

VICE-GOVERNADORIA  
DO DISTRITO FEDERAL



CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO





## Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão, da Vice-Governadoria do Distrito Federal, é uma iniciativa que visa promover a ampla interação do órgão com a sociedade. Através dela, são disponibilizadas as informações sobre os nossos serviços, em um formato mais amigável, aberto, ágil e preciso. Assim, o cidadão poderá pesquisar sobre como solicitar os serviços e ainda ter a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos, ou utilizando sistemas informatizados e certificações digitais.

A Carta de Serviços estabelece padrões de qualidade de atendimento ao público, e a avaliação dos serviços públicos. É um instrumento que contribui, de forma decisiva, para o esforço de alinhar os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade, tornando-se em uma verdadeira ferramenta de transparência, participação e controle social na medida em que prevê mecanismos de conhecimento do público-alvo e dos demais públicos afetados; permite que a entidade pública traga seu público-alvo para participar da construção dos padrões de qualidade e excelência dos serviços públicos; abre o espaço para que o usuário saiba exatamente o que esperar e, portanto, o que cobrar de cada serviço.

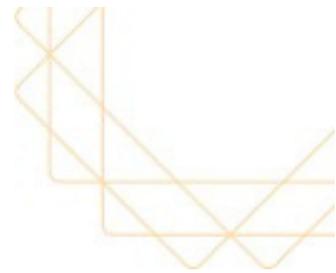
Aqui, o cidadão encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a VICE-GOVERNADORIA e utilizar os seus serviços.

Nossa ouvidoria está apta para receber as demandas e as opiniões sobre esta Carta. Basta acessar o site e clicar: <https://www.vice.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>. Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações prestadas irão facilitar seu dia a dia.

A Vice-Governadoria do Distrito Federal reitera a sua busca no aprimoramento contínuo da sua atuação, do padrão de desempenho, da satisfação do cidadão e, conseqüentemente, a excelência no cumprimento de sua missão institucional.

Conte conosco!

## Como é a Vice-Governadoria



A VICE-GOVERNADORIA foi instituída, no Distrito Federal, por meio do Decreto nº 25.511, de 19 de janeiro de 2005, visando proporcionar a competência referente ao suporte necessário para o Vice-Governador na execução das 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 diz respeito ao desenvolvimento econômico, político e social do Estado, e a colaboração nas articulações e relações institucionais com todas as esferas de Governo.

### Funções básicas da Vice-Governadoria

- I – Assessorar o Vice-Governador no que concerne aos assuntos políticos, sociais, econômicos e de natureza parlamentar;
- II – Auxiliar o Vice-Governador em suas representações política e social;
- III – Assistir o Vice-Governador na adoção de decisões técnicas ou administrativas;
- IV – Acompanhar os programas, projetos e atividades do Governo do Distrito Federal, mantendo o Vice-Governador permanentemente informado;
- V – Assistir diretamente o Vice-Governador em sua segurança pessoal, em assuntos de natureza militar e na segurança da Residência Oficial;
- VI – Executar as atividades de cerimonial do Vice-Governador;
- VII – Executar as atividades de secretaria executiva do Vice-Governador;
- VIII – Exercer outras competências que lhe forem determinadas.

**Missão:** Promover apoio e assessoramento à Vice-Governadora no desempenho de suas atribuições legais, e no que concerne aos assuntos políticos, sociais, econômicos, administrativos e de natureza parlamentar, dando suporte ao Gabinete do Governador, no atendimento à população do Distrito Federal.

**Visão:** Ser reconhecida pela excelência de seu desempenho na articulação, acompanhamento, coordenação, integração das políticas estratégicas e atendimento à comunidade do Distrito Federal.

**Valores:** Comprometimento, Integração, Transversalidade, Transparência, Ética e Equidade.

# SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



## 1. Serviço de Protocolo da Vice-Governadoria

O que faz a Gerência de protocolo?

