

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2025



APRESENTAÇÃO



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

Na Carta da Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal – SECOM/DF – o cidadão encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços que oferecemos.

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

O foco é a transparência das informações do governo e a participação social. Por isto, estamos sempre buscando formas para você 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 a SECOM/DF 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. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar seu dia a dia.



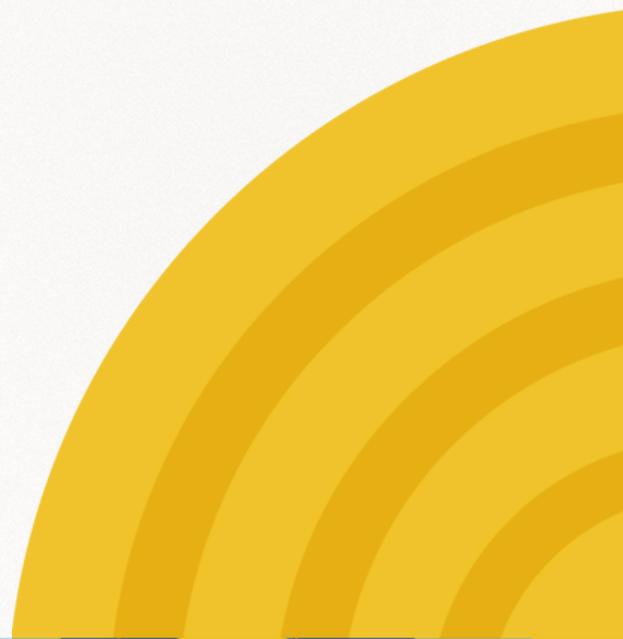


Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal

A Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal – SECOM/DF – criada pelo Decreto nº 39.610, de 01 de janeiro de 2019, publicado no DODF Edição Extra Especial nº 1, de 01 de janeiro de 2019, páginas 01 a 06, tem as seguintes competências: I - planejar, coordenar e executar a política de comunicação do governo; II - executar a publicidade governamental e as campanhas educativas e de interesse público; III - implementar o relacionamento do governo com os órgãos de comunicação; IV - realizar atividades de relações públicas.

Para tanto, a SECOM encontra-se dividida em quatro (4) Subsecretarias

1. Subsecretaria de Administração Geral
2. Subsecretaria de Publicidade e Propaganda
3. Subsecretaria de Divulgação
4. Subsecretaria de Comunicação Digital



SERVIÇO

PARTICIPA DF – Serviços de Ouvidoria

O que é?

A Ouvidoria é o serviço do Governo do Distrito Federal desenvolvido para **atender suas demandas e melhorar os serviços públicos**. Somos uma rede de mais de 130 unidades que trabalham para atender as demandas da população e, ao mesmo tempo, promover a melhoria dos serviços públicos.

Aqui recebemos **solicitações, elogios, sugestões, pedidos de informação, reclamações e denúncias**. Você pode tratar de qualquer assunto relacionado às ações do Governo do Distrito Federal.

O que **não** tratamos aqui na Ouvidoria: assuntos entre cidadãos (ex: briga entre vizinhos) e assuntos do Governo Federal, como, por exemplo, perícia do INSS e agendamento da Receita Federal.

IMPORTANTE:

A Ouvidoria-Geral funciona como **coordenadora** de todas as Ouvidorias do GDF e também como 2ª instância das ouvidorias.

Isso significa:

- Seus registros vão automaticamente para os órgãos responsáveis e;
- Se você já fez alguns registros e quer solicitar uma revisão da resposta recebida, pode fazer um registro conosco. Para isso, basta explicar sua situação acrescentando os registros anteriores e escolher o assunto “Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF” que ele vem pra Ouvidoria-Geral.

A IZA, nossa inteligência artificial, vai te ajudar no momento do registro te indicando o assunto da sua manifestação.



FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

OUVIDORIA

Você entra em contato com qualquer um dos nossos Canais, faz seu registro e recebe um protocolo. O resto é com a gente!



Presencial



Internet

pelo site
www.participa.df.gov.br



Telefone via Central 162

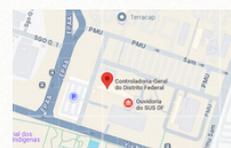
a ligação é gratuita e pode ser feita de qualquer telefone fixo ou celular

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De **segunda a sexta**, das **9h às 12h** e das **14h às 17h**

Anexo do Palácio do Buriti, 14º andar, sala 1407.

Clique no mapa para acessar a localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000

[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência; gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento. O Tempo médio de atendimento é 60 minutos. Além disso, pela necessidade de acolhimento e sigilo, os atendimentos são individuais e o acesso à sala é feito com autorização;
- **Internet:** O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Portanto o atendimento é imediato;
- **Telefone via Central 162:** O tempo médio de espera é de 3 minutos.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Para os **registros de Ouvidoria**, é necessário que você tenha **conta ativa** no **Participa DF**

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:

Você poderá fazer o registro de sua demanda de forma **identificada**, com seus dados utilizando o seu CPF. A legislação garante o sigilo de seus dados pessoais. Além disso, também pode registrar reclamações ou denúncias de forma **anônima** (sem ter uma conta vinculada ao Participa-DF), quando desejar. Contudo, para garantirmos seu anonimato, esses registros não podem ser acompanhados.

ORIENTAÇÕES DE REGISTRO:



Todos os registros de ouvidoria são **sigilosos** e seus dados pessoais também. Não se preocupe!!



Seus registros devem ser bem **detalhados e descritivos**, para que possamos identificar o órgão ou setor responsável pelo seu atendimento. Você pode anexar documentos, imagens e vídeos no seu registro, com limite de até 25 MB.



