

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL,  
MULHERES, IGUALDADE RACIAL E DIREITOS HUMANOS**

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| MISSÃO:.....  | 5  |
| VISÃO:.....   | 5  |
| ORGANOGRAMA: .....  | 6  |
| SECRETARIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL .....  | 7  |
| CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS .....   | 8  |
| Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF .....   | 8  |
| CENTRO DE ORIENTAÇÃO SOCIOEDUCATIVO - COSE.....   | 18 |
| Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.....  | 18 |
| CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -<br>CREAS.....  | 22 |
| Serviço de Proteção e Atendimento Especializado as Famílias e Indivíduos -<br>PAEFI .....                           | 22 |
| CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA POPULAÇÃO DE RUA-<br>CENTRO POP .....                                       | 27 |
| Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.....  | 27 |
| UNISUAS .....   | 30 |
| Serviço de proteção em situação de calamidade pública e de emergências .....  | 30 |
| Central de vagas de acolhimento. ....   | 30 |
| UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA ADULTOS E FAMÍLIAS – UNAF/AREAL ....  | 33 |
| UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES - UNAM .....   | 33 |
| UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA IDOSOS - UNAI .....   | 33 |
| Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias.....   | 33 |
| SUBSECRETARIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SUBSAN. 35   |    |
| Provimento Alimentar Institucional. ....  | 35 |
| <b>Cestas Emergenciais.</b> .....   | 37 |
| RESTAURANTES COMUNITÁRIOS.....  | 40 |
| GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DE BENEFÍCIOS – GEAB/DITRAR/CTRAR....   | 43 |
| Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria/<br>Manutenção de benefícios; .....     | 43 |
| Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família;.....  | 43 |
| Capacitação dos Sistemas: Sicon (Sistema de Condicionalidades) e SIBEC<br>(Sistema de Benefícios ao Cidadão). ....  | 43 |
| Gerência de Acompanhamento e Fiscalização/GEAF .....  | 49 |
| Apuração de denúncias relacionadas aos benefícios de transferência de renda. 49                                     |    |
| Gerência de operacionalização do cadastro único .....   | 51 |
| Capacitação para entrevistadores do Cadastro Único;.....  | 51 |
| Atendimento às unidades Cras e Creas no suporte de dúvidas sobre conceitos e<br>funcionalidades do sistema V7;..... | 51 |

|   |     |
|---|-----|
| Levantamento do número de entrevistadores do Setor de cadastro e transferência de renda permissionados para operar o V7;.....                 | 51  |
| Respostas a ofícios da Defensoria Pública para esclarecimentos da situação cadastral de beneficiários do Programa Bolsa Família;.....         | 51  |
| Arquivamento e Catalogação dos formulários físicos do Cadastro Único;.....  | 51  |
| Cadastramento do CPF dos aprovados no curso de entrevistadores dos Formulários para Programas Sociais do Governo Federal na base do V7; ..... | 51  |
| Permissionamento de operador do Cadastro Único junto à CEF;.....  | 51  |
| Gerência de Pagamento – GEOP/DIOGIT/TRAR.....   | 53  |
| Gerência de Produção de Dados - GEPROD/DIOGIT/CTRAR.....  | 55  |
| SECRETARIA ADJUNTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES, DIREITOS HUMANOS E IGUALDADE RACIAL.....  | 57  |
| CASA DA MULHER BRASILEIRA – CMB.....  | 58  |
| PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO:.....   | 60  |
| CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER – CEAM.....  | 62  |
| <b>Padrões de qualidade no atendimento</b> .....  | 63  |
| NAFAVD – NÚCLEO DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA E AOS AUTORES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....  | 65  |
| <b>Padrões de qualidade de atendimento</b> .....  | 66  |
| CASA ABRIGO.....  | 69  |
| <b>Padrões de qualidade de atendimento</b> .....  | 70  |
| ATENDIMENTO ÀS MULHERES DO CAMPO E DO CERRADO, COM UNIDADES MÓVEIS (ônibus lilás).....  | 72  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 73  |
| DISQUE 156 opção 06.....  | 75  |
| ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.....  | 75  |
| <b>Padrões de qualidade de atendimento</b> .....  | 77  |
| DISQUE 156 OPÇÃO 7 RACISMO.....   | 79  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 80  |
| DISQUE 156 opção 8 - PESSOA IDOSA.....  | 83  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 83  |
| CENTRAL DE LIBRAS - CIL.....  | 85  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 86  |
| GERÊNCIA DE OPORTUNIDADES DE TRABALHO.....  | 89  |
| <b>Padrões de qualidade de atendimento</b> .....  | 90  |
| PASSE LIVRE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....   | 92  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 96  |
| GERÊNCIA DE APOIO AO DEFICIENTE VISUAL.....   | 99  |
| Padrões de qualidade de atendimento.....  | 100 |
| www.trabalho.df.gov.br.....   | 102 |

