lei nº 4.020, de 25 de setembro de 2007;

VI – o art. 6º, § 2º, da Lei nº 4.081, de 4 de janeiro de 2008;

VII – o art. 8º, VI, da Lei nº 4.220, de 9 de outubro de 2008;

VIII – o art. 11 da Lei nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010;

IX – o art. 11 da Lei nº 4.582, de 7 de julho de 2011;

X – o art. 8º, parágrafo único, da Lei nº 4.751, de 7 de fevereiro de 2012.

Brasília, 12 de dezembro de 2012.

125ª da República e 53ª de Brasília

AGNELO QUEIROZ

15.4 Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013

Publicado no DODF nº 75, de 12/4/2013 – p. de 1 a 6.

Alteração: Decreto nº 36.690, de 24/8/2015 – DODF, de 24/8/15. Edição Extra.

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.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 100, incisos VII, X e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto no art. 48 da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo do Distrito Federal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 4.990, de 2012, e na Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. Para os fins deste Decreto, consideram-se órgãos as Administrações Regionais do Distrito Federal.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II – dados processados: dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;

III – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato;

IV – informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

V – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

VI – tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação; VII – disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VIII – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

IX – integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino;

X – primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

XI – informação atualizada: informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam; e

XII – documento preparatório: documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

Art. 4º A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, gravação de mídias digitais e postagem.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Parágrafo único. As informações relacionadas à atuação de mercado das empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, serão divulgadas de modo a não afetar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários.

Art. 6º O acesso à informação disciplinado neste Decreto não se aplica às:

I – hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;

II – informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do § 1º do art. 7º da Lei nº 4.990, de 2012; e

III – informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas por órgãos ou entidades distritais no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos.

CAPÍTULO III DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 4.990, de 2012, e nos arts. 7º e 8º da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

§ 1º Na divulgação das informações de que trata o caput, devem constar, no que couber, no mínimo:

I – registro das competências e da estrutura organizacional, endereços, telefones e correio eletrônico institucional das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II – registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III – registro das despesas;

IV – resultados de inspeções e auditorias, prestações de contas e tomadas de contas especiais realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestação de contas relativas a exercícios anteriores;

V – informações concernentes a procedimentos licitatórios, com os respectivos editais, anexos e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

VI – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, com informações sobre sua execução, metas e indicadores, em linguagem de fácil compreensão;

VII – respostas a perguntas mais frequentes feitas pela sociedade;

VIII – dados e execução de programas de desenvolvimento social e habitacional;

IX – critérios de alocação e de uso dos recursos decorrentes de fundos públicos;

X – contratos de gestão firmados com entidades qualificadas como organizações sociais;

XI – informações sobre controle e fiscalização de recursos públicos destinados a organizações não governamentais;

XII – valores e critérios de transferência de recursos financeiros às unidades escolares e às diretorias regionais de ensino, por meio de suas respectivas unidades executoras;

XIII – relação de reclamações contra fornecedores de produtos e de serviços;

XIV – relatórios com avaliações e dados da execução e da utilização das gratuidades concedidas pelo Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal às pessoas com deficiência e a seus acompanhantes;

XV – relatórios com avaliação e dados da execução do Passe Livre Estudantil.

XVI – contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 45 da Lei nº 4.990, de 2012, bem como telefone, correio eletrônico e horário de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 2º Os órgãos e as entidades deverão implementar em seus sítios na Internet seção específica para a divulgação das informações de que trata o caput, cujo acesso dar-se-á por meio de banner disponível na página inicial.

§ 3º Para o desenvolvimento dos sítios na Internet, deve ser observado padrão estabelecido pelo Comitê Gestor do Portal Institucional do Governo do Distrito Federal.

§ 4º As informações que se encontram disponíveis no Portal da Transparência do Distrito Federal ou em outros sítios governamentais poderão ser disponibilizadas por meio de redirecionamento de página na Internet.

§ 5º A divulgação das informações previstas no § 1º deste artigo não exclui outras hipóteses de publicação e divulgação de informações previstas na legislação, inclusive por meios não eletrônicos.

