

**Secretaria de Estado de
Governo
do Distrito Federal**



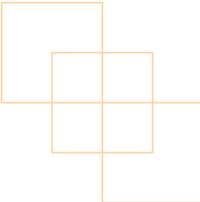
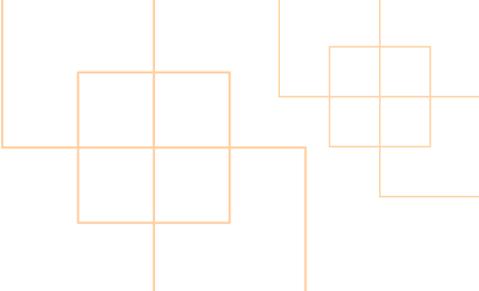
**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br



APRESENTAÇÃO

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

Na Carta da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal (SEGOV) o cidadão encontrará informações claras e acessíveis sobre o que fazemos e os serviços que oferecemos.

Bem informado, você poderá ter mais facilidade de acesso aos serviços prestados e, assim, melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos.

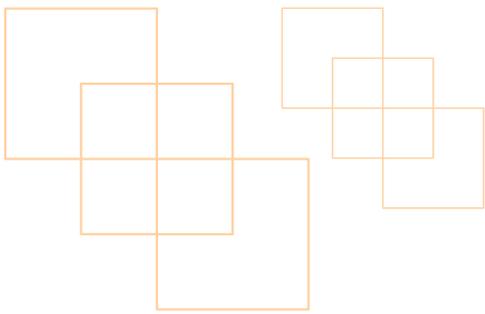
O foco é a transparência das informações do governo e a participação social.

Por isso, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do Distrito Federal.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Secretaria de Governo do DF e utilizar os seus serviços.

Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta.

Acesse www.ouvidoria.df.gov.br. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar seu dia a dia.



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

AUTORIZAÇÕES E CADASTROS

A Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, por meio da Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (Sumac) da Secretaria Executivas das Cidades, é responsável por conceder licenças para exploração do espaço público para o exercício das atividades de ambulante em datas comemorativas específicas e eventos, *Food Truck* e licenciamento de carro de som, neste caso, em áreas que ultrapassem a circunscrição de uma Região Administrativa.

Há serviços públicos que são solicitados pelo cidadão diretamente nas Administrações Regionais para posterior autorização da Secretaria de Estado de Governo. São eles o trabalho em bancas de jornais e revistas; engenhos publicitários; galerias, parques e mercados; quiosques e trailers; e terminais rodoviários.

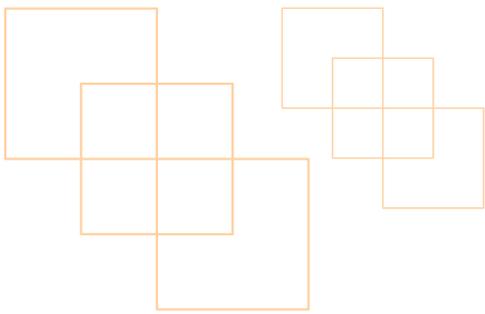
Os interessados em trabalhar na atividade de feirante devem participar de procedimento licitatório realizado pela Secretaria de Governo do DF.

Os interessados no trabalho de ambulante nas regiões administrativas devem procurar a Administração Regional da cidade onde pretende exercer sua atividade.

Local da prestação dos serviços: Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (Sumac) – Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 9º andar, sala 903.

Horário de Atendimento: 9h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (61) 3313 5934 / 3313 5915



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

AMBULANTES

A Secretaria de Estado de Governo do DF, por meio da Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades da Secretaria Executivas das Cidades, é responsável por conceder licenças especiais para exploração do espaço público por ambulantes em datas comemorativas específicas e eventos.

