

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2026

Sumário

01 Apresentação da Serinter

02 Serviços ao Cidadão

03 Ouvidoria

04 Serviços de Comunicação



APRESENTAÇÃO

Instituída pelo Decreto nº 44.098, de 1º de janeiro de 2023, a Secretaria Extraordinária de Relações Internacionais tem se pautado pelo apoio e realização de projetos e eventos de natureza internacional, bem como pela manutenção das relações institucionais e divulgação das boas práticas da cidade e do governo no âmbito internacional.

Sua função de órgão-meio materializa-se na comunicação e no relacionamento entre os órgãos que compõem a Administração Pública Distrital e entes internacionais, inclusive o diplomático, presentes em Brasília.

A capital abriga aproximadamente 133 embaixadas, o que a coloca entre as 10 principais capitais da diplomacia mundial, além de vários organismos internacionais, agências de cooperação, instituições financeiras, institutos de idiomas e escolas estrangeiras. Pode-se dizer que Brasília é uma cidade internacional por natureza e vocação.

A atuação internacional do Distrito Federal é realizada em conformidade com as diretrizes constitucionais e da federação brasileira, alinhando-se ao cumprimento dos princípios que norteiam a política externa brasileira e as relações diplomáticas do Brasil.



NEGÓCIO

VISÃO

MISSÃO

VALORES

NEGÓCIO

Trazer o mundo para Brasília e levar Brasília para o mundo.

MISSÃO

Coordenar a estratégia de atuação internacional da Administração Pública do Governo do Distrito Federal.

VISÃO

Tornar-se uma referência em articulação internacional entre os órgãos do Distrito Federal e outras entidades nacionais e internacionais, com o objetivo de fortalecer a reputação internacional da Capital Federal.

VALORES

Respeito, Diplomacia, Ética, Responsabilidade, Diversidade, Sustentabilidade, Inovação e Colaboração.

ATUAÇÃO

Segundo o artigo 4º do Decreto nº 44.098, a Secretaria Extraordinária de Relações Internacionais do Distrito Federal tem atuação e competência para:

- I - integrar, coordenar e articular na forma e escopo necessários, as ações de natureza internacional do Governo do Distrito Federal;
- II - integrar o arranjo institucional responsável pela estratégia de captação de recursos, atração de investimentos internacionais e promoção de exportações do Distrito Federal;
- III - promover ações internacionais de incremento da capacidade institucional por meio de treinamento, atualização e inovação aplicados ao serviço público;
- IV - coordenar a cooperação internacional dos órgãos da Administração Pública Distrital Direta e Indireta nas vertentes bilateral e multilateral;
- V - prestar orientação e capacitação aos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal quanto a projetos de cooperação técnica internacional, nos termos do regramento federal e local;
- VI - representar a Administração Pública Distrital nas redes de cidades, fóruns, eventos e organizações internacionais de caráter transversal, ou relativos às relações internacionais, dos quais o Distrito Federal ou Brasília forem participantes;



VII - coordenar programas e projetos de cunho internacional de maneira independente ou em parceria com órgãos da Administração Pública Distrital Direta ou Indireta, bem como órgãos do Governo Federal;

VIII - coordenar a localização, pela Administração Pública Distrital, de agendas e compromissos internacionais aplicáveis ao Distrito Federal e a Brasília, em especial a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;

IX - coordenar corpo consultivo composto por representantes dos setores público, privado e acadêmico, bem como da sociedade civil, com a missão de elaborar, executar e avaliar a Política de Internacionalização de Brasília e do Distrito Federal;

X - promover a imagem de Brasília e do Distrito Federal por meio de um Plano de Comunicação Internacional construído e executado em parceria com os órgãos competentes;

XI - prestar assistência técnica aos Gabinetes do Governador e do ViceGovernador, bem como aos órgãos da Administração Pública Distrital Direta e Indireta na organização e na recepção de missões internacionais, na tradução de documentos oficiais para idioma estrangeiro e na expedição de documentos oficiais de viagem;

XII - coordenar a assinatura, pelo Governo do Distrito Federal, de acordos internacionais, bem como a adesão de Brasília e do Distrito Federal a redes, fóruns e iniciativas internacionais;

XIII - manter registros e arquivos das ações de cunho internacional empreendidas pelos órgãos da Administração Pública Distrital Direta e Indireta.