Art. 8º Os sítios oficiais na rede mundial de computadores de que trata o art. 7º devem atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

I – conter redirecionamento para sistema eletrônico do Sistema de Informações ao Cidadão, a ser disponibilizado pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal ou, na impossibilidade de sua utilização, formulário para pedido de acesso à informação;

II – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

III – possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

IV – possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

- V – divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI – garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VII – manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VIII – indicar instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou a entidade;
- IX – adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008;
- X – conter os seguintes instrumentos de acesso às informações arquivísticas do órgão ou da entidade:
 - a) Código de Classificação de Documentos de Arquivo das atividades-meio e das atividades-fim;
 - b) Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos das atividades-meio e das atividades-fim;
 - c) Vocabulário Controlado de termos relativos aos documentos de arquivo das atividades-meio e das atividades-fim.

CAPÍTULO IV DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Seção I

Do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Art. 9º Os órgãos e as entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com o objetivo de:

- I – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II – receber e registrar documentos e pedidos de acesso a informações; e
- III – informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Parágrafo único. Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

- I – o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II – o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico disponibilizado pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III – o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Art. 10. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será instalado em unidade física de fácil acesso e aberta ao público e identificado por símbolo padrão definido por órgão responsável.

§ 1º Os órgãos e as entidades devem garantir condições mínimas de funcionamento do SIC.

§ 2º É facultada a instalação de SIC único compartilhado por órgãos e entidades localizados no mesmo endereço.

§ 3º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

Art. 11. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC funcionará nas ouvidorias de cada órgão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação dos Serviços de Informações ao Cidadão – SIC serão disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão – SIC, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

Seção II

Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 12. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado por meio de formulário padrão, eletrônico ou impresso, disponibilizado nos sítios oficiais na Internet ou no SIC dos órgãos e entidades.

§ 2º Os órgãos e as entidades devem registrar todos os pedidos, inclusive os recebidos de modo impresso, em sistema eletrônico a ser definido e disponibilizado pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle.

§ 3º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

§ 4º É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do § 2º deste artigo e do art. 13, hipótese em que será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e com a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 13. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I – nome do requerente;
- II – número de documento oficial de identificação válido;
- III – especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV – endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento da informação solicitada.

Parágrafo único. No caso de o requerente ser menor de idade e não possuir documento oficial deve ser informado número de documento de identificação dos pais ou dos responsáveis.

Art. 14. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I – genéricos;
- II – desproporcionais ou desarrazoados; ou
- III – que exijam produção de informação, trabalhos adicionais de análise, interpretação, consolidação ou tratamento de dados e informações.

Art. 15. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Seção III

Do Procedimento de Acesso à Informação

Art. 16. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou a entidade deverá, no prazo de até vinte dias:

- I – enviar a informação ao endereço eletrônico ou físico informado;
- II – comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou gravação de mídia digital ou obter certidão relativa à informação;
- III – comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;
- IV – indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou
- V – indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º Não havendo indicação expressa da forma como o requerente deseja receber a informação, esta será disponibilizada no sistema eletrônico de acesso à informação.

§ 3º Nas hipóteses em que for solicitada a entrega pessoal da resposta, o SIC do órgão ou entidade deverá entrar em contato com o requerente para agendar data e hora para a disponibilização.

§ 4º Não comparecendo o requerente na data pré-agendada, o SIC deverá concluir a solicitação no sistema e arquivar o pedido de acesso à informação.

§ 5º Quando a informação solicitada estiver contida em documento cuja manipulação possa prejudicar a sua integridade, deverá ser oferecida cópia com certificação de que esta confere com o original.

§ 6º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 5º deste artigo, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

§ 7º Nas hipóteses em que o pedido de acesso à informação demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação ou sua integridade, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º deste artigo.

Art. 17. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, envio por via postal ou gravação em mídia, o órgão ou a entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Documento de Arrecadação – DAR ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

§ 1º A prestação do serviço ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

§ 2º É facultado ao órgão ou entidade dispensar a cobrança dos custos dos serviços e materiais.

