

Secretaria de Estado  
da Casa Civil, Relações  
Institucionais e Sociais

**CARTA  
DE  
SERVIÇOS  
AO  
CIDADÃO**

## SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA CASA CIVIL PARA VOCÊ

### - PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL DO DISTRITO FEDERAL.

#### COMO ACESSAR O SERVIÇO:

Os órgãos e entidades interessados em publicar matérias deverão formalizar o pedido de cadastramento, através de ofício da autoridade competente ou procuração da entidade interessada, juntamente com o formulário de cadastro preenchido.

O Diário Oficial do Distrito Federal reserva um espaço para publicação de particulares que tenham o objetivo de atender ao princípio da publicidade legal, desde que não contrariem a legislação vigente.

Os usuários devem fazer o cadastro presencial, no edifício Anexo do Palácio do Buriti – Térreo, com os documentos necessários, até às 15 horas.

Levar o material a ser publicado com a fonte Times New Roman, tamanho 9, arquivo tipo RV.

O valor de cada centímetro é de R\$ 30,00 (trinta reais).

A segurança na transmissão de documentos oficiais é garantida pelo próprio órgão, para empresas e o cidadão, a garantia é o próprio documento pessoal e intransferível, pelo qual o usuário assina e responde integralmente pelo ato transmitido.

#### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O CADASTRAMENTO:

- Razão Social;
- CNPJ;
- Contrato Social;
- Endereço com CEP;
- Nome do responsável;
- Documento de Identidade.

#### PRAZO PARA PUBLICAÇÃO:

Até 48 (quarenta e oito) horas, após comprovação do pagamento.

### - CADASTRAMENTO DE MOVIMENTOS SOCIAIS, ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES SOCIAIS;

### - ATENDIMENTO A MOVIMENTOS SOCIAIS E ORGANIZAÇÕES POPULARES;

### - ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTO DE DE-MANDAS DE MOVIMENTOS SOCIAIS E ORGANIZAÇÕES POPULARES JUNTO AOS DIVERSOS SETORES DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL;

### - MEDIAÇÃO DE CONFLITOS SOCIAIS;

#### COMO ACESSAR OS SERVIÇOS:

Os interessados podem acessar diretamente a ouvidoria:

- Site: <http://www.casacivil.df.gov.br/ouvidoria>, no campo 'nova manifestação';
- Telefone: (61) 3312-9917;
- E-mail: [submop.seris@buriti.df.gov.br](mailto:submop.seris@buriti.df.gov.br)

- De forma presencial: agendando horário, conforme descrição abaixo.

#### INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Os interessados deve informar os seguintes dados:

- Nome completo;
- Endereço, eletrônico ou físico;
- Assunto e descrição da solicitação.

O serviço é gratuito.

#### CONTATOS:

Subsecretaria de Movimentos Sociais e Participação Popular - Anexo do Palácio do Buriti, 4º andar, Ala Leste, sala 405 Brasília, DF, CEP: 70075-900

Tel.: (61) 3312-9917

E-mail: [submop.seris@buriti.df.gov.br](mailto:submop.seris@buriti.df.gov.br)

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12 horas e de 14h às 18 horas.

**- CADASTRAMENTO DAS ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR COM PERSONALIDADE JURÍDICA E DAS ORGANIZAÇÕES SINDICAIS;**

**- ARTICULAÇÃO, ORIENTAÇÃO E APOIO A ORGANIZAÇÕES SINDICAIS E ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR COM PERSONALIDADE JURÍDICA PARA;**

**- MEDIAÇÃO E DIÁLOGO ENTRE O GOVERNO E AS ORGANIZAÇÕES SINDICAIS E DO TERCEIRO SETOR;**

**COMO ACESSAR OS SERVIÇOS:**

Os interessados podem acessar diretamente a ouvidoria, pelos seguintes canais:

- Site <http://www.casacivil.df.gov.br/ouvidoria>, no campo 'nova manifestação';
- Telefone: (61) 3312-9946 / 9944
- E-mail: [seris.subtrats@buriti.df.gov.br](mailto:seris.subtrats@buriti.df.gov.br)
- Através de forma presencial;
- Através dos contatos e endereço, indicados logo abaixo em "contatos";
- O serviço é gratuito.

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:**

- Identificação dos interessados (nome completo) e endereço (eletrônico ou físico);
- Assunto;
- Descrição da solicitação.

**CONTATOS:**

Subsecretaria de Relações do Trabalho e do Terceiro Setor - Anexo do Palácio do Buriti,

4º andar, Ala Oeste, sala 403. Brasília, DF, CEP 70075-900

Tels.: (61) 3312-9946 / 9944

E-mail: [seris.subtrats@buriti.df.gov.br](mailto:seris.subtrats@buriti.df.gov.br)

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 18 horas.

**- PROTOCOLO DE DOCUMENTOS PELO CIDADÃO.**

**SERVIÇO OFERECIDO:**

Entrega de documentos pelo cidadão.

