



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**

PARA EMPRESA

Pessoa Jurídica



CARTA DE SERVIÇOS

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.

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

Dê sua opinião

- 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 OUV-DF](#).

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

Atualizada em julho de 2020

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

OUVIDORIA

O que é Ouvidoria?

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

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



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.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema OUV-DF ou ainda presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

OUVIDORIA

Atendimento Presencial

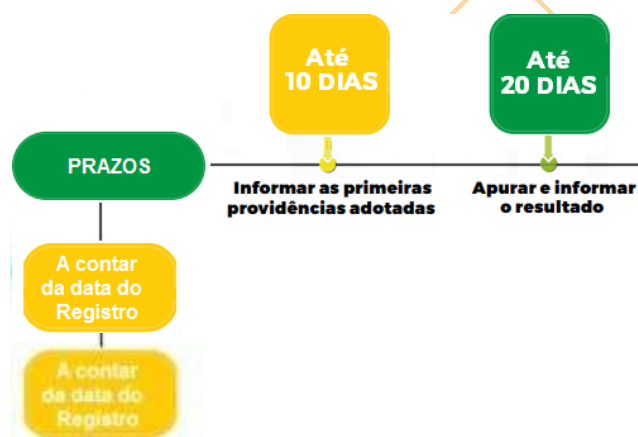
Administração Regional de
Arniqueira SHA conjunto 04 AE 01
Sala da Ouvidoria

Horário de Atendimento

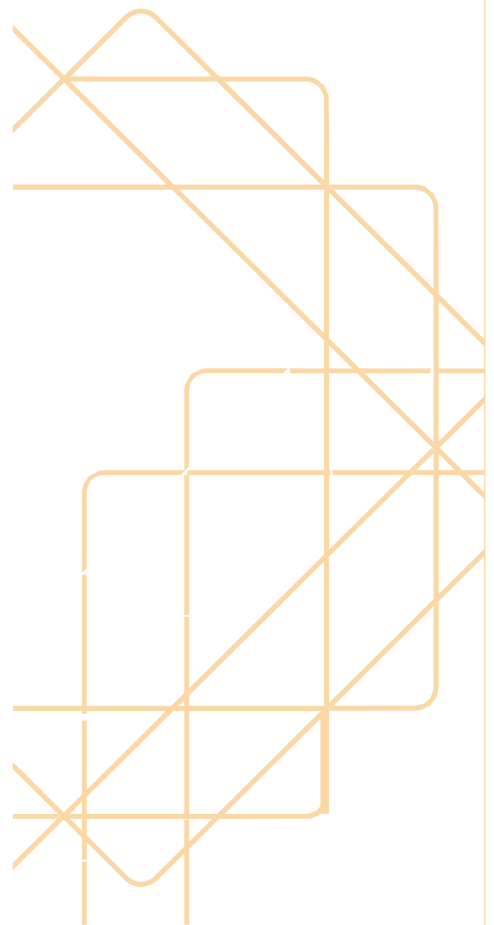
Segunda à sexta-
feira Manhã 8h às
12h Tarde 14h às
18h.

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da Manifestação

- São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)
- No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA OUVIDORIA



Prazo para responder DENÚNCIAS:

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015)

Garantias:

- Segurança;
- Restrição de acesso a dados pessoais;
- Comunicações, pelo sistema ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais;
- Atendimento por equipe especializada.

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.

Registro Identificado:

- Apresentação do 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 Nacional 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.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

OUVIDORIA



Tratamento específico para Denúncias:

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações:

- Lei nº 4.896/2012
- Decreto nº 36.462/2015
- Instrução Normativa nº 01/2017

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer:

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Canais de atendimento disponíveis para o cidadão:

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Canais de atendimento



Central 162



www.ouv.df.gov.br/#/



Presencial

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.

Prazos de Resposta ao Cidadão



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Garantias:

1. Segurança.
2. Atendimento por equipe especializada.
3. Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
4. Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
5. Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
6. Possibilidade de Recurso.
7. 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.