Art. 18. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 19. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou a entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput o órgão ou a entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 20. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- I – razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II – possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e
- III – possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

§ 2º Os órgãos e entidades disponibilizarão formulário padrão para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

Art. 21. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Seção IV

Dos Recursos

Art. 22. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Art. 23. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de dez dias, à autoridade de monitoramento de que trata o art. 45 da Lei nº 4.990, de 2012, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

§ 1º O prazo para apresentar reclamação relativa à omissão de resposta ao pedido de acesso à informação começará trinta dias após a apresentação do pedido.

§ 2º A autoridade máxima do órgão ou da entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

Art. 24. Desprovido o recurso de que trata o parágrafo único do art. 22, ou infrutífera a reclamação de que trata o art. 23, poderá o requerente apresentar recurso, no prazo de dez dias contado da ciência da decisão, à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, a qual deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento do recurso.

§ 1º A Secretaria de Estado de Transparência e Controle poderá solicitar que o órgão ou a entidade preste esclarecimentos sobre o recurso apresentado.

§ 2º Provido o recurso, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle recomendará ao órgão ou entidade que adote providências para o fiel cumprimento da Lei.

CAPÍTULO V

DAS INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS EM GRAU DE SIGILO

Seção I

Da Classificação de Informações quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 25. São passíveis de classificação as informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I – pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II – prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as informações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V – prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII – pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades distritais, nacionais ou estrangeiras e de seus familiares; ou

VIII – comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

Art. 26. A informação em poder dos órgãos e entidades, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada no grau ultrassecreto, secreto ou reservado.

Art. 27. Para a classificação da informação em grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I – gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado e do Distrito Federal; e

II – o prazo máximo de classificação em grau de sigilo ou o evento que defina seu termo final.

Art. 28. Os prazos máximos de classificação são:

I – grau ultrassecreto: vinte e cinco anos;

II – grau secreto: quinze anos; e

III – grau reservado: cinco anos.

Parágrafo único. Poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, observados os prazos máximos de classificação.

Art. 29. As informações que possam colocar em risco a segurança do Presidente e do Vice-Presidente da República, do Governador e do Vice-Governador, e de seus respectivos cônjuges ou descendentes, são classificadas como reservadas e ficam sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

Art. 30. A classificação de informação é de competência:

I – no grau ultrassecreto, das seguintes autoridades:

a) Governador;

b) Vice-Governador;

c) Secretário de Estado ou autoridade equivalente;

II – no grau de secreto:

a) das autoridades referidas no inciso I deste artigo;

b) dos titulares de autarquia, fundação, empresa pública ou sociedade de economia mista;

III – no grau de reservado:

a) das autoridades referidas nos incisos I e II deste artigo;

b) das autoridades que exerçam funções de subsecretário ou de hierarquia equivalente.

§ 1º É vedada a delegação da competência de classificação nos graus de sigilo ultrassecreto ou secreto.

§ 2º O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá delegar a competência para classificação no grau reservado a agente público que exerça função de direção, comando ou chefia, vedada a subdelegação.

§ 3º Os agentes públicos referidos no § 2º deste artigo deverão dar ciência do ato de classificação à autoridade delegante, no prazo de noventa dias.

Seção II

Dos Procedimentos para Classificação de Informação

Art. 31. A decisão que classificar a informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em Termo de Classificação de Informação – TCI, que conterá, no mínimo:

NOVA REDAÇÃO DADA AO CAPUT DO ART. 31 PELO DECRETO Nº 36.690, DE 24/08/15 – DODF DE 24/08/15. EDIÇÃO EXTRA.

Art. 31. A decisão que classificar a informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada no Termo de Classificação de Informação – TCI, conforme modelo contido no Anexo Único, e conterá o seguinte:

I – código de indexação de documento;

II – grau de sigilo;

III – categoria na qual se enquadra a informação;

IV – tipo de documento;

V – data da produção do documento;

VI – indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação;

VII – razões da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 27;

VIII – indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, observados os limites previstos no art. 28;

IX – data da classificação; e

X – identificação da autoridade que classificou a informação.