**REQUISITOS:**

Qualquer cidadão pode protocolizar um documento na Casa Civil, para tanto, basta apresentá-lo ao guichê do protocolo, localizado no anexo do Palácio do Buriti, 3º andar, sala 310.

**DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Na hipótese de o próprio interessado comparecer ao protocolo, basta apresentar documento de identidade original com foto. Caso seja representado por advogado, além da carteira da OAB, o profissional deverá apresentar procuração registrada em cartório.

**CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:**

A protocolização de documentos é gratuita.

**FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:**

O serviço é prestado por meio do comparecimento do interessado ou de seu representante legal (advogado ou procurador com procuração registrada em cartório) ao protocolo da Casa Civil do Distrito Federal.

## - CÓPIA DE PROCESSOS E LEGISLAÇÕES

### COMO SOLICITAR CÓPIA DE PROCESSO:

#### Atendimento Presencial:

1. Agende um horário na Ouvidoria pelo telefone: (61) 3425-4747;
2. Apresente os documentos solicitados abaixo;
3. A Ouvidoria, munida dos documentos solicitados, registra o pedido de cópia de processo no sistema e-sic, identifica a localização do processo e solicita a unidade detentora;
4. A Ouvidoria de posse do processo, faz a contagem de folhas, gera a DAR – Documento de Arrecadação Avulso, no site da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal e encaminha via e-mail ou pessoalmente ao solicitante, que deverá efetuar o pagamento no Banco de Brasília – BRB;
5. Efetue o pagamento do Documento de Arrecadação Avulso no Banco de Brasília (BRB) que será gerado durante o atendimento na Ouvidoria;
6. A Ouvidoria encaminha o processo para o Núcleo de Reprografia e Impressões, que executa a retirada de cópias e entrega ao interessado dentro do prazo estipulado após a comprovação do pagamento da taxa dos serviços.

Horário de atendimento: de 09 às 12 horas e de 14 às 18 horas.  
Endereço: Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 2º andar, sala 207.

#### Atendimento Virtual:

Acesse a Lei de Acesso à Informação: em [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br);  
Faça o cadastro e siga o passo a passo no portal;

#### DOCUMENTOS SOLICITADOS:

**Para empresa:** Contrato Social Original ou procuração, que autoriza em nome da empresa a extração de cópias;

**Para o advogado:** Apresentar carteira da OAB;

**Para cidadão:** Documento de identidade ou procuração para o advogado.

#### REQUISITOS:

- Ser parte interessada no processo ou ser cedente, cessionário ou titular do processo;
- Ser procurador (Advogado com procuração registrado em cartório, munido da carteira de identificação da OAB);

#### PRAZO DE ENTREGA:

Poderá ser entregue em até 72 horas.

#### CUSTOS DE SERVIÇOS PRESTADOS:

São cobrados R\$ 0,20 (vinte centavos), conforme valor estabelecido pela portaria nº 116, de 11 de junho de 2008, da Seplag.

## 01 Tipos de demandas



**DENÚNCIA**



**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

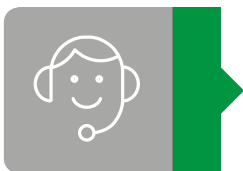
#### Registro identificado:

- 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

## 02 Canais de atendimento



**CENTRAL 162**

De segunda a sexta das 7h às 21h  
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h  
\*Ligação gratuita para telefone fixo  
\*\*Não recebe ligação de aparelho celular



**www.ouvidoria.df.gov.br**



**Presencial**

Horário de atendimento:  
de 09 às 12 horas e de 14 às 18 horas,  
Endereço: Edifício Anexo do  
Palácio do Buriti, 2º andar, sala 207.

## 03 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)

## 04 Denúncias

- **O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias** (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

- **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



## 01 Tipos de informações



GASTOS



DOCUMENTOS



PROCESSOS



AÇÕES

### REQUISITOS

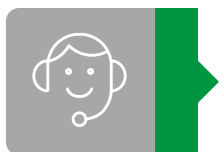
#### O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- 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).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

#### Importante:

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

## 02 Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)



Presencial

Horário de atendimento:  
de 09 às 12 horas e de 14 às 18 horas.  
Endereço: Edifício Anexo do  
Palácio do Buriti, 2º andar, sala 207.

- **GARANTIAS:** Segurança · Atendimento por equipe especializada · Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação · Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais · Possibilidade de Recurso · Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

## 03 Prazos

**20 DIAS**

A contar da data de registro.

**+10 DIAS**

A contar da data de registro.

### RECURSO

1ª Instância

2ª Instância

3ª Instância

Prazo para apresentação - 10 dias

Resposta da autoridade - até 5 dias

\* Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise. (Art. 24, parágrafo 1º, do Decreto nº 34.276/2013)



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



**(61) 3425-4747**



**Edifício Anexo do  
Palácio do Buriti,  
2º andar, sala 207.**