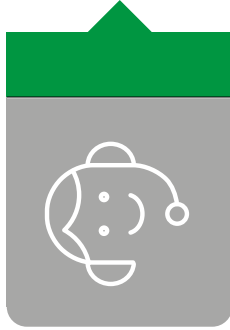
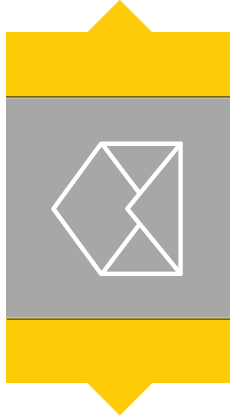


## 02 Canais de atendimento



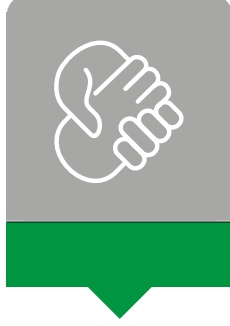
**CENTRAL 162**

De segunda a sexta das 7h às 21h  
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h  
\*Ligação gratuita para telefone fixo  
\*\*Não recebe ligação de aparelho celular



**www.ouvidoria.df.gov.br**

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h  
Anexo do Palácio do Buriti,  
12º andar, sala 1.203.



**Presencial**

Controladoria-Geral  
do Distrito Federal



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

[www.cg.df.gov.br](http://www.cg.df.gov.br)



[www.cg.df.gov.br](http://www.cg.df.gov.br)  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)  
[www.transparencia.df.gov.br](http://www.transparencia.df.gov.br)



2108.3201

Anexo do Palácio do Buriti,  
12º, 13º e 14º andar

**Controladoria-Geral  
do DF**

**CARTA  
DE  
SERVIÇOS  
AO  
CIDADÃO**

**Serviço de Ouvidoria**

**01** Tipos de demandas

**DENÚNCIA**



**RECLAMAÇÃO**



**SUGESTÃO**



**ELOGIO**



A Carta de Serviços ao Cidadão da Controladoria-Geral tem o objetivo de facilitar o seu dia a dia para melhor aproveitamento dos serviços públicos prestados. As informações servem para dar mais clareza aos procedimentos. Leia antes de sair de casa e solicite o serviço do seu interesse. Exerça seus direitos.

**Registre sua demanda em qualquer Ouvidoria do Governo de Brasília.**

1. A ouvidoria recebe, trata e encaminha as demandas registradas. Elas serão analisadas cuidadosamente e reunidas em relatórios gerenciais, onde são apontados os serviços que precisam ser melhorados e as nossas principais necessidades.

2. A Controladoria-Geral tem o papel de auxiliar o Governo do Distrito Federal indicando correções e melhorias em todos os serviços públicos prestados. Assim, quando você utiliza a Ouvidoria para registrar sua demanda, também está colaborando para o trabalho da Controladoria-Geral. Juntos poderemos melhorar nossa cidade.

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

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

**REQUISITOS**

**Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:**

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

**Tratamento específico para denúncias:**

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

**Registro identificado:**

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme **Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015**

**Registro anônimo:**

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

**Informar as primeiras providências adotadas**

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

**Apurar e informar o resultado**

(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

**03** Prazos

**10 DIAS**

A contar da data de registro.

**20 DIAS**

A contar da data de registro.

- **GARANTIAS:** Segurança · Restrição de acesso a dados pessoais · Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais · Atendimento por equipe especializada

**04** Denúncias

- **O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias** (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)