O cidadão interessado em trabalhar como ambulante em datas comemorativas específicas e eventos tem que realizar o cadastro na Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (SUMAC), portando original e cópia dos seguintes documentos:

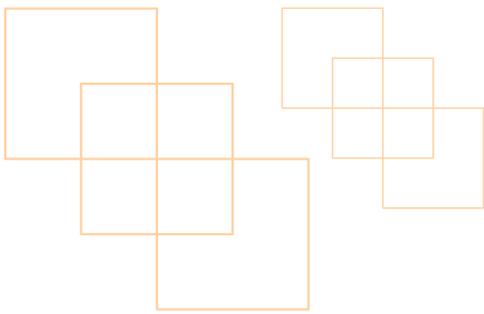
- **Registro Geral, CNH ou Passaporte;**
- **CPF (Cadastro de Pessoa Física);**
- **Certificado de Microempreendedor Individual (optante);**
- **MEI: os ambulantes optantes pelo Simples Nacional ficam isentos do pagamento da taxa de ocupação de área pública, nos termos do art. 7º da Lei 6.190/2018, sendo obrigatória a comprovação de quitação dos impostos/taxas inerentes ao Simples Nacional;**
- **Comprovante de endereço - caso não seja titular, apresentar declaração.**

Custos: O cadastramento é gratuito. No entanto, o ambulante autorizado a trabalhar em evento paga uma taxa correspondente à utilização de área pública. O valor é estipulado por cada Administração Regional, corrigido anualmente com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), e publicado mediante ordem de serviço no Diário Oficial do DF.

Local da prestação do serviço: conforme definido em edital publicado no site www.segov.df.gov.br.

Horário de Atendimento: 9h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (61) 3313 5934 / 3313 5915



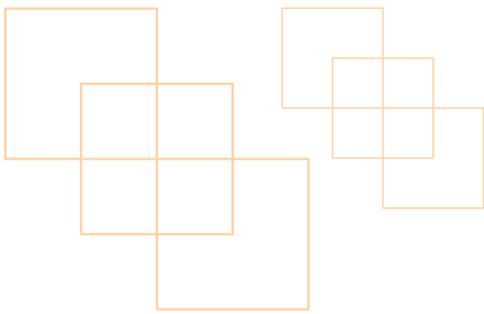
SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

FOOD TRUCK

O interessado em trabalhar com *Food Truck* deverá fazer requerimento disponível na Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (SUMAC), portando os seguintes documentos:

- **Identidade e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do representante legal da pessoa jurídica a quem ficará vinculado o Termo de Autorização de Permissão (TAUAP);**
- **Contrato social da pessoa jurídica solicitante, devidamente registrado, ou Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), emitido pela Receita Federal do Brasil;**
- **Cartão CNPJ;**
- **Comprovante de residência atualizado em nome do requerente ou de pessoa da família, desde que comprovado o parentesco, ou no nome do locador, mediante apresentação do contrato de locação;**
- **Certidão Negativa de Débitos da pessoa física ou jurídica expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal - SEFAZ e pela Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do DF (DF Legal);**
- **Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;**
- **Certificado de Vistoria de Veículo (CVV) emitido pela Vigilância Sanitária;**
- **Certificado de Registro de Veículo (CRV) emitido pelo Detran;**
- **Parecer técnico emitido pelo Corpo Militar de Bombeiro do Distrito Federal (CMBDF).**



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO
PRESTADOS PELA SEGOV-DF
FOOD TRUCK

Para a autorização do trabalho com **food truck**, a Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades faz:

- 1) Emissão do Termo de Autorização de Permissão – TAUAP;**
- 2) Emissão do boleto para pagamento do preço público – referente à ocupação de área pública;**
- 3) Cassação ou revogação do Termo de Autorização de Permissão – TAUAP.**

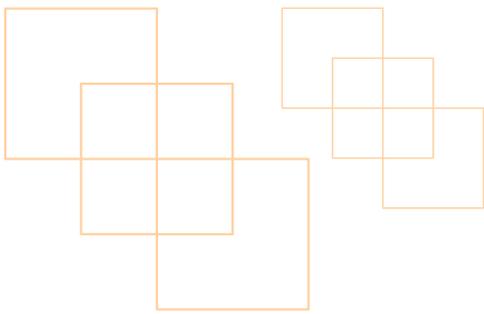
➔ Após adquirir a TAUAP, o responsável deverá se dirigir à Administração Regional que tem interesse de parada para elaboração do plano de trabalho.

