



CARTA DE SERVIÇOS

VERSÃO PARA EMPRESÁRIOS



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2.3.2 versão – 06.11.2017



Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU

SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º Andar.

Edifício Venâncio 200, CEP: 70.333-900 – Brasília/DF.

(61) 3213-0153 Acesse os canais do SLU:



1. APRESENTAÇÃO

Para atender ao Decreto Distrital nº 36.419/2015, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU apresenta a Carta de Serviços 2017 que “objetiva facilitar e ampliar o acesso às informações sobre os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e estimular a participação no monitoramento, 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 pelo SLU, 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 O SLU

O Serviço de Limpeza Urbana – SLU é uma autarquia do Governo de Brasília vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos, tendo sua estrutura e atuação pautadas nas normas a seguir:

- Decreto Distrital nº 36.236/2015. Dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Executivo do Distrito Federal.
- Lei Distrital nº 5.418/2014. Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências.
- Lei Distrital nº 5.275/2013. Dispõe sobre o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal e dá outras providências.
- Lei Distrital nº 5.321/2014. Dispõe sobre o Código de Saúde do Distrito Federal.
- Lei Federal nº 11.445/2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- Lei Federal nº 12.305/2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Devido à quantidade de serviços prestados, à grande área de abrangência das suas atribuições e ao tamanho da população atendida, o SLU terceirizou parte da prestação dos serviços, contando com empresas contratadas para a realização de suas atividades-fim, cabendo à autarquia realizar a gestão de todas as atividades exercidas.

Nesse sentido, a Carta de Serviços tem o objetivo de manter a população informada a respeito dos serviços prestados pelo SLU, podendo o usuário contribuir para a fiscalização e aperfeiçoamento de tais atividades. Dentro desse objetivo, o SLU está disponível para receber as demandas, críticas, sugestões e elogios, pretendendo assim, melhorar os serviços prestados atendendo às necessidades da população.

**“Aproveite a oportunidade, dê sua
opinião e exerça sua cidadania”.**

3. COMPROMISSOS

Os compromissos de atendimento ao público são o alicerce da Carta de Serviços ao Usuário. São compromissos do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF:

- I* - Disponibilização de amplos canais de atendimento e de comunicação para atendimento do usuário (como e-mail, telefones, pontos de atendimento presenciais);
- II - Aproximação da autarquia com as Administrações Regionais e suas lideranças, visando atendimento pontual e melhoramento dos serviços prestados;
- III - Responsabilidade socioambiental e transparência em seus atos;
- IV - Gerenciamento eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos do Distrito Federal.

4. CONTATOS

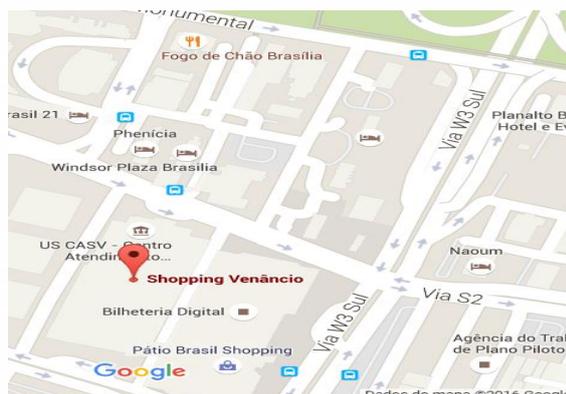
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

De segunda a sexta-feira,
Das 8h às 12h e das 14h às 18h

3213-0153

SCS Qd. 08, ed. Shopping
Venâncio, Bl. B, 6º andar
CEP: 70.333-900

“Acessibilidade e preferência
garantidas”



5. EQUIPE DE MONITORAMENTO

Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços do SLU:

Alberto Corrêa Borges – Assessoria de Planejamento
Bruno Marques Pereira – Ouvidoria
Patrícia Kavamoto – Assessoria de Comunicação
Maria Valdete Malheira – Ouvidoria
Maria Socorro Gomes Leitão – Diretoria de Limpeza Urbana

6. Avaliação cidadã - CONLURB

Conselheiros do **CONLURB**:

Elcimar Torres – Secretária de Educação – SEE-DF
Mara Luisa Alvim Motta – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental ABES/DF
Marta Litwinezik – Prefeita da SQN 410