Importante:

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



Acesso à
Informação

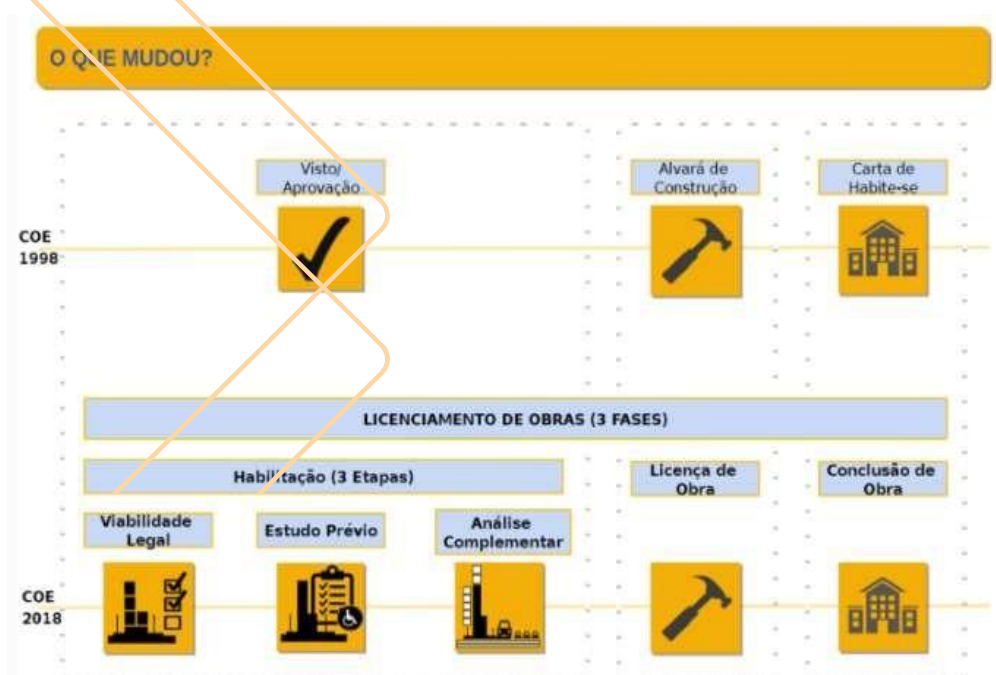
Lei 4.990/2012

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO/ LICENÇA DE OBRA

É o documento emitido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, através da Central de Aprovação de Projetos – CAP, que autoriza o início de uma obra particular ou pública de acordo com os parâmetros estabelecidos na Lei 6.138/2018 – Decreto 39.272/2018.

Entenda o que mudou com a publicação do novo Código de Edificação – COE



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA DE FUNCIONAMENTO

A Licença de Funcionamento consiste na permissão para funcionamento de estabelecimentos comerciais localizados em edificações regulares e em áreas em regularização com diretrizes urbanísticas definidas, que são válidas por 5 anos, de acordo com a Lei 5.547 de 06/10/2015. Se o estabelecimento estiver em edificações regulares e sem habite-se e em áreas em regularização, a licença será válida por 12 meses.

Requisitos

É preciso cumprir alguns requisitos para receber o Licenciamento. Em primeiro lugar, o interessado deve solicitar uma consulta de viabilização, através do sistema RLE (Registro e Licenciamento de Empresas, pelo site: <http://portalservicos.jucis.df.gov.br/> com a marcação da Região Administrativa de Arniqueira (que compreende Vereda da Cruz, Veredão, ADE, SHA, QS 6, 8, 9, 10 e 11 e parte da QS 7 do Areal) na qual será informado sobre a viabilidade ou não de instalação das atividades no local pretendido.

OBS: No site do RLE, é possível acessar o manual explicativo sobre o funcionamento do sistema.