Custos: A solicitação do requerimento é gratuita. O interessado em trabalhar com *food truck* paga uma taxa correspondente à utilização de área pública. O valor é publicado no Diário Oficial do DF pela Secretaria Executiva das Cidades da Secretaria de Estado de Governo do DF.

Local da prestação dos serviços: Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (Sumac) – Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 9º andar, sala 903.

Horário de Atendimento: 9h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (61) 3313 5934 / 3313 5915



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

LICENCIAMENTO DE CARRO DE SOM

A Secretaria Executiva das Cidades é responsável por conceder a licença para carro de som que vai circular em áreas que ultrapassem a circunscrição de uma Região Administrativa. Por exemplo, vias de ligação entre as cidades.

O interessado deve procurar a Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades para fazer o requerimento, portando original e cópia dos seguinte documentos:

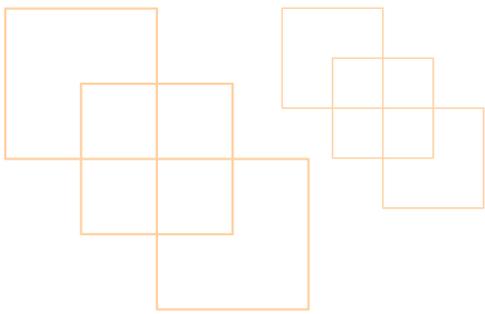
- **RG ou CNH;**
- **Comprovante de residência no Distrito Federal;**
- **Certificado de Microempreendedor Individual ou Contrato Social da Empresa.** Clique [aqui](#) para emitir o seu certificado;
- **Inscrição no Cadastro Fiscal do Governo do Distrito Federal: CFDF.** Para fazer sua inscrição ou emitir o seu comprovante, clique [aqui](#);
- **Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ.** Para emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral, clique [aqui](#);
- **Cópia da documentação do veículo.**

Se a licença for para o carro de som circular em uma cidade específica, tem que entrar em contato com a Administração Regional da respectiva região administrativa com os mesmos documentos citados acima.

Local da prestação dos serviços: Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (Sumac) – Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 9º andar, sala 903.

Horário de Atendimento: 9h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (61) 3313 5934 / 3313 5915



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

TIPOS DE DEMANDAS



O que **NÃO** é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

- Demandas referentes à esfera federal ou sobre outros estados.
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

CANAIS DE ATENDIMENTO

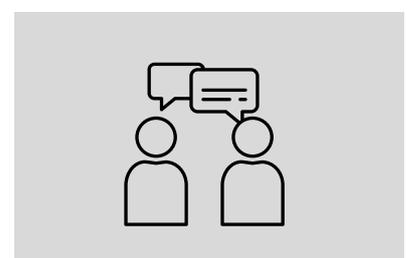


Central 162

Segunda à sexta de 7h às 21h
Sábado, domingo e feriado de
8h às 18h.
Ligação gratuita.

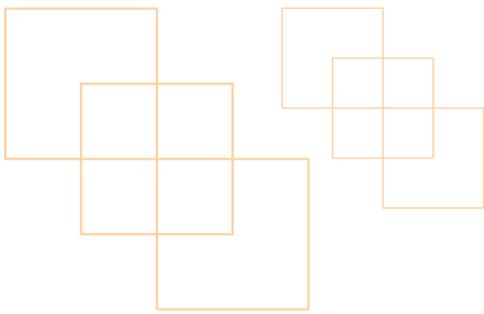


www.participa.df.gov.br



Presencial

Segunda à sexta
de 9h às 12h e de 13h às 16h.
Anexo do Palácio do Buriti,
4º andar, sala 405.



