

RESOLUÇÃO Nº 236, DE 02 DE JULHO DE 2021.

Estabelece o Regimento Interno da Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal.

O **CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**, no exercício das competências que lhe são atribuídas pelo artigo 13, da Lei Complementar Distrital nº 828, de 26 de julho de 2010, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar Distrital nº 908, de 07 de janeiro de 2016,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atividades da Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, que constitui importante instrumento de aperfeiçoamento institucional; e

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer os procedimentos internos para a Ouvidoria proceder ao atendimento à sociedade;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria é o órgão auxiliar da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), que tem por objetivo promover a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Art. 2º O(a) Ouvidor(a)-Geral, no exercício de sua atividade finalística, é livre para expressar suas manifestações e sugestões de melhoria.

Art. 3º A Ouvidoria observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – transparência da informação, proporcionando amplo acesso a ela e a sua divulgação;

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

III – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus(suas) usuários(as);

IV – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

- V – incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade e a DPDF; e
- VI - garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos(as) cidadãos(ãs).

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

I – receber e encaminhar à Corregedoria da DPDF representação contra membros e servidores(a) da DPDF, assegurada a defesa preliminar;

II – propor aos órgãos da Administração Superior da DPDF medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

III – elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

IV – participar, com direito a voz, do Conselho Superior da DPDF;

V – promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil;

VI – estabelecer meios de comunicação direta entre a DPDF e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

VII – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela DPDF;

VIII – manter contato permanente com os vários órgãos da DPDF, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;

IX – coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos(as) usuários(as), divulgando os resultados.

Parágrafo único. As representações podem ser apresentadas por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores(as) da DPDF, entidade ou órgão público.

Art. 5º As manifestações dos(as) usuários(as) do serviço público poderão ser apresentadas, à Ouvidoria, por meio eletrônico, telefônico, postal, presencial ou via Sistema Eletrônico de Informações – Sistema SEI.

§ 1º A Ouvidoria manterá canais permanentes de interlocução entre os(as) usuários(as) e a DPDF, adotando, preferencialmente, a comunicação em meio eletrônico.

§ 2º As manifestações serão processadas pela Ouvidoria nas seguintes classificações:

I – sugestão, reclamação ou crítica: apresentação de proposta de aprimoramento do trabalho desenvolvido pela DPDF ou demonstração de insatisfação diante do serviço prestado;

II – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço desempenhado ou atendimento e tratamento recebido;

III – pedidos de informação ou de providência: solicitação de esclarecimento quanto aos serviços desempenhados pela DPDF;

IV – denúncias de infrações funcionais: comunicação de possível prática de irregularidade ou ato ilícito.

§ 3º A Ouvidoria promoverá a vinculação de expedientes que versem sobre matéria idêntica ou similar.

Art. 6º Os meios de comunicação com a Ouvidoria informarão aos(às) usuários(as) que suas manifestações devem ser feitas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o(a) usuário(a) detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

Art. 7º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e numerados.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, deverá a equipe técnica da Ouvidoria reduzi-la a termo.

§ 2º O(a) interessado(a) será informado(a), para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 8º Registrado e autuado o procedimento, a Ouvidoria:

I – arquivará, sumariamente:

a) as demandas anônimas, salvo quando denunciem infração funcional, ocasião na qual estas serão recebidas e transmitidas ao(á) Corregedor(a)-Geral;

b) as demandas relacionadas a instituições alheias à DPDF;

c) as demandas incompreensíveis, genéricas e infundadas, caso em que facultará ao(à) interessado(a) apresentar esclarecimentos;

d) as demandas que reiterem matérias já apreciadas, salvo quando baseadas em fundamento não analisado.

II - no caso de sugestão, reclamação ou crítica:

a) realizará as diligências necessárias à compreensão dos fatos, inclusive a oitiva do(a) comunicante, quando necessário;

b) dará ciência do expediente aos(às) agentes interessados(as);

c) apresentará aos órgãos da Administração Superior medidas e ações que visem ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela DPDF, quando pertinente.