§ 1º O Termo de Classificação de Informação seguirá anexo à informação.

§ 2º As informações previstas no inciso VII deste artigo deverão ser mantidas no mesmo grau de sigilo que a informação classificada.

Art. 32. Na hipótese de documento que contenha informações classificadas em diferentes graus de sigilo, será atribuído ao documento tratamento do grau de sigilo mais elevado, ficando assegurado o acesso às partes não classificadas por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte sob sigilo.

Seção III

Da Desclassificação e Reavaliação da Informação Classificada em Grau de Sigilo

Art. 33. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, para desclassificação ou redução do prazo de sigilo.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no caput, além do disposto no art. 27, deverá ser observado:

I – o prazo máximo de restrição de acesso à informação, previsto no art. 28;

II – a permanência das razões da classificação;

III – a possibilidade de danos ou riscos decorrentes da divulgação ou acesso irrestrito da informação; e

IV – a peculiaridade das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

Art. 34. O pedido de desclassificação ou de reavaliação da classificação poderá ser apresentado aos órgãos e entidades independente de existir prévio pedido de acesso à informação.

Parágrafo único. O pedido de que trata o caput será endereçado à autoridade classificadora, que decidirá no prazo de trinta dias.

Art. 35. Negado o pedido de desclassificação ou de reavaliação pela autoridade classificadora, o requerente poderá apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da negativa, ao Secretário de Estado ou à autoridade com as mesmas prerrogativas, que decidirá no prazo de trinta dias.

Parágrafo único. Nos casos em que a autoridade classificadora esteja vinculada a autarquia, fundação, empresa pública ou sociedade de economia mista, o recurso será apresentado ao dirigente máximo da entidade.

Seção IV

Disposições Gerais

Art. 36. As informações classificadas no grau ultrassecreto ou secreto serão definitivamente preservadas, nos termos da Lei Distrital nº 2.545, de 28 de abril de 2000, observados os procedimentos de restrição de acesso enquanto vigorar o prazo da classificação.

Art. 37. As informações sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de classificação em qualquer grau de sigilo nem ter seu acesso negado.

Art. 38. Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. O requerente deverá apresentar razões que demonstrem a existência de nexos entre as informações requeridas e o direito que se pretende proteger.

Art. 39. O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam credenciadas segundo as normas fixadas pelo Núcleo de Segurança e Credenciamento, instituído no âmbito da Casa Militar, sem prejuízo das atribuições de agentes públicos autorizados por lei.

Art. 40. As autoridades do Poder Executivo do Distrito Federal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado conheça as normas e observe as medidas e os procedimentos de segurança para tratamento de informações classificadas em qualquer grau de sigilo.

Parágrafo único. A pessoa natural ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o Poder Público, executar atividades de tratamento de informações classificadas, adotarás as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações.

Art. 41. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, até o dia 1º de maio, em sítio oficial na Internet:

I – rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses;

II – rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, o qual deverá conter:

a) código de indexação de documento;

b) categoria na qual se enquadra a informação;

c) indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação; e

d) data da produção, data da classificação e prazo da classificação;

III – relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e

IV – informações estatísticas agregadas dos requerentes.

CAPÍTULO VI

DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 42. As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem detidas pelos órgãos e entidades:

I – terão acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que se referirem, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de cem anos a contar da data de sua produção; e

II – poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem.

Parágrafo único. Caso o titular das informações de que trata o caput esteja morto ou ausente, os direitos de que dispõe este artigo assistem ao cônjuge ou companheiro, aos descendentes ou ascendentes, conforme o disposto no parágrafo único do art. 20 da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e na Lei Federal nº 9.278, de 10 de maio de 1996.