Caso seja de seu interesse, você também pode **complementar** seu registro, mesmo que ele já esteja em algum outro setor – até o recebimento da resposta definitiva.



Caso seja necessária alguma informação complementar, nossa equipe de ouvidores pode entrar em contato com você – por e-mail, telefone ou via sistema. Toda vez que isso acontecer, você receberá um e-mail informando. Essa **complementação** deve ser feita no mesmo registro.



Para o registro de **denúncias** alguns dados são importantes para ajudar na apuração, como: nomes das pessoas ou empresas envolvidas; informação de quando ocorreu o fato, quem pode testemunhar e se o manifestante pode apresentar provas.

ETAPAS:

OUVIDORIA

01

Fazer o cadastro na plataforma ParticipaDF;



02

Realizar o login com CPF e senha;

03

Clicar em "Acessar aqui" do ícone "Ouvidoria" e iniciar seu relato de registro. Ao final, será gerado um número de protocolo.

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO:

O prazo de resposta é de **20 dias** a contar do dia de registro. As Denúncias podem ser prorrogadas por igual período, havendo justificativa.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação pela internet no site do ParticipaDF. Basta acessar "Meus Registros", depois de fazer o login com CPF e senha. Pelo telefone você pode ligar na Central 162 e informar o seu protocolo gerado no registro da sua demanda.

Tipos de informações



O 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.

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.



Presencial

OU



Telefone via Central 162

a ligação é gratuita e pode ser feita de qualquer telefone fixo ou celular

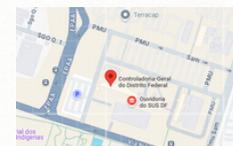
HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

SIC

De **segunda a sexta** das **9h às 12h** e
das **14h às 17h**

Anexo do Palácio do Buriti, 14º andar,
sala **1407**.

Clique no mapa
para acessar a
localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000
[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência;
gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento. O Tempo médio de atendimento é 60 minutos. Além disso, pela necessidade de acolhimento e sigilo, os atendimentos são individuais e o acesso à sala é feito com autorização;
- **Telefone via Central 162:** O tempo médio de espera é de 3 minutos.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar acesso a informações, que não estejam disponibilizadas nos canais de comunicação dos órgãos públicos do Distrito Federal, por meio da **Lei de Acesso à Informação**.

SERVIÇO

MAILING PARA A IMPRENSA

O que é?

A Subsecretaria de Divulgação utiliza o mailing para estabelecer e manter relacionamento direto e contínuo entre as Assessorias de Comunicação (ASCOMs) do Governo do Distrito Federal (GDF) e os veículos de comunicação. O serviço é utilizado para divulgação de releases e notas com temas de interesse da população e chamamento para coletivas de imprensa oficiais do GDF.

REQUISITOS

Ser profissional de algum veículo de comunicação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Profissionais de imprensa interessados em receber notícias sobre o GDF podem solicitar cadastro em nossos mailings por meio do endereço de e-mail: imprensa@secom.df.gov.br ou pelo WhatsApp (61) 9 9100-4613.

SERVIÇO

ATENDIMENTO À IMPRENSA

ATENDIMENTO À IMPRENSA

O que é?

A Subsecretaria de Divulgação tem como principal função garantir que as demandas feitas ao Governo do Distrito Federal sejam devidamente respondidas, de forma a assegurar a transparência dos atos de governo. Para cada demanda registrada, a Subsecretaria aciona as Assessorias de Comunicação (ASCOMs) do Governo do Distrito Federal (GDF) relacionadas aos temas questionados para que levantem as devidas informações. Cabe à Subsecretaria mediar as relações entre as ASCOMs durante o atendimento e alinhar as informações das diferentes áreas acionadas, de forma a produzir uma resposta coerente e que atenda plenamente aos questionamentos do jornalista demandante. As demandas chegam à Subsecretaria por email, instrumento por meio do qual são encaminhadas às ASCOMs. Se acionada por telefone, a Subsecretaria orienta o jornalista a registrar sua demanda por e-mail.

REQUISITOS

Elementos fundamentais para o atendimento:

- Ser profissional de algum veículo de comunicação.
- Mandar e-mail com os questionamentos, contendo identificação (nome, empresa, contatos).
- Preferencialmente, estipular no e-mail o prazo de resposta para a demanda.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

As demandas devem ser encaminhadas para o e-mail imprensa@secom.df.gov.br e as dúvidas podem ser esclarecidas através dos telefones (61) 3961-4405 / 3961-4610 / 3961-4409.

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Para solicitar informações ou indicação de fonte para entrevista, o jornalista deve enviar e-mail. A Subsecretaria encaminha a demanda às pastas competentes, monitora prazos e articula com outros órgãos, quando necessário. Após o levantamento, a resposta é formatada e enviada por e-mail pela pasta responsável ou pela própria Subsecretaria. O jornalista pode confirmar o recebimento por telefone. Não serão atendidas demandas sem envio de e-mail.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A Subsecretaria de Divulgação atende nos seguintes números:

- Segunda à sexta-feira: das 8h às 21h: (61) 3961-4405 / 3961-4610 / 3961-4409.
- Sábados, domingos e feriados: das 8h às 20h: (61) 9 9346-5804/ 9 9166-9355 (número de plantão).

REDES SOCIAIS

-  FACEBOOK: <https://www.facebook.com/govdf/>
-  X: https://x.com/gov_df/
-  YOUTUBE: <https://www.youtube.com/user/govdf>
-  INSTAGRAM: https://www.instagram.com/gov_df
-  FLICKR: <https://www.flickr.com/photos/agenciabrasilia/>