

Casa Civil do Distrito Federal

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social, que facilita a participação popular nas ações e programas do Governo do Distrito Federal.

Mais que um rol de atividades prestadas, expressa os compromissos de atendimento para com os cidadãos, com eficiência, eficácia, transparência e controle social.

A Casa Civil do Distrito Federal tem como missão executar a articulação político-estratégica para o crescimento sustentável e inovador do Distrito Federal, com foco no cidadão.

Nas próximas páginas, você terá acesso a informações claras sobre os serviços prestados.

Bem informado você poderá avaliar os compromissos governamentais assumidos. Esse mecanismo de informação foi elaborado para facilitar sua comunicação com o Governo do Distrito Federal. Após a leitura, solicite, avalie e colabore.

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA CASA CIVIL PARA VOCÊ

Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal

SERVIÇOS OFERECIDOS

Publicação de matérias no Diário Oficial do Distrito Federal.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Diário Oficial do Distrito Federal disponibiliza espaço para publicação de particulares que tenham o objetivo de atender ao Princípio da Publicidade Legal, desde que não contrariem a legislação vigente.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O CADASTRAMENTO:

Para Pessoa Física:

- Registro Geral (RG);
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Comprovante de endereço com CEP.

Para Pessoa Jurídica:

- Razão Social e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato Social;
- Comprovante de endereço com CEP;
- Documento de Identificação do representante legal da empresa ou entidade;
- No caso de terceiros, é necessário apresentar procuração do representante legal registrada em cartório e documento de Identificação com foto;
- Quando anúncio de administração direta ou indireta é necessário o ofício do demandante;
- Ata de posse (Associação ou Sindicatos).

ETAPAS E RESPECTIVOS PRAZOS

Para a publicação de matérias, os usuários poderão fazer o anúncio de forma online ou presencial, com os documentos solicitados das 8h às 15h30 (horário ininterrupto), preencherem o formulário de pessoa física e/ou jurídica disponível no site: **www.casacivil.df.gov.br/publicacao-no-dodf** e no guichê de atendimento.

O envio de matérias poderá ser feito em duas formas:

- **Online:** através do e-mail: ineditoriais@buriti.df.gov.br
- **Presencial:** Térreo do Edifício Anexo do Palácio do Buriti – sala 102

As matérias devem ser entregues por meio digital (pen drive, CD ou enviada através do e-mail), em formato Word com a fonte Times New Roman, tamanho 9. As tabelas, balanços e quadros devem possuir 12 ou 25 centímetros de largura para efeitos de formatação. As figuras, gráficos e formulários devem estar no padrão PDF e possuir 12 ou 25 centímetros de largura com altura até 28 centímetros, para efeito de formatação.

A responsabilidade das informações repassadas ao DODF para divulgação é exclusivamente do demandante.

O conteúdo a ser publicado será calculado via sistema INCom - Imprensa Nacional, e gerado o boleto pelo sistema SISLANCA – Secretaria de Estado de Economia para pagamento.

PRAZO PARA PUBLICAÇÃO

O prazo para a respectiva publicação é de até 48 horas após o registro da baixa do pagamento.

ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

O horário de atendimento é de 8h às 15h30 (horário ininterrupto), no térreo do Edifício Anexo do Palácio do Buriti – sala 102. Mais informações nos telefones (61) 3961-4647/4502/4503.



Cópia de Processos e Legislações

SERVIÇO OFERECIDO:

Cópia de processos e legislações.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- **Para empresa:** Contrato Social Original ou procuração, que autoriza em nome da empresa a extração de cópias;
- **Para advogado:** Apresentar carteira da OAB;
- **Para cidadão:** Documento de identificação com foto ou procuração para o advogado. Procuração do representante legal registrada em cartório e documento de identificação com foto.

PRAZO PARA ENTREGA:

Poderá ser entregue em até 72 horas.

CUSTOS DE SERVIÇOS PRESTADOS:

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

ATENDIMENTO PRESENCIAL

O Atendimento presencial será realizado no Edifício Anexo do Palácio do Buriti 4º andar na sala 406, no horário de 9h às 12h e, de 14h às 18h.

É necessária a apresentação dos documentos solicitados para a Ouvidoria, munida dos documentos solicitados, registrar pedido de cópia de processo no sistema e-sic, para identificar a localização do processo e solicitar a unidade detentora.

