

# CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2025

## **GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL**

Ibaneis Rocha Barros Junior

## **CONTROLADOR-GERAL**

Daniel Alves Lima

## **OUVIDORA-GERAL**

Daniela Ribeiro Pacheco

## **ADMINISTRADOR REGIONAL DO LAGO SUL**

Rubens Santoro Neto

## **CHEFE DE OUVIDORIA**

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

## **EQUIPE OUVIDORIA**

Arnaldo Carneiro dos Santos

Michael Guilherme Gonçalves Florencio

## **ORGANIZAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

Michael Guilherme Gonçalves Florencio

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>05</b>
<b>2. Administração Regional do Lago Sul .....</b>	<b>06</b>
• <b>Informações Básicas .....</b>	<b>06</b>
• <b>Estrutura Organizacional .....</b>	<b>07</b>
• <b>Organograma .....</b>	<b>08</b>
• <b>Atendimento ao Público .....</b>	<b>08</b>
• <b>Serviços Não Realizados Pela Administração .....</b>	<b>09</b>
• <b>Serviços Realizados Pela Administração .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Programa Administração 24 Horas .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Ouvidoria .....</b>	<b>13</b>
• <b>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-DF .....</b>	<b>17</b>
<b>6. Protocolo .....</b>	<b>20</b>
• <b>Cadastro de Usuário Externo SEI-GDF .....</b>	<b>21</b>
• <b>Emissão de Licença Para Corte de Pista .....</b>	<b>22</b>
<b>7. DFLEGAL .....</b>	<b>23</b>
<b>8. GEAPRO .....</b>	<b>25</b>
• <b>Autorização de Ocupação de Área Pública .....</b>	<b>25</b>
• <b>Programa Adote uma Praça .....</b>	<b>26</b>
• <b>Engenhos Publicitários em Áreas Públicas .....</b>	<b>28</b>
• <b>Informações Sobre Legislação e Croquis .....</b>	<b>29</b>
• <b>Pequenas intervenções urbanísticas .....</b>	<b>30</b>
<b>9. GELOAE .....</b>	<b>31</b>
• <b>Licença Eventual .....</b>	<b>31</b>
• <b>Licenciamento de Atividades Econômicas .....</b>	<b>32</b>
• <b>Emissão de Declaração de Numeração Predial .....</b>	<b>33</b>
<b>10. GEDEGEST .....</b>	<b>34</b>
• <b>Licença de Funcionamento Para Quiosque e Trailer .....</b>	<b>34</b>
• <b>Taxas de Recolhimento Ocupação de Área Pública .....</b>	<b>35</b>
<b>11. Sala do Empreendedor .....</b>	<b>36</b>
<b>12. Glossário de Legislações .....</b>	<b>38</b>



**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**  
**ATUALIZADA EM OUTUBRO DE 2025**

# **ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL**

**ACESSE NOSSOS CANAIS**





## CARTA DE SERVIÇOS APRESENTAÇÃO

A 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. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta.

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



### Dê sua opinião

Após a leitura, 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 [PARTICIPA-DE](#).

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



## CARTA DE SERVIÇOS

### INFORMAÇÕES BÁSICAS

A **Região Administrativa do Lago Sul (RA XVI)** é uma entre 35 Regiões Administrativas do Distrito Federal, cuja estrutura e atuação são pautadas nas normas a seguir:

- **Lei nº 4.545/1964**: Institui as Regiões Administrativas do Distrito Federal;
- **Lei nº 643, de 10 de janeiro de 1994**: Cria oficialmente a Região Administrativa do Lago Sul – RA XVI;
- **Decreto nº 15.515, de 17 de março de 1994**: Define os limites geográficos da RA Lago Sul;
- **Decreto nº 39.610/2019**: Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal.

Dada a sua área territorial de aproximadamente 183 km<sup>2</sup> e uma população estimada em 30 mil habitantes, o Lago Sul caracteriza-se por ser uma região predominantemente residencial, planejada e ambientalmente protegida, com alto índice de desenvolvimento urbano e qualidade de vida.

A **Administração Regional do Lago Sul** é responsável pela gestão dos serviços urbanos locais, como manutenção de vias, limpeza e zeladoria de áreas públicas, além de atuar como elo entre a comunidade e o Governo do Distrito Federal.



Saiba mais sobre o Lago Sul.