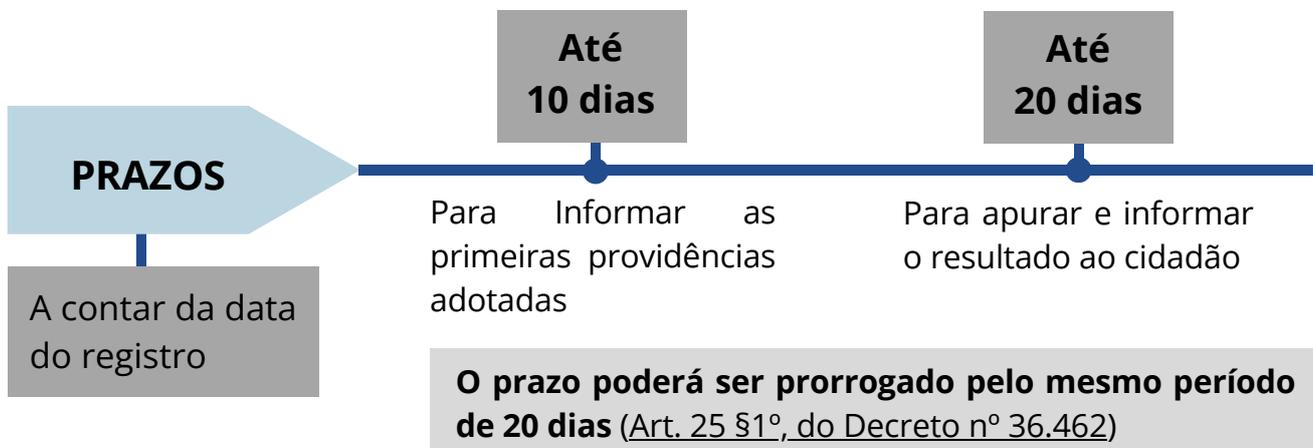
SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

OUVIDORIA

PRAZOS

Manifestações via Ouvidoria têm o prazo de 20 dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro. São 10 dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015), e no máximo mais 10 dias para apurar e informar o resultado (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).



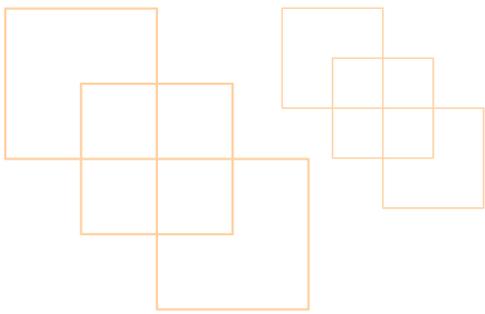
GARANTIAS

Segurança – restrição de acesso a dados pessoais em conformidade com a LGPD-DF; **Comunicações** – pelo sistema de ouvidoria sobre o andamento da manifestação, conforme prazos legais;
Atendimento por equipe especializada.

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.



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

OUIDORIA

REGISTRO IDENTIFICADO



- ➔ Apresentação do documento Cadastro de Pessoa Física - CPF.
- ➔ 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.



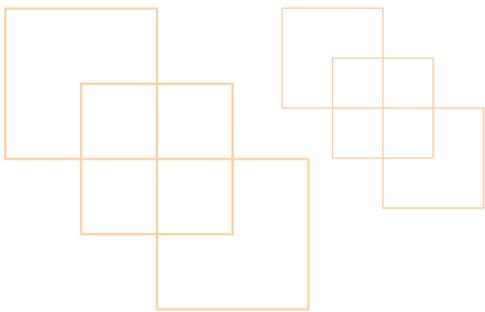
Caso você deseja fazer uma reclamação ou denúncia, poderá fazer de forma anônima. Mas se lembre de que se não se identificar, não poderá acompanhar o desfecho do seu pedido.