A Ouvidoria de posse do processo, realizar a contagem de folhas, gerando a DAR – Documento de Arrecadação Avulso, no site da Secretaria de Economia do Distrito Federal. O solicitante deverá efetuar o pagamento no Banco de Brasília – BRB.

Após a comprovação do pagamento da taxa dos serviços, a Ouvidoria encaminhará o processo para o Núcleo de Reprografia e Impressões, que tem até 72 horas para entregar as cópias solicitadas.

ATENDIMENTO VIRTUAL E-SIC

- 1.** Acesse a Lei de Acesso à Informação em www.e-sic.df.gov.br
- 2.** Faça o cadastro e siga o passo a passo no portal.

Qualquer dúvida poderá ser dirimida pelos Canais de Atendimento ao Cidadão:

Central 162

Dúvidas sobre o Sistema Eletrônico entre em contato pelo e-mail:

acessoinformação@cg.df.gov.br



Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal. Por meio desse canal, qualquer cidadão ou instituição poderá fazer reclamações, críticas, denúncias, solicitações, sugestões e elogios relacionados à atuação.

Serviço de Informação ao Cidadão

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é um serviço prestado pelas Ouvidorias do Governo do Distrito Federal. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos e processos no âmbito de competência do Governo do Distrito Federal.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos para informar as primeiras providências adotadas, apuração e informação do resultado estão regulamentados no Decreto n.º 36.462/2015.

CANAIS DE ATENDIMENTO

www.ouvidoria.df.gov.br

Central 162

Endereço: Edifício Anexo do Palácio do Buriti 4º Andar - Sala 406

01 Tipos de demandas



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

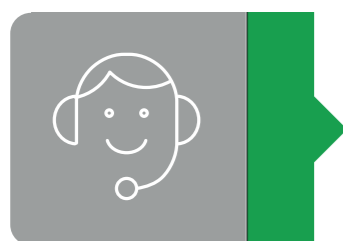
Registro identificado:

- 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



www.ouvidoria.df.gov.br



Presencial

Horário de atendimento:
de 9h às 12h e de 14h às 18h,
Endereço: Edifício Anexo do
Palácio do Buriti, 4º andar, sala 406.

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



REQUISITOS

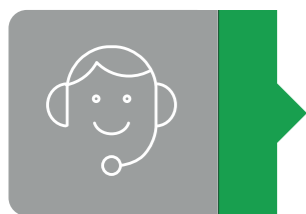
O pedido de acesso deverá conter:

- 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



Presencial

Horário de atendimento:
de 9h às 12h e de 14h às 18h,
Endereço: Edifício Anexo do
Palácio do Buriti, 4º andar, sala 406.

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)

- **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.

PUBLICAÇÕES NO DIÁRIO OFICIAL DO DISTRITO FEDERAL

01 Passo a passo

Cadastramento presencial ou eletrônico

Entrega das matérias em meio digital

Sistema INCOM calcula o valor da publicação e Secretaria de Economia emite o boleto

Após a confirmação do pagamento, a publicação é feita no DODF

02 Requisitos

Para Pessoa Física:

- Registro Geral (RG);
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Comprovante de endereço com CEP.

Para Pessoa Jurídica:

- Razão Social e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato Social;
- Comprovante de endereço com CEP;
- Documento de Identificação do representante legal da empresa ou entidade;
- No caso de terceiros, é necessário apresentar procuração do representante legal registrada em cartório e documento de Identificação com foto;
- Quando anúncio de administração direta ou indireta é necessário o ofício do demandante;
- Ata de posse (Associação ou Sindicatos).

03 Envio de Matérias

- Entrega de 8h às 15h30, no Palácio do Buriti, térreo, Sala 102; ou pelo email: ineditoriais@buriti.df.gov.br;
- Só serão aceitos documentos digitalizados no seguinte formato: arquivo em Word, tamanho da fonte 9, TIMES NEW ROMAN;
- Formulários, Figuras e Gráficos devem estar em arquivo PDF, com 12 cm ou 15 cm de largura e altura até 28 cm.
- Tabelas, Balanços e Quadros em arquivo Word com 12 cm a 25cm de largura para efeito de formatação.

04 Prazos

PUBLICAÇÃO SERÁ FEITA EM ATÉ 48 HORAS APÓS CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO

Dúvidas podem ser sanadas pelos telefones
(61) 3961.4647/4502/4503



www.casacivil.df.gov.br



162



**Edifício Anexo do
Palácio do Buriti,
4º andar, sala 406.**