



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE  
TAGUATINGA- RA III

# Carta de serviços ao cidadão

PARA VOCÊ  
Cidadão – pessoa física

[WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR](http://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR)



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

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

### **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 pode ser 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 [participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br) ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.

## Serviços para Você Ouvidoria

### **Atendimento Presencial**

Administração Regional de Taguatinga Frente  
à Praça do Relógio  
Sala da Ouvidoria

### **Horário de Atendimento**

Segunda à sexta-feira  
Manhã 08h 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](#))

### **Prazo para responder DENÚNCIAS:**

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

### **Garantias:**

- Segurança;
- Restrição de acesso a dados pessoais;
- Comunicações, pelo sistema de 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 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 Você

### **Tratamento específico para Denúncias:**

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

### **Normas e Regulamentações:**

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

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC**

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 à informações dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, desde que não sejam protegidas por alguma legislação de sigilo.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

- 1) Presencial;
- 2) Internet pelo site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

De segunda a sexta das 08h às 12 e das 14h às 18h – Administração Regional de Taguatinga Frente à Praça do Relógio - Sala da Ouvidoria.

### **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

- 1) Presencial: O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento. Tempo médio de atendimento: 60 minutos. Pela necessidade de acolhimento e sigilo, os atendimentos são individuais e o acesso à sala é feito com autorização.
- 2) Internet: o tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: Imediato

### **REQUISITO PARA ACESSO**

Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar acesso à 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.

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC**

### **ETAPAS:**

- 1) Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;
- 2) Realizar o login com CPF ou CNPJ e senha;
- 3) Clicar no botão “Acessar aqui” do serviço de “Acesso à Informação” e iniciar o seu registro.

### **RECOMENDAÇÕES PARA 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”.

Serviços para Você

**ALISTAMENTO MILITAR**

O alistamento militar é um ato obrigatório que deve ser realizado por todo jovem brasileiro, do sexo masculino, no período de 2 de janeiro à 30 de junho do ano em que o cidadão completar dezoito anos (ONLINE) [www.alistamento.eb.mil.br](http://www.alistamento.eb.mil.br). Após esse período, o alistamento só será possível mediante pagamento de multa.

**Requisitos:**

Ser cidadão brasileiro ou naturalizado, do sexo masculino, e estar completando 18 anos.

O jovem deve procurar a Junta de Serviço Militar, munido dos seguintes documentos:

·Documento de identidade. No caso de brasileiro naturalizado ou por opção, a prova de naturalização ou certidão do termo de opção.

Obs: São considerados documentos de identidade, conforme Lei 12.037 de 1º de outubro de 2009 (dentro da sua validade): Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Carteira Profissional, Passaporte, Carteira de Identificação funcional ou outro documento público que permita a identificação do alistado.

·Comprovante de residência ou declaração firmada pelo alistando ou por procurador bastante;

Caso o jovem esteja residindo no exterior, deverá procurar o Consulado e Embaixada do Brasil.

**Alistamento Online:**

Através do site do Exército Brasileiro (<http://www.alistamento.eb.mil.br>), o cidadão pode fazer o alistamento militar, tanto para moradores que residem no Brasil quanto no Exterior.

**Alistamento Presencial:**

Local: Junta do Serviço Militar – Administração Regional de Taguatinga – Sala 12

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h

Telefone: (61) 3352-6407

Endereço: St. Central Lote A – Taguatinga Centro – Em frente à Praça do Relógio

## Serviços para Você

### **ALISTAMENTO MILITAR**

#### **Etapas:**

Assim que o cidadão for alistado e designado para a Seleção Geral, receberá o Certificado de Alistamento Militar (CAM). No verso, encontrará a data, local e hora de apresentação para a Seleção Geral.

Na Seleção Geral, o alistado será submetido à avaliação médica, onde irá realizar testes e passar por uma entrevista. Esses exames têm por objetivo verificar condições físicas e determinar as suas habilidades e preferências.

