Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal
2024

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

O QUE A SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL 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 de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal – SEMA/DF você 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 inerentes a esta Secretaria e avaliar os nossos compromissos assumidos. O foco é a transparência das informações do órgão e a participação social. Aqui você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Secretaria e utilizar os seus serviços. Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas facilitarão o seu dia a dia.

São vinculados à SEMA-DF os seguintes órgãos da administração indireta:

- Jardim Botânico de Brasília – JBB;
- Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal - ADASA;
- Fundação Jardim Zoológico de Brasília – Zoo;
- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU
- Instituto Brasília Ambiental

São geridos pela SEMA-DF os seguintes órgãos colegiados:

- Comitê Gestor de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos do Distrito Federal – CORC/DF;
- Fundo Único de Meio Ambiente do Distrito Federal (Funam-DF)
- Conselho do Meio Ambiente do Distrito Federal – CONAM;
- Conselho de Recursos Hídricos do Distrito Federal – CRH-DF.
- Comissão Distrital do Zoneamento Ecológico-Econômico do Distrito Federal (ZEE-DF).

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Os Conselhos estão entre as principais formas de participação social para o exercício da cidadania.

1. CONSELHO DE MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL – CONAM/DF

O Conselho de Meio Ambiente do Distrito Federal – CONAM/DF é um órgão consultivo e deliberativo de 2º grau, de composição paritária entre o poder público e a sociedade civil, com 40 instituições representadas, relacionadas à temática ambiental do DF. Todas as instituições com assento no CONAM/DF tem direito a voto. A lista completa dos integrantes, o regimento interno e mais informações, encontram-se no site https://www.sema.df.gov.br/sobre-o-conam-df/.

O CONAM-DF é vinculado à SEMA e presidido pelo Secretário de Estado de Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal.

Entre suas finalidades e competências podemos destacar:

● Preservar, recuperar e conservar o meio ambiente;

● Deliberar, nos limites de sua competência, sobre questões relativas ao meio ambiente no território do Distrito Federal;

● Opinar sobre o uso e a ocupação do território do Distrito Federal, de acordo com suas limitações e condicionantes ecológicas, ambientais e socioeconômicas;

● Estabelecer e propor normas e padrões para o uso sustentável e proteção dos recursos ambientais;

● Analisar instrumentos de planejamento e gestão ambiental relativos a empreendimentos com significativo potencial poluidor, na forma da legislação específica, e propor complementações e ou recomendações, quando couber;

● Decidir, como última instância administrativa, em grau de recurso, sobre multas e outras penalidades aplicadas pelos órgãos ambientais competentes, na forma da legislação;

● Manter intercâmbio técnico com o Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA e outros Conselhos distritais e federais.

A estrutura básica do CONAM/DF compõe-se da Presidência, Plenário, Secretaria Executiva, Câmara Julgadora de Autos de Infração Ambiental, Câmaras Técnicas e Grupos de Trabalho.

As reuniões do Conselho são abertas. Qualquer cidadão poderá obter informações de interesse público ambiental, mediante requerimento por escrito à Secretaria Executiva do CONAM-DF.

Para acessar os serviços oferecidos por este Conselho, os procedimentos são os seguintes:

● Acompanhamento presencial das reuniões deste Conselho e (ou) pelas publicações das atas das reuniões, decisões, resoluções e moções, publicadas no Diário Oficial do Distrito Federal - DODF (disponíveis em: https://www.sema.df.gov.br/sobre-o-conam-df/ .

● Serviço: Recurso de multas e penalidades em terceira instância administrativa. Os recursos podem ser entregues na Gerência de Documentação da SEMA/DF - GEDOC/SEMA/DF ou enviados por via eletrônica para o e-mail gedoc@sema.df.gov.br. Nas sessões plenárias da Câmara Julgadora de Autos de Infração Ambiental - CJAI/CONAM/DF, é facultado ao interessado no Processo, ou seu representante legal, fazer sustentação oral do recurso, nos termos do artigo artigo 15, § 1º, do

Decreto 38.001/2017. A sustentação oral deve ser precedida de solicitação à Secretaria Executiva do CONAM/DF, por meio do telefone (61) 2141 - 5826.

