



CARTA DE SERVIÇOS



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

01.09.2018

Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP
Setor de Áreas Públicas - Lote B - CEP: 71.215-000.
(61) 3403-2626

1. APRESENTAÇÃO

Para atender ao Decreto Distrital nº 36.419/2015, a Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP apresenta a Carta de Serviços 2018 que “objetiva facilitar e ampliar o acesso às informações sobre os serviços públicos de edificações, urbanização e infraestrutura, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado”.

A implantação da Carta de Serviços pelos órgãos públicos implica em processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as entidades devem atuar buscando satisfazer as necessidades da sociedade e, mantendo os padrões de desempenho estabelecidos.

A Carta de Serviços é o instrumento que visa informar aos usuários a respeito dos diversos serviços prestados, orientando a utilização e/ou acesso aos serviços públicos ofertados e cobrando a devida regularidade, pontualidade e qualidade.

O documento citado visa, ainda, a que o usuário possa conhecer os serviços prestados pela NOVACAP, informando a devida utilização e as formas de acesso. A intenção é torná-lo, além de um guia de informação, um compromisso de fiel execução.

2. SOBRE

A Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP, constituída na forma da Lei nº 2.874, de 19 de setembro de 1956 é uma Empresa Pública, sob a forma de Sociedade por Ações, integrante da Administração Descentralizada do Distrito Federal, tendo sua estrutura e atuação pautadas nas normas a seguir:

- Lei nº 5.861/1972. Autoriza o desmembramento da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, mediante alteração de seu objeto e constituição da Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP, e dá outras providências.
- Decreto nº 14.783/1993. Dispõe sobre o tombamento de espécies arbóreo-arbustivas, e dá outras providências.
- Decreto Distrital nº 36.236/2015. Dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Executivo do Distrito Federal.

Por ser uma empresa do Governo do Distrito Federal, a NOVACAP é o principal braço executor das obras de interesse do Estado, e sua vinculação é direta com a Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos do Distrito Federal.

3. CONTATOS

ATENDIMENTO PRESENCIAL

De segunda a sexta-feira,
Das 8h às 18h

3403-2626 e 3403-2300

Setor de Áreas Públicas – Lote B
CEP: 71.215-000

4. Compromissos

Nosso negócio é Engenharia Urbana;
Organização que busca o bem-estar da sociedade;
Valorização dos empregados;
Agilidade e excelência na prestação de serviços;
Compromissos com a ética;
Atitude pró-ativa;
Preservação do Meio-Ambiente e do Patrimônio Histórico.

Matriz de responsabilidade dos serviços públicos de infraestrutura:

São vinculados à Secretaria de Estado de Infraestrutura e aos Serviços Públicos os seguintes órgãos: Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – Novacap; Companhia Energética de Brasília – CEB; Companhia de Saneamento Ambiental de Brasília – CAESB; e o Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE NA INFRAESTRUTURA?

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Pintura de meio-fio	SLU	Carta do SLU
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varrição de vias públicas		
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas		
Catação manual em áreas verdes		
Instalação de lixeiras		
Jardinagem, Capinagem, roçagem	Novacap	Carta da Novacap
Conservação de jardins públicos e áreas verdes		
Recolhimento de galhadas		
Limpeza de boca de lobo		
Tapa-buraco de vias públicas		
Coleta de entulho disposto irregularmente	SLU, Novacap ou Adm. Regionais	Carta do SLU Carta da Novacap Carta das Administrações
Poda de árvore	Novacap, CEB ou CBMDF	Carta da Novacap Carta da CEB Carta da CBMDF
Manutenção de rede elétrica	CEB	Carta da CEB
Manutenção de rede de água	CAESB	Carta da CAESB
Manutenção de rede de esgoto		