Art. 43. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 44. O consentimento referido no inciso II do art. 42 não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I – à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;

II – à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir; III – ao cumprimento de decisão judicial;

IV – à defesa de direitos humanos de terceiros; ou

V – à proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 45. A restrição de acesso a informações pessoais de que trata o art. 42 não poderá ser invocada:

I – com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades, conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado; ou

II – quando as informações pessoais não classificadas estiverem contidas em conjuntos de documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 46. O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá, de ofício ou mediante provocação, reconhecer a incidência da hipótese do inciso II do art. 45, de forma fundamentada, sobre documentos que tenha produzido ou acumulado, e que estejam sob sua guarda.

§ 1º Para subsidiar a decisão de reconhecimento de que trata o caput, o órgão ou entidade poderá solicitar a universidades, instituições de pesquisa ou outras entidades com notória experiência em pesquisa historiográfica a emissão de parecer sobre a questão.

§ 2º A decisão de reconhecimento de que trata o caput será precedida de publicação de extrato da informação, com descrição resumida do assunto, origem e período do conjunto de documentos a serem considerados de acesso irrestrito, com antecedência mínima de trinta dias.

§ 3º Após a decisão de reconhecimento de que trata o § 2º deste artigo, os documentos serão considerados de acesso irrestrito ao público.

§ 4º Na hipótese de documentos de elevado valor histórico destinados à guarda permanente caberá ao dirigente máximo do Arquivo Público, ou à autoridade responsável pelo arquivo do órgão ou entidade pública que os receber, decidir, após seu recolhimento, sobre o reconhecimento, observado o procedimento previsto neste artigo.

Art. 47. O pedido de acesso a informações pessoais observará os procedimentos previstos no Capítulo IV e estará condicionado à comprovação da identidade do requerente.

Parágrafo único. O pedido de acesso a informações pessoais por terceiros deverá ainda estar acompanhado de:

I – comprovação do consentimento expresso de que trata o inciso II do art. 42, por meio de procuração;

II – comprovação das hipóteses previstas no art. 45;

III – demonstração do interesse pela recuperação de fatos históricos de maior relevância, observados os procedimentos previstos no art. 46; ou

IV – demonstração da necessidade do acesso à informação requerida para a defesa dos direitos humanos ou para a proteção do interesse público e geral preponderante.

Art. 48. O acesso à informação pessoal por terceiros será condicionado à assinatura de termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização, sobre as obrigações a que se submeterá o requerente.

§ 1º A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

Art. 49. Aplica-se, no que couber, a Lei Federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, natural ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de órgãos ou entidades governamentais ou de caráter público.

CAPÍTULO VII

DAS ENTIDADES PRIVADAS SEM FINS LUCRATIVOS

Art. 50. As entidades privadas sem fins lucrativos que receberem recursos públicos para realização de ações de interesse público deverão dar publicidade às seguintes informações:

I – cópia do estatuto social atualizado da entidade;

II – relação nominal atualizada dos dirigentes da entidade; e

III – cópia integral dos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo Distrital, respectivos aditivos, e relatórios finais de prestação de contas, na forma da legislação aplicável.

§ 1º As informações de que trata o caput serão divulgadas em sítio na Internet da entidade privada e em quadro de avisos de amplo acesso público em sua sede.

§ 2º A divulgação em sítio na Internet referida no § 1º poderá ser dispensada, por decisão do órgão ou entidade pública, e mediante expressa justificativa da entidade, nos casos de entidades privadas sem fins lucrativos que não disponham de meios para realizá-la.

§ 3º As informações de que trata o caput deverão ser publicadas a partir da celebração do convênio, contrato, termo de parceria, acordo, ajuste ou instrumento congêneres, serão atualizadas periodicamente e ficarão disponíveis até cento e oitenta dias após a entrega da prestação de contas final.

Art. 51. Os pedidos de informação referentes aos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres deverão ser apresentados diretamente aos órgãos e entidades responsáveis pelo repasse de recursos.