## **CARTA DE SERVIÇOS ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

### **ADMINISTRADOR REGIONAL DO LAGO SUL**

Rubens Santoro Neto

### **CHEFE DE GABINETE**

Renato Benatti Santos

### **ASSESSORIA TÉCNICA – ASTEC**

Luciana Moura Carmo

### **ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO – ASPLAN**

Josino de Oliveira Neto

### **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO – ASCOM**

Nilo Gonçalves Martins Neto

### **OUVIDORIA**

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

### **COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – COAG**

Cleidson Felix Almeida

### **COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO, OBRAS E MANUTENÇÃO – COLOM**

Rita Maria Dore da Costa

### **COORDENAÇÃO DA ADM 24 HORAS – ADM 24H**

Hélio Pellegrini Junior

### **GERÊNCIA DE LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE OBRAS E ECONÔMICAS – GELOAE**

Mibsa Martins Silva Tamietti

### **GERÊNCIA DE ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DE PROJETOS – GEAPRO**

Eveline Gayoso de Moura

### **GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E GESTÃO DO TERRITÓRIO – GEDEGEST**

Rodrigo Alves Loch

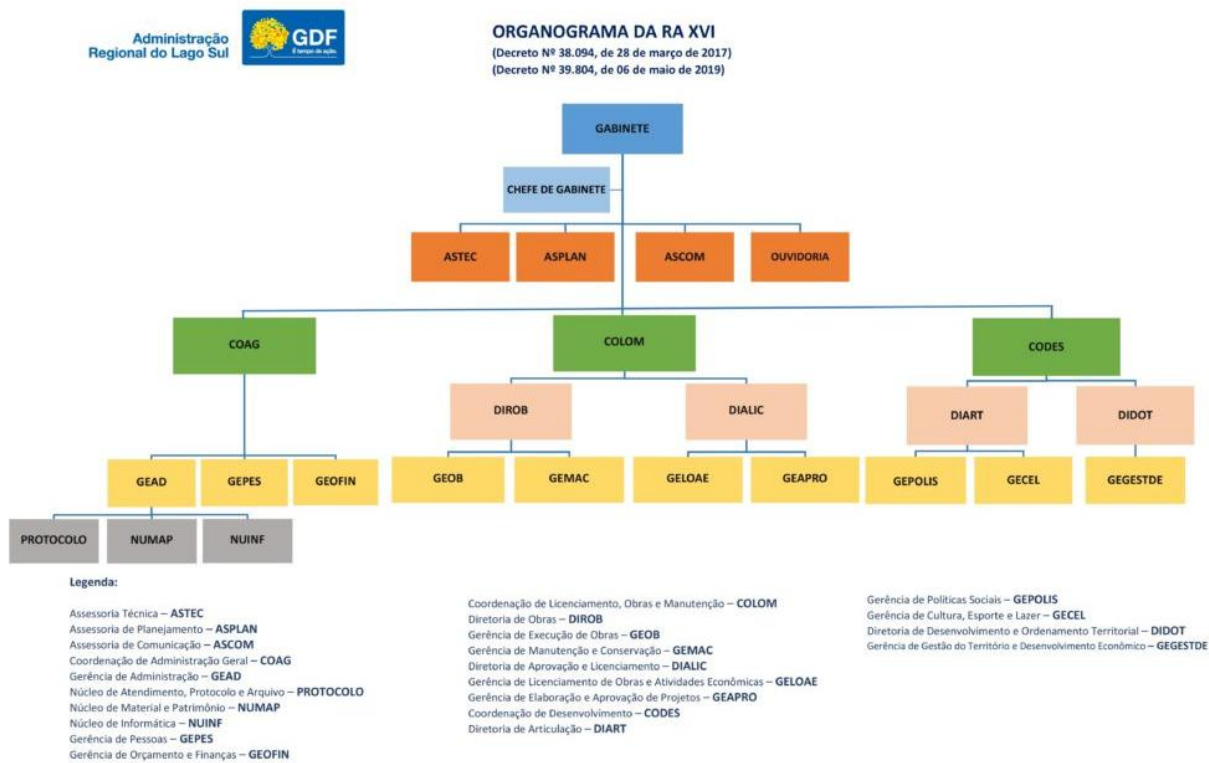
### **NÚCLEO DE ATENDIMENTO PROTOCOLO E ARQUIVO – NUAPRA**

Mirna Howlum Alexandria Tavares

**Conheça a estrutura organizacional completa.**



# CARTA DE SERVIÇOS ORGANOGRAMA



Disponível para download no site da Administração.



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

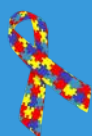
Setor de Habitações Individuais Sul - SHIS QI 11, Área Especial 01, Lago Sul - DF

CEP: 71.625-600

☎ (61) 3686-2887

☎ (61) 9 9124-7953

## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO





## CARTA DE SERVIÇOS

SERVIÇOS NÃO REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO LAGO SUL

A Administração Regional do Lago Sul, comprometida com a qualidade dos serviços prestados e com o atendimento às demandas da comunidade, atua dentro das competências que lhe são atribuídas pela [Lei nº 4.517/2010](#) e pelo [Decreto nº 38.094/2017](#). Algumas atividades, no entanto, são de responsabilidade de outros órgãos do Governo do Distrito Federal ou do próprio cidadão, conforme a natureza do serviço. São elas:

SERVIÇOS NÃO REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL:	QUEM REALIZA ESTES SERVIÇOS É:
<ul style="list-style-type: none"><li>Alistamento Militar DF</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Administração Regional do Jardim Botânico</li><li>Administração Regional do Plano Piloto</li><li>Outras RAs ou pelo site (<a href="#">Alistamento Militar</a>)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Abastecimento de água e esgoto</li><li>Reparo em rede de esgoto ou vazamento de água;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>CAESB (115)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Manutenção de postes, luminárias e troca de lâmpadas;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>CEB (155) - Ilumina DF (<a href="#">Android/iOS</a>)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Fiscalização de trânsito e autuações;</li><li>Sinalização viária e semáforos;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DETRAN-DF (154)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Manutenção de vias estruturais e rodovias;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DER (156, opção 7)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Poda de árvores em rede elétrica;</li><li>Poda e erradicação de árvores em área públicas;</li><li>Poda em área particular;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Neoenergia Brasília (116)</li><li>Novacap (162)</li><li>Proprietário, mediante autorização da Administração, com anuência da NOVACAP</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Coleta de lixo e varrição de vias públicas;</li><li>Coleta seletiva;</li><li>Instalação ou manutenção de lixeiras públicas;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>SLU (61) 3213-0153</li></ul>

Acesse a Carta de Serviços de cada órgão, clicando no logo correspondente.



RA-JB

RA-PP



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

# SERVIÇOS REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

A Administração Regional do Lago Sul coordena e acompanha, em parceria com outros órgãos, diversos serviços em áreas públicas não ocupadas por particulares, como:

<b>TAPA BURACOS</b>	Serviço de reparo em trechos danificados do pavimento asfáltico das vias públicas internas da Região Administrativa, em parceria com o <b>DER-DF</b> . O objetivo é garantir melhores condições de tráfego e segurança para pedestres e motoristas.
<b>ROÇAGEM</b>	Serviço realizado em parceria com a <b>NOVACAP</b> , tem o objetivo de manter a limpeza e a conservação das áreas verdes, canteiros, margens de vias e espaços públicos da região.
<b>RECOLHIMENTO DE FAIXAS DE PROPAGANDA IRREGULARES</b>	Serviço voltado à retirada de faixas, cartazes e demais materiais de propaganda instalados em locais públicos de forma irregular. A ação tem como objetivo manter a organização urbana, preservar a estética da cidade e garantir a segurança de pedestres e motoristas.
<b>LIMPEZA DE REDES DE ÁGUAS PLUVIAIS</b>	Serviço realizado em parceria com a <b>NOVACAP</b> , com o objetivo de garantir o bom funcionamento do sistema de drenagem urbana. A ação envolve a desobstrução de bocas de lobo, prevenindo alagamentos, mau cheiro e o acúmulo de resíduos.
<b>LIMPEZA DE REDES DE ÁGUAS PLUVIAIS</b>	Serviço realizado em parceria com a <b>NOVACAP</b> , com o objetivo de garantir o bom funcionamento do sistema de drenagem urbana. A ação envolve a desobstrução de bocas de lobo, prevenindo alagamentos, mau cheiro e o acúmulo de resíduos.
<b>IMPLANTAÇÃO DE BARREIRAS PARA COIBIR ACESSOS A LOCAIS INDEVIDOS</b>	Serviço realizado em parceria com o <b>DER-DF</b> e a <b>NOVACAP</b> , com o objetivo de controlar acessos irregulares em áreas públicas e vias da região. A instalação das barreiras visa aumentar a segurança viária, proteger áreas de preservação e ordenar o tráfego local, contribuindo para a conservação do espaço público e o bem-estar da comunidade.
<b>RECUPERAÇÕES DE CALÇADAS E REPOSIÇÃO DE TAMPAS DE CAIXAS DE INSPEÇÃO</b>	Serviço realizado em parceria com a <b>NOVACAP</b> , com o objetivo de manter a segurança e a acessibilidade nas vias e áreas públicas da região. As ações envolvem a recuperação de trechos danificados de calçadas, o nivelamento de pisos e a reposição de tampas de caixas de inspeção, garantindo melhores condições de mobilidade para pedestres e contribuindo para a conservação do espaço urbano.
<b>LIMPEZA DE LOGRADOUROS PÚBLICOS, PRAÇAS, PONTOS DE ENCONTRO COMUNITÁRIO, PARQUINHOS E PARADAS DE ÔNIBUS</b>	Serviço realizado em parceria com o <b>SLU</b> , voltado à manutenção da limpeza e conservação dos espaços públicos da região. As ações incluem varrição, coleta de resíduos, lavagem e remoção de entulhos, garantindo ambientes mais agradáveis, seguros e saudáveis para a comunidade.
<b>RECOLHIMENTO DE RESÍDUOS/LIXO VERDE</b>	Serviço realizado em parceria com o <b>SLU</b> , destinado à coleta e destinação adequada de resíduos provenientes de podas de árvores, capina, roçagem e limpeza de áreas verdes.

**Observação:** O SLU executa o recolhimento de resíduos/lixo verde desde que o material esteja acondicionado em sacos plásticos. O descarte irregular deste material em área pública é proibido e sujeito à multa diária no valor de R\$ 2.415,00 a 21.794,00, de acordo com a gravidade da infração.

As solicitações de tais serviços devem ser realizados, preferencialmente, via Ouvidoria Geral: 162 Ouvidoria RA-LS: (61) 99124-7953/ (61) 3686-2887; pelo Sistema PARTICIPA DF ou presencialmente na Administração Regional do Lago Sul.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

# PROGRAMA ADMINISTRAÇÃO 24 HORAS

### O que é?

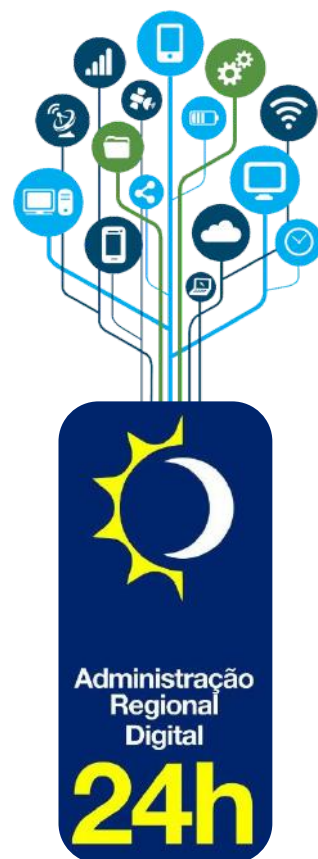
**Administração 24 horas** é o novo programa do Governo do Distrito Federal que visa atender demandas de zeladoria com eficiência e agilidade.

A qualquer hora do dia, inclusive nos finais de semana, a população pode registrar seus pedidos **por meio do site**. As solicitações serão atendidas pela própria Administração ou encaminhadas aos órgãos e empresas distritais responsáveis.

O cidadão protocola seu pedido, sendo importante informar o tipo de serviço solicitado, o local, com algum ponto de referência e, se possível, a Região Administrativa responsável pela área. Imediatamente, recebe um protocolo da consulta e, através do site, pode acompanhar a solução do problema, devendo apenas se identificar.

Para dar maior agilidade ao atendimento, o cidadão pode ainda inserir fotos e outras informações que facilitam a identificação e solução do problema.

O programa conta com a participação da Secretaria de Estado de Economia, Secretaria de Estado de Educação, Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal – CODHAB, Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



## Forma de prestação de serviços

Você entra em contato com qualquer um dos canais, faz seu registro e recebe um protocolo de atendimento.



Atendimento presencial



Pelo site:

[www.portalcidadao.df.gov.br](http://www.portalcidadao.df.gov.br)

Para os registros no Portal do Cidadão, é necessário que você tenha conta ativa no site do Governo Federal.



## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - ADM 24H

De segunda a sexta, das 8h às 17h

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 06a – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## Prioridade de atendimento

Lei nº 10.048, de  
8/11/2000

**Atendimento preferencial** a pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas idosas (com 60 anos ou mais), pessoas com obesidade e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

## Previsão de tempo para atendimento

- ➔ **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento.
- ➔ **Internet:** O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Portanto o atendimento é imediato.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### 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** 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.

Novidades que o Participa DF trouxe para você:

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

Conheça mais sobre a IZA





## Forma de prestação de serviços

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



Atendimento presencial



Pelo site:

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



Central **162**

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

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - Ouvidoria

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

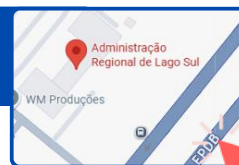
✉ [ouvidoria@lagosul.df.gov.br](mailto:ouvidoria@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1602

📞 (61) 9 9124-7953

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 06b – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## Prioridade de atendimento

Lei nº 10.048, de  
8/11/2000

**Atendimento preferencial** a pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas idosas (com 60 anos ou mais), pessoas com obesidade e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

## Previsão de tempo para atendimento

- ➡ **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento.
- ➡ **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.



## 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 os dados pessoais dos cidadãos são protegidos em conformidade com a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD\)](#).



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

- 01 Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;
- 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.

## Por onde acompanhar sua demanda

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação pela internet no site do Participa DF. 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.