OUTROS SERVIÇOS ASSEMELHADOS

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Fiscalização de Limpeza Pública	AGEFIS	Carta da AGEFIS
Conservação de parques	IBRAM	Carta do IBRAM
Retirada de dejetos de animal em vias	Proprietário do animal	Art. 3, Lei nº 2.095/98
Limpeza de fossa	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	Art. 30, Lei nº 5.321/14
Coleta de volumosos (sofá, colchão entre outros)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Eletroeletrônicos	Importador, fabricante, distribuidor e comerciante.	Art. 33, Lei nº 12.305/10
Lâmpadas		
Remédios		
Retirada de contêiner (resíduo)	Proprietário ou responsável pelo contêiner	
Retirada de caçamba (entulho)	Proprietário ou locatário da caçamba	

5. MENU DE SERVIÇOS

Seguem os serviços ofertados pela NOVACAP, conforme as competências previstas no Regimento Interno do órgão:

Poda de árvores

Tapa buraco

Limpeza de boca
de lobo

Edificações

Jardinagem

Urbanização e
Infraestrutura

Mobiliários Urbanos

Doação de mudas

Ouvidoria

Acesso à Informação



ATENÇÃO:

A Ouvidoria informa que a NOVACAP segue cronograma contratuais de execução dos serviços previstos nesta Carta de Serviços, com o ciclo médio de execução de 60 dias.

Entretanto, quando constatamos risco a vida, são acionados procedimentos de emergência para o atendimento de determinados serviços. Exemplo: poda de galhos com risco de queda, buracos em situação de risco, erosão em vias públicas ou sua adjacências, entre outros.

As manifestações são encerradas na ouvidoria com as providências prévias adotadas pela NOVACAP. Com a conclusão do serviço a Ouvidoria da Novacap registra o complemento da resposta ao usuário.

Serviço:

CORTE E PODA DE ÁRVORES

Descrição do Serviço:

Serviços de poda e erradicação de árvores em áreas públicas no Distrito Federal.

Usuários:

Moradores e Administrações Regionais do Distrito Federal.

Requisitos:

- Em área pública: solicitar o serviço pelos canais oficiais da ouvidoria.
- Em área particular: é executada pelo proprietário do imóvel, exceto quando se tratar de [espécies tombadas como Patrimônio Ecológico do Distrito Federal](#), mediante autorização prévia fornecida pelo órgão ambiental competente ([IBRAM-DF](#)), artigo 2º, parágrafo único do [Decreto nº 14.783/93](#).

Orientação:

- As espécies incluídas nos Artigos 1º e 2º do [Decreto nº 14.783](#) de 17.06.1993 ([espécies tombadas como patrimônio ecológico do DF e espécimes arbóreo-arbustivo](#)) deverão ser solicitadas diretamente ao [IBRAM](#). Em se tratando apenas de poda em área pública, o pedido poderá ser feito à Novacap.
- No caso de supressão de árvores por conta de obras, é necessária a apresentação de alvará de construção, junto à Administração Regional local.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

Cortes e podas em áreas públicas são gratuitos.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.

O que não fazemos:

- A NOVACAP não executa serviço em área particular.
- Por medida de segurança, o Departamento de Parques e Jardins não executa poda de árvores próximas à rede elétrica e rede água/esgoto. Esse serviço deve ser solicitado à [CEB](#) e [CAESB](#), respectivamente.

Outras informações:

Informamos que o serviço é realizado em duas etapas e por equipe diferentes. A 1ª equipe realiza o corte e poda das árvores e a 2ª equipe em um outro momento passa recolhendo o material.

Atenção: a NOVACAP não realiza o recolhimento de poda, galhadas e resíduos de jardinagem que não tenham sido realizados por ela.

Serviço:

TAPA-BURACO, LOMBADA E PAVIMENTAÇÃO DE VIAS

Descrição do Serviço:

Procedimento de preenchimento de falhas asfálticas em vias principais e secundárias em áreas públicas. Conta ainda com o fornecimento de asfalto para manutenção de vias públicas sob a execução e responsabilidade das Administrações Regionais.