● Forma de acesso: o interessado poderá acessar a Secretaria Executiva do CONAM/DF para obter qualquer informação sobre o andamento dos processos com recursos em terceira instância administrativa. Após decisão, a parte interessada será notificada do resultado do Julgamento da Câmara Julgadora de Autos de Infração Ambiental - CJAI, na forma da lei.

● Prazos, exigências e critérios para os recursos em terceira instância administrativa: o prazo para interpor recurso é de cinco dias a partir do recebimento da notificação, quando o interessado deverá comparecer ao protocolo da SEMA e registrar seu recurso em tempo hábil.

2. CONSELHO DE RECURSOS HÍDRICOS DO DISTRITO FEDERAL (CRH-DF)

O Conselho de Recursos Hídricos do Distrito Federal – CRH-DF é órgão de caráter articulador, consultivo e deliberativo. É composto paritariamente por 28 instituições, sendo 14 do poder público e 14 distribuídos entre os representantes dos usuários dos recursos hídricos e das organizações civis relacionadas com preservação de recursos hídricos.

O conjunto de atribuições do CRH/DF encontra-se no seu Regimento Interno, disponível em: https://www.sema.df.gov.br/regimento-interno-crh-df/. As reuniões são abertas. O cidadão poderá obter informações de interesse público de competência do CRH/DF, mediante requerimento por escrito à Secretaria Executiva Presidida pela ADASA, ou por meio da ouvidoria da SEMA/DF. Para acessar os serviços oferecidos por este Conselho, os procedimentos são os seguintes:

● Acompanhamento presencial das reuniões deste Conselho e (ou) pelas publicações das atas das reuniões, decisões, resoluções e moções publicadas no Diário Oficial do DF - DODF (disponíveis em https://www.sema.df.gov.br/crh-df/).

● Serviço: O CRH/DF busca assegurar o acesso aos recursos hídricos a toda a população do Distrito Federal e Entorno.

3. FUNDO ÚNICO DE MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL – FUNAM/DF

O Fundo Único de Meio Ambiente do Distrito Federal (Funam/DF) é órgão de natureza contábil e seus recursos serão aplicados em atividades de desenvolvimento científico, tecnológico, de apoio editorial, de educação ambiental e em despesas de capital relativas à execução da política ambiental do Distrito Federal.

São objetivos do Funam/DF: apoiar programas e projetos voltados para a execução da política ambiental do Distrito Federal (DF), promover a participação da sociedade civil na solução dos problemas ambientais do

DF, desenvolver projetos que visem ao uso racional e sustentável de recursos naturais, apoiar programas de conservação e revegetação de áreas protegidas do DF, apoiar a execução do Plano de Arborização Urbana e valorizar o desenvolvimento ambiental e ecologicamente equilibrado do DF. Os recursos também podem ser disponibilizados por demanda induzida, realizada por publicação de editais, podendo candidatar-se entidades públicas das diversas esferas ambientais e instituições privadas brasileiras, segundo critérios expostos no Regimento Interno. Maiores informações podem ser obtidas no site http://www.sema.df.gov.br/funamdf/.

CAF-DF

O Conselho de Administração do Funam/DF (CAF-DF) tem por finalidade promover a gestão dos recursos financeiros do Fundo; estabelecer critérios e prioridades de aplicação de recursos; aprovar a proposta anual de orçamento; alocar os recursos do Fundo em ações projetos e programas; acompanhar, avaliar e fiscalizar as ações do Funam/DF; manter organizados e atualizados os demonstrativos de contabilidade e de escrituração; manter arquivo com informações claras e específicas de ações, programas e projetos desenvolvidos, administrar o Funam/DF de modo a ensejar, sempre que possível, a continuidade de ações, programas e projetos, que iniciados num governo tenham prosseguimento no subsequente. Os recursos são destinados via lançamento de editais. Para acessar as atividades de fomento deste Fundo, as ações necessárias aos interessados são as seguintes:

- ***Serviço:*** Fomento a programas e projetos de ação ambiental.
- ***Forma de acesso:*** De acordo com os editais publicados pelo Funam/DF.
- ***Prazos, exigências e critérios para participação dos Editais:*** Definidos nos Editais publicados no DODF disponível em http://www.sema.df.gov.br/funamdf/.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Assessoria Jurídico Legislativa

Informações de julgamento ou concessão de cópias digitais de Autos de Infração que estejam em trâmite no setor, em conjunto com o Protocolo.

