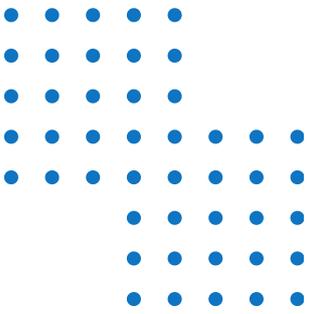


CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2025





CARTA DE SERVIÇOS INTERATIVA

A versão interativa da Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal foi elaborada com o objetivo de facilitar o acesso do cidadão às políticas públicas executadas pelo órgão.

Por meio de um simples clique, o cidadão é direcionado ao serviço que deseja acessar.

As ferramentas de interatividade promovem a acessibilidade e colaboram para a democratização da oferta de serviços e a difusão de informações essenciais ao exercício da cidadania.



IMPRIMA AQUI
A CARTA SERVIÇOS



AVALIE AQUI A
CARTA SERVIÇOS



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.



SUBSECRETARIAS

A SEJUS é composta por subsecretarias que operam em áreas específicas, cada uma com atribuições voltadas à execução de políticas públicas e ao atendimento de demandas sociais.

SUAG

Subsecretaria de Administração Geral

SUBAV

Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência

SUBDHIR

Subsecretaria de Políticas de Direitos Humanos e de Igualdade Racial

SUBED

Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas

SUAF

Subsecretaria de Assuntos Funerários

SUBPPI

Subsecretaria de Políticas para Pessoa Idosa

SUBSIS

Subsecretaria do Sistema Socioeducativo

SUBPCA

Subsecretaria de Políticas para Crianças e Adolescentes

NA HORA

Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora



SERVIÇOS para dependentes químicos

A Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas (SUBED) tem como competência estruturar e aprimorar a política de prevenção ao uso indevido de álcool e outras drogas, assim como de cuidado, tratamento, acolhimento, e reinserção socioeconômica de dependentes químicos de álcool e outras drogas. A Subsecretaria trabalha na perspectiva de promoção e de garantia dos direitos no âmbito do Distrito Federal.

[Clique Aqui](#)

DIRETORIA DE PREVENÇÃO

oferece atividades de prevenção do uso indevido de drogas aquelas direcionadas para a redução dos fatores de vulnerabilidade e risco e para a promoção e o fortalecimento dos fatores de proteção.

DIRETORIA DE ACOLHIMENTO E MONITORAMENTO

atende solicitação de pessoas que conhecem ou convivem com dependentes químicos, familiares e adictos com fins de inserção para acolhimento/tratamento em Comunidades Terapêuticas.

DIRETORIA DE REINserÇÃO SOCIAL

oferece atividades e cursos de capacitação e profissionalizantes com objetivo de estimular a geração de emprego, renda e fomentar a economia local com mão de obra qualificada. A ação contribui com o desenvolvimento, o tratamento e a reinserção social, promovendo a autonomia das pessoas que estão reconstruindo suas vidas e fortalecendo, assim, o exercício da cidadania.

SERVIÇOS para crianças e adolescentes

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, considera-se criança a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade. A criança e o adolescente têm direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência. Art. 7º da Lei 8.069, de 13 de julho de 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

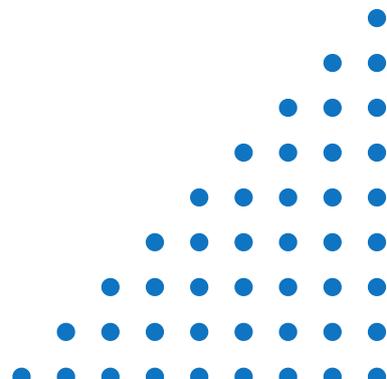
[Clique Aqui](#)

MEDIDAS PROTETIVAS

- Centro de Atendimento Integrado 18 de Maio
- Conselho Tutelar
- Coordenação do Sistema de Denúncias de Violação de Direitos da criança e do adolescente

MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS

- Medida Cautelar de Internação Provisória
- Medida Socioeducativa de Internação
- Medida Socioeducativa de Semiliberdade
- Medida Socioeducativa de Meio Aberto
- Núcleo de Atendimento Integrado
- Escola Distrital de Socioeducação



SERVIÇOS para pessoas idosas

A Subsecretaria de Políticas para Pessoa Idosa (SUBPPI) tem o objetivo de oferecer apoio psicossocial, avaliar os planos, programas, projetos e orçamentos públicos destinados aos idosos; formular diretrizes que promovam atividades que visem à defesa dos direitos dos idosos, buscando funcionalidades e projetos na educação; inclusão digital como forma de promover a utilização das tecnologias de informação e comunicação e incentivo aos esportes, contribuindo assim para o envelhecimento ativo e saudável dessa massa da sociedade.

[Clique Aqui](#)

PROJETO VIVER 60+

programa voltado para o bem-estar social que oferta atividades físicas, funcionais, culturais, de educação, saúde e lazer para pessoas idosas.

SERVIÇOS para vítimas de violência

A Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência (SUBAV) é responsável pelo monitoramento e análise de indicadores relacionados à violência no DF, a fim de gerar informações que fundamentem programas, projetos e demais ações de órgãos e entidades do GDF, assim como políticas públicas, por meio de diálogos de cooperação com instituições produtoras de dados.