Na Seleção Geral, o alistado poderá indicar sua preferência pela Marinha, Exército ou Força Aérea. No entanto, somente será atendido, caso venha a se enquadrar nos padrões previamente estabelecidos para cada Força Armada, de acordo com a disponibilidade de vagas.

Se o cidadão for dispensado, precisará retornar mais uma vez à Junta de Serviço Militar para participar de uma cerimônia de juramento de compromisso à Bandeira Nacional e receber seu Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI).

Se for apto no processo de Seleção Geral, será designado para uma Organização Militar da Marinha, Exército ou Aeronáutica, em data e local a ser registrado no verso do seu Certificado de Alistamento Militar ou será incluído no excesso de contingente.

**Observação:** Em caso de falta do alistado na data determinada em qualquer etapa do processo de seleção e designação, fica em débito com o Serviço Militar, sujeito a multa, passando a ter prioridade sobre os demais para prestação do Serviço Militar. O cidadão que não estiver em dia com o Serviço Militar, fica inapto a tirar passaporte, prestar concurso público, tornar-se funcionário de órgão governamental, matricular-se em instituição de ensino, assinar contrato com a administração pública, privada e candidatar-se a cargo eletivo.

#### **Prazos:**

No momento do alistamento, o cidadão já recebe imediatamente o CAM (Certificado de Alistamento Militar), constando no verso a data, local e hora de apresentação para a Seleção Geral.

#### **Custo:**

Gratuito dentro do prazo oficial de alistamento.

## Serviços para Você

### **AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO**

A Autorização de Funcionamento consiste na permissão para funcionamento de estabelecimentos comerciais localizados em edificações regulares e em áreas regularizadas 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 a licença será válida por 12 meses.

#### **Requisitos**

É preciso cumprir alguns requisitos para receber o Licenciamento. Em primeiro lugar, o interessado deve solicitar à Administração Regional uma consulta de viabilização, na qual será informado sobre a viabilidade ou não de instalação das atividades no local pretendido.

Somente nos seguintes casos, essa solicitação é realizada na Administração:

- Sociedade Anônima – S/A;
- Microempreendedor Individual – MEI;
- Empresas com matriz fora do Distrito Federal;
- Empresas com sócio menor de idade ou estrangeiro;
- Associações, fundações, sindicatos;
- Pessoa física;
- Alterações de endereço e de razão social;
- Empresas com contrato social registrado em cartório.

Após respondida a consulta de viabilidade pela Administração, o cidadão recebe uma lista de documentos para dar entrada ao processo na Administração.

Já em outros casos, é realizada a consulta de viabilidade pela internet no site da RLE (Registro e Licenciamento de Empresas), que são eles:

- LTDA (limitada);
- EIRELI (empresa individual de responsabilidade limitada);
- EPP (empresa de pequeno porte);
- ME (microempresa);
- EI (empresário individual).

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 dá andamento na licença, nos casos descritos acima, pelo próprio sistema na Internet.



## Serviços para Você

# AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

### **Custos:**

Para obtenção de Licenciamento de funcionamento, não é necessário pagamento de taxas na Administração Regional de Taguatinga.

Somente nos casos de desarquivamento de processo, será paga taxa de desarquivamento, através de DAR (Documento de Arrecadação Avulso) – Taxa de Expediente, Código 3573, Secretaria de Estado da Fazenda do DF.

Será necessário o pagamento da Taxa de Funcionamento de Estabelecimento (TFE) – que é a taxa devida por todos aqueles que vão exercer qualquer tipo de atividade comercial com fins lucrativos ou não, no Distrito Federal. O cidadão deve procurar o DF LEGAL (Agência de Fiscalização) ou postos do Na Hora.

OBS: Isenções do pagamento dessa taxa estão previstas na Lei Complementar nº 783/2008, artigo 19.

