

# CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2025

Secretaria do  
Meio Ambiente





**SERVIÇO**

## **Secretaria do Meio Ambiente do Distrito Federal**

### **Apresentação**

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência e cidadania. Aqui, você encontra tudo o que precisa saber sobre os serviços oferecidos pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA-DF.

Nosso objetivo é facilitar o acesso à informação, fortalecer o controle social e promover a participação ativa da população na gestão ambiental.



Secretaria do  
Meio Ambiente



# ÓRGÃOS VINCULADOS À SEMA





## SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS – SUEST

### O que é?

A SUEST é responsável por planejar, coordenar e implementar políticas e ações estratégicas voltadas à gestão ambiental e climática no Distrito Federal. Sua atuação fortalece a governança ambiental, a transparência e a integração com órgãos de governo, sociedade civil, universidades e organismos internacionais. Ela integra planejamento, inovação e governança, articulando ações que unem governo, sociedade e instituições para enfrentar os desafios ambientais atuais e futuros.

Sua missão é transformar ideias em políticas públicas que tragam benefícios reais: menos poluição, mais áreas verdes, melhor qualidade do ar e mais segurança frente às mudanças do clima.

### O que faz?

#### **Enfrentamento às Mudanças Climáticas**

- Elaboração, monitoramento e atualização de políticas, planos, projetos e planos setoriais de mitigação e adaptação às mudanças do clima, visando proteger a população dos impactos do clima extremo, como seca prolongada, queimadas ou enchentes;



## SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS – SUEST

- Apoio técnico à formulação da Estratégia Distrital de Enfrentamento às Mudanças do Clima;
- Elaboração e coordenação de planos, programas e projetos relacionados ao enfrentamento das mudanças do clima, transição energética, mercado de carbono e sustentabilidade.

### **Governança e Conselhos Ambientais**

- Dá suporte e apoio técnico e operacional ao Conselho de Meio Ambiente do Distrito Federal (CONAM/DF), bem como seus grupos de trabalho e Câmaras Técnicas, tal como a Câmara Julgadora dos Autos de Infração (CJAI) e ao Conselho de Administração do Fundo Único de Meio Ambiente do Distrito Federal (FUNAM/DF). Supervisão das Secretarias Executivas desses colegiados, garantindo transparência e participação social.

### **Gestão do Fundo Único de Meio Ambiente (FUNAM/DF)**

- Acompanhamento técnico, financeiro e administrativo dos projetos financiados pelo Fundo;
- Elaboração do Relatório de Gestão da SUEST e do FUNAM/DF, consolidando informações estratégicas.



## SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS – SUEST

### Articulação Institucional e Representação Técnica

- Representação da SEMA/DF em fóruns, audiências públicas e instâncias estratégicas sobre clima e meio ambiente;
- Interlocução com secretarias, conselhos, universidades, setor produtivo e organizações da sociedade civil;
- Participa de diálogo com universidades, organizações da sociedade civil e outros órgãos públicos do GDF, da União, Estados e Municípios.

### Gestão de Projetos Estratégicos

- Coordenação da operação do Sistema de Usinas Fotovoltaicas da SEMA/DF;
- Apoio a diagnósticos e ações de recuperação de áreas degradadas;
- Articulação para implementação do Plano Diretor de Arborização Urbana (PDAU).

### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Disponibilizar informações claras e atualizadas sobre os projetos e políticas coordenados pela SUEST na página da SEMA e na página do FUNAM;
- Garantir transparência na gestão dos recursos do FUNAM/DF e nos processos dos conselhos ambientais;
- Oferecer atendimento técnico de qualidade a órgãos, entidades e cidadãos que demandem informações ou apoio institucional;
- Respostas às demandas dentro dos prazos legais.



## CONSELHOS E GOVERNAÇÃO AMBIENTAL

**CONAM/DF** – Conselho de Meio Ambiente

**CRH/DF** – Conselho de Recursos Hídricos

**FUNAM/DF** – Fundo Único de Meio Ambiente

**CDZEE** – Comissão Distrital do Zoneamento Ecológico-Econômico

**CORC/DF** – Comitê de Resíduos da Construção Civil

**APM** – Comitê das Áreas de Proteção de Mananciais

**SERVIÇOS**



**Recursos administrativos,  
deliberações públicas,  
acompanhamento de editais  
ambientais, planejamento e  
normativas de proteção ambiental**



## FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS SUEST

### Local



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



### Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



**Telefone:** (61) 20176560 **Ramal** 5824



E-mail : [suest@sema.df.gov.br](mailto:suest@sema.df.gov.br)

---

## O QUE É IMPORTANTE SABER

Não é necessário agendamento prévio para atendimento presencial.