## Registro identificado

- Apresentação do documento Cadastro de Pessoa Física - CPF.
- 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;
- Você receberá um protocolo, porém não será possível acompanhar o andamento do processo.

## Normas e regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC-DF

## 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.



**Acesso à  
Informação**

## 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.

## Forma de prestação de serviços

Você entra em contato com qualquer um dos nossos canais, faz seu registro e recebe um protocolo.



Atendimento presencial



Pelo site:  
[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - Ouvidoria

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

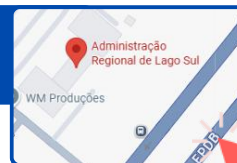
✉ [ouvidoria@lagosul.df.gov.br](mailto:ouvidoria@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1602

☎ (61) 9 9124-7953

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 06b – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## Prioridade de atendimento

Lei nº 10.048, de  
8/11/2000

**Atendimento preferencial** a pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas idosas (com 60 anos ou mais), pessoas com obesidade e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

## 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 20 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;

**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**.





## Documentos para registros

No **Pedido de Acesso à Informação** não há registro anônimo e por isso, tanto as pessoas como as empresas precisam registrar seu pedido 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 seu relato de registro. Ao final, será gerado um número de protocolo.



## Recomendações para registros

- Seja claro e objetivo, delimitando o período e o tipo de informação que deseja;
- Faça um pedido para cada informação desejada, principalmente se forem 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.

## Prazos

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.

## Por onde acompanhar sua demanda

Você mesmo pode acompanhar sua manifestação pela internet no site do Participa DF. Basta acessar "meus registros", depois de fazer o login com CPF e senha.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ PROTOCOLO

### O que é?

Protocolo é um setor dentro da Administração Regional do Lago Sul onde você requer abertura e desarquivamento de processos, entrega de documentos requeridos para serviços e informações quanto ao andamento do trâmite documental.



### Custo

Gratuito. Exceto em casos de cópias e de desarquivamento de processos.

### Forma de prestação do serviço



Atendimento presencial



Telefone



Pelo site:

<https://sistemas.df.gov.br/Protocolo>

### Horário de atendimento

#### Administração Regional do Lago Sul - Protocolo

De segunda a sexta, das 8h às 18h

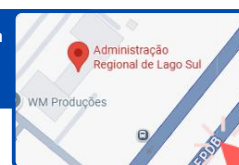
✉ [protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1603

📞 (61) 9 9128-3039

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 07 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO SEI-GDF

#### O que é?

Usuário Externo do SEI-GDF é a pessoa que pode acessar e assinar documentos em processos do Governo do Distrito Federal, em seu próprio nome ou representando outra pessoa ou empresa.

**Importante:** Para consultar processos, não é necessário se cadastrar como Usuário Externo. No entanto, se o processo contiver informações protegidas por lei, o órgão responsável poderá solicitar o cadastro para garantir a segurança dos dados. Para consultar processos, [clique aqui](#).



O cadastro de Usuário Externo do SEI-GDF pode ser feito presencialmente no protocolo da Administração Regional do Lago Sul, ou por meio do sistema [SEI - Acesso para Usuários Externos](#)

Para mais informações sobre cadastro e acesso por um usuário externo consulte o manual, [clikando aqui](#).

#### Requisitos

- ➔ Preencher o formulário on-line [disponível aqui](#);
  - ➔ Apresentar documentação comprobatória pessoalmente ou por meio de Petição Eletrônica, conforme orientações do Portal SEI-GDF.
- Caso o usuário opte por apresentar a documentação comprobatória por petição eletrônica para liberação do cadastro, alertamos que o e-mail do cadastro de Usuário Externo do SEI-GDF deve ser o mesmo cadastrado no Gov.br.

#### Horário de atendimento

##### Administração Regional do Lago Sul - Protocolo

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1603

📞 (61) 9 9128-3039

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 07 – Lago Sul

Clique no mapa para acessar a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### EMISSION DE LICENÇA PARA CORTE DE PISTA

#### O que é?

A emissão de licença para corte de pista é uma autorização oficial para que empresas realizem escavações no asfalto, geralmente para serviços de redes subterrâneas que não podem ser feitos por métodos não destrutivos. Para emitir uma licença para corte de pista asfáltica no Lago Sul, o interessado deve solicitar a autorização à Administração Regional. A solicitação pode ser feita presencialmente no protocolo da Administração Regional do Lago Sul, via e-mail ([protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)) ou por meio do sistema e-Protocolo.

#### Documentos necessários

- Documento de identificação;
- CPF;
- Documento atualizado de propriedade do imóvel (Certidão de Ônus ou Escritura);
- Croqui de locação do corte na rua;
- ART/RRT de execução



Após análise, a declaração será encaminhada via e-mail para o interessado.

#### Horário de atendimento

##### Administração Regional do Lago Sul - Protocolo

De segunda a sexta, das 8h às 18h

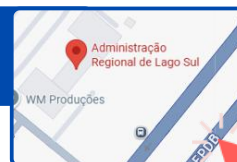
✉ [protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1603

☎ (61) 9 9128-3039

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 07 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### DF LEGAL - NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

#### O que é?

A Administração Regional do Lago Sul dispõe de um Núcleo de Atendimento ao Cidadão do DF Legal, no qual é possível emitir documentos e efetuar o pagamento de taxas relacionadas a obras, como a Taxa de Execução de Obras (TEO) e a Taxa de Fiscalização de Estabelecimento (TFE).



#### Atividades prestadas

- Cópia e vistas aos processos administrativos;
- Lançamento de taxas e preços públicos;
- Emissão de nada consta;
- Emissão de boletos de competência do DF LEGAL;
- Requerimento de pedidos de revisão, suspensão e de isenção de cobranças de TEO/TFE;
- Revisão e suspensão de lançamento de preço público;
- Comprovação de pagamentos e restituição de valores;
- Parcelamento dos créditos não inscritos em dívida ativa e não ajuizados;
- Alterar endereço e a metragem de TEO/TFE;
- Recebimento de impugnações, manifestações de inconformidade e recursos voluntários, referentes aos autos expedidos pelo DF LEGAL;
- Requerimentos diversos;
- Solicitação de cobranças de TEO/TFE, devido a encerramento de atividade econômica ou término da obra;
- Solicitação de retirada de débitos inscritos na dívida ativa;
- Solicitação de prescrição de débitos tributários e não tributários.