|   |     |
|---|-----|
| Qualidade no atendimento .....  | 102 |
| CONCESSÃO DE MICROCRÉDITO - PROSPERA.....   | 107 |
| • O que é? .....  | 107 |
| <b>Carteira de Crédito Urbano</b> .....   | 107 |
| <b>Carteira de Crédito Rural</b> .....  | 109 |
| QUALIFICAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL .....  | 110 |
| ATENDIMENTO AO TRABALHADOR E AO EMPREGADOR.....   | 111 |
| Agências do Trabalhador .....   | 111 |
| <b>Seguro Desemprego: Trabalhador Formal: (Empregador – Empresa Jurídica)</b><br>.....  | 111 |
| <b>Seguro Desemprego: Trabalhador Informal: (Empregador – Pessoa Física, que<br/>tenha assinado carteira do trabalhador e que tenha recolhido fundo de garantia)</b><br>..... | 113 |
| <b>Emissões de Carteira de Trabalho e Previdência Sociais (CTPS) Digital: ..</b>  | 114 |
| INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA.....  | 116 |
| Trabalhador.....  | 116 |
| Empregador .....  | 116 |
| Relação das Agências do Trabalhador do DF: .....  | 118 |
| Agência do Trabalhador de Atendimento a Pessoas com Deficiência .....   | 118 |
| TRABALHADOR AUTÔNOMO .....  | 118 |
| <b>EMPREGADOR AUTÔNOMO:</b> .....   | 119 |
| <b>Agência do Trabalhador de Atendimento a Pessoas com Deficiência</b> .....  | 120 |
| AÇÕES DE EMPREENDEDORISMO .....   | 120 |
| FÁBRICA SOCIAL.....   | 121 |

## **SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL, MULHERES, IGUALDADE RACIAL E DIREITOS HUMANOS**

**A Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos – SEDESTMIDH**, criada pelo Decreto nº 36.832/2015 visando maior transparência dos seus atos, apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão, com informações claras e objetivas sobre os principais serviços prestados aos cidadãos/usuários.

Por configurar-se como um dos órgãos de gestão da administração pública do Governo Distrito Federal, a SEDESTMIDH acredita que a disponibilização da sua Carta de Serviços, será de grande valia para aperfeiçoar a gestão de seus serviços e principalmente a relação com a sociedade, fortalecendo assim, a participação popular e o controle social sobre o Estado.

Sua atuação e competência abrangem principalmente as seguintes áreas:

- Trabalho;
- Desenvolvimento Social;
- Mulheres;
- Igualdade Racial;
- Direitos Humanos.

### **MISSÃO:**

Promover de forma integrada políticas públicas de trabalho, emprego e geração de renda, assistência social e segurança alimentar e nutricional, contribuindo para a proteção social, com atenção à equidade e gênero, raça e etnia no contexto dos direitos humanos.

### **VISÃO:**

Ser reconhecida pela excelência na prestação de serviços, pela contribuição na redução das desigualdades sociais, pela gestão estratégica, inovadora, compartilhada e como a melhor Secretaria para se trabalhar no GDF.

**ORGANOGRAMA:**

## **SECRETARIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

A Secretaria é responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no âmbito do DF, além da avaliação e gestão da informação, fomento parcerias e articulações de rede.

Tem como objetivo primordial, garantir e efetivar o direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais, através do desenvolvimento de potencialidades, da autonomia, o empoderamento das famílias e a ampliação de sua capacidade protetiva.

