

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2025



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



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

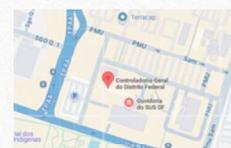
a ligação é gratuita e pode ser feita de qualquer telefone fixo ou celular

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

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

Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar, sala 1313.

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 e 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 também podem ser prorrogadas por igual período, havendo justificativa.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação através da internet no site do ParticipaDF. Basta acessar “Suas manifestações”, 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.

SERVIÇO

ParticipaDF – Pedido de Informação via e-SIC

O que é?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, tem o **direito** de **acessar informações** produzidas ou armazenadas pelo estado.

Por meio da **Lei de Acesso à Informação – LAI** você poderá requerer acesso a informações dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, desde que não sejam protegidas por alguma legislação de sigilo.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Transparência e
Controle Social da CGDF

Presencial

OU



Internet:

pelo site: www.participa.df.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

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

Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar, sala 1313.

LAI

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. Tempo médio de atendimento: imediato.

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, através da **Lei de Acesso à Informação**.

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:

No Pedido de Acesso à Informação não há registro anônimo e por isso, tanto as pessoas como as empresas precisam registrar sua manifestação utilizando CPF ou CNPJ e senha de login na Plataforma Participa DF. É possível solicitar a proteção da identidade, onde os dados pessoais serão ocultados do pedido.



ETAPAS:

01

Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;

02

Realizar o login com CPF e senha;

03

Clicar em “Acessar aqui” do ícone “Acesso à Informação” e iniciar o seu registro.

Recomendações para o registro:

Seja claro e objetivo, delimitando o período e o tipo de informação que deseja.

Faça um pedido para cada informação desejada, principalmente se forem muito diferentes.

Informações pessoais, suas ou de terceiros, não devem ser inseridas na descrição do pedido, a não ser que sejam essenciais para a sua caracterização.

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO:

O prazo de resposta é de **20 dias** a contar do dia de registro. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação no Participa DF, da seguinte forma:

- 1) Faça o login com CPF ou CNPJ e senha.
- 2) No menu “Acesso à Informação”, na barra de menus, clique em “Meus registros”.



SERVIÇO

Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS

O que é?

O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS é um órgão de **função consultiva**, vinculado à Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, que tem como objetivo **aperfeiçoar a transparência**, o **controle social** e o **acesso à informação pública** no Distrito Federal.

Sendo assim, podem ser encaminhadas ao CTCS sugestões de melhorias relativas à política de transparência e controle social do Governo do Distrito Federal.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Transparência e
Controle Social da CGDF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Telefone via Central 162

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

OU



Internet:

pelo site: www.participa.df.gov.br

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Internet:** o tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: imediato.
- **Telefone via Central 162:** o tempo médio de espera é de 3 minutos.

REQUISITOS PARA ACESSO:



- 1) Computador ou dispositivo móvel conectado à internet;
- 2) Telefone fixo ou móvel.

ETAPAS:

01

Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;



02

Realizar o login com CPF e senha;

03

Clicar em “Acessar aqui” do serviço de “Ouvidoria” e iniciar o seu registro.

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO:

O prazo de resposta é de **20 dias**, a contar do dia de registro.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação no Participa DF, da seguinte forma:

- 1) Faça o login com CPF ou CNPJ e senha.
- 2) No menu “Ouvidoria”, na barra de menus, clique em “Meus registros”.

SERVIÇO

e-Protocolo

O que é?

Esse serviço possibilita que você cidadão e usuário do serviço público faça o **envio de forma eletrônica de documentos para a CGDF**, sem a necessidade de comparecer presencialmente ou gastos com serviços postais.

Orgãos e entidades também podem utilizar desse serviço.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Gestão Interna

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Virtual, de forma ininterrupta.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

O e-Protocolo estará disponível
24 horas por dia.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

- Pessoa idosa;
- Pessoa com deficiência;
- Pessoa portadora de doença grave;
- Criança e adolescente;
- Vítima de violência doméstica ou familiar.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Computador ou dispositivo móvel, conectado a internet, e conta na plataforma gov.br.

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:



Como a autenticação de dados é feita pela plataforma gov.br, não há necessidade do uso de qualquer documento no registro

ETAPAS:

O documento enviado pelo e-Protocolo será recebido e registrado pela CGDF, no prazo máximo de 24 horas, contado da data que o o cidadão enviou, salvo quando esta ocorrer fora do horário de expediente do órgão ou entidade, às sextas-feiras, em véspera de feriados, em caso de ponto facultativo, ou caso haja restrição técnica, devidamente fundamentada e comunicada, tanto no e-Protocolo quanto no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-GDF).

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

e-Protocolo garantirá a emissão do comprovante do envio do documento, bem como o Número Único de Protocolo (NUP) do processo administrativo eletrônico no qual foi incluído.

SERVIÇO

Protocolo da CGDF

O que é?

Você pode **solicitar** acesso a um serviço da CGDF com um documento por escrito, uma carta, um ofício, qualquer solicitação por intermédio do protocolo.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Gestão Interna

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

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

Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar, sala 1317.

Clique no mapa
para acessar a
localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

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

Lei nº 10.048, de 8/11/2000

[Clique aqui](#)

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:



Você pode protocolar carta, ofício ou qualquer documento que contenha sua solicitação.

ETAPAS:

01

Entregar documento no protocolo;

02

Abertura de processo SEI para encaminhamento da demanda.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você pode ligar para o telefone do protocolo e verificar para qual setor sua demanda foi encaminhada e assim, ser direcionado pelo protocolo ao local responsável.



**Controladoria-Geral do
Distrito Federal**