Após respondida a consulta no site do RLE (Registro e Licenciamento de Empresas), o cidadão dará andamento na licença pelo próprio sistema na Internet, não havendo nenhuma entrega de documento na Administração Regional.

Custos

Para obtenção da Viabilidade Locacional, não é necessário pagamento de taxas na Administração Regional de Arniqueira.

CARTA DE SERVIÇOS DE ARNIQUEIRA

Prazos

De acordo com o decreto Nº 36.948, de 04 de dezembro de 2015, os prazos especificados quanto à consulta de viabilidade, às vistorias e à emissão de licenças, são contados da data do respectivo requerimento:

- I – até cinco dias úteis para a Consulta de viabilidade;
- II – até trinta dias úteis para as vistorias em atividades classificadas como de significativo potencial de lesividade (alto risco);
- III – até dez dias úteis para a Autorização ou Licença de Funcionamento

OBS: Caso seja verificada pendência relativa à documentação exigida para o ato, ficarão interrompidos os prazos, reiniciando a contagem a partir da resolução da pendência dos documentos.

Normas e regulamentações

Lei Complementar 948/2019 - LUOS
Lei 5.547/2015
Decreto 36.948/2015

Horário de atendimento

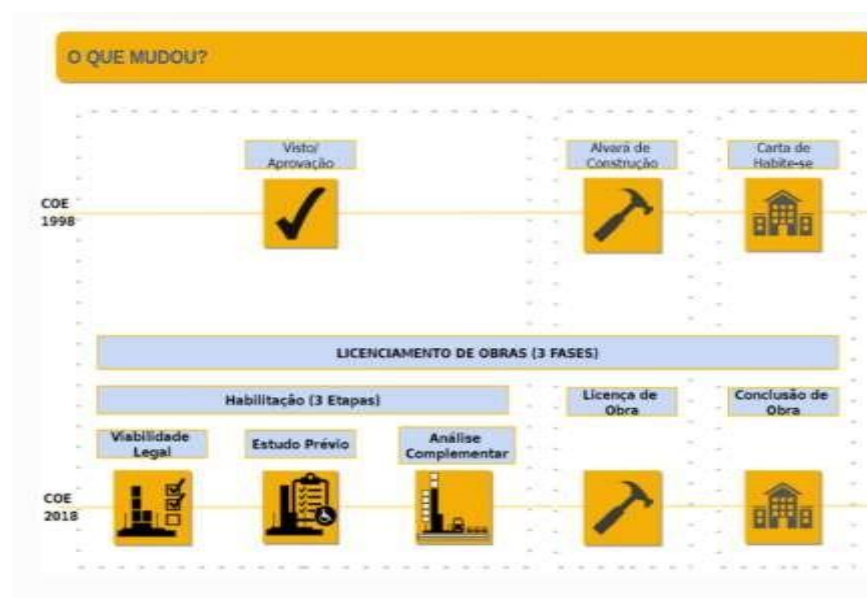
Administração Regional de Arniqueira – GELOAE/DIALIC
Segunda à sexta-feira das 8h às 12h / 14h às 17h.
Telefone: 3356-4550

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

CARTA DE HABITE-SE/ CONCLUSÃO DE OBRA

É o documento emitido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, através da Central de Aprovação de Projetos – CAP, após o término da obra de construção, quando a edificação está pronta, de uma obra particular ou pública de acordo com os parâmetros estabelecidos na Lei 6.138/2018 – Decreto 39.272/2018.

Entenda o que mudou com a publicação do novo Código de Edificação – CO



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA DE DEMOLIÇÃO

Licença específica que autoriza a demolição de uma edificação.

Consultar a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação-SEDUH



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA PARA ENGENHO PUBLICITÁRIO

É o serviço que orientará você, com relação a instalação dos meios de propaganda, autorizado pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação-SEDUH, a fim de evitar os abusos e a sobreposição dos engenhos para utilização dos meios de publicidade em áreas públicas, de forma a evitar prejuízos quanto a circulação de veículos e pedestres.

PASSO A PASSO PARA A REGULARIZAÇÃO DOS ENGENHOS PUBLICITÁRIOS EM ARNIQUEIRA

PLANO DE OCUPAÇÃO- Consiste na escolha dos locais permitidos para instalação dos engenhos publicitários, nos parâmetros da planilha de classificação e aprovação da SEDUH;

APROVAÇÃO DE PROJETO- O projeto do meio de propaganda dar-se-á mediante a apresentação do requerimento preenchido, cópias do projeto do meio de propaganda, assinados pelo proprietário e pelo autor do projeto e a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART.

APROVAÇÃO PRÉVIA DOS ORGÃOS- Quando o meio de propaganda for instalado no solo em área pública, deve ser realizada consulta às concessionárias de serviços públicos quanto a possíveis interferências com redes de serviços públicos ou privados existentes no local;

PAGAMENTO DO PREÇO PÚBLICO- Levantamento da metragem usada e elaboração do cálculo com base na tabela de preço público. O pagamento será feito pela ocupação da área pública e pela interferência visual;

LICENCIAMENTO- O licenciamento de meio de propaganda, dar-se-á após a aprovação do respectivo projeto e pagamento do preço público. Podem ser feitas por Autorização (caráter precário e prazo definido) ou por concessão e permissão (por Licitação após aprovação do plano de ocupação), além da Licença(área particular).

Leis:

Lei : 3036 de 18/07/2002

Decreto: 29413 de 20/08/2008

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA EVENTUAL

Se você precisar realizar eventos de atividades recreativas, sociais, culturais, religiosas, esportivas, institucionais ou promocionais, que ocorre eventualmente, em área pública ou privada que tenha repercussão nas vias públicas na região Administrativa de Arniqueira, precisará da licença eventual emitida por esta Administração.

Na RA-XXXIII a Gerência de Cultura, Esporte e Lazer – GECEL analisa os pedidos de licenças eventuais.

Classificação

Quanto ao público, os eventos são classificados em:

- I – Pequeno porte: até mil pessoas;
- II – Médio porte: de mil e uma a dez mil pessoas;
- III – Grande porte: de dez mil e uma a trinta mil pessoas;
- IV – Especial: acima de trinta mil pessoas.

Documentos necessários

Você deve apresentar as seguintes documentações, de acordo com o evento (consulte o check list no endereço <http://www.arniqueira.df.gov.br>)

PEQUENO PORTE

- ✓ Declaração com comprovante de recebimento no Núcleo de Eventos da Subsecretaria de Operações Especiais da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal-SSP e na Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal;
- ✓ Croqui do projeto de utilização do local do evento, indicando dimensões gerais, área total a ser utilizada, palco, sanitários e outros equipamentos a serem instalados;
- ✓ Declaração de público estimado;
- ✓ Descrição das medidas de segurança e de prevenção contra incêndio e pânico a serem adotadas;

Dentre outras documentações de acordo aos critérios e peculiaridades de cada evento.



SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA EVENTUAL

Documentos necessários (cont.)

MÉDIO E GRANDE PORTE

Toda documentação exigida no evento de pequeno porte, acrescida de:

- ✓ Comprovante de disponibilidade de grupo gerador;
- ✓ Contrato de prestação de serviços médicos de urgência e emergência, suficientes para atender ao público do evento;
- ✓ Contrato de Brigada Particular de Incêndio;
- ✓ Contrato de empresa de segurança particular, em quantidade suficiente para atender o público do evento;
- ✓ Anotação de responsabilidade técnica - ART, ou de registro de responsabilidade técnica - RRT de serviços, de segurança Contra Incêndio e de todas as estruturas;
- ✓ Contrato de aluguel, cessão ou aquisição de banheiros químicos;
- ✓ Apresentação de cópia de documento identificando os prestadores de serviços de coleta, transporte e disposição final dos resíduos do evento;
- ✓ Dentre outras documentações de acordo aos critérios e peculiaridades de cada evento.
 - Importante consultar também o Check List no endereço www.arniqueira.df.gov.br

Custos

Se ocupar área pública, você pagará a taxa de preço público calculada com base na metragem ocupada, definido na tabela de preços públicos da Administração Regional de Arniqueira.