Para informações, procurar o Protocolo da Secretaria pessoalmente ou pelo email: gedoc@sema.df.gov.br.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Subsecretaria de Gestão Ambiental Territorial - SUGAT

Comissão Distrital do Zoneamento Ecológico-Econômico do DF – CDZEE e o Sistema Distrital de Informações Ambientais – SISDIA.

A Comissão Distrital do Zoneamento Ecológico-Econômico do DF - CDZEE foi instituída por intermédio do Decreto Distrital nº 39.948, de 15 de julho de 2019, e é presidida pelo Secretário de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal e Secretariada pela SUGAT.

De 2019 a 2023, foram realizadas 10 (dez) reuniões ordinárias e 02 (duas) reuniões extraordinárias, com informações publicadas no site do ZEE-DF - www.zee.df.gov.br

Objetivos do SISDIA

- Reunir informações sobre água, ar, solo, fauna e flora;
- Consolidar dados ambientais gerados pelo poder público e por empreendedores privados no âmbito dos processos autorizados e disponibilizá-los de forma pública e acessível;
- Incorporar dados e informações ambientais relevantes e validadas produzidas pelas instituições superiores de ensino e pesquisa e/ou órgãos do Governo Federal;
- Promover eficiência e celeridade ao licenciamento ambiental, bem como efetividade ao monitoramento, controle e fiscalização do território;

Para cessar o portal do SISDIA
https://sema.df.gov.br/sisdia/

COMITÊ GESTOR DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL E RESÍDUOS VOLUMOSOS DO DISTRITO FEDERAL – CORC/DF.

O Comitê Gestor de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos do Distrito Federal – CORC/DF, foi criado pela Lei nº 4.704, de 20 de dezembro de 2011 e instituído pelo Decreto nº 33.825, de 8 de agosto de 2012.

O Comitê é composto de 13 membros, sete representantes do Poder Executivo, dois representantes da sociedade civil organizada e quatro representantes dos geradores, transportadores e recicladores, com sua última atualização de composição publicada na Portaria nº 14, de 24 de abril de 2023. O Regimento Interno é instituído pelo Decreto nº 35.142, de 06 de fevereiro de 2014.

Entre suas finalidades e competências podemos destacar:

- aprovar, depois de submetido a consultas e audiências públicas, o Plano Integrado de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos – PGRCV e as suas atualizações;
- regulamentar os procedimentos administrativos de licenciamento e cadastramento de transportadores de resíduos da construção civil e resíduos volumosos;
- elaborar regulamento específico complementar sobre a utilização, dimensionamento, sinalização e identificação de caçambas e outros dispositivos de armazenamento temporário e transporte de resíduos da construção civil e resíduos volumosos;
- regulamentar as condições para o uso preferencial de agregados reciclados originários dos resíduos da construção civil, estabelecendo as metas progressivas no tempo e respectivos percentuais mínimos e máximos de utilização de agregados reciclados em obras públicas de infraestrutura e de edificações, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da primeira Reunião Plenária Ordinária do Comitê Gestor.

Para acessar mais informações acerca do Comitê, consulte o site da SEMA,

link: https://www.sema.df.gov.br/corc-comite-gestor-de-residuos-solidos-da-construcao-civil/

COMITÊ DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE ÁREAS DE PROTEÇÃO DE MANANCIAL – APM

A Portaria conjunta nº 04, de 20 de outubro de 2020, estabelece diretrizes para a gestão e o monitoramento das Áreas de Proteção de Mananciais – APM, nos termos dos artigos 95, 97 e 99 da Lei Complementar nº 803, de 05 de abril de 2009, alterada pela Lei Complementar nº 854, de 15 de outubro de 2012, que aprova o Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal – PDOT/DF.

