

**CARTA DE  
SERVIÇOS AO  
CIDADÃO  
CASA CIVIL DO  
DF**

20

25

# SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO
2. PUBLICAÇÃO NO  
DIÁRIO OFICIAL DO DF
3. CÓPIA DE PROCESSOS E  
LEGISLAÇÕES
4. SERVIÇOS DE  
OUVIDORIA
5. COMPROMISSOS E  
PADRÕES DE QUALIDADE  
CASA CIVIL

# 1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo apresentar, de forma clara e acessível, os serviços prestados pela Casa Civil do Distrito Federal, bem como os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão.

Trata-se de um instrumento de transparência e controle social, que permite ao cidadão acompanhar e avaliar a atuação da administração pública.

# 2. PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL DO DF (DODF)



## DESCRIÇÃO:

Permite a publicação de atos de pessoas físicas ou jurídicas que atendam ao princípio da publicidade legal, conforme legislação vigente.

### Documentos necessários

#### Pessoa Física:

- Formulário Ineditorial (anexo);
- Comprovante de endereço com CEP. Caso não tenha o comprovante de endereço no nome da pessoa física, segue (em anexo) declaração de endereço para preenchimento e assinatura. A assinatura pode ser via gov.br ou quando for a próprio punho com reconhecimento de firma em cartório;
- RG e CPF do demandante;
- No caso de procurador, é necessário apresentar procuração do representante legal, registrada em cartório, e; RG / CPF, do Outorgante e do Outorgado.

### Documentos necessários

#### Pessoa Jurídica:

- Formulário Ineditorial assinado pelo Diretor-presidente; (anexo);
- Cartão CNPJ;
- Última Ata de Eleição / Termo de posse (registrados), contrato social da empresa;
- Caso não tenha o comprovante de endereço no nome da empresa, segue (em anexo) declaração de endereço para preenchimento e assinatura. A assinatura pode ser via gov.br ou quando for a próprio punho com reconhecimento de firma em cartório;
- RG e CPF do Diretor-presidente;
- No caso de procurador, é necessário apresentar procuração, registrada em cartório ou com assinatura eletrônica com autenticidade IPC-BRASIL, e; RG / CPF, do Outorgante e do Outorgado.

## FORMAS DE ENVIO:

Enviar a matéria (formato Word ou PDF quando for Balanço) e a documentação em PDF para o seguinte e-mail: [ineditoriais@buriti.df.gov.br](mailto:ineditoriais@buriti.df.gov.br)

## PRAZO:

Até 48 horas úteis após a baixa do pagamento.

## VALORES E TABELAS:

Acesse a aba "VALORES" no site: <https://www.dodf.df.gov.br>

## PAGAMENTO:

- Exclusivamente via boleto bancário.
- O comprovante deve ser enviado até às 16h30.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO E LOCAL:

- Segunda a sexta-feira, das 8h às 15h30 (horário ininterrupto), no Anexo do Palácio do Buriti, sala 102, térreo.

## MAIS INFORMAÇÕES:

- WhatsApp da Ineditorial - <https://wa.me/+5561994274808>
- Telefone: (61) 3961-4536/4582

# 3. CÓPIA DE PROCESSOS E LEGISLAÇÕES

## DESCRIÇÃO:

Fornecimento de cópias de processos e legislações de interesse do cidadão.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- Empresa: Contrato social ou procuração;
- Advogado: Carteira da OAB;
- Cidadão: Documento com foto ou procuração registrada em cartório.

## PRAZO:

Até 48 horas úteis após a baixa do pagamento.

## CUSTO:

RS 0,20 por página (Portaria nº 116/2008 – SEPLAG - [Acesse a aba "VALORES" no site: https://www.dodf.df.gov.br](https://www.dodf.df.gov.br))

## PROTOCOLO ELETRÔNICO (E-PROTOCOLO)

### DESCRIÇÃO:

Registro de solicitações e documentos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI/GDF.

### INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:

Em casos de pendências, o cidadão será notificado com as devidas instruções de regularização.

# 4.SERVIÇOS DE OUVIDORIA



## DESCRIÇÃO:

A Ouvidoria da Casa Civil atende manifestações referentes ao Gabinete do Governador, à Casa Civil e às seguintes Secretarias vinculadas:

- Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD)
- Secretaria de Relações Internacionais (SERINTER)
- Secretaria de Relações Institucionais (SERINS)
- Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN) – a contar de 20/08/2025, conforme Decreto nº 47.586/2025

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- Reclamação: Sobre um serviço prestado ou servidor;
- Denúncia: Comunicação de irregularidades;
- Elogio: Reconhecimento de bom atendimento;
- Sugestão: Proposta de melhoria;
- Informação: Solicitação de dados gerais.

\* **Observação:** Não são consideradas manifestações da

Ouvidoria:

- Questões da esfera federal ou outros estados;
- Conflitos entre particulares sem envolvimento do poder público.

# **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)**

**Descrição:** O SIC é um serviço da Ouvidoria que garante ao cidadão o direito de acessar qualquer informação pública sob responsabilidade do GDF, conforme previsto na Lei Distrital de Acesso à Informação (Lei nº 4.990/2012).

**Informar sobre:** Ações, programas, servidores, contratos, processos, despesas, entre outros.

**Prazo de resposta:**

- Resposta inicial: até 20 dias úteis
- Prorrogação (em casos justificados, como denúncias): até 10 dias úteis.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

- **Central 162**

Segunda a sexta: das 7h às 21h

Fins de semana e feriados: das 8h às 18h

- **Plataforma Participa-DF**

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

- e-SIC: para pedidos de informação

- Ouv-DF: para registrar manifestações

- **Atendimento Presencial:**

Anexo do Palácio do Buriti, 4º andar - sala 406

Segunda a sexta-feira, das 9h às 11h e das 15h às 17h

# 5.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE CASA CIVIL

## COMPROMISSOS:

- RESPEITO, IMPARCIALIDADE E SIGILO
- RESPOSTAS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS
- ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUANDO NÃO FOR COMPETÊNCIA DA CASA CIVIL
- ATENDIMENTO INCLUSIVO E ACESSÍVEL
- TRANSPARÊNCIA E PROATIVIDADE



## PADRÕES DE QUALIDADE:

- CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO EM ATÉ 24H
- SATISFAÇÃO ACIMA DE 80%
- LINGUAGEM CLARA E ACESSÍVEL
- MONITORAMENTO CONTÍNUO DOS INDICADORES
- ATENDIMENTO ACOLHEDOR E HUMANIZADO