CAPÍTULO VIII

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 52. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I – recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III – agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação;

IV – divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido a informação sigilosa ou a informação pessoal;

V – impor sigilo à informação para obter proveito para si ou para terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII – destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas:

I – para fins dos regulamentos disciplinares dos militares, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II – para fins do disposto na Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios estabelecidos na referida Lei.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na Lei Federal nº 1.079, de 10 de abril de 1950, e na Lei Federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 53. A pessoa física ou a entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – rescisão do vínculo com o Poder Público;

IV – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a dois anos;

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV podem ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias.

§ 2º A multa prevista no inciso II deste artigo será aplicada sem prejuízo da reparação pelos danos e não poderá ser:

I – inferior a R\$ 1.000,00 (mil reais) nem superior a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), no caso de pessoa física; ou

II – inferior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) nem superior a R\$ 600.000,00 (seiscentos mil reais), no caso de entidade privada.

§ 3º A reabilitação referida no inciso V deste artigo será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou à entidade dos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 4º A aplicação da sanção prevista no inciso V deste artigo é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou da entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de dez dias da abertura de vista.

CAPÍTULO IX

DO MONITORAMENTO DA APLICAÇÃO DA LEI

Seção I

Da Autoridade de Monitoramento

Art. 54. O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

- I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 4.990, de 2012;
- II – avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Secretaria de Estado de Transparência e Controle;
- III – recomendar medidas para aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários à implementação deste Decreto;
- IV – orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e
- V – manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 23.

Seção II

Das Competências Relativas ao Monitoramento

Art. 55. Compete à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, observadas as competências dos demais órgãos e entidades e as previsões específicas neste Decreto:

- I – definir o sistema eletrônico e o formulário padrão, disponibilizado em meio impresso, que estará à disposição no sítio na Internet e no SIC dos órgãos e entidades, de acordo com o § 1º do art. 12;
- II – promover campanha de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização sobre o direito fundamental de acesso à informação;
- III – promover o treinamento dos agentes públicos e, no que couber, a capacitação das entidades privadas sem fins lucrativos, no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;
- IV – monitorar a implementação da Lei nº 4.990, de 2012, da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e deste Decreto, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 41;
- V – preparar relatório anual com informações referentes à implementação da Lei nº 4.990, de 2012, a ser encaminhado à Câmara Legislativa do Distrito Federal;
- VI – definir diretrizes e procedimentos complementares necessários à implementação da Lei nº 4.990, de 2012.
- VII – estabelecer procedimentos, regras e padrões de divulgação de informações ao público, fixando prazo máximo para atualização; e
- VIII – detalhar os procedimentos necessários à busca, estruturação e prestação de informações no âmbito do SIC.

CAPÍTULO X

DO NÚCLEO DE SEGURANÇA E CREDENCIAMENTO – NSC

Art. 56. Fica a Casa Militar, por meio do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC, instituído pelo art. 42 da Lei Distrital nº 4.990, de 2012, responsável por:

I – promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas;

II – garantir a segurança de informações sigilosas.

Art.57. O Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC será composto pelos titulares dos seguintes órgãos:

I – Casa Militar do Distrito Federal;

II – Casa Civil, da Governadoria do Distrito Federal;

III – Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal;

IV – Secretaria de Estado de Administração Pública do Distrito Federal;

V – Consultoria Jurídica do Distrito Federal.

§ 1º Cada integrante do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC indicará seu respectivo suplente.

§ 2º A organização e o funcionamento do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC serão disciplinados em seu Regimento Interno.

REVOGADOS OS ARTIGOS 56 E 57 PELO DECRETO Nº 35.382, DE 29/4/2014 – DODF DE 30/4/2014.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art.58. Os órgãos e entidades adequarão suas políticas de gestão da informação, promovendo os ajustes necessários aos processos de registro, processamento, trâmite e arquivamento de documentos e informações.

Art. 59. Os órgãos e entidades devem afixar, nas repartições de acesso ao público, em local de fácil visualização, de acordo com padrão a ser definido por órgão responsável, placas contendo os dizeres: “Cidadão, o acesso à informação é direito seu (Lei federal nº 12.527, de 2011)”, de modo a atender o disposto na Lei nº 5.067, de 8 de março de 2013.