Esta Portaria regulamenta a gestão e o monitoramento das Áreas de Proteção de Manancial – APM's do Distrito Federal, porções territoriais que apresentam situações diversas de proteção em função da captação de água destinada ao abastecimento público, e cria o Comitê de Gestão e Monitoramento das APM's. O objetivo geral da gestão e do monitoramento das APM's é assegurar a disponibilidade hídrica, em quantidade e qualidade para o abastecimento público, mantendo-se nas suas áreas o equilíbrio ecossistêmico a partir de ações de conservação e promoção do uso sustentável, sem prejuízo das atividades inerentes à competência da concessionária de serviço público autorizada a captar e distribuir água.

Os objetivos específicos da gestão e do monitoramento das APM's são:

I - orientar as atividades de uso e ocupação do solo no interior das APM's;

II - assegurar a conservação dos recursos hídricos, dos solos e da biodiversidade e seus serviços ecossistêmicos associados nas APM's;

III - assegurar uma ação integrada e sinérgica dos entes governamentais distritais que atuam sobre as APM's;

IV - assegurar a transparência na gestão;

V - promover e subsidiar ações de conservação, recuperação, monitoramento, fiscalização e educação ambiental;

VI - buscar alternativas para garantir a proteção e qualidade ambiental de áreas circunvizinhas aos mananciais;
VII - mobilizar recursos financeiros necessários à efetividade da gestão das APM's;
VIII - fazer cumprir as diretrizes que constam no Plano Diretor de Ordenamento Territorial - PDOT;
IX - estabelecer os fluxos e procedimentos para a integração das ações entre os órgãos envolvidos na gestão ambiental e na gestão territorial.

O Comitê de Gestão e Monitoramento de APM's possui o objetivo de subsidiar os trabalhos da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal - SEMA e da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal - SEDUH nos termos do art. 99 do PDOT/DF, visando cumprir as diretrizes definidas para as APM's conforme art. 97 do PDOT/DF. O Comitê desenvolverá seu trabalho a partir da elaboração de pareceres e encaminhamentos às demandas apresentadas em processos, realização de estudos e diagnósticos, coordenação de ações integradas entre os órgãos, entidades e as instituições que cooperam com o tema, proposição de normas e regulamentos e demais ações necessárias à gestão das APM's.
O Comitê é composto por servidores da Subsecretaria de Gestão das Águas e Resíduos Sólidos da SEMA, e titulares e servidores da Subsecretaria de Políticas e Planejamento Urbano e da Coordenação de Planejamento e Sustentabilidade Urbana da SEDUH, ou representantes por eles indicados.

Coleta Domiciliar de Resíduos Eletroeletrônicos

Os equipamentos eletroeletrônicos produzem lixo tóxico, volumoso e de reciclagem complexa. A maioria desses produtos contém substâncias tóxicas, como polímeros antichama e metais pesados, tais como mercúrio, chumbo e cádmio, os quais, além de contaminarem o meio ambiente, podem causar graves danos à saúde humana.

Por esta razão, a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) exige a aplicação da logística reversa, por meio da responsabilidade compartilhada envolvendo fabricantes, importadores, distribuidores e consumidores.

Nesse sentido a SEMA assinou Acordo de Cooperação junto à Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos (Abree) para a união de esforços para estruturação e implementação do sistema de logística reversa, levando em conta o recolhimento de eletroeletrônicos e eletrodomésticos pós-consumo, gerados por usuários (consumidores, pessoas físicas) no DF, bem como sua destinação final ambientalmente adequada. A Abree é a responsável por realizar toda a logística de coleta, transporte e destinação final ambientalmente adequada e, no DF, esse serviço é executado pelo operador local homologado pela associação, a empresa Zero Impacto. Fazem parte do sistema de coleta mais de 40 pontos de entrega voluntária, bem como a coleta domiciliar gratuita, realizada pela mesma empresa.

Como descartar seus resíduos eletroeletrônicos e eletrodomésticos corretamente no DF?

