

# Administração Regional do Lago Norte



## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

### PARA EMPRESA

Empresarial – Pessoa Jurídica



**OUVIDORIA**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.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 [Sistema de Ouvidoria OUV-DF](#).

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

Atualizada em setembro de 2023

# 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.

#### Tipos de demandas



### 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 ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.

#### Canais de atendimento



Central 162

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

Presencial

# SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

## OUVIDORIA

### Atendimento Presencial

Administração Regional do Lago Norte  
SHIN CA 5 Bloco J1  
Sala da Ouvidoria

### Horário de Atendimento

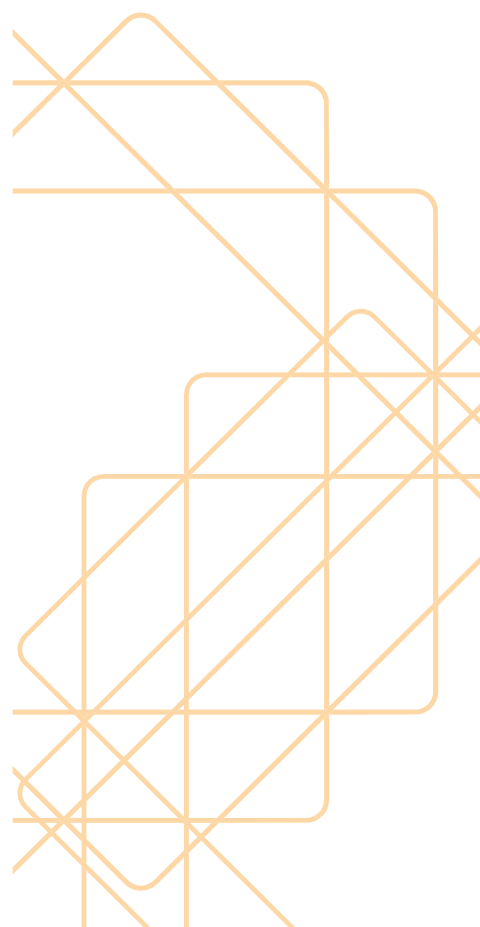
Segunda à sexta-feira  
Manhã 09h às 12h  
Tarde 14h às 17h.

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 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:

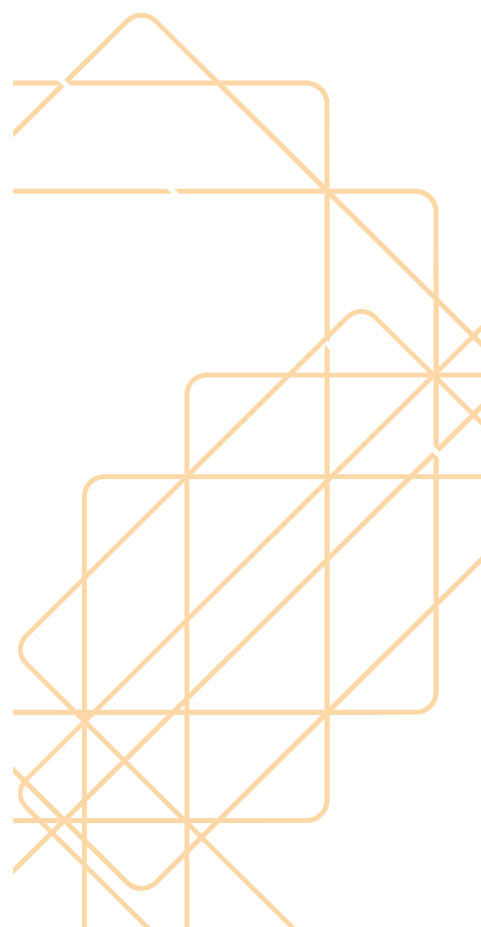
- Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- 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.

##### Tipos de Informações



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



Presencial

#### Atendimento Presencial

Administração Regional do Lago Norte  
SHIN CA 5 Bloco J1  
Sala da Ouvidoria

#### Horário de Atendimento

Segunda à sexta-feira  
de 09h às 12h e 14h às 17h.