A Secretaria não recebe documentos relacionados a outros órgãos – nesses casos, o cidadão será orientado a procurar o canal correto.



## SUBSECRETARIA DE GESTÃO AMBIENTAL TERRITORIAL – SUGAT

A Subsecretaria de Gestão Ambiental e Territorial (SUGAT) é responsável por elaborar e executar políticas públicas afetas ao ordenamento ambiental e territorial do Distrito Federal, com base em critérios ecológicos, socioeconômicos e técnicos, visando o desenvolvimento sustentável da região. Suas ações fortalecem o planejamento, a gestão e o monitoramento do território, além da produção e governança de dados ambientais.

### **Zoneamento Ecológico-Econômico do Distrito Federal (ZEE-DF)**

- Instrumento estratégico de planejamento e gestão territorial que orienta o uso e a ocupação do solo considerando os riscos ecológicos e os desafios socioeconômicos;
- Legislação cujas diretrizes orientam a formulação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável e à melhoria da qualidade de vida da população;
- Dispositivo legal que propõe um desenvolvimento mais harmonioso, indicando maneiras de ampliar e diversificar a geração de emprego, renda e moradia com o menor impacto aos recursos naturais.
- Fica a cargo da Comissão Distrital do ZEE-DF acompanhar, monitorar e avaliar a implementação do ZEE-DF. É presidida pela SEMA e secretariada pela SUGAT;
- Estudos técnicos, mapas e demais informações estão disponíveis no portal eletrônico [www.zee.df.gov.br](http://www.zee.df.gov.br).



## SUBSECRETARIA DE GESTÃO AMBIENTAL TERRITORIAL – SUGAT

### Sistema Distrital de Informações Ambientais (SISDIA)

- Plataforma que reúne, de maneira integrada e segura, dados espaciais ambientais do DF sobre água, solo, ar, fauna, flora etc., auxiliando tecnicamente o planejamento e a gestão do território;
- Ramificação da IDE-DF, com informações produzidas por órgãos públicos, instituições de pesquisa e setor privado;
- Ferramenta de acesso público e gratuito que auxilia estudos, análises técnicas, tomadas de decisões, ações de fiscalização e processos de licenciamento ambiental;
- Portal eletrônico: [www.sisdia.df.gov.br](http://www.sisdia.df.gov.br)

### Gestão de Dados Territoriais Ambientais

- Geoprocessamento, análise espacial e formulação de mapas temáticos;
- Apoio na produção de manifestações e pareceres técnicos da área ambiental;
- Integração com ferramentas digitais de monitoramento e fiscalização ambiental do DF.



## SUBSECRETARIA DE GESTÃO AMBIENTAL TERRITORIAL – SUGAT

### Apoio à Tomada de Decisão Técnica e Legal

- Produção de informações técnicas e cartográficas que orientam políticas públicas e decisões governamentais relacionadas ao uso do território;
- Suporte à elaboração de planos, programas e ações estratégicas no âmbito do ordenamento territorial do DF.

### Transparência e Participação Pública

- Estímulo à participação da sociedade no planejamento ambiental e territorial;
- Publicização de dados e informações ambientais para toda a sociedade.

**SERVIÇOS**



**Disponibilização pública e gratuita de dados georreferenciados, mapas geoespaciais e demais informações ambientais.**



## FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS SUGAT

### Local



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



### Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



**Telefone:** (61) 20176560 **Ramal** 5823



E-mail : [sugat@sema.df.gov.br](mailto:sugat@sema.df.gov.br)

---

## O QUE É IMPORTANTE SABER

Não é necessário agendamento prévio para atendimento presencial.

A Secretaria não recebe documentos relacionados a outros órgãos – nesses casos, o cidadão será orientado a procurar o canal correto.



## SUBSECRETARIA DE GESTÃO DAS ÁGUAS E RESÍDUOS SÓLIDOS - SUGARS

A Subsecretaria de Gestão de Águas e Resíduos Sólidos (SUGARS) é responsável por formular e regulamentar as políticas ambientais distritais, em consonância com as políticas nacionais, nos temas de recursos hídricos e resíduos sólidos. Também atua na articulação com órgãos públicos e instituições de pesquisa, além de planejar, monitorar e propor projetos, normas e diretrizes voltados à sua área de competência.