**A Gerência de protocolo (GPRO)** da Vice-Governadoria do DF é a unidade responsável pela gestão documental, desde a entrada de documentos, em meio físico ou virtual, até a saída para seu destinatário.

Ademais, a GPRO pode receber demandas direcionadas à Vice-Governadoria 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.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 301, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato:** (61) 3961-1740  
E-mail: gpro.vgdf@buriti.df.gov.br

## 2. Assessoria de Relações Institucionais

Da missão e atribuições:

**À Assessoria de Relações Institucionais (ARI)** compete a articulação de políticas públicas, projetos e ações com outros órgãos do Governo do Distrito Federal e do Governo Federal, bem como com Organismos Internacionais.

O objetivo da ARI é fazer a interlocução com esses agentes para encaminhamento e resolução das demandas recebidas pelas associações de classe, instituições do terceiro setor e comunidade, de maneira geral, nos diversos segmentos, como área social, área cultural, área da educação, área da saúde, dentre outras, visando sempre, que a tomada de decisão seja benéfica para todas as partes envolvidas.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 307, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato:** (61) 3961-1761  
E-mail: ariac.vice@buriti.df.gov.br

## SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



### 3. Assessoria de Relações Públicas

Da missão e atribuições:

À **Assessoria de Relações Públicas (ARP)** compete recepcionar, atender, gerenciar e intermediar as demandas provenientes da população com órgãos do Distrito Federal e da União, bem como representar a Vice-Governadoria em eventos públicos e privados.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 309, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato:** (61) 3961-1737  
E-mail: vera.brasil@buriti.df.gov.br

### 4. Assessoria de Diversidades Religiosas

Da missão e atribuições:

À **Assessoria da Diversidades Religiosas (ADR)** compete assessorar, representar em eventos; auxiliar nas demandas de cunho religioso o Gabinete e a Vice-Governadora; atender as lideranças religiosas e quem necessitar de apoio e orientação nas demandas e pautas religiosas, de qualquer segmento ou crença, assim também como os demais órgãos do Distrito Federal e da União.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 313, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato: (61) 3961-1715/3961-1720**  
E-mail: diversidadesreligiosas.vgdf@buriti.df.gov.br

# SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

## 5. Assessoria de Políticas Sociais

Da missão e atribuições:

À **Assessoria de Políticas Sociais (APS)** compete assessorar e atualizar a Vice-Governadoria sobre assuntos pertinentes à sua área de atuação; representar a Vice-Governadora (quando designada) em ações e demandas envolvendo a população em situação de vulnerabilidade; coletar e examinar informações sobre a situação social, econômica e cultural para identificar as principais necessidades, problemas e recursos disponíveis em prol da população em situação de vulnerabilidade; fornecer dados, análises e sugestões à Vice-Governadoria a fim de criar políticas que enfrentem questões como desigualdade social, saúde, educação, moradia e segurança alimentar da população em situação de vulnerabilidade; auxiliar a Vice-Governadoria na criação de programas sociais focados nas demandas da população vulnerável do DF, definindo metas, indicadores de sucesso e métodos de avaliação para assegurar que os programas sejam efetivos; promover a transparência e participação cidadã na gestão de políticas públicas em prol da população em situação de vulnerabilidade; monitorar a implementação de políticas e programas, bem como incentivar o controle social por meio de conselhos, audiências públicas e outras formas de participação democrática em prol da população vulnerável.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 309, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato:** (61) 3961-1737  
E-mail: [aps.vgdf@buriti.df.gov.br](mailto:aps.vgdf@buriti.df.gov.br)

## 6. Assessoria de Assuntos Rurais

Da missão e atribuições:

À **Assessoria de Assuntos Rurais (RURAIIS)** compete assessorar a Vice-Governadoria sobre assuntos pertinentes; representar a Vice-Governadoria (quando designada) em ações e encaminhar as demandas das comunidades rurais aos órgãos competentes; assistir as comunidades rurais do DF e Entorno (RIDE); promover as comunidades rurais, através de um trabalho presente e permanente; promover, juntamente com os órgãos públicos, uma melhor qualidade de vida, tendo em vista o desenvolvimento econômico e social.