## Forma de prestação de serviços



Atendimento presencial

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - DF LEGAL

De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 18h

☎ (61) 3961-5126 (Sede DF LEGAL - SIA)

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 08 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## Prioridade de atendimento

Lei nº 10.048, de  
8/11/2000

**Atendimento preferencial** a pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas idosas (com 60 anos ou mais), pessoas com obesidade e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

## 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 10 minutos.

Conheça a Carta de  
Serviços da DFLEGAL



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

# AUTORIZAÇÃO DE OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA A TÍTULO PRECÁRIO

## O que é?

Essa autorização é um documento emitido pelo poder público que permite a ocupação de uma área pública de forma temporária, onerosa e sem gerar direito de propriedade. A autorização de ocupação de áreas públicas lindeiras a imóveis comerciais, a título precário, é regida pelo Decreto n. 46.003, de 11 de julho de 2024.



## Requisitos

Documentação inicial necessária para autuação de processo no **Protocolo** e análise na **GEAPRO**:

- Requerimento dirigido à respectiva Administração Regional, conforme modelo fornecido;
- Croqui com imagens, coordenadas, metragem e tipo da ocupação;
- Documentação da pessoa jurídica requerente (CNPJ e contrato social atualizado);
- Documento de identificação e CPF do proprietário da empresa e dos sócios;
- Documentação de identificação e CPF do proprietário do imóvel;
- Escritura do imóvel, certidão de ônus reais ou documento equivalente;
- Contrato de locação.

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEAPRO

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geapro@lagosul.df.gov.br](mailto:geapro@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9131-7178

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 10 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### PROGRAMA ADOTE UMA PRAÇA

#### O que é?

O **Programa Adote um Praça** é coordenado pela Secretaria de Estado de Projetos Especiais (SEPE), e tem por escopo a celebração de termos de cooperação entre o Distrito Federal e os particulares interessados. Com a publicação do [Decreto nº 39.690, em 28 de fevereiro de 2019](#), que regulamenta o programa Adote uma Praça, particulares interessados em realizar benfeitorias e manutenção em mobiliários urbanos e logradouros públicos podem apresentar ao GDF projetos visando a melhorias urbanas, culturais, sociais, tecnológicas, esportivas, ambientais e paisagísticas.

#### Requerimento

As pessoas físicas e jurídicas interessadas em celebrar termo de cooperação, devem apresentar à Secretaria de Estado de Projetos Especiais (SEPE) ou à Administração Regional do Lago Sul requerimento-padrão para análise prévia, contendo as seguintes informações:

- Proposta de manutenção e dos serviços que pretenda realizar;
- Descrição das melhorias urbanas, paisagísticas e ambientais, devidamente instruída com croquis e projeto básico para análise e avaliação;
- Período de vigência da cooperação.



Tratando-se de pessoas físicas, o requerimento deve ser instruído com:

- Cópia do documento de identidade;
- Cópia da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- Cópia de comprovante de residência.

Tratando-se de pessoas jurídicas, o requerimento deve ser instruído com:

- Cópia do registro comercial, da certidão simplificada expedida pela Junta Comercial, do ato constitutivo e das alterações subsequentes ou do decreto de autorização para funcionamento, conforme o caso;
- Cópia da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)

Cabe à Administração Regional avaliar a conveniência da proposta com base na legislação a cada caso. Depois será encaminhada à Secretaria de Estado de Projetos Especiais (SEPE) e aos diversos órgãos para análise e aprovação.

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEAPRO

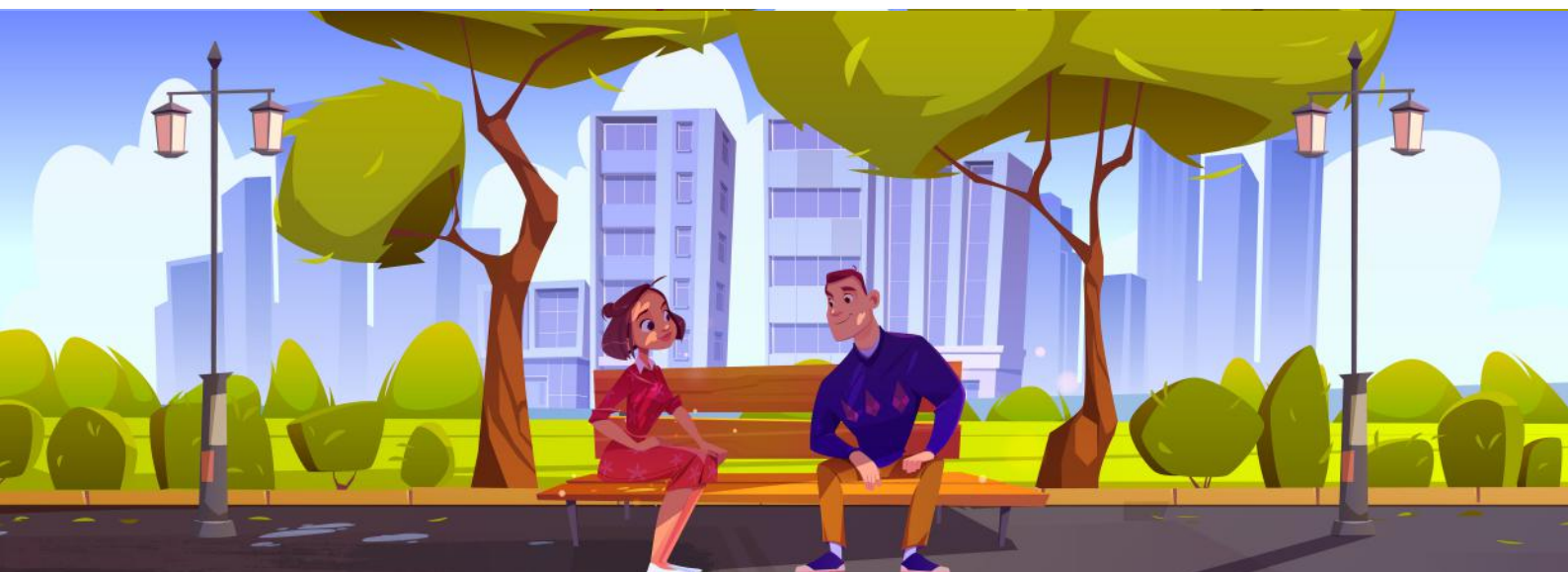
De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geapro@lagosul.df.gov.br](mailto:geapro@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9131-7178

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 10 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### ENGENHOS PUBLICITÁRIOS EM ÁREAS PÚBLICAS

O Plano de Ocupação da Região Administrativa do Lago Sul, ainda em fase de análise na Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF (SEDUH), visa estabelecer locais específicos para instalação de meios de programa em áreas públicas dentro do perímetro de nossa região administrativa, com base na legislação aplicável.