### **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 Autorizações, 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 nº 5.547/2015
- Decreto nº 36.948/2015

### **Horário de Atendimento:**

Administração Regional de Taguatinga GELOAE

Segunda à sexta-feira das 8h às 12h / 14h às 18h.

Endereço: St. Central Lote A em frente à Praça do Relógio

Serviços para Você

## **AUTORIZAÇÃO PARA FUNCIONAMENTO DE QUIOSQUES E TRAILERS**

É o serviço que emite a taxa de ocupação de área pública, já autorizada pela Secretaria das Cidades, com formalização da permissão ou concessão de uso da área para funcionamento de atividade desenvolvida em mobiliário urbano do tipo quiosque e trailer, para o exercício de atividades econômicas.

O ocupante deverá pagar mensalmente o preço público referente à área ocupada, de acordo com estabelecido no Decreto Nº 30.090, de 20 de fevereiro de 2009, na qual o preço público será corrigido anualmente com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC e é calculada por m<sup>2</sup> de área pública ocupada.

Constatada a inadimplência do preço público por três meses consecutivos ou intercalados num período de seis meses, o DFLEGAL notificará para cassação imediata do Termo, que após adoção das providências administrativas necessárias, informará imediatamente à Administração Regional competente para a cassação do Alvará de Localização e Funcionamento.

### **Requisitos:**

O cidadão deve procurar diretamente à Gerência de Territórios na Administração Regional de Taguatinga para emissão de taxa de quiosque, trailer e bancas.

### **Custos:**

Gratuito.

### **Prazos:**

Imediato à solicitação.

### **Normas e regulamentações:**

- Lei 4257/2008
- Decreto 30.090/2009
- Decreto 38.555/2017

### **Horário de atendimento:**

Administração Regional de Taguatinga - GEGEST  
Setor Central Quadra C12 ao lado do Conselho Tutelar  
Segunda à sexta-feira de 8h às 12h/ 14h às 18h

## Serviços para Você

### **EVENTOS ESPORTIVOS DE LAZER E CULTURAL**

A Gerência de Cultura, Esporte e Lazer presta apoio ao cidadão nos eventos esportivos, culturais e de lazer.

O cidadão e empresas podem solicitar espaços públicos de uso comum, como:

- Empréstimo de campos, auditório.
- Apoio e empréstimo de equipamentos para realização de eventos esportivos, culturais e de lazer.

#### **Requisitos:**

- Comparecer à Gerência de Cultura, Esporte e Lazer (GECEL), na Administração Regional, para obter as informações e saber da disponibilidade dos espaços;
- Havendo disponibilidade, protocolar Carta Pública ou ofício no Protocolo, mediante apresentação de CPF e RG;
- Para obtenção da autorização é necessário pagamento de taxas na Administração Regional de Taguatinga;
- Croqui com a medida exata da área a ser utilizada.

#### **Norma Regularizadora:**

Lei nº 5.281/2013/2014, Ordem de serviço nº 79, de 13 de julho de 2018.

#### **Horário de atendimento:**

Administração Regional de Taguatinga - GECEL

Segunda à sexta-feira das 8h às 12h / 14h às 18h

Endereço: St. Central Lote A em frente à Praça do Relógio

## Serviços para Você

### **EVENTOS ESPORTIVOS DE LAZER E CULTURAL**

É o serviço que a Administração Regional, por meio da Gerência de Gestão de Territórios, fiscaliza e faz cumprir as normas e os regulamentos para ocupação das áreas, bancas e boxes, destinados às feiras.

Uma vez detectada algum tipo de irregularidade, a demanda é repassada para o DF LEGAL, órgão responsável por autuar e multar.

O serviço deve ser solicitado através da Ouvidoria (162, Presencialmente, [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)).

## Serviços para Você

### **SERVIÇOS DE OBRAS E MANUTENÇÃO URBANA**

Você pode solicitar, na Administração Regional de Taguatinga, os serviços de execução de obras (pintura de meio-fio, Instalação de placa proibido jogar lixo, construção de calçadas, instalação de meio-fio, implantação de quebra-molas e equipamentos comunitários e de lazer), de manutenção de áreas públicas (reparo de aparelhos públicos como vias, calçadas, meios-fios, parques, praças, jardins e áreas verdes, tapa-buracos, parquinho infantil, bueiro e boca de lobo), recapeamento asfáltico, terraplanagem, poda, roçagem, limpeza de boca de lobo, recolhimento de entulhos, desobstrução de águas pluviais e obra de infraestrutura de iluminação pública.

OBS: Os serviços de poda e erradicação de árvores, em áreas particulares são executados pelo proprietário do imóvel, mediante comunicação ao IBRAM.

Para maiores informações acesse: <https://ibram.df.gov.br/surpressao-vegetal/>

#### **Execução de manutenção realizada pela Administração Regional de Taguatinga**

- Coleta de entulhos (exceto resto de material de construção de obra privada);
- Recolhimento de poda de árvore;
- Serviço de tapa buraco;
- Manutenção de calçadas;
- Pequenos reparos em parquinhos infantis, PEC's, quadra de esportes e praças;
- Substituição de meio-fio;
- Manutenção de bueiro e boca de lobo;
- Limpeza de boca de lobo;
- Fiscalização de feiras regulamentadas

## Serviços para Você

### LICENÇA EVENTUAL

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

#### **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:

#### **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 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;
- Ddeclaração 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.

#### **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.

Serviços para Você

**LICENÇA EVENTUAL**

**Custos**

Se ocupar área pública, você pagará a taxa de preço público calculada através da metragem ocupada, definido na tabela de preços públicos de 2017, da Administração Regional de Taguatinga, publicada no DODF nº 07 de 10 de janeiro de 2017, pág. 10.

**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.**

**Etapas e prazos**

1.O processo se inicia com pedido de requerimento no protocolo da Administração Regional de Taguatinga, através de formulário padrão, com 30 dias de antecedência do evento, com toda a documentação necessária.

2.Você deverá cadastrar, com antecedência mínima de 30 dias, por meio de ofício na Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, e Vara da Infância o evento a ser realizado em área pública ou privada, informando o local, a data, o período de duração do evento, público estimado e as medidas de segurança e de prevenção contra incêndio e pânico adotadas.

3.Após a entrega de toda documentação exigida, a Administração Regional de Taguatinga, emitirá, no prazo de até 3 dias úteis, a sua Licença para eventos.

**Normas e regulamentações**

- Lei nº 5.547/2015
- Decreto nº 36.948/2015
- Regimento Interno Decreto nº 38.094/2017
- Lei Complementar nº 948/2019

**Horário de atendimento**

Administração Regional de Taguatinga – GELOAE  
Setor Central Área Especial – Taguatinga Centro, em frente à Praça do Relógio  
Segunda à sexta-feira de 8h às 12h e das 14h às 18h

## Serviços para Você

### **VIABILIDADE DE LOCALIZAÇÃO**

Solicitações que são efetuadas através das Normas da LUOS para averiguação do endereço para deferimento ou indeferimento da consulta Prévia, seguindo padronização de classificações da Comissão Nacional de Atividades Econômicas – CNAE.

#### **Requisitos**

- Informar número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica- CNPJ;
- CNAE de solicitação contemplando as atividades econômicas principais e secundárias;
- 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 a cada solicitação.

#### **Normas e regulamentações**

- [Lei 5.547/2015](#)
- [Decreto 36.948/2015](#)
- [Lei Complementar N° 948/2019](#)

#### **Horário de atendimento**

Administração Regional de Taguatinga – GELOAE

Segunda à Sexta-Feira das 8h às 12h / 14h às 18h.

Endereço: St. Central Lote A em frente à Praça do Relógio





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



**162**



**Praça do Relógio  
Setor Central Lote A**

**Horário de Expediente:  
Seg. à Sexta - 8h às 18h**