



CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO



A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita 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 os serviços que oferecemos.

Bem informado, você poderá 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 isto, 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 SEGOV-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.

Ambulantes

A Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, por meio da Subsecretaria de Mobiliário Urbano 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 tem que fazer cadastramento na Subsecretaria de Mobiliário Urbano (SUMAC), portando original e cópia dos seguintes documentos:

- 2 (duas) fotos 3x4;
- RG (Registro Geral);
- 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 do proprietário do domicílio;
- Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável – para fins de comprovação do disposto no art. 16 da Lei nº 6.190/2018.

Local da prestação do serviço:

Conforme definido em edital publicado no site www.cidades.df.gov.br.

Custos:

O cadastramento na Subsecretaria de Mobiliário Urbano da Secretaria Executivas das Cidades 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.

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:

I - Identidade e o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do representante legal da pessoa jurídica a quem ficará vinculado o TAUAP;

II - Contrato social da pessoa jurídica solicitante, devidamente registrado, ou Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, emitido pela Receita Federal do Brasil;

III – Cartão CNPJ;

IV - 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;

V - 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);

VI - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;

VII - Certificado de Vistoria de Veículo - CVV emitido pela Vigilância Sanitária; VIII -

Certificado de Registro de Veículo - CRV emitido pelo Detran;

IX - Parecer técnico emitido pelo Corpo Militar de Bombeiro do Distrito Federal (CMBDF).

A SUMAC 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) Cassar ou revogar o Termo de Autorização de Permissão – TAUAP.

* Após adquirir a TAUAP, o responsável deverá dirigir-se 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.

Licenciamento de carro de som

O interessado em trabalhar em várias Regiões Administrativas deverá fazer requerimento disponível na Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades (SUMAC), portando os seguintes documentos:

I - cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);

II - comprovante de residência no Distrito Federal;

III - Certificado de Empreendedor Individual ou Contrato Social da Empresa;

IV - comprovante de inscrição no Cadastro Fiscal do Governo do Distrito Federal; V - cópia CRLV do veículo.

- O interessado em trabalhar em uma Região Administrativa específica deverá comparecer ao atendimento presencial da Administração Regional da cidade para fazer o requerimento, portando a mesma documentação.

Custos: gratuito.

Local da prestação dos serviços de *Food Truck* e Licenciamento de Som:

Subsecretaria de Mobiliário Urbano – Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 9º andar, sala 903.

Horário de Atendimento:

9h às 12h – 14h às 18h

Contato:

(61) 3313 5934 / 3313 5915

O que é Ouvidoria?

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

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



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 ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o sistema OUVDF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo do DF.



De segunda a sexta de 7h às 21h – sábado, domingo e feriado de 8h às 18h. Ligação gratuita para telefone fixo e celular.	Acesse o Sistema OUVDF pelo endereço ouv.df.gov.br	Horário de atendimento: de 9h às 12h e de 14h às 18h. Endereço: Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 2º andar, sala 201-A
---	---	--

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015).

No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).



Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015)

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.

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

Registro Identificado

Apresentação do 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 Nacional 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.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

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

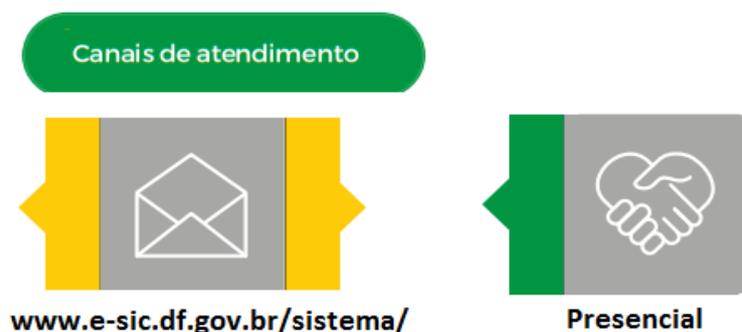
Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no [Portal da Transparência](#) ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**



Horário de atendimento presencial: de 9h às 12h e de 14h às 18h.
Endereço: Edifício Anexo do Palácio do Buriti 2º andar, sala 201-A
– Brasília /DF

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.

Prazos de resposta ao cidadão



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.

Importante

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



Lei 4.990/2012



www.segov.df.gov.br



(61) 3313 5922 / 3313 5910 / 3313 5905



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