Usuários:

Moradores e Administrações Regionais do Distrito Federal.

Requisitos:

- Os serviços de tapa-buraco são realizados exclusivamente em áreas públicas.
- Execução de ondulação transversal (quebra-molas) com as devidas autorizações do Departamento de Trânsito – [DETRAN/DF](#).
- Quando os serviços forem provenientes de obras de outras naturezas (realizadas por concessionárias de energia elétrica, telefonia ou saneamento), o tapa-buraco será executado pela responsável da obra.

Orientação:

As Administrações Regionais deverão realizar vistoria prévia para identificação do local encaminhando: croqui de localização para confirmação se trata de tapa-buraco em via pública com asfalto, devendo vistoriar e quantificar o volume de massa asfáltica.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

- Não serão cobrados custos aos demandantes.
- As Administrações Regionais devem pagar a taxa de recomposição asfáltica referente a solicitação de corte de pista.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.

O que não fazemos:

- A NOVACAP não realiza serviços em áreas particulares, rural e via pública não asfaltada.
- Execução de ondulação transversal (quebra-molas) sem as devidas autorizações do Departamento de Trânsito – DETRAN/DF.
- Serviço de recuperação de vala (corte de pista) que não tenha autorização da respectiva Administração Regional e cuja taxa de recomposição asfáltica não tenha sido paga.

Outras informações:

A Novacap não realiza serviço de Tapa-Buraco, lombada e pavimentação de vias para as Administrações Regionais que recebem massa asfáltica.

Serviço:

LIMPEZA DE BOCA-DE-LOBO

Descrição do Serviço:

Execução de limpeza de boca de lobos, bueiros

Usuários:

Moradores e Administrações Regionais do Distrito Federal.

Requisitos:

A limpeza de bocas de lobo e bueiros deverão estar em vias públicas sob a responsabilidade da NOVACAP.

Orientação:

As Administrações Regionais deverão realizar vistoria prévia para identificação do local, croqui de localização para confirmação se trata de boca de lobo ou bueiro.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

Não serão cobrados custos aos demandantes.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.

O que não fazemos:

Limpeza de rede de esgoto, fossa, execução e manutenção em redes de drenagem pluvial em áreas particulares e predial.

Outras informações:

Informamos que o serviço é realizado em duas etapas e por equipe diferentes. A 1ª equipe realiza a limpeza e acondicionamento do resíduo próximo ao bueiro e a 2ª equipe em um outro momento passa recolhendo o material.

Serviço:

EDIFICAÇÕES: CONSTRUÇÃO, CONSERVAÇÃO E REPAROS DE EDIFÍCIOS PÚBLICOS

Descrição do Serviço:

- Serviços de programação, coordenação, controle na elaboração de execução, direta ou por intermédio de terceiros, dos projetos e obras de construção civil demandados à NOVACAP em todo o Distrito Federal.
- Execução de trabalhos de construção, conservação e reparos de edifícios públicos, da NOVACAP e de outros que lhe forem confiados.
- Execução de trabalhos de construção, conservação e reparos de obras de arte ou complementares e/ou de caráter provisório dos atribuídos à NOVACAP.

Usuários:

Órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, Administrações Regionais.

Requisitos:

No caso, os Órgãos demandantes ou as Administrações Regionais devem criar um Programa de Necessidades, visando a padronização do procedimento de solicitações de serviços possuindo os seguintes requisitos: 1. Recursos financeiros disponíveis; 2. Necessidade e Interesse dos serviços; 3. Croqui com a precisa locação em caso de obras, reformas em geral; 4. Estimativa de valor; 5. Destinação da área; 6. Triagem; 7. Interferências (verificação nos órgãos CEB, CAESB, TERRACAP, Telefonias).

Orientação:

Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas ou espaços públicos.

Solicitação:

Por ofício à NOVACAP, via SEI, pelos Órgãos oficiais demandantes.