5. RESPONSABILIDADE

Um dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana – SLU é a coleta de Resíduos Sólidos Urbanos –RSU, conforme respectiva constituição ou composição (Política Distrital de Resíduos Sólidos). Demais resíduos têm sua responsabilidade definida por leis e resoluções específicas.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE?		
TIPO DE RESÍDUO	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA LEGAL
Domiciliar	Serviço de Limpeza Urbana – SLU	Art. 3, Lei nº 5.275/13
Resíduos Públicos	Serviço de Limpeza Urbana – SLU	Art. 20, Lei nº 12.305/10
Comercial (grandes geradores)	Gerador	Art. 3º da Lei 5.610/2016
Saúde	Gerador	Art. 2, Lei nº 4.352/09 Art. 39, Lei nº 5.321/14
Industrial	Gerador	Resolução do Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 313/2002
Portos, aeroportos, terminais ferroviários e rodoviários	Gerador	Resolução Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 05/1993
Agrossilvipastoris	Gerador	Art. 20, Lei nº 12.305/10
Entulho (construção civil)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11 Resolução Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 307/2002
Volumosos	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Especiais	Importador/ Fabricante/ Distribuidor/ Comerciante/ Consumidor	Art. 33, Lei nº 12.305/10

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		
Varridão 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	
Eletrônicos	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	

Destinação adequada dos resíduos de grandes geradores

Descrição do serviço	Recebimento de resíduos produzidos pelos grandes geradores - os estabelecimentos não residenciais que geram quantidade de resíduos sólidos indiferenciados superiores a 120 litros diários, ou seja, mais de um saco de 100 litros por dia.	 GRANDES GERADORES E PRESTADORES DE SERVIÇO
Usuários	Grandes geradores e transportadores de resíduos.	Code: 
Requisitos	- Autorização do SLU, após cadastro; - Material devidamente acondicionado; - Identificação da carga, origem e volume.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Cadastramento	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Preço público mencionado na Resolução nº 14 da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal – ADASA de 15 de Setembro de 2016. Vide site do SLU.	
Prazo	Até 20 dias para análise da documentação – conforme Instrução Normativa nº 89/2016.	
Restrições	- Resíduos dos serviços de saúde, tóxicos e perigosos não são recebidos. - Materiais recicláveis.	
Outras Informações	O Aterro Sanitário de Brasília é o único local autorizado a receber resíduos sólidos urbanos.	

Coleta Seletiva (resíduos secos)

Descrição do serviço	Compreende a execução dos serviços de coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos secos nos domicílios, instituições e comércios das áreas urbanas do Distrito Federal.	
Usuários	Moradores das áreas urbanas atendidos pelo Plano de Coleta Seletiva.	Code: 
Requisitos	- Acondicionar o lixo corretamente; - Dispor o lixo somente 1 (uma) hora antes do início do turno de coleta; - Informar o endereço completo da demanda. - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF;	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Incluso na Taxa de Limpeza Urbana –TLP.	
Prazo	2 dias uteis após a manifestação.	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	- O SLU não é responsável pelo recolhimento de podas e galhadas.	
Outras Informações	- Dispor para coleta metais, plásticos e embalagens longa vida, para melhores informações consulte o FAQ e o site do SLU; - Não colocar resíduos orgânicos misturados com os resíduos secos; - Obedecer aos horários e dias de coleta.	

Papa-Entulho

Descrição do serviço	Papa-Entulho são Pontos de Entrega de Pequenos Voluntária – PEV local para o recebimento de pequenos volumes de resíduos de construção e demolição: pisos, azulejos, cimento, terra, telhas cerâmicas e sem amianto, entulho em geral; madeiras, sobras de poda, móveis; material reciclável: papel, papelão, plásticos, vidros, latas de tinta (sem tinta dentro) e metais.	
Público-Alvo	Moradores das áreas urbanas de todo o DF.	Code:
Requisitos	Cada usuário pode entregar até 1 metro cúbico de resíduos por dia.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Locais	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Horário de funcionamento	De segunda a sábado das 7h às 18h.	
Restrições	Os Papa-entulhos não receberá resíduos acima de 1m ³ , resíduos perigosos, lixo orgânico; lixo hospitalar; lixo industrial; cargas predominantes de gesso; espelhos; lâmpadas; pilhas; baterias; amianto; tonner; eletroeletrônico e eletrodomésticos.	
Outras Informações	No papa-entulho também é possível entregar óleo usado em frituras, por meio do Projeto Biguá, da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb). A recomendação é que o material seja levado em embalagens como frascos de amaciante e xampu. A capacidade é de até 50 litros por dia.	