### Ações em Resíduos Sólidos

- Formular e articular políticas públicas de resíduos sólidos no DF, em conformidade com a legislação nacional e distrital, orientadas pela sustentabilidade e pelo controle social;
- Contribuir no planejamento de programas e projetos que promovam responsabilidade compartilhada, participação social e cooperação entre órgãos;
- Coordenar a logística reversa no Distrito Federal, abrangendo cadeias como eletroeletrônicos, pilhas e baterias, pneus, lâmpadas, medicamentos, embalagens em geral, óleo lubrificante e outros fluxos definidos em lei;
- Apoiar ações de educação ambiental para reduzir a geração de resíduos e incentivar práticas sustentáveis.

## Comitê Gestor de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos do Distrito Federal – CORC/DF

- Coordenado pela SEMA/DF, que conduz as ações e deliberações do Comitê;
- Atua na temática de resíduos da construção civil e volumosos (RCC);
- Proposição de políticas públicas para a gestão desses resíduos;
- É formado por integrantes do Governo do Distrito Federal e por representantes dos geradores, transportadores e recicladores de resíduos da construção civil.

## Apoio ao Licenciamento Ambiental

- Análise técnica de processos que envolvam recursos hídricos;
- Proposição de diretrizes e normativas técnicas;
- Participação em vistorias, audiências e pareceres especializados.

## Educação Ambiental Integrada

- Desenvolvimento de programas educativos voltados ao descarte correto de resíduos na temática de logística reversa e uso racional da água.

**SERVIÇOS**



**Destaque para os pontos de entrega voluntária e o serviço de agendamento gratuito para descarte de eletroeletrônicos.**

## COORDENAÇÃO DE GESTÃO DAS ÁGUAS

### Planejamento e Gestão de Recursos Hídricos

- Elaboração e acompanhamento de planos, programas e projetos de gestão das águas;
- Apoio técnico ao Conselho de Recursos Hídricos do DF (CRH/DF) e suas Câmaras Técnicas, Comitês e Grupos de Trabalho;
- Análise técnica de processos que envolvam recursos hídricos;
- Apoio técnico as ações para implementação da Política Distrital de Recursos Hídricos.

### Monitoramento e Qualidade da Água

- Acompanhamento dos dados da qualidade das águas superficiais e subterrâneas;
- Apoio técnico na elaboração de diagnósticos ambientais relacionado aos recursos hídricos;
- Apoio técnico à implementação de medidas corretivas e preventivas em bacias hidrográficas.
- Apoio técnico à implementação de instrumentos de gestão (enquadramento, planos de bacia, etc.).

## COORDENAÇÃO DE GESTÃO DAS ÁGUAS

### Apoio à Recuperação e Conservação de Nascentes e Corpos Hídricos

- Orientação técnica sobre projetos de recuperação de áreas degradadas;
- Parcerias com órgãos públicos, OSCs e sociedade civil para ações de proteção de mananciais;
- Suporte a programas de monitoramento comunitário e educação ambiental.

### Transparência e Informação

- Fornecimento de informações técnicas sobre recursos hídricos do DF;
- Disponibilização de dados e relatórios no portal eletrônico da SEMA/DF;
- Atendimento a demandas da sociedade civil e órgãos de controle.

## LOGÍSTICA REVERSA

A SEMA/DF coordena a logística reversa no DF, garantindo que produtos pós-consumo retornem às empresas responsáveis pela destinação ambientalmente adequada. São contemplados os seguintes resíduos:

- Embalagens em geral;
- Agrotóxicos, seus resíduos e embalagens;
- Pilhas e baterias;
- Pneus;
- Óleo lubrificante, seus resíduos e embalagens;
- Lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista;
- Produtos eletroeletrônicos e seus componentes;
- Medicamentos e suas embalagens.

O cidadão deve realizar o descarte correto em Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) ou locais autorizados.

A lista dos Pontos de Entrega Voluntários (PEVs) pode ser consultada no site oficial da Secretaria de Meio Ambiente do DF:

**<https://www.sema.df.gov.br/pontos-de-entrega-voluntaria-pevs>**



## DESCARTE CORRETO DE ELETROELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

Você sabia que equipamentos como celulares, computadores, televisores e até geladeiras antigas não devem ser jogados no lixo comum?

Esses produtos contêm componentes tóxicos que, se descartados incorretamente, podem contaminar o solo, a água e colocar a saúde das pessoas em risco. Por isso, é essencial fazer o descarte de forma ambientalmente adequada.



