



**CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO**





## O QUE O GABINETE DO VICE-GOVERNADOR FAZ POR VOCÊ

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

Na Carta GABINETE DO VICE-GOVERNADOR você encontrará informações claras e acessíveis sobre quem somos, o que fazemos e os serviços que oferecemos.

Bem-informado, você poderá exercer melhor sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais, assim como avaliar os nossos compromissos assumidos.

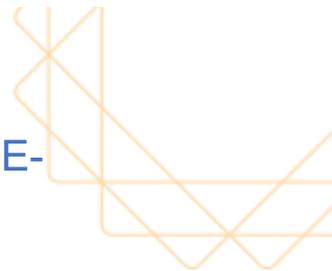
O foco é a transparência das informações do governo e a participação social. Por isso, estamos sempre buscando formas para que você possa colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do Distrito Federal.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o GABINETE DO VICE-GOVERNADOR 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](http://www.ouvidoria.df.gov.br).

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

## VOCÊ CONHECENDO O GABINETE DO VICE-GOVERNADOR



O GABINETE DO VICE-GOVERNADOR foi instituído no Distrito Federal por meio do Decreto nº 25.511, de 19 de janeiro de 2005, visando dar-lhe competência no que tange ao suporte necessário para a realização de suas atribuições – como é o caso de uma eventual substituição do **Governador** e sempre que for convocado para missões especiais. Além de promover as ações necessárias de apoio administrativo ao Vice-Governador, também possibilita assistência ao Governador, no que se refere ao desenvolvimento econômico, político e social do Estado, relativamente às articulações e relações institucionais com todas as esferas de Governo.

### FUNÇÃO DA VICE-GOVERNADORIA

Promover as ações necessárias de apoio administrativo ao Vice-Governador, dando suporte à Governadoria no âmbito do desenvolvimento econômico, político e social do Estado, que implicam articulações e relações institucionais com todas as esferas de Governo.

Cabem ao Vice-Governador às demais funções, como substituir o Governador, no caso de impedimento, e sucedê-lo, no caso de vacância; auxiliar o Governador do Estado no exercício da direção superior da administração pública estadual e em missões especiais, quando por ele convocado; exercer a administração da Vice-Governadoria, praticando todos os atos necessários ao exercício dessa administração na área de sua competência, notadamente os relacionados com orientação, coordenação e supervisão das atividades a cargo das unidades administrativas integrantes da Vice-Governadoria; praticar os atos pertinentes às atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas pelo Governador do Estado; expedir instruções e outros atos normativos necessários à execução de leis, decretos e regulamentos, bem como portarias sobre a organização interna da Vice-Governadoria; prestar, pessoalmente ou por escrito, à Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF, ou a qualquer de suas comissões, quando convocado e na forma da convocação, informações sobre assunto previamente determinado; propor ao Governador, anualmente, o orçamento da Vice-Governadoria e aprovar a programação a ser executada; apreciar, em grau de recurso, quaisquer decisões no âmbito da Vice-Governadoria; emitir parecer final, de caráter conclusivo, sobre assuntos submetidos à sua decisão; assinar contratos em que a Vice-

Governadoria seja parte e, por fim, desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhe forem conferidas pelo Governador.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### SERVIÇO DE PROTOCOLO DO GABINETE DO VICE-GOVERNADOR

#### 1. O que faz a Gerência de protocolo?

Gerência de protocolo (Gepro) da Vice-Governadoria do DF é o órgão responsável pela gestão documental da unidade, desde a entrada de documentos, em meio físico ou virtual, até a saída para seu destinatário. Embora não seja o canal mais adequado, no desempenho desta função, a Gepro pode receber demandas direcionadas à Vice-Governadoria do DF advindas do público externo em geral (população, empresas, outros órgãos do poder público), sendo-lhe incumbido conceder o encaminhamento devido e ocasionalmente a resposta à solicitação apresentada.

#### 2. Localização:

A Gepro funciona no anexo ao Palácio do Buriti, 3º andar, sala 315 e atende por meio de guichê, na ala leste deste andar.

A acessibilidade ao local é a estrutural do anexo ao Palácio do Buriti.

#### 3. Horários de atendimento:

A Gepro funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

#### 4. Contatos:

A Gepro está à disposição presencialmente no endereço supracitado ou por meio dos seguintes meios:

- Telefone: 3961 1774;
- E-mail: [gpro.vgdf@buriti.df.gov.br](mailto:gpro.vgdf@buriti.df.gov.br)



## I. Da missão e atribuições:

À Assessoria de Relações Sociais, unidade orgânica de representação política e social, diretamente subordinada ao Vice-Governador do Distrito Federal, compete:

1. O assessoramento ao Vice-Governador do Distrito Federal e acompanhamento das pautas e projetos que visem ao bem-estar da coletividade;

2. O atendimento direcionado para a comunidade, em suas variadas situações, que compreende:

- **Área Social:**

- Telefone/ramais: 3961-1744 | 3961-1773 | 3961-1739 | 3961-1772

- Orientações na área Social: procedimentos para o atendimento junto aos órgãos e entidades assistenciais, componentes da Administração Pública;

- **Área da Saúde:**

- 3961-1744

- Orientações na área da Saúde: procedimentos para o atendimento junto aos órgãos e entidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, componentes da Administração Pública;

- **Área da Educação:**

- 3961-1744

- Orientações na área da Educação: procedimentos para o atendimento junto às unidades da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, componentes da Administração Pública;

- **Trabalho e Emprego:**

- 3961-1772

- Orientações na área de Trabalho e Emprego: procedimentos para o atendimento ao mercado de trabalho do Distrito Federal;

- **Suporte administrativo ao cidadão:**

- 3961-1742

- Suporte, ao cidadão, para o alcance aos serviços públicos que compõem a Administração Pública do Distrito Federal;

- **Terceiro Setor:**

- 
- 3961-1741
  - Incentivo e parcerias com instituições componentes do terceiro setor, ou seja, pessoas jurídicas de direito privado, que não possuem fins lucrativos, e que auxiliam o Estado.

As paraestatais se dividem em:

- a. Serviços Sociais Autônomos (Sistema “S”);
- b. Organizações Sociais (OS);
- c. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP);
- d. Organizações da Sociedade Civil (OSC) e
- e. Entes de Apoio.

## II. Atendimento (área/ramal):

**Chefia da Assessoria de Relações Sociais;**

**Secretária (telefone), para marcar atendimento: 3961-1737**

☐ **Horário de funcionamento: 8h às 18h**

## 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 obter 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.

### Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a [Central 162](#), acessar o [Sistema OUVDF](#) ou ainda ser atendido [presencialmente no Anexo do Palácio do Buriti 3º andar – Sala 303 - A](#).

Atendimento presencialmente na Ouvidoria Gabinete do Vice-Governador do DF.





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

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

No máximo mais 10 (dez) 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

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO



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.**



**Canais de Atendimento**

  
<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>  
Acesse o Sistema e-SIC [AQUI](#).

  
Anexo do Palácio do Buriti 3º  
Andar – Sala 303-A

### 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 sejam de competência do órgão ou entidade.

## Normas e Regulamentações

[Lei nº 4990/2012](#)

[Decreto 34.276/2013](#)

[Instrução Normativa nº 02/2015](#)



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



162



Anexo do Palácio do Buriti,  
3º andar, sala 303-A



**GDF**  
É tempo de ação.