Se sua manifestação não for atendida pelo órgão responsável ou você não estiver satisfeito com a resposta obtida, poderá recorrer à Ouvidoria-Geral, que é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

NORMAS E REGULAMENTAÇÃO

- ✓ Lei nº 4.896/2012
- ✓ Decreto nº 36.462/2015
- ✓ Instrução Normativa nº 01/2017



SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

PRESTADOS PELA SEGOV-DF

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

O cidadão pode ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito garantido pela Constituição Federal.

TIPOS DE INFORMAÇÕES



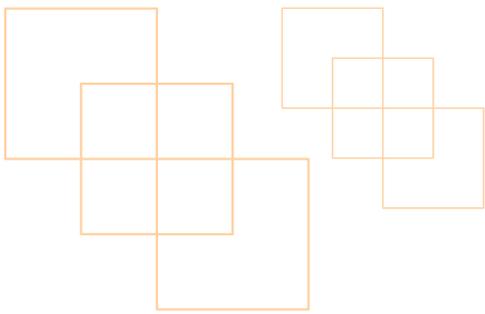
REQUISITOS

O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente.
- Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, 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 serão atendidos pedidos de acesso à informação: 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. (Art. 14 do Decreto N° 34.276, de 11/04/2013).

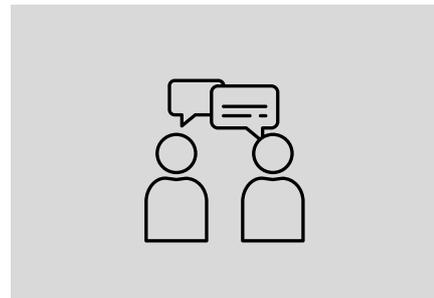


SERVIÇOS PARA O CIDADÃO
PRESTADOS PELA SEGOV-DF
SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO
CIDADÃO - SIC

CANAIS DE ATENDIMENTO



www.participa.df.gov.br

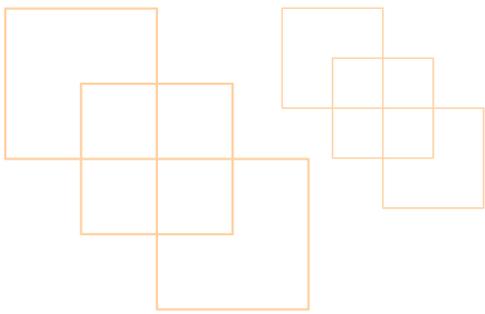


Presencial

Segunda à sexta
de 9h às 12h e de 13h às 16h.
Anexo do Palácio do Buriti,
4º andar, sala 405.

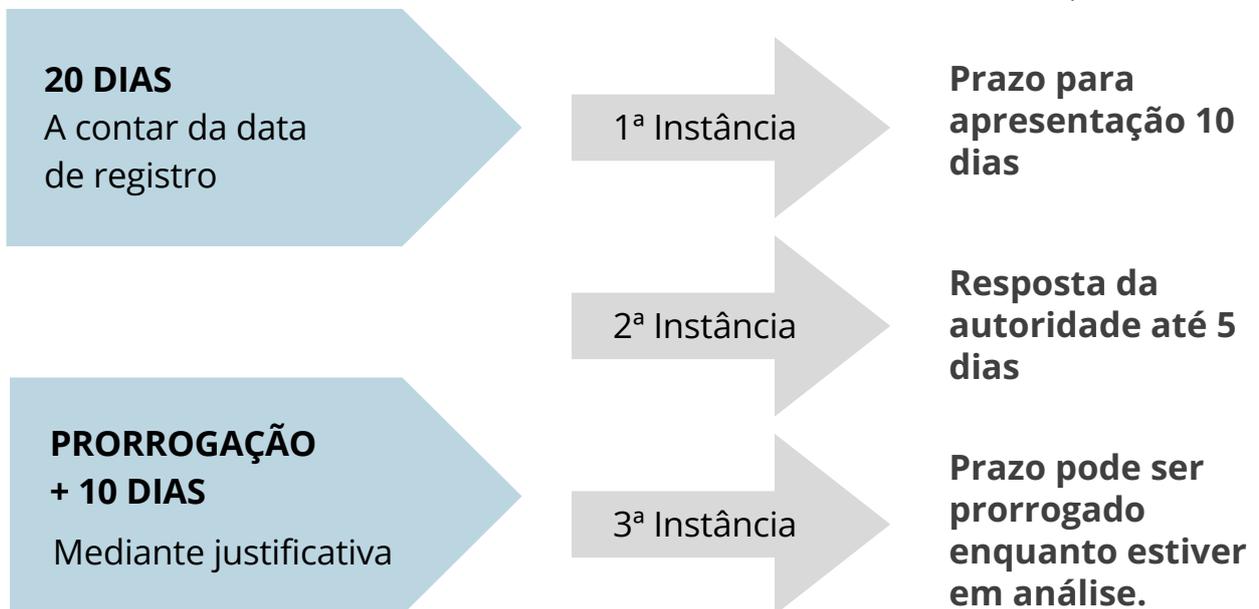
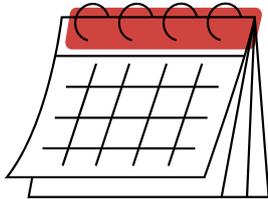
GARANTIAS

