

Tipos de demandas



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



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.

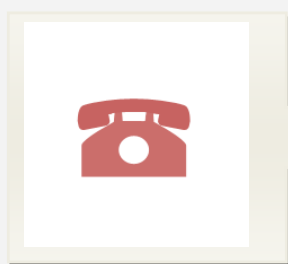
Registro identificado

- ⇒ 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.

Canais de atendimento



Central 162

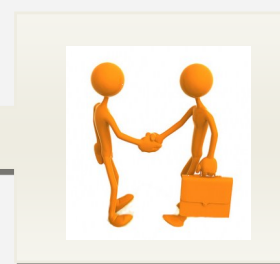
De segunda a sexta das 7h às 21h

*Ligação gratuita para telefone fixo.

**Recebe ligação de aparelho celular.



www.ouvidoria.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h

Endereço da sua Ouvidoria

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.

Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas
([Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015](#))

20 DIAS

A contar da data de registro

Apurar e informar o resultado
([Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015](#))

DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias
([Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015](#))