Salientamos, que a emissão das licenças para instalação são de competência paralela:

- Nos casos localizados das faixas de domínio de rodovias integrantes do Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF), as licenças são emitidas pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal (DER-DF) (EPDB/DF-025, EPCV/DF-025 e DF-001);
- Nos demais casos, sejam engenhos em área pública ou nas edificações, as licenças de instalação são emitidas pela Administração Regional, a partir de análise prévia da legalidade da proposta.

Nota: Atualmente, o plano de ocupação de engenhos publicitários a serem instalados em áreas públicas à exceção das áreas de competência do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal (DER-DF), elaborado pela Administração Regional do Lago Sul, encontra-se na Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF (SEDUH), para análise e aprovação em conjunto com a Secretaria Executiva das Cidades (SECID), e posterior publicação no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF).

☎ **DER:** (61) 3111-5758

Autorização para Instalação de Quiosques, Trailers, Stand de Vendas e/ou similares

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEAPRO

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geapro@lagosul.df.gov.br](mailto:geapro@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9131-7178

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 10 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



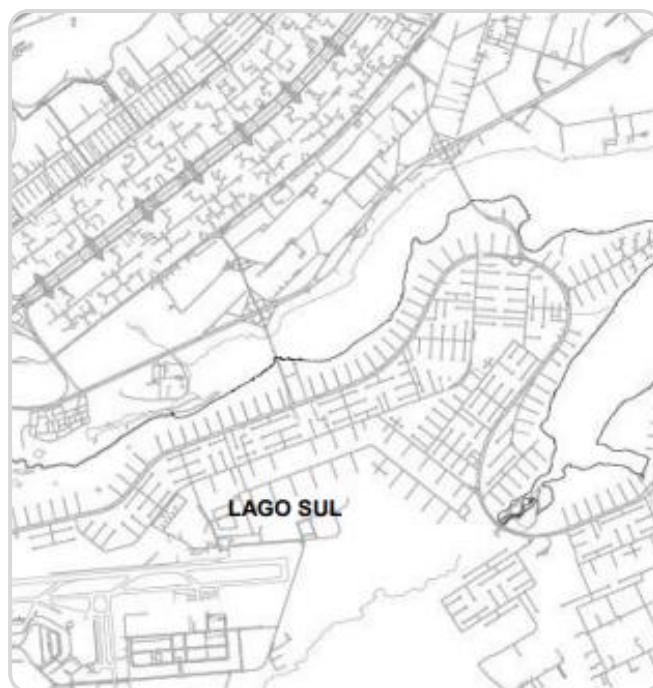


## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### INFORMAÇÕES SOBRE LEGISLAÇÃO E CROQUIS

Também prestamos várias informações sobre licenciamento de obras, serviços e posturas, como:

- Fornecimento de croquis de locação dos lotes;
- Esclarecimentos de dúvidas quanto às mais diversas áreas de licenciamento como: legislação aplicável ao endereço, detalhes sobre planos de ocupação, habilitação, entre outros;
- Procedimentos para legalização de obra; Orientações sobre intervenções de particulares em áreas públicas; entre outros.



## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEAPRO

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geapro@lagosul.df.gov.br](mailto:geapro@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9131-7178

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 10 – Lago Sul

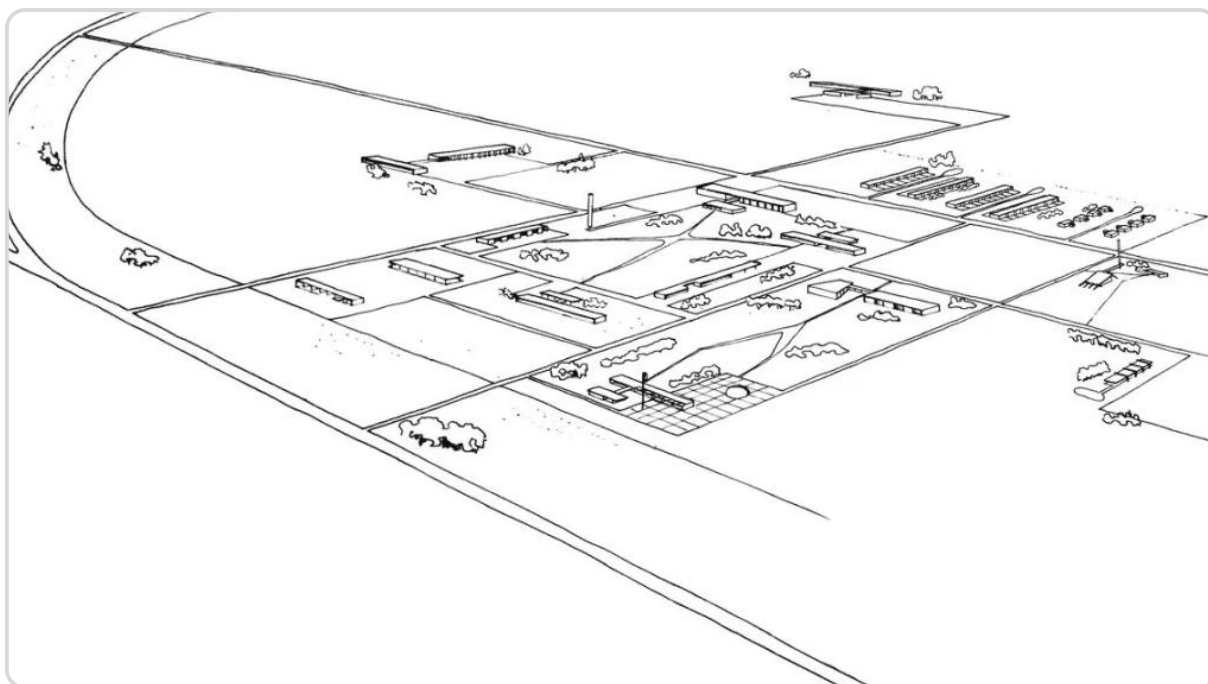
Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### PEQUENAS INTERVENÇÕES URBANÍSTICAS

Na GEAPRO realizamos pequenos projetos de intervenção urbanística para melhoria dos espaços de uso público, a serem aprovados pelos órgãos regulamentadores e executores, tais como: parques, praças, estacionamentos e pequenas intervenções viárias.