- Procure um Ponto de Entrega Voluntária (PEV) mais próximo: https://abree.org.br/pontos-de-recebimento
- Ou agende gratuitamente sua coleta em domicílio (operador local: Zero Impacto).

Como funciona o agendamento da coleta?

- Acesse o link e preencha o Formulário de Coleta Gratuita: https://zeroimpacto.com.br/
- Ou entre em contato por Whatsapp: (61) 3301-3584
- Após o preenchimento do questionário, a empresa responsável entrará em contato para confirmar a data para a coleta.

Horário do agendamento:

- 9h às 17h

Requisitos para coleta gratuita:

- Acima de 30 Kg, qualquer produto eletroeletrônico ou eletrodoméstico;
- Abaixo de 30 Kg, será realizada uma avaliação dos produtos.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Subsecretaria de Administração Geral - SUAG

A Gerência de Documentação e Arquivo - GEDOC realiza a gestão setorial de documentos, protocolo e arquivo.

Fica localizada no 3º Subsolo, do Edifício Wagner, Bloco K, Quadra 02 - Setor Bancário Norte.

Telefone: (61) 2141-5838.

Serviços Prestados: Protocolo e Arquivo.

Horário de Atendimento: de segunda a sexta, exceto feriados, de 8h às 18h.

Recebimento de cartas e outras correspondências físicas: no 3º Subsolo, do Edifício Wagner, Bloco K, Quadra 02 - Setor Bancário Norte, CEP: 70040-020 Brasília-DF.

Recebimento de cartas e outras correspondências por via eletrônica: gedoc@sema.df.gov.br

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Subsecretaria de Proteção Animal - SUPAN

SERVIÇO VETERINÁRIO PÚBLICO (HVeP)

Os animais domésticos são tutelados pelo Estado, e sua proteção é assegurada pelo artigo 225 da Constituição Federal, assim como, a Lei Distrital nº 4.060/2007 que considera maus-tratos deixar de prestar assistência veterinária a animal doente, ferido, extenuado ou mutilado.

Logo, a disponibilidade de serviços públicos veterinários é essencial, tendo como principal objetivo o atendimento com dignidade e respeito, de modo gratuito e universal.

A instalação de um Serviço Veterinário Público (HVeP) se baseia em uma estratégia que visa compreender e resolver os problemas contemporâneos de saúde criados pela convergência humana, animal e ambiental, conceito conhecido como “Saúde Única”.

Esta abordagem vem incentivar a atuação conjunta para atingir saúde de qualidade para as pessoas, animais e do ambiente.

Com o advento do Decreto nº 44.375/2023, que altera a estrutura administrativa da SEMA e do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental, e dá outras providências, as atribuições inerentes à fauna doméstica, passaram a ser de responsabilidade desta Secretaria, de modo que a gestão do HVeP, outrora gerido pelo Brasília Ambiental, atualmente encontra-se no rol de competências da SEMA.

Informações Gerais de Funcionamento

O serviço está localizado no Parque Lago do Cortado, em Taguatinga Norte. O acesso pode ser feito pela QNF 14, ao lado do SESI. O serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

A entrega das senhas ocorre das 8 às 10 horas ou até o limite de senhas diárias ser atingido. Emergências são atendidas até às 15h.

Serviços Ofertados:

- Administração de medicamentos;
- Cirurgias;
- Consultas (Ortopedia, Cardiologia, Dermatologia, Oncologia e Oftalmologia);
- Exames laboratoriais;
- Exames de imagem (raios-x e ultrassom);
- Internação, entre outros.

O HVeP também dispõe de uma Unidade Móvel itinerante que realiza atendimento primário de cães e gatos oferecendo a recepção e a triagem do paciente, atendimento clínico e ambulatorial, e coletas para exames de sangue (hemograma e bioquímicos).

Canais de Comunicação do HVeP

Para conhecer mais detalhes sobre o HVeP entre em contato pelo *whatsapp* (61) 99938-5316, pelo correio eletrônico: recepcao.hvep@gmail.com ou pelo número (61) 3246-6188 destinado para ligações.