[Clique Aqui](#)

PROGRAMA DE PREVENÇÃO E COMBATE À VIOLÊNCIA

realização de atividades de prevenção primária da violência: palestras, cursos de capacitação, debates, diálogos, rodas de conversas, dinâmicas, contação de história, entre outras, sobre prevenção às violências, em diferentes espaços, públicos e privados.

ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE PESSOAS E APOIO AO MIGRANTE

ações de prevenção e enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, como: realizar atividades educativas voltadas à divulgação e à sensibilização, promover a capacitação continuada de servidores membros do Comitê Distrital de Enfrentamento ao Tráfico de Seres Humanos e da rede, entre outras.

PROGRAMA DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA-DIREITO DELAS

oferecem atendimento social, psicológico e jurídico às vítimas de violência doméstica e familiar, estupro de vulnerável e violência contra a pessoa idosa, e aos seus familiares, a fim de oferecer suporte para interrupção do ciclo de violência.

SERVIÇOS funerários e cemiteriais

A Subsecretaria de Assuntos Funerários (SUAF) é o setor responsável por supervisionar e fiscalizar a execução dos contratos de concessão de serviços públicos de administração dos cemitérios e das funerárias do Distrito Federal, bem como fiscalizar as suas instalações físicas no que diz respeito à limpeza, vigilância e conservação.

[Clique Aqui](#)

VEÍCULOS FUNERÁRIOS

vistoria e emissão anual de novas credenciais dos veículos funerários.

FISCALIZAÇÃO DE FUNERÁRIAS/ CLÍNICAS DE SOMATOCONSERVAÇÃO

fiscalizar as clínicas de somatoconservação (tratamento de conservação de corpos) e as funerárias do Distrito Federal, para verificar se estão sendo cumpridos as normas.

FISCALIZAÇÃO DOS CEMITÉRIOS

fiscalizar os cemitérios do Distrito Federal para verificar se há irregularidades na prestação de serviços e se estão sendo cumpridas as normas.

FONERCIMENTO DE 2ª VIA DE NOTAS FISCAIS DE SERVIÇOS CEMITERIAIS

fornecimento de cópias de notas fiscais de serviços cemiteriais, emitidas entre 1960 e abril de 2002, arquivadas na Subsecretaria de Assuntos Funerários.

AUTORIZAÇÃO PARA FUNERÁRIAS DE OUTROS ESTADOS REALIZAREM TRANSLADO DE CORPOS

autorização para retirada de corpos das unidades de saúde e do Instituto Medicina Legal do Distrito Federal para traslado.

SERVIÇOS de direitos humanos e igualdade racial

A Subsecretaria de Políticas de Direitos Humanos e de Igualdade Racial (SUBDHIR) articula ações com fins de resguardar e promover os direitos humanos e a igualdade racial no âmbito do Distrito Federal.

[Clique Aqui](#)

COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DE DIREITOS HUMANOS

COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DE IGUALDADE RACIAL

COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DE POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS

COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DA LIBERDADE RELIGIOSA

COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DE DIREITOS E CIDADANIA LGBT

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.

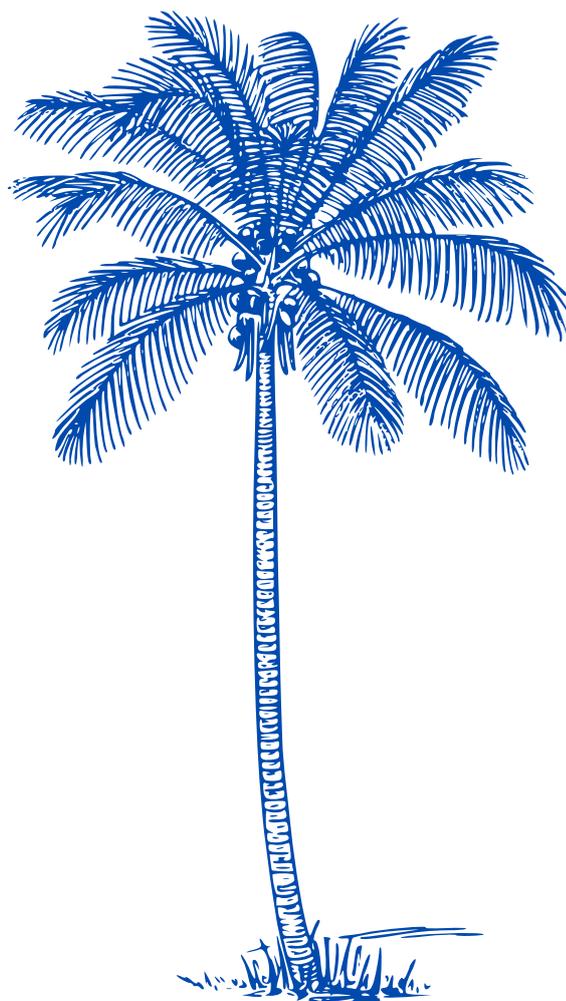
IMPORTANTE:

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**

Estação Rodoferroviária de Brasília - Parque Ferroviário, Zona Industrial, Brasília/DF.

[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**

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

Denúncia



Reclamação



Sugestão



Elogio



Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Trata-se de um pedido de informação sobre as ações, programas, despesas, documentos, processos, servidores, contratos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal.



OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.



Estação Rodoferroviária de Brasília,
Zona Industrial - Brasília/DF
CEP: 70631-900