- 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 obedecendo os prazos legais.
- Possibilidade de recursos em 1ª, 2ª e 3ª instâncias.
- 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.



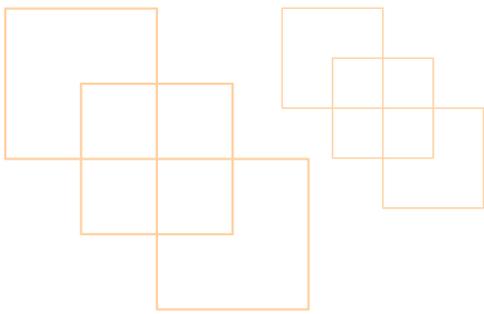
SERVIÇOS PARA O CIDADÃO
PRESTADOS PELA SEGOV-DF
SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

PRAZOS



NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

- ✓ Lei nº 4.990/2012
- ✓ Decreto nº 34.276/2013
- ✓ Instrução Normativa nº 02/2015



COMO É REALIZADO O ATENDIMENTO EM LIBRAS NA OUVIDORIA SEGOV?

O cidadão deverá se dirigir à Ouvidoria da SEGOV localizada no Anexo do Palácio do Buriti, 4º andar, sala 405, onde a equipe está preparada para realizar o atendimento inclusivo em Libras, a língua brasileira de sinais. A Ouvidoria possui o QR CODE disponibilizado para qualquer cidadão conectar diretamente com intérpretes ao vivo em videochamadas, que fazem a tradução PORTUGUÊS – LIBRAS entre a pessoa surda e o servidor público, promovendo, assim, a inclusão e garantindo o acesso igualitário à comunidade surda aos serviços oferecidos pela Secretaria de Governo do DF.

PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

O usuário surdo pode acessar a Plataforma pela leitura do QR Code presente no cartaz ou adesivo do programa DF Libras - CIL Online ou pelo aplicativo do ICOM.

1

Acesse o aplicativo ICOM



2

Clique no botão “DF Libras - CIL Online” ou faça a leitura do QR Code nos cartazes ou adesivos



3

Selecione “iniciar videochamada” e aguarde até ser atendido. É rapidinho!



4



Ao ser atendido, fale normalmente que o intérprete irá traduzir a conversa para o surdo. Não se esqueça de deixar o celular na horizontal.



DICA: para não consumir seu pacote de serviços de internet, opte por acionar a plataforma por meio do aplicativo ICOM.



www.segov.df.gov.br



(61) 3313 5922 / 3313 5910 / 3313 5905



Palácio do Buriti – térreo – P48 –
Brasília/DF
CEP: 70086-900

