

§ 3º Serão divulgados relatórios trimestrais contendo o balanço das manifestações recebidas no período, que serão apresentadas segundo critérios quantitativos e qualitativos, bem como a classificação e o tratamento direcionados às demandas.

Art. 3º Todas as manifestações devem ser respondidas respeitando os prazos estabelecidos no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

§ 1º A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB deverá realizar análise prévia das manifestações, e verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade.

§ 2º Após a admissibilidade das manifestações pela Ouvidoria, estas serão encaminhadas de forma imediata às áreas competentes para providências e respostas.

§ 3º A apuração das manifestações deverá ser feita pelas unidades administrativas no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do encaminhamento através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), podendo ser prorrogado por até 3 (três) dias corridos, desde que feita de maneira fundamentada, ressalvados os casos de denúncias.

§ 4º Será oferecida resposta preliminar pela Ouvidoria, contendo as primeiras providências adotadas, em até 10 (dez) dias corridos.

§ 5º Será oferecida resposta final pela Ouvidoria, dentro do prazo de 20 (vinte) dias corridos, improrrogáveis, informando ao interessado a posição e/ou ações relativas à demanda, medidas que serão adotadas ou a justificativa, no caso de impossibilidade de atendimento da demanda.

§ 6º Caso a resolução ou encaminhamento definitivo da demanda ocorra após a resposta final, a unidade administrativa responsável deverá encaminhar à Ouvidoria uma resposta complementar que será inserida no Sistema OUV-DF e enviada ao cidadão.

§ 7º Caso a resposta final tenha retorno do cidadão de "Não Resolvida", cabe à Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB manter um controle de acompanhamento, para solicitar às unidades administrativas responsáveis uma resposta complementar.

§ 8º A manifestação classificada como denúncia terá prazo de resposta final de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por igual período uma única vez.

Art. 4º O registro das denúncias será realizado pelos canais oficiais de atendimento, devendo em todas as hipóteses, ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante.

§ 1º As manifestações tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude supostamente praticada por agentes públicos em exercício na TCB deverão ser tratadas conforme disposto na Portaria CG/DF nº 341, de 12 de julho de 2019.

§ 2º Caso a análise deva ser feita por duas ou mais unidades, a Ouvidoria promoverá o encaminhamento via processo eletrônico, com os respectivos encaminhamentos, cabendo à Gerência de Correição o envio de resposta definitiva à Ouvidoria, assim como solicitação de prorrogação de prazo, com devidas justificativas pertinentes ao caso.

Art. 5º As unidades administrativas da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB devem adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade e prioridade, quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema Informatizado de Ouvidoria SIGO/DF:

I - Tratar com prioridade as manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhando a sua apreciação, cabendo aos interlocutores designados no art. 2º desta portaria, a coordenação do atendimento das demandas e acompanhamento dos prazos das respostas;

II - Proceder o tarjamento de dados solicitados pelo Sistema e-SIC, após análise da razoabilidade da solicitação, considerando os recursos disponíveis na TCB/DF, conforme citado na Instrução Normativa Nº 1, de 19 de dezembro de 2018;

III - Prestar apoio à Ouvidoria nas respostas das manifestações;

IV - Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes as suas atividades, informando à Ouvidoria sobre qualquer alteração dos serviços prestados, assim como dos horários e locais de atendimento;

V - Atentar para a qualidade e linguagem acessível das respostas, evitando o uso de siglas, termos técnicos, jargões e estrangeirismos.

Art. 6º As áreas técnicas devem empenhar esforços para responder a todas as manifestações de maneira ágil, e para que a resposta atenda de fato ao pleito do cidadão, atentando para a obrigatoriedade do envio de resposta complementar, em caso de "Não Resolvida" e de ausência de resposta final dentro do prazo previsto, nos termos desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. A resposta complementar tem como finalidade informar a resolutividade ou não da demanda, e assim possibilitar que o cidadão se manifeste por meio de pesquisa de satisfação.

Art. 7º O não cumprimento dos prazos previstos de acordo legislação vigente acarretará sanções previstas na Lei nº 840/2011, e aos seus responsáveis no âmbito desta empresa pública, àquelas pertinentes e previstas no Código de Ética e Disciplina da TCB, sem prejuízos das previstas e aplicáveis da Consolidação das Lei do Trabalho - CLT.