- **Localização:** 3º Andar, Sala 303, Ala Leste, Anexo do Palácio do Buriti.
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Contato:** (61) 3961-1723  
E-mail: [marcio.leao@buriti.df.gov.br](mailto:marcio.leao@buriti.df.gov.br)





## Ouvidoria e Serviço de Acesso à Informação

A Ouvidoria da Vice-Governadoria é uma seccional ligada à Ouvidoria Geral, da Controladoria Geral do Distrito Federal. Criada para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento do órgão, consiste no canal para envio de reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de acesso à informação e elogios relativos a atuação da instituição.

O principal objetivo da Ouvidoria é a melhoria dos serviços, levando em consideração a opinião da sociedade.

Portanto, qualquer cidadão pode procurar uma ouvidoria e apresentar uma manifestação, isto é, expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para o aperfeiçoamento da gestão pública.

Sendo assim, não deixe de entrar em contato para registrar a sua manifestação, pois ela é fundamental ao aprimoramento de nossas atividades.

### Canais de Atendimento ao Cidadão:

- Contato telefônico da Central: 162;
- Horário de atendimento:
  1. Dias de semana: das 7h às 21h;
  2. Sábado, domingo e feriados: das 8h às 18h

**Acesso ao Sistema PARTICIPA DF:** clique aqui (<https://www.participa.df.gov.br/>)

**Atendimento presencial:** nos órgãos - clique aqui (<https://ouvidoria.df.gov.br/texto-endereco-das-ouvidorias/>)

### Atendimento presencial da Vice-Governadoria:

- Eixo Monumental – Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 3º Andar, sala 303.
- Horário de Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 13h às 18 horas
- Telefone: (61) 3961-1776
- WhatsApp: (61) 98199-2565
- E-mail : [ouvidoria.vgdf@buriti.df.gov.br](mailto:ouvidoria.vgdf@buriti.df.gov.br)

# SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



## Ouvidoria

O que você pode registrar na Ouvidoria

### Tipos de demandas



Sugestão



Denúncia



Solicitação



Elogio



Reclamação



Informação

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



### O que NÃO é considerado 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 Participa DF ou ainda ser atendido presencialmente no Anexo do Palácio do Buriti 3º andar – Sala 303.

## SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



### • Manifestações via Ouvidoria

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

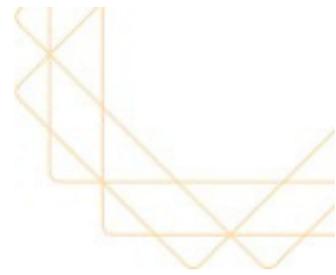
O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015).

**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
- **Tratamento específico para denúncias:** Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

## SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



- **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.

**Se sua manifestação não for atendida pelo órgão responsável pela resposta, você pode recorrer à Ouvidoria-Geral, que é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.**

### Normas e Regulamentações

- **Lei nº 4.896/2012**

[http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei\\_4896\\_31\\_07\\_2012.html](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](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](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html)

## SERVIÇOS PARA O CIDADÃO



### 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



- Participa DF: que funciona como o sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.
- Acesse o Sistema Participa DF aqui: <https://www.participa.df.gov.br/>
- Presencial: Anexo do Palácio do Buriti, 3º Andar – Sala 303.

## 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 Participa DF, 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**  
[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei\\_4990\\_12\\_12\\_2012.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html)
- **Decreto 34.276/2013**  
[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/Decreto\\_34276\\_11\\_04\\_2013.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/Decreto_34276_11_04_2013.html)
- **Instrução Normativa nº 02/2015**  
[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru\\_o\\_Normativa\\_2\\_08\\_12\\_2015.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru_o_Normativa_2_08_12_2015.html)



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



162



Anexo do Palácio do Buriti, 3º andar, sala 303.



**GDF**  
É tempo de ação.