Art.60. Os órgãos e entidades deverão reavaliar as informações classificadas no grau ultrassecreto e secreto no prazo máximo de dois anos, contado do termo inicial de vigência da Lei nº 4.990, de 2012.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deverá observar os prazos e condições previstos neste Decreto.

§ 2º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, será mantida a classificação da informação, observados os prazos e as disposições da legislação precedente.

§ 3º As informações classificadas no grau ultrassecreto e secreto não reavaliadas no prazo previsto no caput serão consideradas, automaticamente, desclassificadas.

Art.61. A publicação anual de que trata o art. 41 terá início em maio de 2014.

Art.62. O tratamento de informação classificada resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações desses instrumentos.

Art. 63. Aplica-se subsidiariamente a Lei nº 2.834, de 7 de dezembro de 2001, aos procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 64. Compete à Secretaria de Estado de Transparência e Controle estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei nº 4.990, de 2012.

Brasília, 11 de abril de 2013.
125ª da República e 53ª de Brasília.

AGNELO QUEIROZ

* FICA INCLUÍDO O ANEXO ÚNICO PELO DECRETO Nº 36.690, DE 24/8/2015 – DODF DE 24/8/2015. EDIÇÃO EXTRA.

15.5 Código de Ética do Ouvidor

Aprovado em 19 de dezembro de 1997, pelos membros da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), o Código de Ética do Ouvidor surge como uma forma de garantir que o ouvidor exerça sua função com responsabilidade social e respeito ao cidadão, atendendo às necessidades que lhe foram reclamadas.

Termos do Código:

Considerando que a natureza da atividade de Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e ao respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que a função do Ouvidor visa o aperfeiçoamento do Estado, dos órgãos e entidades públicas, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades, os Ouvidores devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

- 1) Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais e do Distrito Federal;
- 2) Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- 3) Agir com transparência, integridade e respeito;
- 4) Atuar com agilidade e precisão;
- 5) Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- 6) Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- 7) Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- 8) Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

- 9) Resguardar o sigilo das informações;
- 10) Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- 11) Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- 12) Atender com cortesia e respeito as pessoas;
- 13) Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;
- 14) Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- 15) Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado;
- 16) Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando;
- 17) Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
- 18) Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas;
- 19) Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no Código de Ética, sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades;
- 20) As sanções serão impostas pela Diretoria-Executiva da ABO, *ex-officio* ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo;
- 21) As Seções Estaduais poderão ter o seu Código de Ética e Conduta, que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO;
- 22) As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias;
- 23) Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria-Executiva.

Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)

Fonte: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=8>

15.6 Decálogo da segurança da informação

- 1) Retire da sua mesa de trabalho, antes de deixar a sala, documentos que não devem ficar expostos (sigilosos), guardando-os em local apropriado;
- 2) Ao término do expediente, verifique se os arquivos, gavetas e portas de armários ficaram fechados e trancados;
- 3) Não deposite na cesta de lixo: rascunhos e cópias de documentos que contenham informações sigilosas ou sensíveis. Use o triturador para inutilizar estes documentos;
- 4) O seu cargo ocupado e/ou suas atribuições no trato de informações sigilosas não devem ser objeto de conversas em reuniões sociais, bares, restaurantes etc.;
- 5) Tenha sempre em mente que em reuniões sociais você não sabe quem está escutando;

- 6) No ambiente de trabalho não procure se inteirar de assuntos que não seja de sua responsabilidade;
- 7) Informações sobre documentos sigilosos (teor e andamento) somente deverão ser fornecidas a quem tiver legitimidade e possuir “necessidade de conhecer”;
- 8) Lembre-se sempre de que o conhecimento de informações sigilosas depende da função desempenhada e não do seu grau hierárquico ou posição;
- 9) Qualquer indício de risco na segurança da informação (escrita ou lógica) deve ser imediatamente comunicado ao setor responsável (Órgão Central – Ouvidoria Geral);
- 10) Colabore com o sigilo das informações, ela garantirá o bom desempenho das suas funções.