**O QUE PODE  
SER  
DESCARTADO:**



**Aparelhos de pequeno,  
médio e grande porte  
Itens com cabos, baterias,  
chips ou placas eletrônicas  
Ex: celulares, carregadores,  
impressoras, ventiladores,  
TVs, notebooks,  
liquidificadores, etc.**



## COMO FAZER O DESCARTE:

01

### Pontos de Entrega Voluntária (PEVs)

Você pode levar seus equipamentos diretamente aos mais de 40 pontos espalhados pelo DF.

 Acesse o mapa: [pontos-de-entrega-voluntaria-pevs](#)

02

### Como funciona o agendamento da coleta?

Se preferir, agende a retirada dos aparelhos em sua residência:

 Acesse o link e preencha o Formulário de Coleta Gratuita: [zeroimpacto.com.br](https://zeroimpacto.com.br)

 Ou entre em contato WhatsApp: (61) 3301-3584

 Horário: Segunda a sexta, das 9h às 17h

Após o preenchimento do questionário, a empresa responsável entrará em contato para confirmar a data para a coleta.

#### Requisitos:

- **ACIMA DE 30 KG: COLETA GARANTIDA**
- **ABAIXO DE 30 KG: SUJEITO A AVALIAÇÃO DO OPERADOR**



## FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS SUGARS

### Local



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



### Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



**Telefone:** (61) 20176560 **Ramal** 5818



E-mail : [sugars@sema.df.gov.br](mailto:sugars@sema.df.gov.br)

---

## O QUE É IMPORTANTE SABER

Não é necessário agendamento prévio para atendimento presencial.

A Secretaria não recebe documentos relacionados a outros órgãos – nesses casos, o cidadão será orientado a procurar o canal correto.



## SUBSECRETARIA DE PESCA E AQUICULTURA – SUPESQ

A Subsecretaria de Pesca e Aquicultura (SUPESQ) tem como objetivo promover a gestão integrada e sustentável dos recursos pesqueiros e da aquicultura no Distrito Federal. A atuação da SUPESQ busca fortalecer a cadeia produtiva, conservar a fauna aquática e incentivar a participação da sociedade na gestão ambiental.

### PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PESCA E AQUICULTURA

- Elaboração e acompanhamento de planos, programas e projetos de Pesca e Aquicultura;
- Apoio a Câmaras Técnicas, Comitês e Grupos de Trabalho;
- Análise técnica de processos que envolvem Pesca e Aquicultura no DF;
- Apoio técnico para a implementação da Política Pública Distrital de Pesca e Aquicultura do DF;
- Apoio e fomento a estudos técnicos sobre a fauna aquática;
- Criação de um Observatório de Aquicultura e Pesca no DF.

### MONITORAMENTO DA PESCA E AQUICULTURA

- Acompanhamento de dados sobre a ictiofauna e o estoque pesqueiro;
- Apoio técnico na elaboração de diagnósticos ambientais relacionados à Pesca e Aquicultura;



## SUBSECRETARIA DE PESCA E AQUICULTURA – SUPESQ

- Criação da Ciência Cidadã para a inovação na captura de dados de pesca;
- Suporte a programas de monitoramento de lagos e rios, com o apoio da sociedade.

### APOIO À CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO DOS RECURSOS PESQUEIROS

- Orientação técnica sobre projetos de Conservação e Preservação dos Recursos Pesqueiros;
- Parcerias com órgãos públicos, OSCs e sociedade civil para ações de Conservação e Proteção;
- Incentivo às boas práticas de Pesca e Aquicultura;
- Incentivo à transformação social por meio da educação ambiental.

### TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

- Fornecimento de informações técnicas sobre a Pesca e Aquicultura do DF;
- Atendimento a demandas da sociedade civil e de órgãos de controle;
- Atendimento das demandas internas do órgão e subsídio de informações ao Secretário.



## FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS SUPESQ

### Local



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



### Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



**Telefone:** (61) 20176560 **Ramal** 5854



E-mail : [supesq@sema.df.gov.br](mailto:supesq@sema.df.gov.br)

---

## O QUE É IMPORTANTE SABER

Não é necessário agendamento prévio para atendimento presencial.

A Secretaria não recebe documentos relacionados a outros órgãos – nesses casos, o cidadão será orientado a procurar o canal correto.