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

01

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL;

02

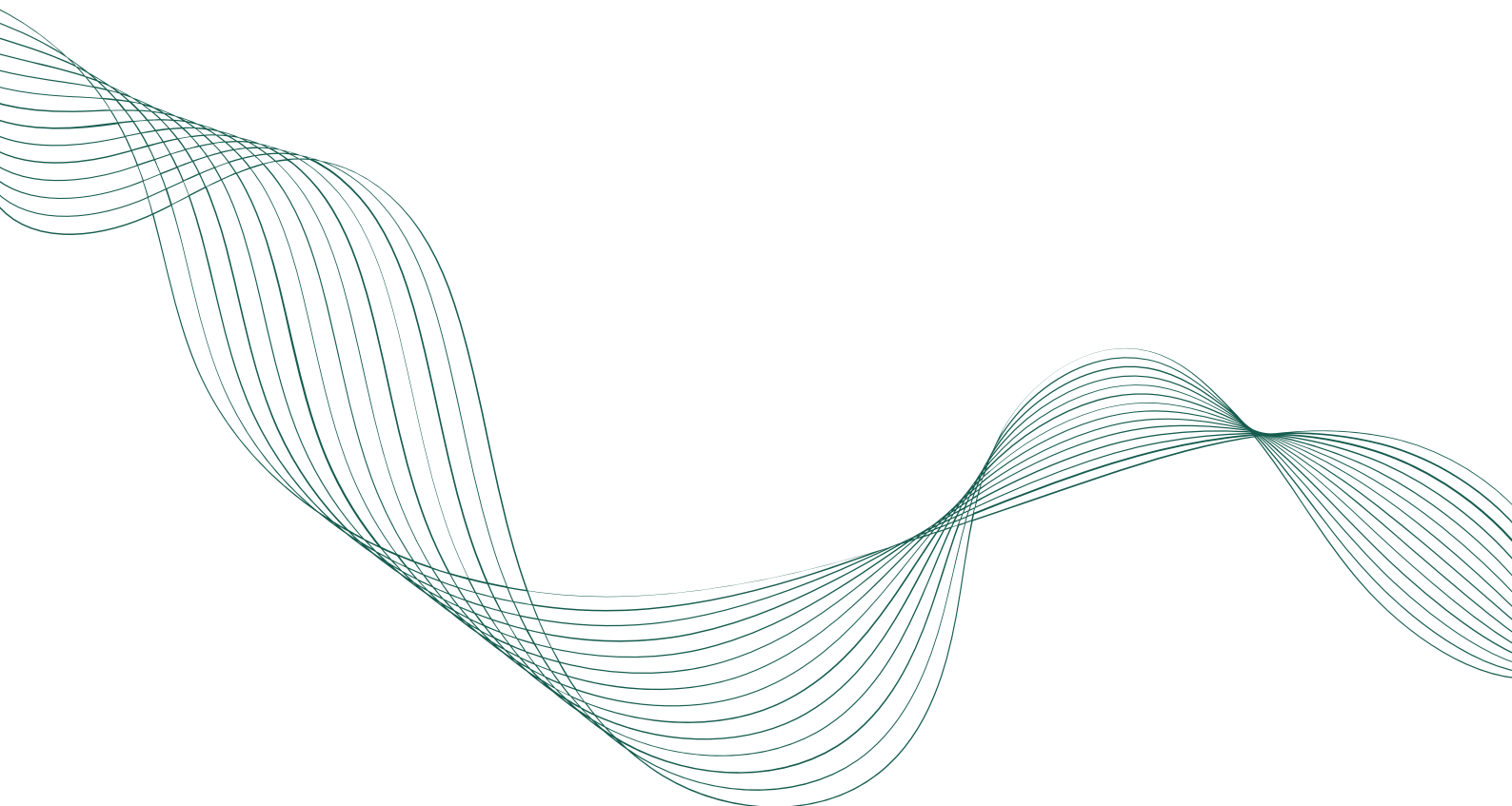
ENTES INTERNACIONAIS (EMBAIXADAS, GOVERNOS, ORGANISMOS INTERNACIONAIS, EMPRESAS, ETC);

03

ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DISTRITAL;

03

REDES INTERNACIONAIS DE CIDADES E ORGANIZAÇÕES MULTILATERAIS.