A Secretaria é responsável por 27 CRAS – Centro de Referência da Assistência Social, 17 COSES – Centro de Orientação Socioeducativa, 09 CREAS – Centro de Referência Especializada de Assistência Social, 13 Restaurantes Comunitários, 02 Centros POP - Centro de Referência Especializada para População em Situação de Rua, 01 Centro da Diversidade, 01 Central de Vagas e Acolhimento Emergencial, 03 Unidades de Acolhimento para Adultos e Famílias, Mulheres e Idosos, 02 Unidades de Acolhimento para Crianças e Adolescentes, pelo Programa Bolsa Família, 47 Convênios com 38 Organizações da Sociedade Civil, além de outros serviços.

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

Endereço da Sede Administrativa:

SEPN 515 - Bloco A - Edifício Banco do Brasil – Asa Norte

Brasília – DF

(61) 3348-3510

Contatos:

Ouvidoria – 162

Disque156 Opção 1

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

## **CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS**

Oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, destinando-se a famílias em situação de vulnerabilidade, com objetivo de fortalecer os vínculos familiares e comunitários e prevenir as situações de risco. O CRAS também é responsável pela gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica.

Os serviços oferecidos pelos CRAS são apresentados a seguir.

### **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF**

#### **Descrição do Serviço:**

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família tem caráter continuado que visa fortalecer a função de proteção das famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

#### **Usuários:**

Toda família ou indivíduo que se encontrar em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, com dificuldade de acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS.

#### **Requisitos para obter o serviço:**

Estar vivenciando: fragilização dos vínculos familiares, dificuldades econômicas, desemprego, insegurança alimentar, dificuldades no acesso as demais políticas e serviços públicos.

#### **Documentos necessários:**

A ausência de documentação não impede o atendimento, porém é importante apresentar RG e CPF.

#### **Prioridade de Atendimento:**

- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Famílias inscritas no Cadastro Único para programas de transferência de renda;
- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros; tais como adoecimento, desemprego; conflito; violência etc.
- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

#### **Etapas para o processamento do serviço:**



As famílias e indivíduos acessam o serviço por procura espontânea; por busca ativa da equipe do CRAS; por encaminhamento da rede socioassistencial; por encaminhamento das demais políticas públicas.

O atendimento no PAIF compreende:

1 – Acolhida: É o contato inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias. É realizado diariamente em todas as unidades de CRAS, de 8h as 18h\*. Nesse momento, dependendo da solicitação da família, é realizado:

- **Abertura do Prontuário Familiar.** É um instrumental técnico que visa auxiliar o trabalho dos profissionais, organizando as informações indispensáveis à realização do trabalho social com as famílias e registrando o planejamento e o histórico do atendimento/acompanhamento familiar.
  - **Informação/Orientação.** Pode ser quanto aos serviços, benefícios e programas ofertados no CRAS, acesso a rede socioassistencial e demais políticas públicas, etc.
  - **Encaminhamento para acesso a documentação civil básica.** Destinado as pessoas com renda mensal de até um salário mínimo. O requerente receberá uma declaração isenção da SEDESTMIDH para que seja entregue para Polícia Civil.
  - **Concessão de Cestas Emergenciais.** Destinado às famílias que declararem situação de insegurança alimentar e nutricional, residentes no Distrito Federal. A primeira solicitação é realizada na acolhida e para próximas solicitações fica a critério do profissional avaliar necessidades de visita domiciliar. Poderá ser concedida mais de uma cesta básica por mês desde que comprovada necessidade. Famílias beneficiadas deverão ser orientadas para que se inscrevam no Cadastro Único. A cesta é entregue na residência do requerente por servidor da Subsecretaria de Segurança Alimentar no prazo máximo de uma semana a contar da data de solicitação.
  - **Benefício eventual natalidade.** Integra os benéficos eventuais previsto na Lei Orgânica da Assistência Social. O Benefício Natalidade é de prestação temporária da assistência social destinada a auxiliar a genitora nas despesas decorrentes do nascimento de criança. Destinado a atender às necessidades básicas do nascituro e apoiar a mãe nos casos de natimorto e morte do recém-nascido. O Benefício Natalidade pode ser concedido nas formas de PECÚNIA e BENS DE CONSUMO. Na Forma PECÚNIA – Será concedido o valor de R\$200,00 (duzentos reais) por nascimento, devendo o requerimento datar de até 90 (noventa) dias da data do nascimento. Na Forma BENS DE CONSUMO – O requerimento deve datar de até 30 (trinta) dias após a data de nascimento e compreende um *kit* com itens necessários para o recém-nascido.
- 
- Critérios para concessão:
    1. Renda familiar per capita igual ou inferior a meio salário mínimo vigente na data do requerimento;
    2. O beneficiário deve estar cadastrado no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;
    3. Caso o beneficiário não esteja cadastrado, o preenchimento do CadÚnico deve ser providenciado logo após a concessão do benefício.
    4. Apresentação da certidão de nascimento do recém-nascido, ou certidão de nascido vivo, ou certidão de óbito de natimorto;