Limpeza de grandes eventos

Descrição do serviço	Limpeza de grandes eventos (públicos ou privados) realizados em área pública. Exemplo: shows, eventos religiosos, feiras, congressos, carnaval entre outros.	
Usuários	Organizadores de eventos.	Code:
Requisitos	- O evento em espaço público somente será licenciado com apresentação de um contrato de prestação de serviços para limpeza e gerenciamento dos resíduos sólidos firmado com prestador autorizado para esse fim; - Cadastrar o evento previamente no site do SLU;	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Preço público mencionado na Resolução nº 14 da ADASA de 15 de Setembro de 2016. Vide site do SLU.	
Prazo	01 dia após o evento.	
Restrições	- O SLU não realiza limpeza de eventos em áreas privadas.	
Outras Informações	- Para o licenciamento de eventos classificados como médio, grande e especial, o requerimento deve conter informações relativas a cada etapa da gestão dos resíduos, com base no preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site do SLU. É preciso apresentar ainda cópia de documento que identifique os prestadores de serviços de coleta, transporte e disposição final dos resíduos.	

Educação Ambiental

Descrição do serviço	Palestras de Educação Ambiental; Contação de história; Apresentação teatral com enfoque em resíduos sólidos e coleta seletiva;	 EDUCAÇÃO AMBIENTAL
Usuários	Organizadores de eventos, condomínios, escolas, igrejas, entre outros.	Code: 
Requisitos necessários	- Solicitação ao SLU com antecedência mínima de 10 (dez). - Público mínimo de 30 (trinta) pessoas; - Computador, projetor de slides, caixa de som e microfone, apenas em caso de público superior a 50 (cinquenta) pessoas.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Conforme agendamento.	
Restrições	-	
Outras Informações	As palestras são realizadas conforme demanda pelo serviço e disponibilidade das equipes da Assessoria de Gestão Ambiental.	

Orientação para instalação de contêiner

Descrição do serviço	Orientação quanto à delimitação do espaço adequado de instalação de contêineres (de terceiros), para o acesso dos caminhões coletores.	
Usuários	Condomínio, comércio, instituições públicas e privadas.	Code: 
Requisitos	- Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Solicite orientação ao SLU pelos canais disponíveis;	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Data agendada.	
Restrições	- Contêiner é um bem de uso particular, sua aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza são de responsabilidade do proprietário. O SLU apenas orienta sobre o local mais adequado para o caminhão coletor; - A autorização do uso do espaço público é competência da Administração Regional da localidade; - O SLU não possui competência para a fiscalização ou remoção de contêineres e caçambas.	
Outras Informações	- O(s) contêiner(es) deve(m) ser dimensionados de tal forma a acumular os resíduos gerados por um período de 2 (dois) dias. Devem ser identificados como lixo seco e lixo orgânico, em casos de mais de um contêiner. Vide normativo Portaria Conjunta nº 11/2016.	

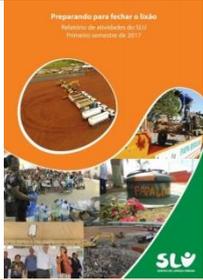
Solicitação de conserto de contêiner danificado por má operação de prestadores de serviço

Descrição do serviço	Solicitação de reparação de dano a contêiner danificado por má operação de prestadores de serviços do SLU.	
Usuários	Proprietários de contêineres.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Indicação do endereço completo e contato. 	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não há custos para o proprietário de contêiner danificado ou ao SLU, cabendo à empresa contratada o ônus de reparo do contêiner danificado por má operação.	
Prazo	Até 30 (trinta) dias para o conserto.	
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> - O SLU não realiza aquisição ou reparação de contêineres; - As empresas prestadoras não serão responsabilizadas por má conservação dos equipamentos. 	
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> - Contêiner é um bem de uso particular, sua aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza são de responsabilidade do proprietário. - Contêiner quebrado é tombado pelos garis para evitar o uso indevido (exemplos: roda/alça quebrada e fundo corroído). 	

