



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

GABINETE DO OUVIDOR

03-08-04  
Assinatura do Ouvidor

PROJETO DE RESOLUÇÃO \_\_\_\_\_  
(Do Ouvidor-Geral)

PR 87/2004

Em 03/08/04

MESA DIRETORIA e CCJ.

Cria o Regulamento Interno da Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Paulo Roberto  
Chefe de Gabinete

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
DECRETA:

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PR no 87, 04  
FIS. N.º 01 CNS

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal funcionará nos termos do presente regulamento interno.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal, sob a coordenação e supervisão do Ouvidor-Geral:

I - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a. violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b. ilegalidades ou abuso de poder;
- c. funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;
- d. funcionamento dos serviços de outros órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica ou Fundacional no âmbito do Distrito Federal;
- e. funcionamento dos serviços públicos, em geral;

03/08/04 1730



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

### GABINETE DO OUVIDOR

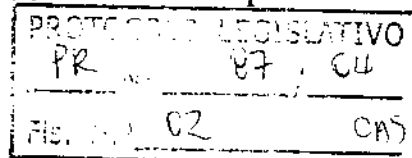
- f. sugestões para melhorar os serviços públicos em geral em particular a Câmara Legislativa do Distrito Federal.
- g. assuntos recebidos pelo sistema 0800 de atendimento à população;

II- propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III- propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Legislativa;

IV- propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V- encaminhar ao Tribunal de Contas do Distrito Federal, à Polícia Civil ou Federal, ao Ministério Público, ou a outro Órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;



VI- responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Legislativa sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VII- realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil, nas dependências da Câmara Legislativa ou de forma itinerante em qualquer Região Administrativa;

VIII – Encaminhar ao PROCON as denúncias recebidas contra entidades privadas que prestem serviços públicos à população do Distrito Federal.





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

### GABINETE DO OUVIDOR

Art. 3º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Legislativa do Distrito Federal;

II - solicitar informações de outros órgãos da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional no âmbito do Distrito Federal;

III - solicitar informações a entidades da iniciativa privada que prestem serviços públicos à população do Distrito Federal;

PROTOCOLO LEGISLATIVO	
PR. Nº	27 / 04
Fls. Nº	03
	CMS

IV- ter vista no recinto da Casa de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros que se façam necessários;

V- requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis.

Parágrafo único. A demora injustificada na resposta às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor-Geral poderá ensejar a responsabilização da autoridade ou do servidor, bem como representação ao Ministério Público quando for o caso.

Art. 4º Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação pelo órgão de comunicação ou de imprensa da Casa.





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

### GABINETE DO OUVIDOR

Art. 5º No caso das denúncias ao PROCON e das representações ao Ministério Público, ou quando julgar necessário, o Ouvidor-Geral dará ampla ciência à Mesa Diretora da Casa.

Art. 6º As petições, reclamações, representações ou queixas apresentadas à Ouvidoria, por pessoas físicas ou jurídicas contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas, bem como de empresas privadas prestadora de serviço público no Distrito Federal, ou imputados a membros da Câmara Legislativa, serão examinadas pelo Ouvidor e, conforme o caso, encaminhadas à Comissão competente ou à Mesa Diretora.

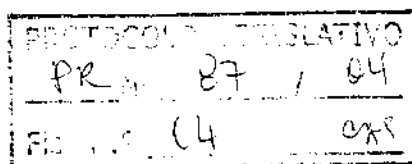
Art. 7º As denúncias e as reclamações à Ouvidoria poderão ser feitas por qualquer pessoa ou entidade desde que:

- I - identifique-se;
- II - informe um telefone de contato, endereço ou e-mail;
- III - especifique o problema.

Parágrafo único. Dependendo do teor da denúncia, o cidadão ou entidade poderá pedir sigilo e não se identificar.

Art. 8º Para formular a denúncia ou reclamação, se desejar, o cidadão ou entidade poderão:

- I - usar formulário próprio disponível na Ouvidoria;
- II - mandar email;
- III - utilizar o serviço 0800.



Art. 9º As respostas às reclamações e denúncias serão dadas pelo Ouvidor diretamente ao interessado, da seguinte forma:





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

### GABINETE DO OUVIDOR

I – por escrito;

II – por e-mail;

III – por telefone.

Parágrafo único. O tempo de resposta pode variar em função do assunto e dos órgãos que precisem ser contactados.

Art. 10. A ouvidoria não acolherá pedidos de emprego.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 12. Revogam-se as disposições em contrário.

#### JUSTIFICAÇÃO

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PR No 87 / 04
Fls. N.º 05 CAS

A criação de ouvidorias, tanto na iniciativa privada quanto em órgãos públicos, é uma conquista da democracia moderna, que busca colocar o usuário e cidadão como finalidade maior de qualquer serviço prestado. Por outras palavras, a opinião que a população tem a respeito de órgãos e empresas é de fundamental importância.

Nesse sentido, a Câmara Legislativa do Distrito Federal criou a Ouvidoria para receber as sugestões e reclamações não só sobre todas as ações da Casa, mas também sobre os serviços de outros entes da Administração pública, fundacional e autárquica. A idéia é que o cidadão possa ter onde reclamar e trazer sugestões sobre os serviços prestados à comunidade do Distrito Federal.

Por isso é que, no Regulamento ora apresentado, está prevista a possibilidade de se fazerem representações não só às entidades públicas, mas também às privadas que prestem serviço público para a comunidade. Assim, nos termos do Regulamento da





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

### GABINETE DO OUVIDOR

Ouvidoria, o Ouvidor-Geral poderá enviar reclamações ao PROCON, bem como representações ao Ministério Público sobre denúncias encaminhadas à Ouvidoria.

Para reclamar ou fazer sugestões, prevê-se, no regulamento, que as pessoas poderão utilizar-se de diversos recursos, telefone (0800), e-mail ou formulário padrão da própria Ouvidoria. Em razão do teor da denúncia, o Ouvidor poderá mantê-la em sigilo, como forma de preservar o denunciante.

O Regulamento da Ouvidoria orienta e direciona os trabalhos desse órgão, importante conquista da democracia moderna. Se o colocarmos em prática, temos certeza de que atenderemos as reivindicações do povo e cumprimos a finalidade precípua de contribuir para o aperfeiçoamento das instituições públicas do Distrito Federal.

Conclamamos, portanto, nossos pares para que apoiem esta iniciativa.

Deputado Augusto Carvalho  
Ouvidor-Geral