III - no caso de elogios, dará ciência do expediente ao(à) agente interessado(a) e à Corregedoria, para registro nos assentamentos funcionais;

IV - no caso de pedidos de informação ou de providência:

a) realizará as diligências necessárias à compreensão dos fatos, inclusive a oitiva do(a) comunicante, quando necessário;

b) dará ciência do expediente à unidade administrativa responsável, facultando a apresentação de resposta em até 20 (vinte) dias, a contar do dia útil seguinte ao envio da manifestação pelo Sistema SEI, prorrogado por 10 (dez) dias, mediante apresentação de justificativa pela unidade, cientificando o(a) manifestante sobre a dilatação do prazo;

c) notificará o(a) interessado(a) acerca das informações prestadas;

d) notificará a Corregedoria, no caso de recusa imotivada em prestar as informações solicitadas;

V – no caso de denúncias de infrações funcionais, dará ciência do expediente ao(à) agente interessado e à Corregedoria.

Art. 9º Os órgãos que integram a estrutura organizacional da DPDF devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades funcionais da Ouvidoria e as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pela Ouvidoria, salvo nos casos em que a lei assegure o dever de sigilo.

Art.10. A Ouvidoria comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos(às) interessados(as) em linguagem didática e acessível.

CAPÍTULO III
DO PROCESSO DE FORMAÇÃO DE LISTA TRÍPLICE,
DE ESCOLHA E DE NOMEAÇÃO DO(A) OUVIDOR(A)-GERAL

Art.11. São requisitos para a investidura no cargo de Ouvidor(a)-Geral da DPDF:

- a) ter nacionalidade brasileira;
- b) ter mais de 35 anos de idade na data da posse;
- c) não ser integrante da carreira de Defensor Público do Distrito Federal;
- d) não ser ocupante de cargo efetivo ou comissionado da administração pública do Distrito Federal, Municipal, Estadual ou Federal;
- e) estar no exercício dos direitos políticos e quite com as obrigações eleitorais;
- f) estar quite com as obrigações militares, se do sexo masculino;
- g) possuir diploma, registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- h) ser moralmente idôneo(a) e ter reputação ilibada, comprovada através de certidões cíveis e criminais da Justiça Estadual, Federal e Eleitoral;
- i) ser domiciliado(a) no Distrito Federal há pelo menos 05 (cinco) anos.

Parágrafo único. O cargo de Ouvidor-Geral será exercido em regime de dedicação exclusiva.

Art. 12. O Conselho Superior da DPDF promoverá audiência pública, presencial ou remota, com ampla divulgação, para a qual serão convidadas entidades representativas da sociedade civil no Distrito Federal, de personalidade jurídica de direito privado, ligadas à promoção e defesa dos direitos humanos, ocasião em que lhes serão apresentadas as atribuições do cargo de Ouvidor-Geral, bem como todas as questões funcionais envolvendo o desempenho do cargo.

Parágrafo único. Da audiência de que trata o *caput* será lavrada ata na qual se registrará as entidades participantes.

Art.13. Entre as entidades participantes da audiência pública a que se refere o art. 12, será facultada a indicação de até 03 (três) representantes por entidade, para que concorram à lista tríplice a ser formada pelo Conselho Superior.

§ 1º A indicação do(a) representante deverá ser feita no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da realização da audiência pública.

§ 2º Juntamente com a indicação do nome do(a) candidato(a), as entidades referidas deverão apresentar:

a) o *curriculum vitae* do(a) candidato(a), indicando, entre outras informações, o histórico de sua atuação na área de defesa e promoção de direitos humanos;

b) a documentação que comprove o atendimento dos requisitos previstos no artigo 11 desta Resolução.

c) comprovação de que o(a) indicado(a) é associado(a) da respectiva entidade;

d) declaração do(a) candidato(a) de que concorda com as normas editadas pelo Conselho Superior e com a forma de escolha realizada em lista tríplice; de que preenche os requisitos para investidura do cargo pretendido e de que aceita a indicação para o cargo de Ouvidor-Geral da DPDF, caso seja escolhido(a);

e) cópia autenticada do estatuto da sociedade civil e ata de eleição da Diretoria, devidamente registrados em cartório e CNPJ.

Art. 14. Os(as) candidatos(as) indicados(as) pelas entidades deverão ter seus nomes publicados no Diário Oficial do Distrito Federal, a fim de que qualquer cidadão(ã) possa apresentar impugnação devidamente fundamentada, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 1º. As eventuais impugnações serão decididas pelo Conselho Superior, como questão preliminar, na mesma reunião em que será elaborada a lista tríplice para o cargo de Ouvidor-Geral, assegurado ao(à) impugnado(a) o contraditório e ampla defesa.

§ 2º. Uma vez acolhida a impugnação, o nome do(a) impugnado(a) será excluído da lista.