Venda e doação de composto orgânico

Descrição do serviço	Venda de composto orgânico para utilização em jardins.	
Usuários	Instituições privadas ou públicas e pequenos produtores rurais.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - VENDA: emitir 2 (duas) vias do documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica – DANFE, na tesouraria do SLU (sede). - DOAÇÃO: o SLU doa até 90 (noventa) toneladas/ano basta apresentar 2 (duas) vias da recomendação técnica emitida pela Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal –Emater, mediante apresentação da Declaração de Aptidão ao PRONAF - DAP ou carteirinha de produtor rural familiar em validade. 	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	Tesouraria na SEDE do SLU.	
Custo	O pagamento deve ser feito em dinheiro na tesouraria do SLU. O composto está sendo comercializado a R\$ 20,00 (vinte reais) a tonelada.	
Prazo	O interessado terá o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data de compra ou doação, para retirar o composto orgânico conforme o Decreto nº 35.166, de 14 de fevereiro de 2014.	
Restrições		
Outras Informações	O composto orgânico do SLU é uma mistura formada por materiais orgânicos para serem utilizados em jardins como condicionador do solo.	

Monitoramento dos resultados e transparência na gestão

Descrição do serviço	Divulgação do relatório de Atividades do SLU (Gestão de Resíduos Sólidos).	
Usuários	Público em geral.	
Requisitos	- Acesso a internet.	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Imediato.	
Cronograma	Produção e divulgação semestral	
Outras Informações	No Relatório de atividades do SLU contém dados sobre a gestão da autarquia (resumo das informações administrativas, técnicas, operacionais, estrutura, equipamentos, desafios, metas, atendimentos realizados e principais resultados alcançados).	

Carta de Serviços Presencial

Descrição do serviço	A Carta de Serviços Presencial é uma palestra de esclarecimento de todos os produtos e serviços prestados pelo SLU. A palestra terá a duração aproximadamente de 40 minutos.	
Usuários	Administrações regionais, igrejas, condomínios, escolas, entre outros;	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita com, no mínimo, 10 dias de antecedência; - Público mínimo previsto de 30 pessoas; - Para palestras fora da sede, o requisitante deverá disponibilizar toda a infraestrutura (sala ou auditório, cadeiras, sistema de áudio entre outros). - Conforme a demanda e disponibilidade da equipe do SLU. 	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Conforme o agendamento	
Restrições	Não haverá agenda para feriados e datas festivas (Natal, Ano Novo, Carnaval, Semana Santa entre outros).	
Outras Informações	-	

Perguntas e Respostas Frequentes

Descrição do serviço	Com base no banco perguntas e respostas emitidas por diversas áreas internas, o SLU criou um Perguntas e Respostas Frequentes (Frequency Answers and Question – FAQ) disponível no site. O intuito é tornar mais acessível às respostas e informações aos usuários.	Perguntas? &Respostas
Usuários	Público em geral.	
Requisitos	- Acesso a internet.	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	http://www.slu.df.gov.br/faq.html	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	imediate	
Restrições	Não há!	
Outras Informações	O atendimento direto ao usuário continua sendo prestado normalmente, sendo esse apenas um auxílio. O FAQ foi dividido em palavras-chave para ajudar a localização da respectiva dúvida.	

Serviço de Ouvidoria



SERVIÇO DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012

01 Tipos de demandas

DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



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

10 DIAS

A contar da data de registro.

Informar as primeiras providências adotadas

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

03 Prazos

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

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



www.ouvidoria.df.gov.br

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203.



Presencial

9.5.4. Serviço de acesso à informação



Acesso à
Informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012

01 Tipos de informações



GASTOS



DOCUMENTOS



PROCESSOS



AÇÕES

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

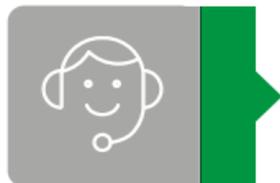
Prazo para
apresentação - 10 dias

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 das 8h às 12h
e das 14h às 18h
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203.