### Horário de atendimento

#### Administração Regional do Lago Sul - GEAPRO

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geapro@lagosul.df.gov.br](mailto:geapro@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9131-7178

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 10 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### LICENÇA EVENTUAL

#### Horário de atendimento

O processo de licenciamento de eventos realizados na Região Administrativa do Lago Sul deve ser iniciado com antecedência mínima de 30 dias da realização do evento, com a abertura de processo junto ao setor de protocolo dos seguintes órgãos:

- Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP-DF), conforme orientações no site: [Carta de Serviço - Secretaria de Estado de Segurança Pública SSP/DF](#)
- Administração Regional do Lago Sul ([protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)).


A documentação necessária a cada tipo de evento será informada pelo setor GELOAE (Gerência de Licenciamento de Atividades Econômicas). Após análise e aceite de toda a documentação, a licença eventual será emitida na forma digital e enviada ao responsável pelo evento.


#### Normas e regulamentações

Legislação aplicável para análise: Lei n 7.541, de 19/07/2024 e Decreto n. 35.816, de 16/09/2014.

#### DÚVIDAS

 [sspeventos@ssp.df.gov.br](mailto:sspeventos@ssp.df.gov.br)

 **SSP-DF** (61) 9 9925-5801

 **SSP-DF** (61) 3441-8670 | (61) 3441-8696 | (61) 3441-8695


Cadastro e vistoria de eventos, públicos e privados, festivos, esportivos, manifestações populares, entre outros


#### Horário de atendimento

##### Administração Regional do Lago Sul - GELOAE

De segunda a sexta, das 8h às 18h

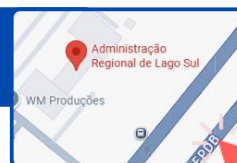
 [geloae@lagosul.df.gov.br](mailto:geloae@lagosul.df.gov.br)

 (61) 3686-2887 Ramal: 1604

 (61) 99169-8677

 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 11 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS

#### Pessoa jurídica

Todo o processo de licenciamento de atividades econômicas de pessoas jurídicas instaladas na Região Administrativa do Lago Sul é realizado por meio do sistema REDESIM através do link: <http://portalservicos.jucis.df.gov.br> com procedimento totalmente digital.

O órgão gestor do sistema digital REDESIM é a Junta Comercial do DF, sendo sua a responsabilidade pela emissão de todas as licenças de funcionamento de pessoas jurídicas. As Administrações Regionais são responsáveis pela primeira etapa de todo o processo de licenciamento, que constitui a análise de viabilidade de localização, feita já dentro do sistema após o cadastro do interessado. Tal análise avalia a conformidade das atividades pleiteadas pelo interessado com o uso permitido para o endereço, de acordo com os parâmetros legais definidos pela Lei de Uso e Ocupação do Solo - LUOS, [Lei Complementar nº 948, de 16 de janeiro de 2019](#).

#### Pessoa física

O processo de licenciamento de atividades econômicas de pessoas físicas instaladas na Região Administrativa do Lago Sul é iniciado por meio de abertura de processo digital junto ao Protocolo da Administração Regional, mediante a apresentação inicial das seguintes informações/ documentos:

- Nome completo;
- Endereço;
- Telefone de contato;
- E-mail;
- CPF;
- Documento de identificação;
- Carta de Habite-se ou Contrato de locação do imóvel onde a atividade será exercida.

A emissão da licença é realizada por meio do sistema SEI e enviada digitalmente ao interessado.

#### Horário de atendimento

##### Administração Regional do Lago Sul - GELOAE

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geloae@lagosul.df.gov.br](mailto:geloae@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1604

📞 (61) 99169-8677

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 11 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### EMISSION DE DECLARAÇÃO DE NUMERAÇÃO PREDIAL

#### O que é?

O serviço consiste na emissão de declaração informando a compatibilidade entre o endereço cadastral original do imóvel e o endereço atual do imóvel, para fins legais, como registros cartoriais, entre outros. A solicitação deve ser feita presencialmente no protocolo da Administração Regional do Lago Sul, via e-mail ([protocolo@lagosul.df.gov.br](mailto:protocolo@lagosul.df.gov.br)) ou por meio do sistema [e-Protocolo](#).

#### Documentos necessários

- Documento atualizado de propriedade do imóvel (Certidão de Ônus ou Escritura);
- Cópia de documento de identificação do proprietário (Carteira de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação).

Após análise, a declaração será encaminhada via e-mail para o interessado.

#### Horário de atendimento

##### Administração Regional do Lago Sul - GELOAE

De segunda a sexta, das 8h às 18h

✉ [geloae@lagosul.df.gov.br](mailto:geloae@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 3686-2887 Ramal: 1604

📞 (61) 99169-8677

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 11 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.





## SERVIÇOS PARA VOCÊ

# LICENÇA DE FUNCIONAMENTO PARA QUIOSQUE E TRAILER

## O que é?

A licença de funcionamento para quiosques e trailers é uma autorização concedida pela Administração Regional que permite a operação comercial de quiosque e trailers em áreas públicas.



## Forma de solicitação



Presencialmente na Gerência de Desenvolvimento Econômico e Gestão do Território – GEDEGEST

## Emissão da licença

A emissão da licença de funcionamento é por meio do site <https://www.redesimples.df.gov.br>, onde o autorizatário anexa o Termo de Autorização de Uso de acordo com a [Lei nº 4.257/2008](#), regulamentada pelo [Decreto nº 38.555/2017](#), para funcionamento de atividade desenvolvida em mobiliário urbano do tipo quiosque e trailer, verificando se está em conformidade com o plano de ocupação.