5. Apresentação de documentação pública de identificação com foto;
6. Apresentação de CPF;
7. Apresentação de documentos que comprovem a renda, sendo aceita, para esse fim, a declaração assinada ou a rogo.
8. Apresentação de comprovante de residência no Distrito Federal, por meio de conta de água, luz, telefone, IPTU, ou declaração de domicílio assinada (não precisa autenticar no cartório) ou a rogo ou declaração de endereço da unidade de referência assinada pelo coordenador da unidade.
9. Comprovação de moradia no DF há pelo menos 6 (seis) meses - por meio de cartão de vacina, matrícula em escola, comprovantes de aluguel, ou declaração assinada ou a rogo.

• **Benefício por Morte.** Integra os benefícios eventuais previsto na Lei Orgânica da Assistência Social e tem como objetivo reduzir vulnerabilidades provocadas por morte de membro da família. O Benefício por Morte pode ser concedido, cumulativamente, nas formas de PECÚNIA e BENS DE CONSUMO (ou RESSARCIMENTO).

1.O benefício por morte, na forma BENS DE CONSUMO, consiste na concessão de urna funerária, velório e sepultamento, incluindo transporte funerário, utilização de capela, pagamento de taxas e colocação de placa de identificação, entre outros serviços inerentes que garantam dignidade e respeito à família beneficiária. Após a solicitação o sepultamento ocorre em até dois dias.

2.O Benefício por morte, na forma de PECÚNIA é destinado a atender, prioritariamente, às necessidades urgentes da família para enfrentar vulnerabilidades advindas da morte de um de seus provedores. O valor pago na modalidade de Benefício por Morte será de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais), em prestação única. O requerimento deve datar de até 90 (noventa) dias da data do óbito. Após a solicitação o requerente receberá o recurso em 30 dias.

3.O Benefício por morte, na forma de RESSARCIMENTO é destinado a cobrir as despesas efetuadas por conta da própria família, na hipótese de indisponibilidade do Benefício por morte na forma de bens de consumo. É necessário apresentação de comprovantes de despesas realizadas (documentos originais). O valor máximo para a concessão do Auxílio por Morte na forma RESSARCIMENTO será de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais). Após a solicitação o requerente receberá o recurso em 30 dias.

Critérios para concessão:

- 1- Renda familiar per capita igual ou inferior a meio salário mínimo vigente na data do requerimento;
- 2- O beneficiário deve estar cadastrado no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;

3- Caso o beneficiário não esteja cadastrado, o preenchimento do CadÚnico deve ser providenciado logo após a concessão do benefício.

4- Apresentação de Atestado de Óbito e Guia de Sepultamento;

5- Apresentação de documentação pública de identificação com foto;

6- Apresentação de CPF;

7- Apresentação de documentos que comprovem a renda, sendo aceita, para esse fim, a declaração assinada ou a rogo.

8- Apresentação de comprovante de residência no Distrito Federal, por meio de conta de água, luz, telefone, IPTU, ou declaração de domicílio assinada ou a rogo (não precisa autenticar em cartório). Os documentos devem ser originais.

- **Solicitação da carteira do Idoso.** Carteira do Idoso é o instrumento que garante o acesso da pessoa idosa ao sistema de transporte coletivo interestadual rodoviário, ferroviário e aquaviário.

- Critérios:

1. É concedido à pessoa com 60 anos de idade ou mais.

2. Com que não possua como provar renda igual ou inferior a dois salários mínimos. (idosos que possuem comprovantes de renda podem adquirir as passagens diretamente nas empresas de transporte, sem necessidade da apresentação da carteira do idoso).