OBS: Para realização de eventos acima de 10.000 pessoas, deverá apresentar caução em espécie ou por meio de fiança bancária de cinco por cento dos custos operacionais apurados, para cobertura de eventuais danos ao patrimônio público.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

LICENÇA EVENTUAL

1. A documentação deverá ser entregue no protocolo geral da Secretaria de Segurança Pública-SSP (SAM, Conjunto A, Bloco A, Térreo – Edifício sede da SSP próximo ao Anexo do Palácio do Buriti e Detran Sede) com até 30 dias de antecedência ao evento, de segunda a sexta-feira, de 8h às 18h para cadastrar o Evento;
2. Verificar no site da Administração Regional de Arniqueira o check list e o kit eventual específico para o seu evento (<http://www.arniqueira.df.gov.br>) e providenciar a documentação;
3. Documentação aprovada e dentro do prazo, a RA-XXXIII enviará um e-mail (gecel@arniqueira.df.gov.br) de confirmação do recebimento e inclusão no processo, juntamente com a taxa de expediente e o link de acesso externo para acompanhamento;
4. A taxa de área pública será calculada com base nas informações prestadas. O comprovante (não aceito agendamento) deverá ser enviado com prazo estipulado;
5. Após a entrega do comprovante de pagamento e aprovação total dos documentos, o processo será liberado para as vistorias e análise da área técnica e do Gabinete RA-XXXIII;
6. Após a aprovação de todas as vistorias solicitadas, da área técnica e do Gabinete RA-XXXIII, a Licença Eventual será assinada e enviada por e-mail ou poderá ser visualizada pelo link externo.

Normas e regulamentações

Lei nº 5.281/2013

Decreto nº 35.816/2014

Lei de Respeito ao Silêncio nº 4.092/2008

Resolução CFMV/CRMVs nº 1177/2017

Horário de atendimento

Gerência de Cultura, Esporte e Lazer-GECEL/RA-XXXIII

Atendimento Presencial: Segunda à Quinta das 9h às 16h

Telefone: (61) 3356-4550.

SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

VIABILIDADE DE LOCALIZAÇÃO

Consulta realizada pelo interessado a fim saber se a atividade econômica que pretende atuar poderá ser exercida no local pretendido. A RA-XXXIII segue, para a análise da viabilidade, Normas de Gabarito que respeitam as características da construção da cidade em seus setores específicos, reforçadas pelo tombamento histórico. Todo o processo é digital e feito no Sistema de Registro e Licenciamento de Empresas (RLE) pelo site: <https://rle.empresasimples.gov.br>

Requisitos

- ✓ Informar número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica- CNPJ;
- ✓ CNAE de solicitação contemplando as atividades econômicas principais e secundarias;
- ✓ Deve constar da solicitação o exato local onde serão exercidas as atividades econômicas e auxiliares, mediante o uso da descrição do logradouro, com a identificação precisa da respectiva numeração, complemento e do Código de Endereçamento Postal – CEP, se houver.

Custos

Gratuito

Prazos

A Administração Regional terá até 5(cinco) dias úteis para atender atividades de baixo risco e 10 (dez) dias úteis para atender atividades de alto risco.

Normas e regulamentações

- ✓ Lei 5.547/2015
- ✓ Decreto 36.948/2015
- ✓ Lei Complementar Nº 948/2019



www.arniqueira.df.gov.br



(61) 3356-4550



Setor Habitacional Arniqueira, conjunto 04,
AE 01 / CEP: 71994-010