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEDEGEST

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

✉ [gedegest@lagosul.df.gov.br](mailto:gedegest@lagosul.df.gov.br)

☎ 3686-2887 Ramal: Opção 05

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 13 – Lago Sul

Clique no mapa para acessar a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

# TAXAS DE RECOLHIMENTO DE OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA

## O que é?

Emissão da taxa referente a ocupação de área pública na Região Administrativa do Lago Sul.

## Custos

Gratuito.

## Normas e regulamentações

De acordo com o mobiliário urbano ou área pública afins.

## DÚVIDAS

### Administração Regional do Lago Sul

Apoio do posto da DF LEGAL e setor GEDEGEST

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - GEDEGEST

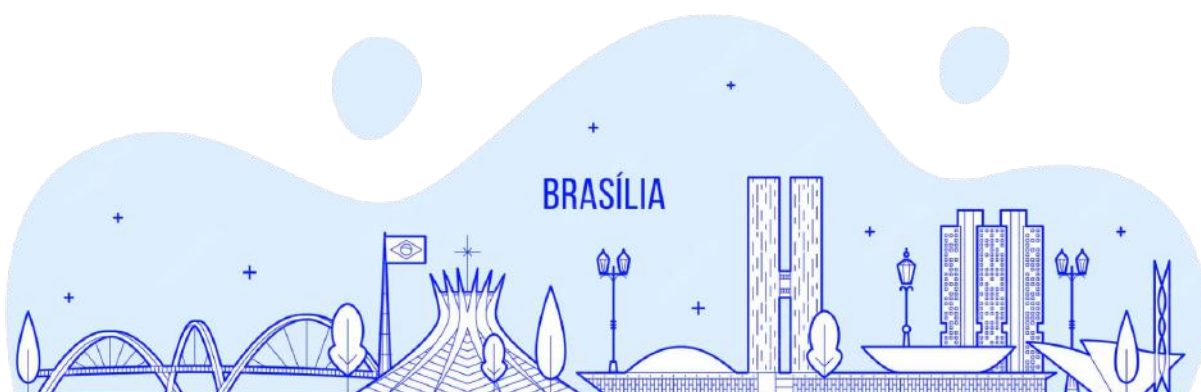
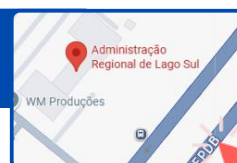
De segunda a sexta, das 9h às 12h e das 14h às 17h

✉ [gedegest@lagosul.df.gov.br](mailto:gedegest@lagosul.df.gov.br)

☎ 3686-2887 Ramal: Opção 05

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 13 – Lago Sul

Clique no mapa  
para acessar  
a localização.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### SALA DO EMPREENDEDOR

Em parceria com o **SEBRAE-DF**, a Administração Regional do Lago Sul oferece ao público a **SALA DO EMPREENDEDOR**, exclusivo para atendimento e suporte aos micros e pequenos empresários, cujo objetivo é servir como um canal facilitador para abertura do seu negócio e regularização das atividades informais.



### Serviços ofertados

- Obtenção do CNPJ do microempreendedor individual (MEI);
- Baixa do CNPJ do microempreendedor individual (MEI);
- Emissão do Certificado de Microempreendedor Individual (CCMEI);
- Parcelamento de tributos atrasados do microempreendedor individual (MEI);
- Orientação sobre os cursos e oficinas oferecidos pelo Sebrae-DF;
- Informações para contratação de funcionários;
- Orientações sobre microcrédito e taxas especiais.

### Documentos necessários

- Carteira de identidade;
- CPF;
- Número do título de eleitor, caso já tenha feito;
- Imposto de Renda de pessoa física, será necessário ter o número junto à Receita Federal;
- Endereço completo onde está localizada a empresa e o endereço residencial.



## Forma de solicitação



Presencialmente na Sala do Empreendedor da Coordenação de Desenvolvimento (CODES), situada no interior da Administração Regional do Lago Sul.

## Custos

Gratuito

## Prazos

Imediato à solicitação.

## Horário de atendimento

### Administração Regional do Lago Sul - Sala do Empreendedor

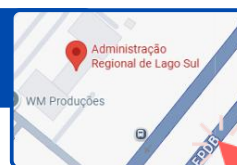
De segunda a sexta, das 9h às 12h e das 14h às 17h

✉ [saladoempreendedor@lagosul.df.gov.br](mailto:saladoempreendedor@lagosul.df.gov.br)

☎ (61) 9 9176-1007

📍 SHIS QI 11, Área Especial 01, sala 13 – Lago Sul

Clique no mapa para acessar a localização.



## GLOSSÁRIO DE LEGISLAÇÕES

### LEIS FEDERAIS

**Lei nº. 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências

**Lei nº. 13.460/2017** – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### LEIS DISTRITAIS

**Lei nº. 4.896/2012** – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

**Lei nº 4.990/2012** – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.





## GLOSSÁRIO DE LEGISLAÇÕES

### DECRETOS

**Decreto nº. 39.723/2019** – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

**Decreto nº. 36.462/2015** – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

**Decreto nº. 36.419/2015** – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

**Decreto nº. 35.382/2014** – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

**Decreto nº. 34.276/2013** – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.



## GLOSSÁRIO DE LEGISLAÇÕES

### INSTRUÇÕES NORMATIVAS

**Instrução Normativa nº 01/2017** – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

**Instrução Normativa nº 03/2016** – Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

**Instrução Normativa nº 02/2015** – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

**Instrução Normativa nº 01/2015** – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

**Instrução Normativa nº 04/2012** – Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.



## GLOSSÁRIO DE LEGISLAÇÕES

### PORTARIAS

**Portaria nº 106/2021** – Designa o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF para o desempenho das funções previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e dá outras providências.

**Portaria nº 61/2021** – Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGODF.

**Portaria nº 342/2019** – Regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

**Portaria nº 341/2019** – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

**Portaria nº 75/2019** – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

**Portaria nº 51/2018** – Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria. Portarias

**Portaria nº 133/2017** – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

**Portaria nº 21/2017** – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL



<https://www.lagosul.df.gov.br>



@admlagosul



(61) 99173-3140 / (61) 3686-2887



SHIS QI 11 Área Especial 01, Lago Sul/DF  
CEP 71.625-600

**Controladoria-Geral do Distrito Federal**  
**Ouvidoria do Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional do Lago Sul**

**Ouvidoria**