## ASSESSORIA JURÍDICO LEGISLATIVA

A Assessoria Jurídico-Legislativa (AJL) tem como atribuição o assessoramento jurídico da Secretaria de Estado do Meio Ambiente na formulação de políticas e programas que visam aprimorar a gestão ambiental no Distrito Federal, bem como apoiar a autoridade julgadora nos recursos em 2ª instância dos autos de infração ambiental lavrados pelo IBRAM, os quais podem ser acompanhados via Portal SEI-GDF.

### Apoio e orientação Jurídico-Legislativo

- Prestar assessoria jurídica ao Secretário de Estado e demais unidades da Secretaria;
- Emitir pareceres e notas técnicas para auxiliar a decisão do Secretário de Estado quanto aos recursos interpostos em sede de 2ª instância, no âmbito de processos administrativos, oriundos do poder de polícia, por meio dos quais se apuram infrações administrativas contra o meio ambiente;
- Elaboração de Notificações e Decisões em Autos de Infração julgados em 2ª Instância Administrativa;
- Prestar informações aos autuados e seus representantes legais;
- Disponibilização de acesso externo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI aos autuados e seus representantes legais de processos de auto de infração que estejam em trâmite na Assessoria;

- Promover o exame prévio de atos normativos, termos, contratos, convênios, ajustes e outros assemelhados inerentes às atividades da Secretaria, sem prejuízo, quando cabível, da necessária manifestação conclusiva da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, tendo em vista sua competência privativa para o exercício da Consultoria Jurídica no âmbito do Distrito Federal;
- Examinar processos administrativos internos, garantindo que os trâmites sigam o devido processo legal;
- Estudar, orientar, analisar e exarar manifestações e informações sobre os assuntos de interesse da Secretaria que forem submetidos à sua apreciação;
- Manter arquivo e relatórios atualizados com o controle das decisões jurídicas proferidas nas ações e feitos de interesse da Secretaria e demais processos nos quais tenha participação;
- Organizar a jurisprudência e legislação específica relativa à gestão ambiental e de recursos hídricos no Distrito Federal;
- Prestar informações solicitadas por outros órgãos em assuntos relacionados à legislação da Secretaria;
- Prestar informações e fornecer subsídios para o cumprimento das decisões e orientações emanadas do Tribunal de Contas do Distrito Federal, Controladoria-Geral do Distrito Federal e Procuradoria-Geral e outros órgãos com competência decisória ou de controle;
- Produzir, propor, articular, organizar e disponibilizar indicadores de gestão nos temas sob sua responsabilidade, para o Sistema Distrital de Monitoramento Ambiental e dos Recursos Hídricos;

## SERVIÇO

## PROTOCOLO DA SEMA

### Protocolo da SEMA

#### O que é?



Você pode **solicitar** acesso a um serviço da Secretaria do Meio Ambiente pelo e-protocolo.

#### RESPONSÁVEL:

Subsecretaria de Administração Geral  
(SUAG)

#### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial.

#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De **segunda a sexta** das **9h às 12h** e das **14h às 17h**

Edifício Bittar III - 2º andar

Clique no mapa  
para acessar a  
localização



#### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000

[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência; gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

# FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS



## Local



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



## Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



**Telefone:** (61) 20176560



E-mail para envio de documentos e dúvidas:  
**gedoc@sema.df.gov.br**

## Fluxo de Atendimento

Entrega do documento (presencial ou digital)  
Registro de protocolo  
Encaminhamento interno à área responsável  
Retorno ao cidadão via e-mail, telefone ou outro canal indicado

## O QUE É IMPORTANTE SABER

Documentos devem estar devidamente identificados, assinados e, se necessário, acompanhados de cópias de identidade ou CNPJ.

Não é necessário agendamento prévio para atendimento presencial.

A Secretaria não recebe documentos relacionados a outros órgãos – nesses casos, o cidadão será orientado a procurar o canal correto.



## Ouvidoria

### O que é?

A Ouvidoria é o principal canal de comunicação direta entre a sociedade e a Secretaria do Meio Ambiente do Distrito Federal. É por meio dela que o cidadão pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos, registrar manifestações e exercer sua cidadania.