Art. 15. As indicações e a respectiva documentação de que trata o artigo 13 ficarão na Secretaria do Conselho Superior para consulta por qualquer interessado(a).

Art. 16. Os membros do Conselho Superior apresentarão voto secreto para a formação da lista tríplice, dentre os(as) candidatos(as) aptos(as) ao cargo de Ouvidor(a)-Geral.

§ 1º. Para a elaboração da lista, cada membro do Conselho Superior votará em até três nomes, considerando-se indicados(as) os(as) mais votados(as).

§ 2º. Em caso de empate na elaboração da lista tríplice, dar-se-á preferência ao(à) candidato(a) de idade mais elevada.

§ 3º. Formada a lista tríplice, os membros do Conselho Superior passarão à escolha, mediante voto aberto, do(a) candidato(a) de sua preferência, entre os(as) integrantes da lista tríplice.

§ 4º. Em caso de empate na escolha do(a) Ouvidor(a)-Geral, decidirá o(a) Defensor(a) Público(a)-Geral.

§5º. O(a) Ouvidor(a)-Geral escolhido(a) pelo Conselho Superior será nomeado(a) pelo(a) Defensor(a) Público(a)-Geral, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 17. O(A) Ouvidor(a)-Geral será substituído(a), nos seus impedimentos legais, licenças, afastamentos e férias, por servidor(a) público(a) integrante do quadro da Ouvidoria.

Parágrafo único. Caberá ao(à) Defensor(a) Público(a)-Geral indicar o(a) substituto(a) legal do(a) Ouvidor(a)-Geral.

Art. 18. O(A) Defensor(a) Público(a)-Geral assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria da DPDF.

Art. 19. A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da DPDF.

CAPÍTULO V

DA DESTITUIÇÃO DO(A) OUVIDOR(A)-GERAL

Art. 20. Compete ao Conselho Superior, a requerimento do(a) Defensor(a) Público(a)-Geral, do(a) Corregedor(a)-Geral ou de membro do Conselho Superior:

I - cassar os atos da Ouvidoria que exorbitem sua competência normativa ou regulamentar;

II - instaurar e, por meio de comissão formada por três de seus membros escolhidos mediante sorteio, conduzir processo administrativo disciplinar contra o(a) Ouvidor(a)-Geral;

III - afastar preventivamente o(a) Ouvidor(a)-Geral de suas funções, ao instaurar processo administrativo disciplinar;

IV - destituir o(a) Ouvidor(a)-Geral antes do término de seu mandato, por força de infração disciplinar que preveja aplicação de pena de suspensão ou de demissão ou em função de grave conduta ilícita ou imoral, ainda que extrafuncional, que lhe retire a reputação ilibada necessária ao exercício do cargo e, em qualquer caso, conforme apurado em processo administrativo disciplinar.

Parágrafo único. Sendo o(a) Ouvidor(a)-Geral destituído(a) do cargo, será indicado(a) servidor(a), preferencialmente integrante da Ouvidoria, a fim de ocupar o cargo interinamente, enquanto é realizado processo para escolha do(a) novo(a) Ouvidor(a)-Geral.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. No caso de extinção prematura do mandato do(a) Ouvidor(a)-Geral, enquanto não escolhido(a) o(a) novo(a) titular, o cargo será exercido, preferencialmente, por servidor(a) integrante da Ouvidoria, indicado(a) pelo(a) Defensor(a) Público(a)-Geral e ratificado(a) pelo Conselho Superior.

Art. 22. A Ouvidoria instituirá procedimentos operacionais padronizados para disciplinar, no âmbito das suas atividades, os protocolos de recebimento e de processamento de demandas e de comunicação com os(as) usuários(as).

Art. 23. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Resolução nº 103, de 23 de setembro de 2011.

Art. 24. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação em Boletim de Serviço.

MARIA JOSÉ SILVA SOUZA DE NÁPOLIS
Presidente do Conselho Superior substituto

JOÃO CARNEIRO AIRES
Conselheiro

DANNIEL VARGAS DE SIQUEIRA CAMPOS
Conselheiro

JOÃO MARCELO MENDES FEITOZA
Conselheiro

DENIANNE DE ARAÚJO DUARTE
Conselheira

BRUNNA LUCY DE SOUSA SANTOS
Conselheira

FILIFE BASTOS NOGUEIRA
Conselheiro

VALTER GONDIM PEREIRA
Assessor Jurídico

LEONARDO MELO MOREIRA
Secretário Executivo do CS