Para mais informações acesse: https://sema.df.gov.br/o-que-e-o-hvep-e-o-seu-funcionamento/

PROGRAMA DE CASTRAÇÃO GRATUITA DE CÃES E GATOS

Relevância do Serviço de Esterelização Gratuita

A superpopulação de cães e gatos domésticos gera problemas para os seres humanos, onde ninhadas indesejadas frequentemente abandonadas acabam em situação não domiciliada ou semi-domiciliada, com acesso às ruas, estando sujeitos a maus tratos, envolvendo-se em acidentes de trânsito, mordeduras e participando da cadeia de transmissão de zoonoses.

Além disso, a castração melhora a qualidade de vida dos animais, aumentando sua longevidade.

Informações Gerais de Funcionamento

O Programa funciona mediante a uma parceria público-privada, nos moldes da Lei nº 8.666/1993 firmando contrato com cinco clínicas veterinárias localizadas em diferentes regiões do Distrito Federal. Para conhecê-las acesse https://sema.df.gov.br/onde-e-realizada-a-cirurgia/.

Além disso, são ofertadas vagas em três modalidades distintas, sendo:

- Campanhas de Castração que ocorrem periodicamente, onde as informações são divulgadas previamente no sítio da SEMA;
- Oferta de vagas pelo Agenda-DF em que são ofertadas vagas de forma mensal na plataforma presente no seguinte endereço https://agenda.df.gov.br/organizacao.html?organizacao=46264993. Costumeiramente os cadastros inciam-se na última quarta e quinta feira do mês;
- Programa de Castração para Protetores Individuais, ONGs e Órgãos Públicos em que são destinadas vagas para tutores que possuem mais de 10 animais para castração, sendo necessário o preenchimento do requerimento disponível no link a seguir https://sema.df.gov.br/programa-de-castracao-para-protetores-individuais-e-ongs/, e para Órgãos Públicos basta enviar a solicitação, via ofício, para a SEMA, de modo que o pedido será analisado.

Além da castração realizada pelas clínicas credenciadas, o programa também conta com o Projeto **Castra-DF**.

O Projeto tem como objetivo desenvolver campanhas de castração gratuita, que de forma itinerante, percorrerá algumas cidades do Distrito Federal.

Além da castração, o Projeto inclui também uma estrutura para a oferta de cursos voltados para o mercado pet. Para conhecer outras informações entre em contato por e-mail castradf@gmail.com ou via *WhatsApp* (61) 98203-9251.

Canais de Comunicação do Setor

Para conhecer mais sobre os projetos realizados pela Subsecretaria de Proteção Animal (SUPAN) entre em contato conosco:

- Pelo email: supan@sema.df.gov.br
- Pelo *WhatsApp* (61) 98199-2410 (somente mensagens)
- Pelo telefone (61) 2141-5846.

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.

O que você pode registrar na Ouvidoria?

Você pode fazer sugestão, denúncia, solicitação, elogio, reclamação e informação.

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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Ouvidoria

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema Participa DF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.

Central 162

De segunda a sexta das 7h às 21h;
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Via internet

Acesse participa.df.gov.br

Presencial

.

De segunda a sexta das 9h às 12h e das 14h às 17h
Ed. Wagner, Setor Bancário Norte, Quadra 2,Bloco K, 3º Subsolo - Asa Norte,Brasília -DF, CEP: 70040-020

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Ouvidoria

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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Ouvidoria

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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Ouvidoria

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 1203.

Normas e Regulamentações

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

SERVIÇOS PARA VOCÊ

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.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sítios 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.

https/www.participa.df.gov.br

Acesse o Sistema e-SIC **AQUI**

Presencial

SBN – Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco K, Edifício WAGNER. Asa Norte, Brasília-DF. CEP: 70040-976.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

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

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

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, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Normas e Regulamentações

- ✓ Lei nº4.990/2012
- ✓ Decreto nº 34.276/2013
- ✓ Instrução Normativa nº 02/2015

www.sema.df.gov.br

(61) 2141-5800

SBN - Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco K, Edifício WAGNER 3º subsolo, Asa Norte, Brasília-DF.
CEP: 70040-020