Custo:

Os serviços são executados por meio de contratação de empresas via processo licitatório ou através da obra direta da NOVACAP ou por intermédio de seu escopo de empregados sem a necessidade de contratação de empresas, para execução de serviços de pequena monta.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

O que não fazemos:

- Execução se serviços, reformas e construção:
- I. Sem o fornecimento de projetos executivos
 - II. Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso
 - III. Sem a identificação de interferências
 - IV. Que não esteja dentro do Plano Urbanístico
 - V. Em áreas particulares
 - VI. Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente.

Outras informações:

Serviço:

OBRAS E URBANIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SISTEMA DE DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS

Descrição do Serviço:

- Programação, coordenação, controle na elaboração de execução, direta ou por intermédio de terceiros, dos projetos e obras de infraestrutura urbana e de parques e jardins demandados à NOVACAP em todo o Distrito Federal.
- Nas entidades públicas como Escolas, Unidades de Saúde, Unidades de Atendimento Social, Unidades Militares, entre outros o atendimento será realizado quando da passagem das equipes pelos logradouros em que estão localizadas.
- Execução, implantação e controle do Sistema Público de Drenagem de Águas Pluviais sob a responsabilidade da NOVACAP.

Usuários:

Órgãos e empresas públicas, privadas e condomínios do Distrito Federal.

Requisitos:

No caso, as Administrações Regionais devem criar um Programa de Necessidades, visando a padronização do procedimento de solicitações de serviços possuindo os seguintes requisitos: 1. Recursos financeiros disponíveis; 2. Necessidade e Interesse dos serviços; 3. Croqui com a precisa locação em caso de obras, reformas em geral; 4. Estimativa de valor; 5. Destinação da área; 6. Triagem; 7. Interferências (verificação nos órgãos CEB, CAESB, TERRACAP, Telefonias).

Orientação:

Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas e espaços públicos. No caso de áreas particulares, a NOVACAP apenas procederá com a autorização.

Solicitação:

Por ofícios à NOVACAP, via SEI, pelos Órgãos oficiais demandantes.

Custo:

Os serviços são executados por meio de contratação de empresas via processo licitatório ou através da obra direta da NOVACAP ou por intermédio de seu escopo de empregados sem a necessidade de contratação de empresas, para execução de serviços de pequena monta.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

O que não fazemos:

Execução de serviços:

1. Sem o fornecimento de projeto executivos;
2. Sem o fornecimento de licenças ambientais de acordo com o caso;
3. Sem a identificação de interferências;
4. Que não esteja dentro do Plano Urbanístico;
5. Em áreas particulares;
6. Em áreas de proteção ambiental.

Outras informações:

Serviço:

JARDINAGEM, CAPINAGEM E ROÇAGEM

Descrição do Serviço:

Execução de serviços de manutenção de áreas verdes, corte de grama e de roçagem de vegetação espontânea, limpezas de áreas públicas, arborização em áreas públicas do Distrito Federal.

Usuários:

Moradores e Administrações Regionais do Distrito Federal.

Requisitos:

- Em área pública: Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria.

Orientação:

Todos os serviços de jardinagem são executados exclusivamente em áreas públicas. Desta forma, as Administrações Regionais deverão realizar vistoria prévia para identificação do local encaminhando: croqui de localização para confirmação se trata de jardinagem, capinagem e roçagem em área pública.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

Não serão cobrados custos aos demandantes.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

O que não fazemos:

Execução de serviços de manutenção de áreas verdes, corte de grama e de roçagem de vegetação espontânea, limpezas em áreas particulares.

Outras informações:

Informamos que o serviço é realizado em duas etapas e por equipe diferentes. A 1ª equipe realiza a jardinagem e a 2ª equipe em um outro momento passa recolhendo o material.

Atenção: a NOVACAP não realiza o recolhimento de poda, galhadas e resíduos de jardinagem que não tenham sido realizados por ela.

Serviço:

MOBILIÁRIOS URBANOS: PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO – PEC, PARQUES INFANTIS, ACADEMIAS DE TERCEIRA IDADE – ATI e PRAÇAS PÚBLICAS

Descrição do Serviço:

Execução de Instalação e manutenção de Mobiliários Urbanos referentes a:

- Pontos de Encontro Comunitário – PEC;
- Parques Infantis
- Academias de Terceira Idade – ATI
- Praças Públicas

Usuários:

Moradores e Administrações Regionais do Distrito Federal.

Requisitos:

- Todas as demandas de instalação e/ou manutenção, de PEC'S, ATI, Praças e Parques Infantis, deverão ser solicitadas ou encaminhadas às respectivas Administrações Regionais para instrução processual e demais deliberações administrativas pertinente a cada caso, por força do Ofício SEI-GDF nº 615/2018 – SECID/SAGO/SUDROC, constante no processo SEI-GDF nº 00394-00007199/2018-67.

Orientação:

Todos os serviços só são executados em áreas públicas e demandados pela gestão da SECID.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

Não serão cobrados custos aos demandantes.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, contrato administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

O que não fazemos:

- I. Sem o fornecimento de projetos executivos
- II. Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso
- III. Sem a identificação de interferências
- IV. Que não esteja dentro do Plano Urbanístico
- V. Em áreas particulares
- VI. Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente.
- VII. Instalação, reforma e manutenção de mobiliários urbanos em áreas particulares.

Outras informações:

Serviço:
DOAÇÃO DE MUDAS

Descrição do Serviço:

Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e grama para entidades públicas e representantes comunitários para uso exclusivo em área pública ou venda de mudas sobressalentes de à população em geral.

Usuários:

Órgãos/empresas públicas, escolas e entidades do Distrito Federal.

Requisitos:

- Doações de mudas de árvores são realizadas após vistoria no local pretendido e feitas conforme a disponibilidade em estoque, uma vez que o objetivo principal da produção é o atendimento das demandas na execução dos Programas de Arborização, Programa de Compensação Ambiental e implantação projetos de paisagismo, além da manutenção dos jardins públicos sob sua responsabilidade.

- A doação de mudas de árvores, palmeiras e grama só é efetuada durante a época chuvosa, período adequado para o plantio.

Orientação:

O cidadão deve apresentar Ofício ou Carta do Órgão ou Entidade, solicitando a quantidade para doação e sua finalidade.

Solicitação:

- Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), central 162 ou 3403-2626, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.

Custo:

Não serão cobrados custos aos demandantes.

Prazo:

60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, devidamente justificada pela NOVACAP, quando for o caso.

O que não fazemos:

Não se procede com doação para pessoas físicas.

Outras informações:

01 Tipos de demandas

REQUISITOS
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

Registro identificado:

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, 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).
- 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

03 Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro.

Informar as primeiras providências adotadas

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

20 DIAS

A contar da data de registro.

Apurar e informar o resultado

(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

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

04 Denúncias

- **O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias** (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

02 Canais de atendimento

CENTRAL 162

www.ouvidoria.df.gov.br

Presencial

De segunda a sexta das 7h às 21h
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h
*Ligação gratuita para telefone fixo
**Não recebe ligação de aparelho celular

De segunda a sexta-feira das 8h às 12 e de 14h às 18h.
Setor de Áreas Públicas - Lote B - CEP: 71.215-000.
Telefone: 3403-2626



01 Tipos de informações



REQUISITOS

O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido (CI, 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.

03 Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro.

+10 DIAS

A contar da data de registro.

RECURSO

1ª Instância

2ª Instância

3ª Instância

Prazo para apresentação - 10 dias

Resposta da autoridade - até 5 dias

* Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise. (Art. 24, parágrafo 1º, do Decreto nº 34.276/2013)

- 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.

02 Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

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

Setor de Áreas Públicas - Lote B - CEP: 71.215-000. Telefone: 3403-2626