



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



O QUE A SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE FAZ POR VOCÊ



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

Na Carta da Secretaria do Meio Ambiente do DF você encontrará informações claras e acessíveis sobre como 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 ações desenvolvidas por esta Secretaria em apoio ao Governo do Distrito Federal. Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços prestados por esta instituição pública do Distrito Federal.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Controladoria-Geral do DF e utilizar os seus serviços.

Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse <http://www.sema.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>

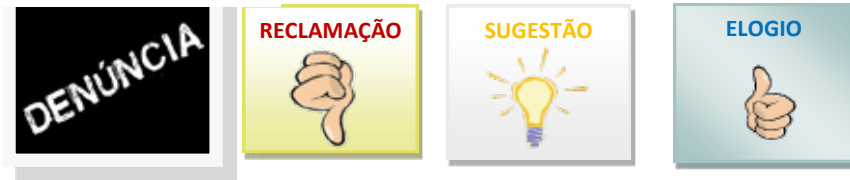
Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar seu dia a dia.

SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA

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.

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

www.ouvidoria.df.gov.br

Presencial

De segunda a sexta das 7h às 21h

*Ligação gratuita para telefone fixo.

* Recebe ligação de aparelho celular.

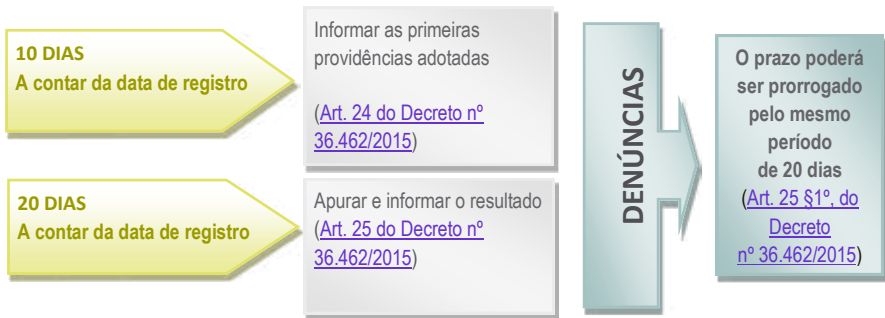
De segunda a sexta
das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Ed. Wagner, Setor Bancário Norte, Quadra 2,
Bloco K, 3º Subsolo - Asa Norte,
Brasília -DF, CEP: 70040-020

SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA



Prazos

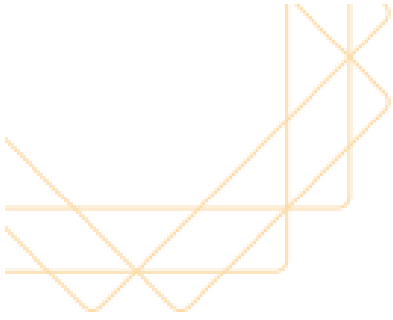


Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

Requisitos

- ⇒ 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 VOCÊ OUVIDORIA

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.

Normas e Regulamentações

- ✓ Lei nº 4.896/2012 – http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html
- ✓ Decreto nº 36.462/2015 – http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html
- ✓ Instrução Normativa nº 01/2017 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



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 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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta
das 8h às 12h e das 14h às 18h .

Ed. Wagner, Setor Bancário
Norte, Quadra 2, Bloco K, 3º
Subsolo - Asa Norte,
Brasília -DF, CEP: 70040-020

Garantias

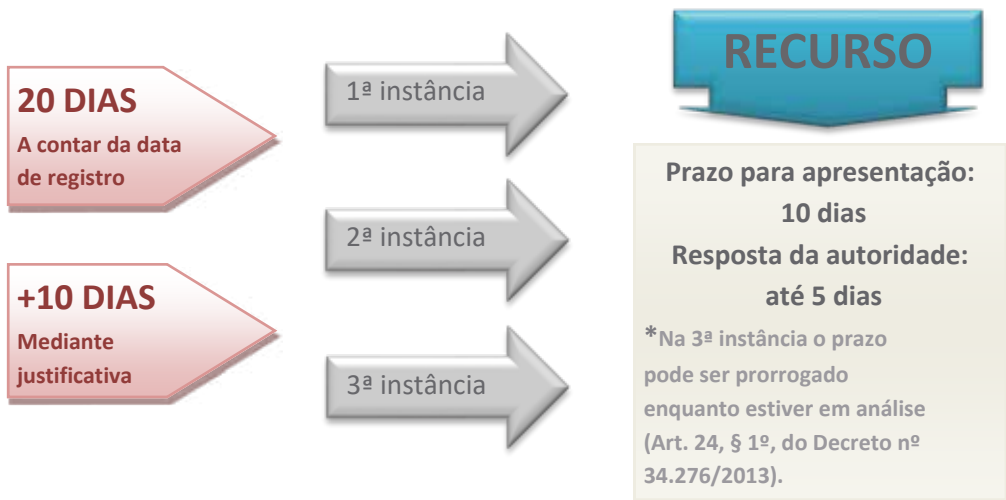
- ✓ Segurança.
- ✓ Atendimento por equipe especializada.
- ✓ Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
- ✓ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- ✓ Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- ✓ Possibilidade 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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



Prazos



Normas e Regulamentações

- ✓ Lei nº 4.990/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html
- ✓ Decreto nº 34.276/2013 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/Decreto_34276_11_04_2013.html
- ✓ Instrução Normativa nº 02/2015 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru_o_Normativa_2_08_12_2015.html



www.sema.df.gov.br



162



SBN - Setor Bancário Norte
Quadra 02, Bloco K, Ed. Wagner
Asa Norte, Brasília - DF
CEP: 70.040-020