#### Pedido de Acesso deverá

- 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



## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

#### Prazos de Resposta ao



#### 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 recebido a primeira resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será enviada...

#### 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

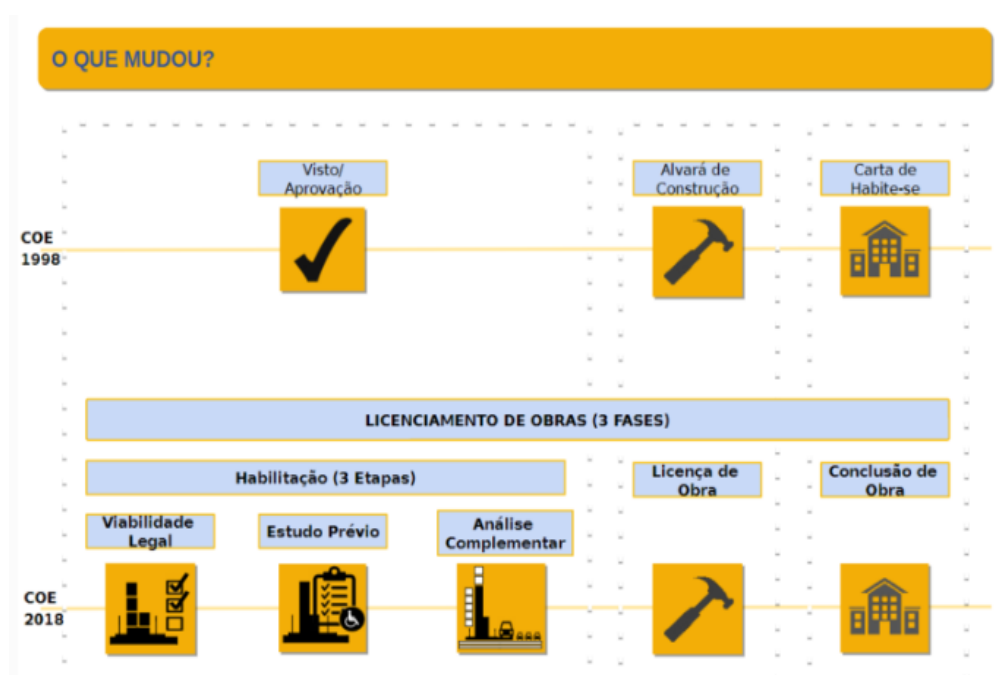
Lei 4.990/2012

## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO/ LICENÇA DE OBRA

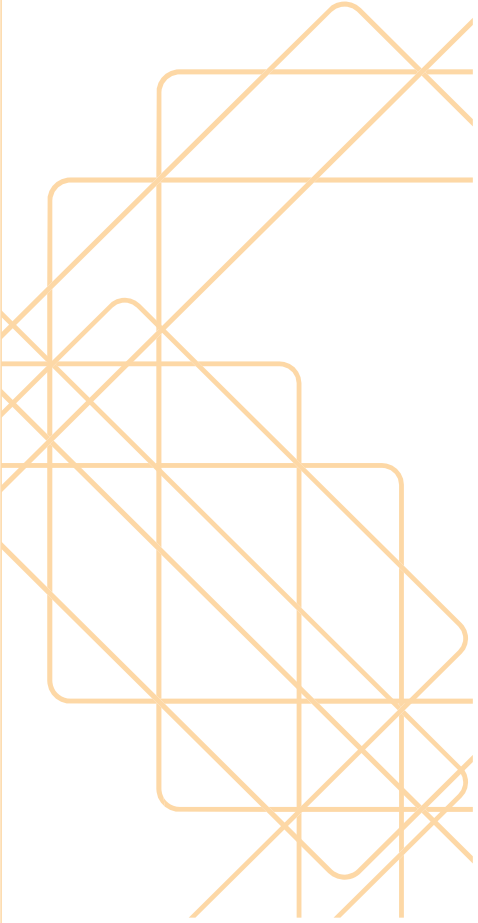
É o documento emitido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, através da Central de Aprovação de Projetos – CAP, que autoriza o início de uma obra particular ou pública de acordo com os parâmetros estabelecidos na Lei 6.138/2018 – Decreto 39.272/2018.