MEIOS,

LOCAIS DE ACESSO E

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

SHIS QI 11, CONJUNTO 09, CASA 09 - LAGO SUL

HORÁRIO

8:00 ÀS 18:00

TELEFONE PARA CONTATO

(61) 3961-4685

PORTAL ELETRÔNICO

WWW.INTERNACIONAL.DF.GOV.BR

INSTAGRAM

@SERINTER_DF

FACEBOOK

**SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS DO GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

E-MAIL

SERINTER@BURITI.DF.GOV.BR



**OBSERVAÇÃO: Em caso de atendimento
presencial, marcar com antecedência.**



PARTICIPA DF - Serviços de Ouvidoria

O que é?

A Ouvidoria é o serviço do Governo do Distrito Federal desenvolvido para **atender suas demandas e melhorar os serviços públicos**. Somos uma rede de mais de 130 unidades que trabalham para atender as demandas da população e, ao mesmo tempo, promover a melhoria dos serviços públicos.

Aqui recebemos **solicitações, elogios, sugestões, pedidos de informação, reclamações e denúncias**. Você pode tratar de qualquer assunto relacionado às ações do Governo do Distrito Federal.

O que **não** tratamos aqui na Ouvidoria: assuntos entre cidadãos (ex: briga entre vizinhos) e assuntos do Governo Federal, como, por exemplo, perícia do INSS e agendamento da Receita Federal.

IMPORTANTE:

A Ouvidoria-Geral funciona como **coordenadora** de todas as Ouvidorias do GDF e também como 2ª instância das ouvidorias.

Isso significa:

- Seus registros vão automaticamente para os órgãos responsáveis e;
- Se você já fez alguns registros e quer solicitar uma revisão da resposta recebida, pode fazer um registro conosco. Para isso, basta explicar sua situação acrescentando os registros anteriores e escolher o assunto "Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF" que ele vem pra Ouvidoria-Geral.

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



FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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



Presencial



Internet

pelo site
www.participa.df.gov.br



Telefone via Central 162

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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

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

Anexo do Palácio do Buriti, 2º andar, sala 211

**Clique no mapa
para acessar a
localização**



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000

[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência; gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento. O Tempo médio de atendimento é 60 minutos. Além disso, pela necessidade de acolhimento e sigilo, os atendimentos são individuais e o acesso à sala é feito com autorização;
- **Internet:** O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Portanto o atendimento é imediato;
- **Telefone via Central 162:** O tempo médio de espera é de 3 minutos.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Para os **registros de Ouvidoria**, é necessário que você tenha **conta ativa** no **[Participa DF](#)**

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 seus dados pessoais também. Não se preocupe!!



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 ParticipaDF;



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: 20 DIAS

O prazo de resposta é de **20 dias** a contar do dia de registro. As Denúncias podem ser prorrogadas por igual período, havendo justificativa.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação pela internet no site do ParticipaDF. 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 gerado no registro da sua demanda.

SERVIÇO

Participa DF – Pedido de Informação via e-SIC

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.



RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Transparência e
Controle Social da CGDF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial

OU



Internet:

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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

LAI

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

**Anexo do Palácio do Buriti, 2º andar,
sala 211**

Clique no mapa
para acessar a
localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000
[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência;
gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e
obesos.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

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

REQUISITOS PARA ACESSO:



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 REGISTRO:

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 o seu registro.
- 

Recomendações para o 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:**20 DIAS**

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** seu pedido 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”.
-

SERVIÇO

IMPRENSA

Comunicação

O que é?

Esse é o serviço de assessoria que faz **contato** e responde as **demandas** de qualquer veículo de comunicação relacionadas à Secretaria de Governo do DF e os assuntos que são relacionados a ela.

RESPONSÁVEL:

Assessoria de Comunicação da
Secretaria de Relações Internacionais

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



A solicitação deve ser feita por e-mail:

serinter@buriti.df.gov.br

Atendimento exclusivo para a imprensa: (61) 99901-6158.



HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 8h às 12h e 14h às 18h.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você poderá acompanhar sua
demanda por **e-mail**.

ETAPAS:

Encaminhar e-mail de solicitação com a
identificação do solicitante, veículo de
comunicação e telefone de contato.