Art. 8º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

VÍTOR CÉSAR BATISTA AVEIRO

**SECRETARIA DE ESTADO
DE JUSTIÇA E CIDADANIA**

CONSELHO DE POLÍTICA SOBRE DROGAS

ORDEM DE SERVIÇO Nº 10, DE 08 DE MARÇO DE 2021

A PRESIDENTE DO CONSELHO DE POLÍTICA SOBRE DROGAS, DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições regimentais que lhe são conferidas nos termos do Regimento

Interno do colegiado, com fulcro no Decreto nº 9.359, de 1º de abril de 1986 e disposições contidas no Capítulo II, do Decreto nº. 32.381, de 26 de outubro de 2010, em conformidade com a Lei nº. 11.343, de 23 de agosto de 2006, Lei nº 13.840 de 05 de junho de 2019 e considerando a deliberação ocorrida no âmbito do Conselho de Política Sobre Drogas do Distrito Federal (CONEN-DF), na ocasião da 2ª Reunião Ordinária e 578ª Reunião do CONEN-DF, ocorrida 06/02/2020, e tendo em vista o disposto no art. 15, inciso V, c/c com o art. 17, inciso III, da Portaria nº. 17, de 05 de setembro de 2011, resolve:

Art. 1º Encaminhar às Câmaras Técnicas de PREVENÇÃO e Câmara Técnica de EDUCAÇÃO E PESQUISA para análise e apresentação de parecer acerca do Projeto CRAQUE NÃO USA CRACK, para deliberação junto ao colegiado do Conselho de Política Sobre Drogas do Distrito Federal-CONEN-DF, conforme o Processo SEI nº 00400-00005843/2021-50.

Art. 2º Fixar o prazo de 30 (trinta) dias, para apresentação do Parecer Técnico.

Art. 3º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

TEODOLINA MARTINS PEREIRA

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA - DF LEGAL

PORTARIA Nº 20, DE 10 DE MARÇO DE 2021

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO DISTRITO FEDERAL – DF LEGAL, no uso da competência conferida pelo inciso do parágrafo único do art. 105 da Lei Orgânica do Distrito Federal, considerando a necessidade de facilitar o acesso, a organização e a tramitação dos processos relacionados à gestão de contratos administrativos no âmbito da DF Legal, considerando o disposto no processo nº 04017-00006140/2021-88, resolve:

Art. 1º Criar, exclusivamente para fins de gerenciamento de perfil de acesso junto ao Sistema SEI-GDF, sem aumento de despesa, unidades sob a denominação de "Execução de Contratos - EC", subordinadas hierarquicamente à Gerência de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos, da Diretoria de Licitações, Contratos e Instrumentos Congêneres, da Subsecretaria de Administração Geral, da seguinte forma:

I - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-MAN – Equipes de Execução de Contratos de Manutenção;

II - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-APO - Equipes de Execução de Contratos de Pessoal de Apoio;

III - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-TEL - Equipes de Execução de Contratos de Telecomunicações;

IV - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-TI - Equipes de Execução de Contratos de Tecnologia da Informação;

V - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-SUP - Equipes de Execução de Contratos de Suporte para Operações;

VI - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-MAT - Equipes de Execução de Contratos de Material;

VII - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-SPO - Equipes de Execução de Contratos de Serviços Postais;

VIII - DF-LEGAL/SUAG/DILIC/GEFIC/EC-EXC - Equipes de Execução de Contratos de Serviços Exclusivos.

Art. 2º A Subsecretaria de Administração Geral, por intermédio da Gerência de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos da Diretoria de Licitações, Contratos e Instrumentos Congêneres, enviará à Diretoria de Atendimento ao Cidadão da Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão, no prazo de até dois dias úteis, contados da publicação desta Portaria, a relação dos servidores designados para atuar como Executores, Titular e Suplente, de contratos na DF Legal, acompanhada das informações detalhadas dos contratos, para possibilitar a concessão de acesso às referidas unidades.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário.

CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

RETIFICAÇÃO

Na Ordem de Serviço nº 11, de 08 de março de 2021, da Subsecretaria de Administração Geral, da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL, publicada no DODF nº 46, de 10 de Março de 2021, página 49, ONDE SE LÊ: "...Ordem de Serviço nº 11, de 08 de março de 2021...", LEIA-SE: "...Ordem de Serviço nº 14, DE 08 de Março de 2021..."

**SECRETARIA DE ESTADO DE
OBRAS E INFRAESTRUTURA**

PORTARIA Nº 42, DE 12 DE MARÇO DE 2021

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 105, parágrafo único, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 211, 212 e 214 § 2º, da Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011, resolve: