



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

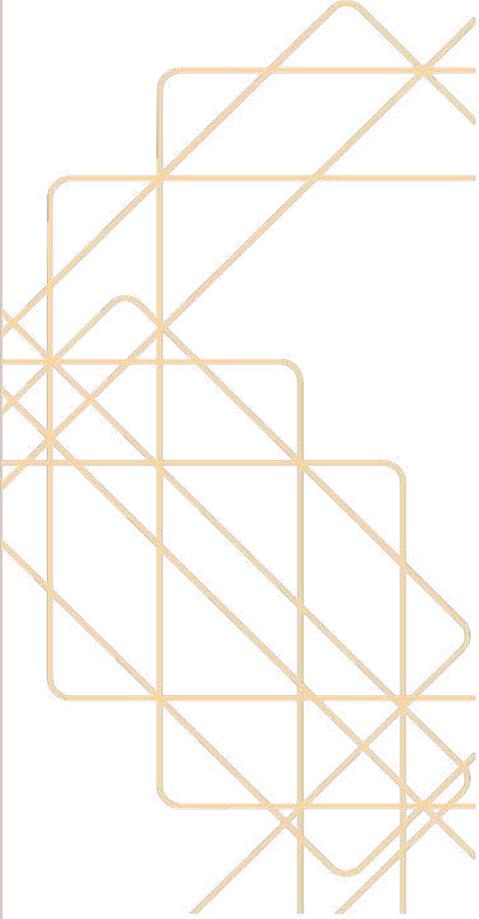
PARA EMPRESA

Empresarial – Pessoa
Jurídica



OUVIDORIA
www.ouy.df.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS



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. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#).

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das [Cartas de Serviços ao Cidadão](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o [Sistema de Ouvidoria OUV-DF](#).

Leia antes de sair de casa e solicite o serviço do seu interesse.

Atualizada em setembro de 2024

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

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 denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



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 OUV-DF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

OUVIDORIA

Atendimento Presencial

Administração Regional do Guar´ Telephone: 3686 – 2425
ramal 2 e 98199 - 1064

Endereço: ´rea Especial do CAVE – QE 25 - Guar´ II, ao
lado da Feira do Guar´

Hor´rio de Atendimento

Segunda à sexta-feira Manhã 08h às 12h

Tarde 14h às 18h.

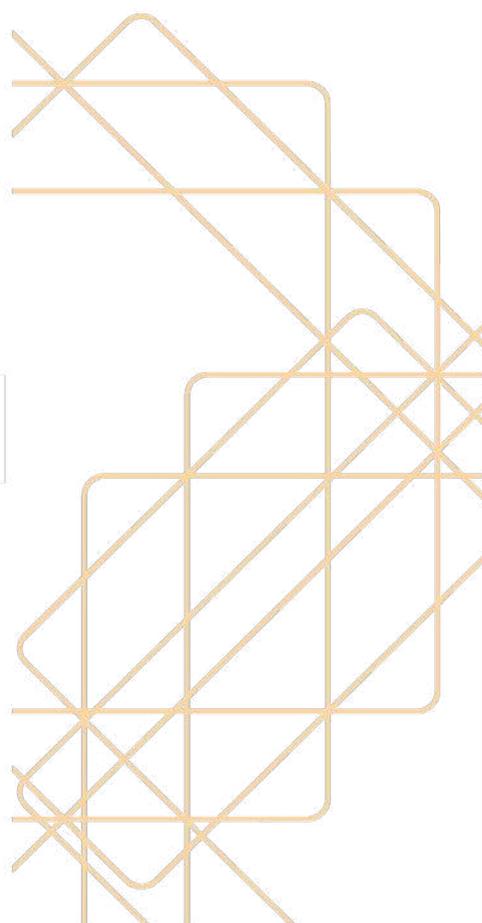
Tempo m´ximo de espera de 30 minutos. Atendimento
priorit´rio a gestantes, m´es com criança de colo, idosos e

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 n 36.462/2015)
- No m´ximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão (Art. 25 do Decreto n 36.462/2015)



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA OUVIDORIA



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;
- 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 Identificado:

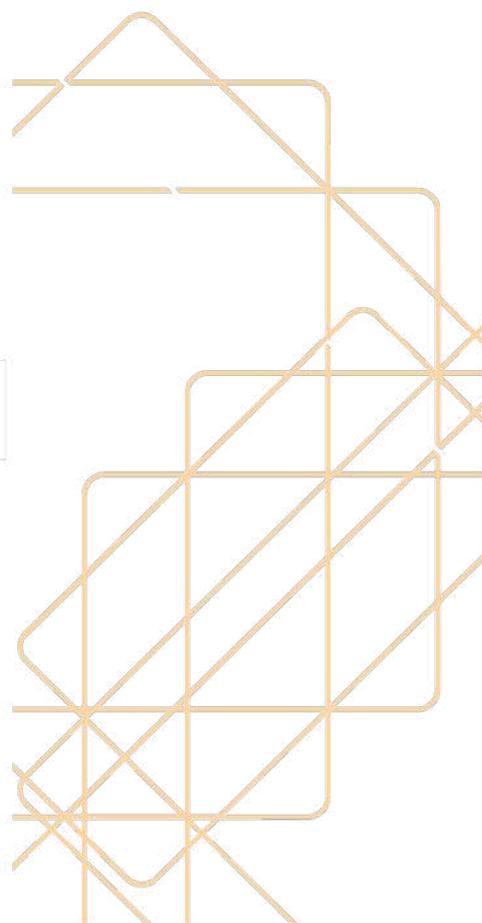
- QUANDO ocorreu o fato;
- ONDE ocorreu o fato;
- Quem pode TESTEMUNHAR;
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro Anônimo:

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

OUIDORIA



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 SUA EMPRESA

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.



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.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Canais de atendimento



Central 162



www.ouv.df.gov.br/#



Presencial

Atendimento Presencial

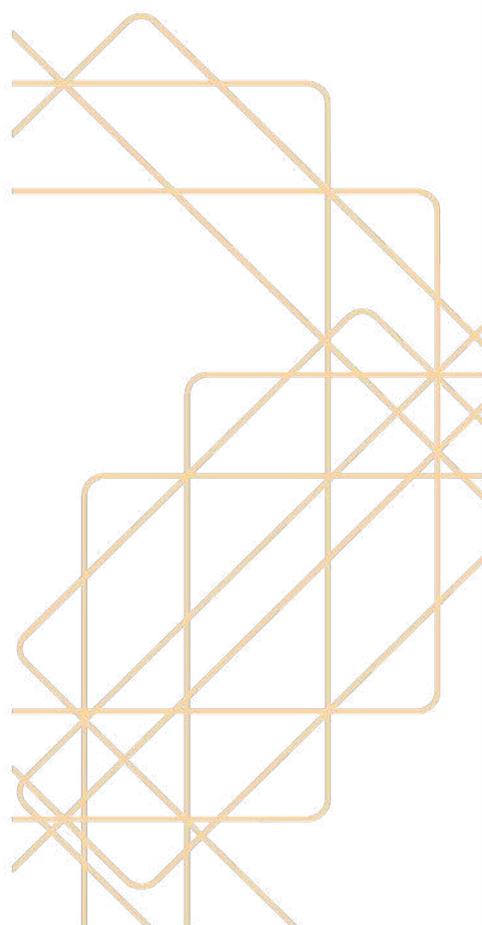
Administração Regional do Guará Telefone: 3686 – 2425
ramal 2 ou (61)98199 - 1064
Endereço: Área Especial do CAVE – QE 25 - Guará II, ao
lado da Feira do Guará

Horário de Atendimento

Segunda à sexta-feira de 08h às 12h e 14h às 18h.
Tempo máximo de espera de 30 minutos. Atendimento
prioritário a gestantes, mães com criança de colo, idosos e
pessoas com deficiência.

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.



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Prazos de Resposta ao Cidadão



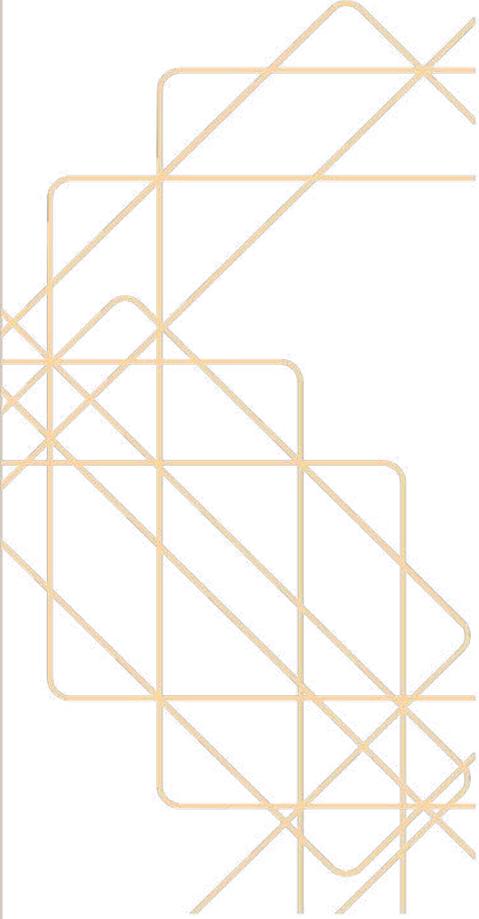
Garantias:

1. Segurança.
2. Atendimento por equipe especializada.
3. Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
4. Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
5. Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
6. Possibilidade de Recurso.
7. 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 seja de competência do órgão ou entidade.





SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇOS DE COMPETÊNCIA DA SEDUH

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH), realiza os seguintes serviços, cabendo ao cidadão fazer a solicitação.

EMISSÃO ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO
EMISSÃO CARTA DE HABITE-SE
LICENÇA DE DEMOLIÇÃO EMISSÃO
DE LICENÇA ESPECÍFICA
CANTEIRO DE OBRA/TAPUME EM
ÁREA
PÚBLICA

Requisitos

- Consultar as Orientações no site: www.cap.seduh.df.gov.br
- Documentos complementares
- Check list específico para cada serviço

Protocolar/encaminhar diretamente no Protocolo da (CAP), nos Postos Avançados da CAP www.cap.seduh.df.gov.br/wpcontent/uploads/2019/12/postos_avancados_cap-1.pdf ou pelo sistema CAPWEB, o requerimento padrão está disponível no site www.cap.seduh.df.gov.br

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH

SCN (Setor Comercial Norte), Quadra 1, Bloco A, térreo,
Edifício Number One, próximo ao Conjunto Nacional

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA DE FUNCIONAMENTO PARA PESSOA JURÍDICA - CNPJ

A Licença de Funcionamento consiste na permissão para funcionamento de estabelecimentos comerciais localizados em edificações regulares e em áreas regularizadas, que são válidas por 5 anos. Se o estabelecimento estiver em edificações regulares, e sem habite-se a licença será válida por 12 meses.

Atualmente, existe um sistema integrado, único e simplificado, totalmente online, de Registro e Licenciamento de Empresas (RLE), que contempla abertura, baixa e licenciamento para empresas do Distrito Federal, sem burocracia.

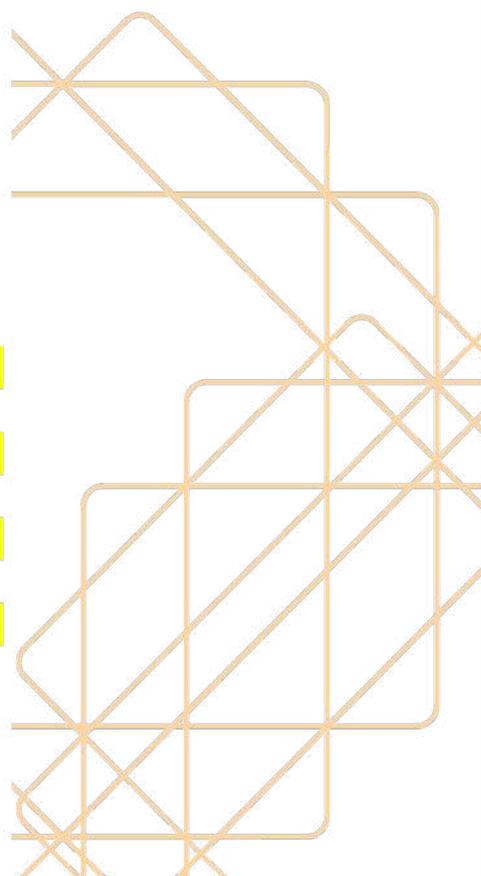
Como solicitar

No RLE, a abertura e licenciamento de empresas acontecem de forma significativamente mais rápida:

- ☐ Acessar site: www.redesimples.df.gov.br, Sistema de Registro e Licenciamento de Empresas – RLE@DIGITAL;
- ☐ Ver o guia rápido, onde encontrará tudo o que precisa para sua empresa, informações sobre registro, licenciamento e órgãos responsáveis;
- ☐ Realizar Consulta de Viabilidade pelo Sistema de Licenciamento;
- ☐ Acompanhar a resposta da Viabilidade pelo Sistema;
- ☐ A consulta sendo aprovada é necessário dar continuidade e acompanhar o licenciamento pelo próprio Sistema de Licenciamento;
- ☐ O Certificado de Licenciamento é emitido pelos Órgãos Licenciadores integrados ao Sistema

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA LICENÇA DE FUNCIONAMENTO PARA PESSOA JURÍDICA - CNPJ

O papel da Administração Regional é a análise da Consulta de Viabilidade informando se o endereço pretendido permite ou não as atividades requeridas e informar se existe ou não alguma exigência para o endereço em análise.



Custos

Não há custos por parte da Administração. Será necessário o pagamento da Taxa de Funcionamento de Estabelecimento (TFE) – que é a taxa devida por todos aqueles que vão exercer qualquer tipo de atividade comercial com fins lucrativos ou não, no Distrito Federal. O cidadão deve procurar O DF LEGAL ou postos do Na Hora.

Prazos

O prazo de resposta para a Consulta de Viabilidade é de 5 dias úteis.

Normas e Regulamentações

Lei 5.547 de 06/10/2015 Decreto N° 36.948 de 04/12/2015 Portaria 86 de 15/08/2018 Lei Complementar 948 de 16/01/2019, Anexo I - Tabela de Usos e Atividades - LUOS DF.

Atendimento

Administração Regional do Guar4 - GELIC/Ger4ncia de Licenciamento de Obras e Atividades Econ4micas Segunda a sexta-feira das 8h 4s 12h e 14h 4s 18h Telefone: 3686 – 2425 ramal 4 Endere4o: 4rea Especial do CAVE – QE 25 - Guar4 II, ao lado da Feira do Guar4 Tempo m4ximo de espera de 30 minutos. Atendimento priorit4rio a gestantes, m4es com crian4a de colo, idosos e pessoas com defici4ncia.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SALA DO EMPREENDEDOR

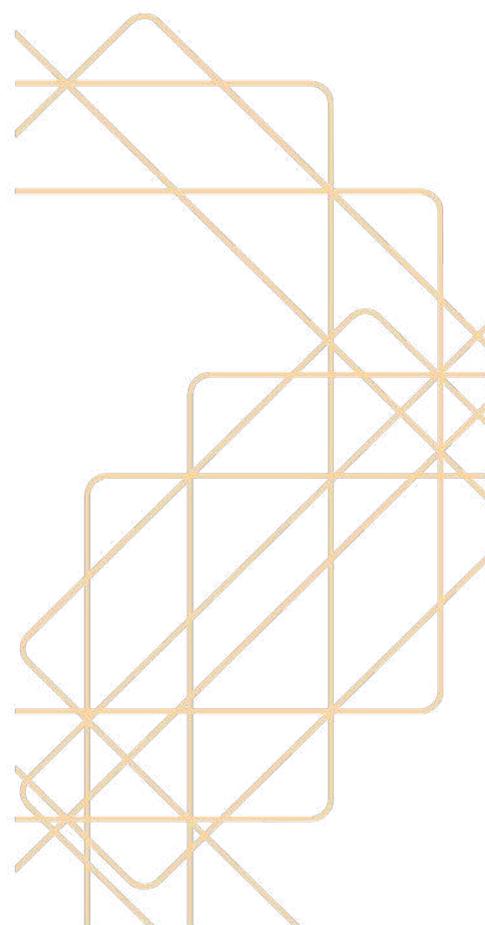
É o local, resultante de parceria do SEBRAE-DF com a Administração Regional do Guar4, exclusivo para atendimento e suporte aos micros e pequenos empres4rios, cujo objetivo 4 servir como um canal facilitador para abertura do seu neg4cio e regularizaç4o das atividades informais. Com os serviç4os da sala, 4 poss4vel:

- Obtenç4o do CNPJ
- Baixa do CNPJ do microempreendedor individual (MEI):
- Emiss4o do Certificado de Microempreendedor Individual (CCMEI);
- Emiss4o e impress4o de boletos INSS;
- Parcelamento de tributos atrasados do microempreendedor individual (MEI);
- Orientaç4o e cadastro do projeto "Pequenos Reparos" do Governo do Distrito Federal;
- Orientaç4o sobre os cursos e oficinas oferecidos pela Administraç4o do Guar4 em parceria com o Sebrae-DF e/ou outra instituiç4o de ensino;
- Informaç4o para contrataç4o de funcion4rios;
- Orientaç4o sobre microcr4dito e taxas especiais;

Documentos necess4rios

- Carteira de Identidade e CPF;
- N4mero do t4tulo de eleitor, caso j4 tenha feito;
- Imposto de Renda de Pessoa F4sica, sendo necess4rio ter o n4mero do recibo junto 4 Receita Federal;
- Telefone celular e e-mail para recebimento de c4digos de acesso;
- Endereç4o completo onde se localizar4 a empresa e o endereç4o residencial;

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA SALA DO EMPREENDEDOR



Custos e etapas

Gratuito

Na Sala do Empreendedor que faz parte da Gerência de Desenvolvimento Econômico da Diretoria de Desenvolvimento e Ordenamento Territorial da coordenação de Desenvolvimento, O atendimento é imediato desde que agendado. Aqueles que não agendarem poderão ter que aguardar

Horário de atendimento

Administração Regional do Guar4 - GEDEC/Ger4ncia de Desenvolvimento Econ4mico Segunda a sexta-feira das 9h 4s 12h e 14h 4s 17h Os atendimentos s4o agendados por meio do telefone (61) 98199-1061 ou 3686-2425 ramal: 8

e-mail: saladoempreendedor@guara.df.gov.br Endere4o: 4rea Especial do CAVE – QE 25 - Guar4 II, ao lado da Feira do Guar4 Tempo m4ximo de espera de 30 minutos. Atendimento priorit4rio a gestantes, m4es com crian4a de colo, idosos e pessoas com defici4ncia.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SOLICITAÇÃO DE LEVANTAMENTO TOPOGRÁFICO

É o serviço responsável em fornecer assistência para vocêcidadão, em procedimentos de cunho técnico, como: croquis, cálculos, laudos, vistorias, atualizações de plantas topográficas, cota de soleira e levantamento de área pública.

Documentos necessários

- Requerimento preenchido no protocolo;
- RG;
- CPF;
- Certidão de ônus do imóvel

Custos

Gratuito

Etapas



Atendimento

Administração Regional do Guar4 – Diretoria de Licenciamento/DIALIC

Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h

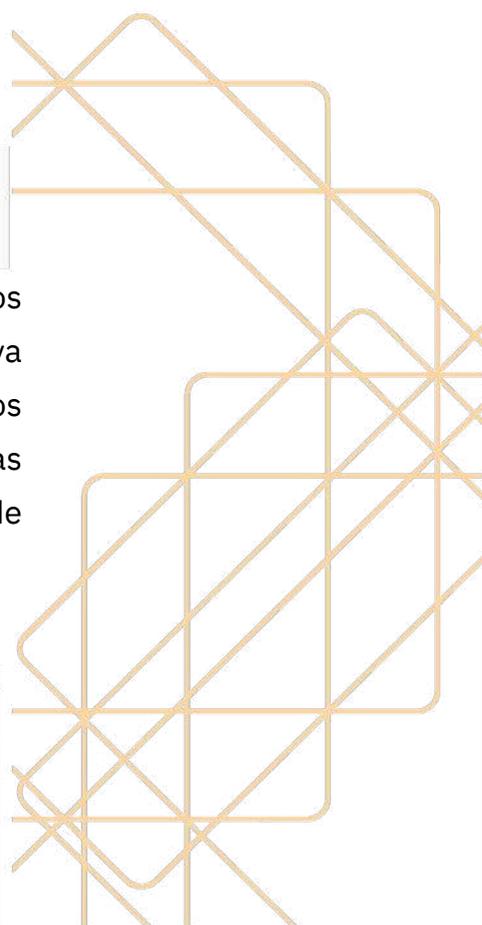
Telefone: 3686 - 2425 ramal 4

Endereço: Área Especial do CAVE – QE 25 - Guar4 II, ao lado da Feira do Guar4

Tempo máxímo de espera de 30 minutos. Atendimento prioritário a gestantes, mães com criança

de colo, idosos e pessoas com deficiência.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA LICENÇA PARA ENGENHO PUBLICITÁRIO



É o serviço que orientará você, com relação a instalação dos meios de propaganda, na área pública na região administrativa do Guará, a fim de evitar os abusos e a sobreposição dos engenhos para utilização dos meios de publicidade em áreas públicas, de forma a evitar prejuízos quanto a circulação de veículos e pedestres.

Requisitos

- Requerimento em modelo padrão, obtido no Protocolo;
- 2 jogos de cópias, no mínimo, do projeto do meio de propaganda, assinados pelo proprietário e autor do projeto;
- Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;
- Anuência prévia das concessionárias prestadoras de serviço público;

Custos

- Pagamento da Taxa de Preço público.

Prazos

I – Aprovação do meio de propaganda - 8 (oito) dias;

II – Licenciamento - 8 (oito) dias.

Normas e regulamentos

Lei nº 3.035/2002

Lei nº 3.036/2002

Atendimento

Administração Regional do Guará - GELIC/Gerência de Licenciamento de Obras e Atividades Econômicas

Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h

Telefone: 3686 – 2425 ramal 4

Endereço: Área Especial do CAVE – QE 25 - Guará II, ao lado da Feira do Guará

Tempo máximo de espera de 30 minutos. Atendimento prioritário a gestantes, mães com criança de colo, idosos e pessoas com deficiência.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA EVENTUAL

Se você precisar realizar eventos de atividades recreativas, sociais, culturais, religiosas, esportivas, institucionais ou promocionais, que ocorre eventualmente, em área pública ou privada que tenha repercussão nas vias públicas na Região Administrativa do Lago Norte, precisará da licença eventual emitida por esta Administração Regional.

Classificação

Quanto ao público, os eventos são classificados em:

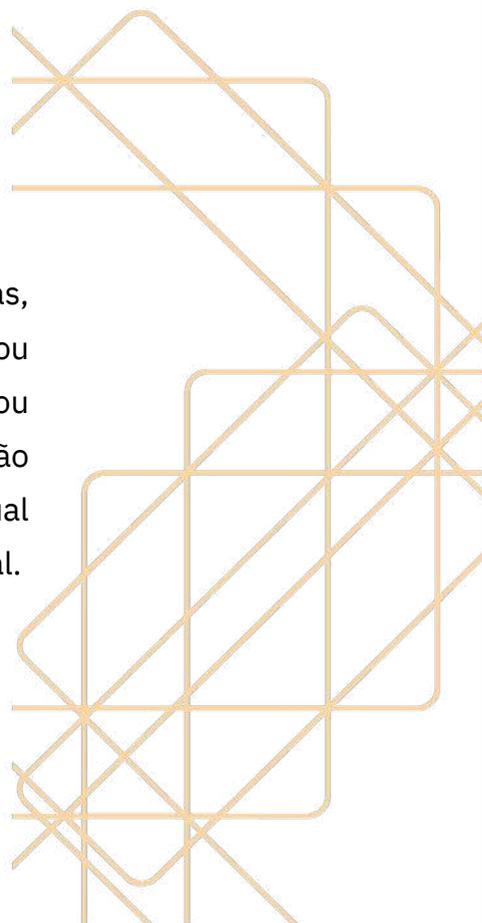
- I – Pequeno porte: até mil pessoas;
- II – Médio porte: de mil e uma a dez mil pessoas;
- III – Grande porte: de dez mil e uma a trinta mil pessoas;
- IV – Especial: acima de trinta mil pessoas.

Documentos necessários

Você deve apresentar as seguintes documentações, de acordo com o evento:

PEQUENO PORTE

- Declaração com comprovante de recebimento no Núcleo de Eventos da Subsecretaria de Operações Especiais da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal e na Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal;
- Croqui do projeto de utilização do local do evento, indicando dimensões gerais, área total a ser utilizada, palco, sanitários e outros equipamentos a serem instalados;
- Declaração de público estimado;
- Descrição das medidas de segurança e de prevenção contra incêndio e pânico a serem adotadas;
- Dentre outras documentações de acordo aos critérios e peculiaridades de cada evento.



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA LICENÇA EVENTUAL

Documentos necessários (cont.)