Entenda o que mudou com a publicação do novo



## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### *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.

## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO



#### Requisitos (cont.)

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);

#### Custos

Para obtenção de Licenciamento de funcionamento, não é necessário pagamento de taxas na Administração Regional do Lago Norte.

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

## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

#### Prazos

De acordo com o decreto N° 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 n° 5.547/2015
- ✓ Decreto n° 36.948/2015

#### Horário de atendimento

Administração Regional do Lago Norte – GELOAE

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

Telefone: (61)99108-1790

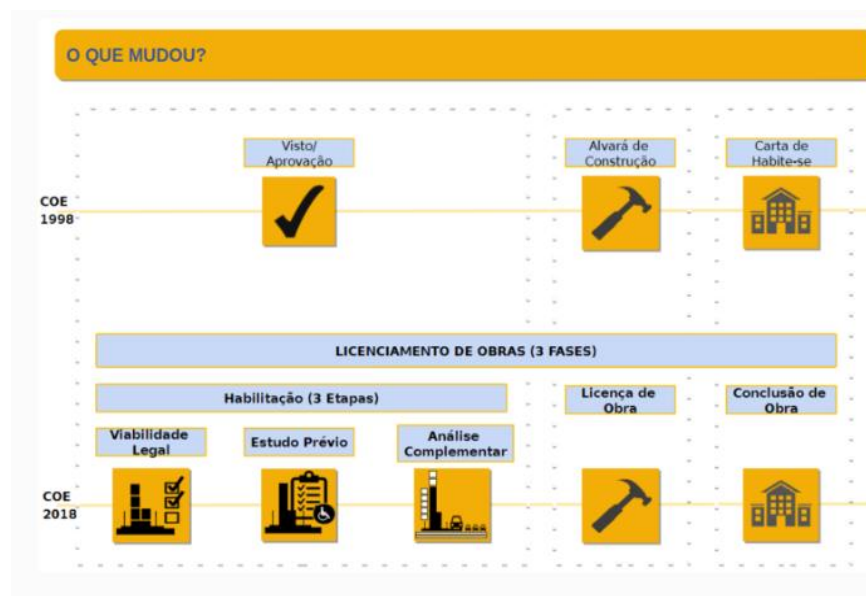
Endereço: SHIN CA 05 Bloco J1 – Térreo

# 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.

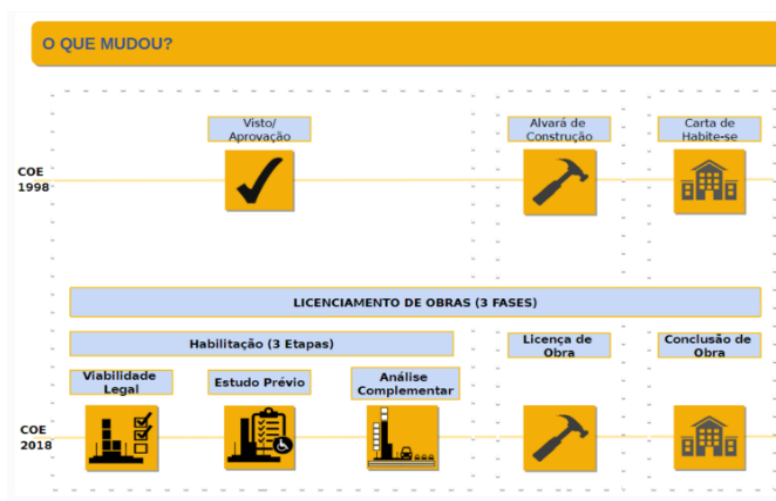
Entenda o que mudou com a publicação do novo Código de Edificação – COE



# SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

## HABILITAÇÃO DE PROJETOS

É o estudo realizado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação, através da Central de Aprovação de Projetos – CAP, para a emissão da Licença específica, Licença de Obra e/ou Conclusão de Obra.

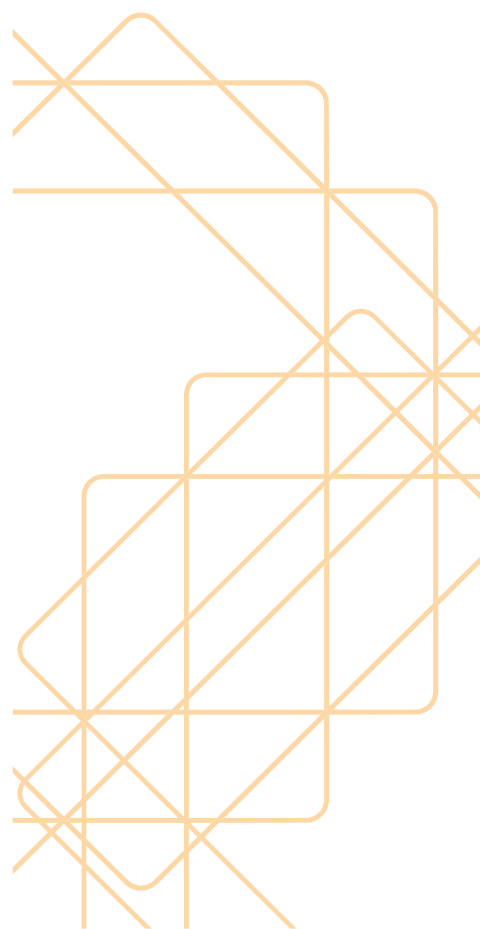


## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### *LEVANTAMENTO TOPOGRÁFICO*

É o serviço responsável em fornecer assistência, para você, em procedimentos de cunho técnico, como: croquis; cálculos; laudos; vistorias e atualização de plantas topográficas e levantamento de área pública.

Deve ser solicitado por meio da Ouvidoria (162, Presencial, Site) e será encaminhada à Diretoria de Serviços Compartilhados da Secretaria de Estado de Governo – SEGOV.

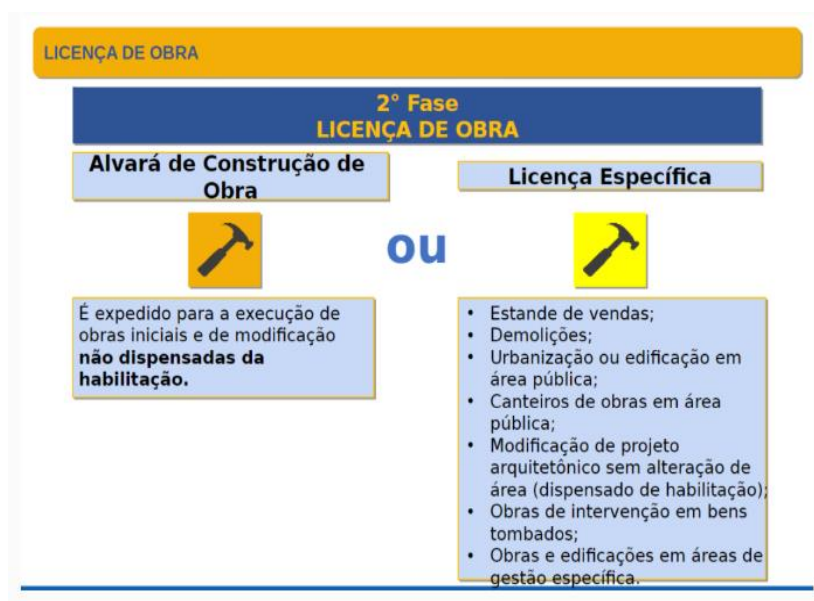




# SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

## LICENÇA DE DEMOLIÇÃO

Licença específica que autoriza a demolição de uma edificação.



## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### LICENÇA PARA CANTEIRO DE OBRAS EM ÁREA PÚBLICA

Licença específica para uso total ou parcial de área pública, com a finalidade de instalações temporárias para a execução de serviços necessários à obra.



## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### LICENÇA PARA ENGENHO PUBLICITÁRIO

É o serviço que orientará você, com relação a instalação dos meios de propaganda, na área pública na região administrativa do Lago Norte, 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

#### Documentos mínimos obrigatórios para Engenho Publicitário

Apresentar requerimento padrão preenchido e assinado.
Projeto do engenho em formato dwg e pdf;
Apresentar ART/RRT de autoria de projeto de comunicação visual/engenho publicitário, devidamente assinada;
Anuência prévia de concessionárias de serviços públicos e órgãos e entidades, quando for o caso;
Comprovante de pagamento de taxas devidas;
Apresentar cópia autenticada da Ata de Assembléia que deliberou sobre a colocação do meio de propaganda em área comum do condomínio, quando for o caso – Comprovar constituição do condomínio e eleição do síndico;
Apresentar a declaração de que o meio de propaganda se encontra de acordo com os parâmetros estabelecidos na legislação (conforme o anexo III do decreto 28.134/07);

**OBS:**

**Para engenho instalado na edificação:**

Apresentar a planta onde se localiza o engenho e a fachada contendo o meio de propaganda cotado.

**Para engenho instalado no solo, no interior do lote:**

Apresentar a planta de locação contendo dimensões, acessos, lotes ou projeções vizinhas, calçadas, projeção do engenho e afastamento das divisas devidamente cotados.

**Para engenho instalado em área pública:**

Apresentar planilha de classificação e plano de ocupação com planta de situação e locação dos engenhos publicitários conforme Manual de Orientação Para Elaboração dos Planos de Ocupação de Meios de Propaganda em Área Pública.

## 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 do Lago Norte, precisará da licença eventual emitida por

#### 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;
- ✓ 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



# 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;

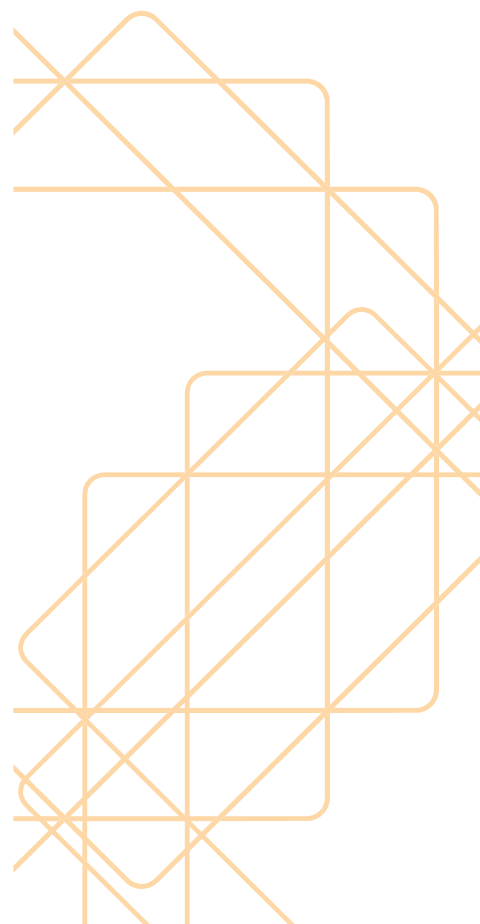
#### Custos

Se ocupar área pública, você pagará a taxa de preço público calculada através da metragem ocupada, definido na tabela de preços públicos de 2020, da Administração Regional do Lago Norte, publicada no DODF nº 16 de 23 de janeiro de 2020, pág. 3.

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



### Etapas e prazos

1. O processo se inicia com pedido de requerimento no protocolo da Administração Regional do Lago Norte, 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.

### 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 do Lago Norte - GELOAE

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

Telefone: (61)99108-1790

Endereço: SHIN CA 05 Bloco J1 – Térreo

## SERVIÇOS PARA SUA EMPRESA

### 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 do Lago Norte - GELOAE

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

Telefone: (61)99108-1790

Endereço: SHIN CA 05 Bloco J1 – Térreo



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



(61) 3468-9400



SHIN CA 05 Bloco J1  
Lago Norte /DF – CEP 71503-505