### O que você pode registrar:

- **Reclamações:** quando um serviço não foi prestado adequadamente
- **Denúncias:** sobre irregularidades ou condutas indevidas
- **Solicitações:** pedidos de providência ou serviços
- **Elogios:** reconhecimento de um bom atendimento ou serviço
- **Sugestões:** ideias para melhorar os serviços públicos
- **Informações:** dúvidas sobre competências e processos da Secretaria



Presencial



Internet:

pelo site: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



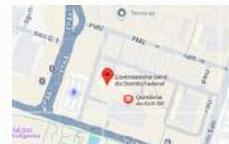
Central 162

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:



De **segunda a sexta** das **9h às 12h** e das **14h às 17h**

Clique no mapa para acessar a localização



SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar -  
Bloco B  
CEP 70.750-542

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000  
[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência; gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

## PRAZOS PARA RESPOSTA:

- **Até 10 dias** corridos para resposta inicial com providências;
- **Até 20 dias** corridos para resposta conclusiva (podendo ser prorrogado por mais 20 dias, nos casos de denúncias), conforme o Decreto nº 36.462/2015.

### GARANTIAS E SEGURANÇA:



- **Proteção à identidade do manifestante;**
- **Atendimento humanizado e especializado;**
- **Respostas claras, fundamentadas e dentro do prazo legal;**
- **Acompanhamento completo via número de protocolo;**
- **Respeito à confidencialidade nos casos em que o sigilo for solicitado.**

## Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

### O que é?

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) garante o direito de acesso às informações públicas, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). É o canal oficial por meio do qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar dados e documentos produzidos ou custodiados pela SEMA-DF.

Transparência ativa e responsiva: é dever do Estado disponibilizar informações de interesse público de forma clara, objetiva e tempestiva.

### QUAIS INFORMAÇÕES PODEM SER SOLICITADAS?

Você pode requerer:

- Relatórios, pareceres, estudos e pesquisas;
- Dados sobre programas, metas, planos e projetos ambientais;
- Informações sobre gastos, contratos, convênios e licitações;
- Processos administrativos;
- Estrutura organizacional da SEMA-DF;
- Ações de fiscalização e normativos vigentes;
- Outras informações de competência da Secretaria.



**Presencial**

SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542

OU



**Online**

[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)

# SERVIÇO

## e-Protocolo

### O que é?

Esse serviço possibilita que você cidadão e usuário do serviço público faça o **envio de forma eletrônica de documentos para a SEMA**, sem a necessidade de comparecer presencialmente ou gastos com serviços postais.

Orgãos e entidades também podem utilizar desse serviço.

#### RESPONSÁVEL:

Subsecretaria de Administração Geral  
(SUAG)

## FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



[gedoc@sema.df.gov.br](mailto:gedoc@sema.df.gov.br)

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

O e-Protocolo disponível **24 horas por dia.**

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

- Pessoa idosa;
- Pessoa com deficiência;
- Pessoa portadora de doença grave;
- Criança e adolescente;
- Vítima de violência doméstica ou familiar.



 **PROTOCOLO**

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### PRAZOS LEGAIS



até **20 dias** para resposta às manifestações registradas

### CANAIS DE ATENIDMENTO

Local



#### Endereço

SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



#### Site

[www.sema.df.gov.br](http://www.sema.df.gov.br)



#### E-mail

[gedoc@sema.df.gov.br](mailto:gedoc@sema.df.gov.br)  
[ouvidoria@sema.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.df.gov.br)



**Telefone:** (61) 20176560

## DOCUMENTOS PARA REGISTRO:



Você pode protocolar carta, ofício ou qualquer documento que contenha sua solicitação.

## ETAPAS:

01

Entregar documento no protocolo;

02

Abertura de processo SEI para encaminhamento da demanda.

## ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA?

Você pode ligar para o telefone do protocolo e verificar para qual setor sua demanda foi encaminhada e assim, ser direcionado pelo protocolo ao local responsável.

## CIDADANIA, TRANSPARÊNCIA E COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE

A Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal reafirma seu compromisso com a promoção de políticas públicas sustentáveis, baseadas na participação cidadã, na transparência e na gestão responsável dos recursos naturais.

Esta Carta de Serviços foi elaborada para aproximar você, cidadão, das ações da SEMA-DF, com informações claras e acessíveis sobre como exercer seus direitos, acessar os serviços públicos e contribuir com sugestões e melhorias.

**NOS AJUDE A EVOLUIR.  
AVALIE, OPINE, PARTICIPE. A SUA COLABORAÇÃO  
FORTALECE A POLÍTICA AMBIENTAL DO DF**

Local



### Endereço

SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 2 andar - Bloco B  
CEP 70.750-542



### Site

[www.sema.df.gov.br](http://www.sema.df.gov.br)



### E-mail

[gedoc@sema.df.gov.br](mailto:gedoc@sema.df.gov.br)  
[ouvidoria@sema.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.df.gov.br)



**Telefone:** (61) 20176560