MÉDIO E GRANDE PORTE

Toda documentação exigida no evento de pequeno porte, acrescida de:

- Comprovante de disponibilidade de grupo gerador;
- Contrato de prestação de serviços médicos de urgência e emergência, suficientes para atender ao público do evento;
- Contrato de Brigada Particular de Incêndio; Contrato de empresa de segurança particular, em quantidade suficiente para atender o público do evento;
- Anotação de responsabilidade técnica - ART, ou de registro de responsabilidade técnica - RRT de serviços, de segurança Contra Incêndio e de todas as estruturas;
- Contrato de aluguel, cessão ou aquisição de banheiros químicos;
- Apresentação de cópia de documento identificando os prestadores de serviços de coleta, transporte e disposição final dos resíduos do evento;

Custos

Se ocupar área pública, você pagará a taxa de preço público calculada através da metragem ocupada, definido na tabela vigente publicada no Diário Oficial

OBS: Para realização de eventos acima de 10.000 pessoas, deverá apresentar caução em espécie ou por meio de fiança bancária de cinco por cento dos custos operacionais apurados, para cobertura de eventuais danos ao patrimônio público.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA EVENTUAL

Etapas e prazos

1. O processo se inicia com pedido de requerimento no protocolo da Administração Regional do Guará, através de formulário padrão, com 30 dias de antecedência do evento, com toda a documentação necessária.
2. Você deverá cadastrar, com antecedência mínima de 30 dias, por meio de ofício na Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, e Vara da Infância o evento a ser realizado em área pública ou privada, informando o local, a data, o período de duração do evento, público estimado e as medidas de segurança e de prevenção contra incêndio e pânico adotadas.
3. Após a entrega de toda documentação exigida, a Administração Regional do Guará emitirá, no prazo de até 3 dias úteis, a sua licença para eventos.

Normas e regulamentações

Lei nº 5.547/2015 Decreto nº 36.948/2015 Lei Complementar nº 948/2019 Regimento Interno Decreto nº 38.094/2017

Horário de atendimento

Administração Regional do Guará - GELIC/Gerência de Licenciamento de Obras e Atividades Econômicas Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h

Telefone: 3686 – 2425 ramal 4

Endereço: Área Especial do CAVE – QE 25 - Guará II, ao lado da Feira do Guará

Tempo máximo de espera de 30 minutos. Atendimento prioritário a gestantes, mães com criança de colo, idosos e pessoas com deficiência.

COMO CHEGAR A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

Administração Regional do Guará

Endereço: SRIA II – QE 25 - Área Especial do CAVE – Guará II

Ponto de Referência: Ao lado da Feira Permanente do Guará

Telefone: 3686.2425

Atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h

Tempo máximo de espera de 30 minutos.

Atendimento prioritário a gestantes, mães com criança de colo, idosos e pessoas com deficiência.

Acessibilidade: rampas de acesso em todo o órgão público.

Estacionamento amplo para carros, motos e bicicletas.

Próximo à Estação do metrô: Estação Feira

Linhas de ônibus:



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

VIABILIDADE DE LOCALIZAÇÃO

Solicitações que são efetuadas através das Normas da LUOS para averiguação do endereço para deferimento ou indeferimento da consulta Prévia, seguindo padronização de classificações da Comissão Nacional de Atividades Econômicas – CNAE.

Requisitos

- Informar número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;
- CNAE de solicitação contemplando as atividades econômicas principais e secundárias;
- Deve constar da solicitação o exato local onde serão exercidas as atividades econômicas e auxiliares, mediante o uso da descrição do logradouro, com a identificação precisa da respectiva numeração, complemento e do Código de Endereçamento Postal – CEP, se houver.

Custo e Prazos

Gratuito.

A Administração Regional terá até 5 (cinco) dias úteis para atender a cada solicitação.

Normas e regulamentações

Lei 5.547/2015

Decreto 36.948/2015

Lei Complementar Nº 948/2019

Horário de atendimento

Administração Regional do Guaré - GELIC/Gerência de Licenciamento de Obras e Atividades Econômicas

Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h

Telefone: 3686 – 2425 ramal 4

Endereço: Área Especial do CAVE – QE 25 - Guaré II, ao lado da Feira do Guaré

Tempo máximo de espera de 30 minutos. Atendimento prioritário a gestantes, mães com criança de colo, idosos e pessoas com deficiência.



www.guara.df.gov.br



(61) 3686 - 2425



QE 25 – rea Especial do CAVE
ao lado da Feira do Guar