3. Para a emissão da carteira o idoso deve possuir o Número de Inscrição Social – NIS. Caso não possua deve ter seu cadastro único preenchido e enquanto aguarda a liberação do NIS receberá uma declaração provisória, com validade de 180 dias, que possui validade tal como a carteira oficial.

4. É necessária apresentação de documentos pessoais (RG e CPF); declaração de residência (não precisa autenticar em cartório). Os documentos devem ser originais.

- **Inscrição em cursos de capacitação profissional:**

1. No CRAS as famílias realizam as pré-inscrições para cursos ofertados pelo Pronatec - Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, após a pré-inscrição o requerente deve se dirigir a instituição ofertante como o SENAI, SENAT, SENAC, SENAR e IFB para confirmar a inscrição. O objetivo é ampliar as oportunidades educacionais e de formação profissional qualificada aos jovens, trabalhadores e beneficiários de programas de transferência de renda.

- **Agendamento com equipe de especialistas:** quando o atendimento não se esgota na acolhida ou há alguma situação que demande atendimento com especialista (Assistente social, psicólogo, pedagogo) a família é encaminhada para atendimento, caso não haja disponibilidade, naquele momento, ela é agendada.

**2 – Atendimento com especialista:** Caracteriza-se pela escuta das demandas do indivíduo/família objetivando oferecer orientações qualificadas, encaminhamentos adequados e os registros necessários. O atendimento utiliza-se de técnicas para analisar, vincular e incluir famílias ou indivíduos nos serviços, programas, projetos e

benefícios socioassistenciais visando a garantia de direitos. O atendimento ocorre por demanda da própria família ou por encaminhamento de outro órgão. Para integrar os serviços e minimizar as situações de riscos, perdas e danos decorrentes de contingências sociais, e auxiliar no fortalecimento dos vínculos familiares e a inserção comunitária o especialista ao atender ou acompanhar uma família/indivíduo poderá solicitar os benefícios e excepcional.

- **Benefício Vulnerabilidade:** será sempre concedido em caráter provisório, mediante avaliação técnica feita por especialista que atue nas unidades da SEDESTMIDH com o valor de até R\$ 408,00 (quatrocentos e oito reais) e será definido mediante procedimento de avaliação técnica de especialista, sendo fixado de acordo com o grau de complexidade da situação de vulnerabilidade e risco pessoal das famílias e indivíduos.
- **Benefício Excepcional:** é uma prestação excepcional no âmbito da assistência social. Trata-se de auxílio em razão de desabrigo temporário. É subsidiário à Política de Habitação do Distrito Federal, portanto para a concessão do auxílio é importante observar se a família já tem algum tipo de cadastro nos programas habitacionais e qual o status desta inscrição. A família deve ser orientada sobre a excepcionalidade deste benefício e da importância de estar inscrita em programa habitacional. O benefício é exclusivo para pagamento de aluguel de imóvel residencial. O valor do benefício é de até R\$ 600,00 (seiscentos reais), devendo o especialista indicar o valor efetivamente contratado até o limite de R\$ 600,00.

Critérios para concessão:

1. Renda familiar per capita de até meio salário mínimo.
2. Atender a alguma das situações expostas no artigo 27 da Lei 5.165/2013. Inscrição no CadÚnico. Caso a família ou indivíduo não esteja ainda inscrito no CadÚnico, deverá ser encaminhado para inclusão.
3. No caso de famílias deslocadas compulsoriamente, deve ser observado o critério de 5 (cinco) anos de moradia na ocupação.

O benefício poderá ser solicitado nas seguintes situações:

1. Catástrofe, desastre ou calamidade pública, decretado por autoridade competente.
2. Situações de risco geológico, indicadas por órgão competente.
3. Situações de risco à salubridade, indicadas por órgão competente.
4. Desocupações de áreas de interesse ambiental, indicadas por órgão competente e notificada às famílias da impossibilidade de permanência na moradia.
5. Processos de realocação, remoção ou reassentamento indicados por órgão competente e notificados às famílias da impossibilidade de permanência na moradia.
6. Risco pessoal e eventos de risco, em casos excepcionais. Neste caso é imprescindível que seja avaliada a relação entre o risco vivenciado e condições de moradia.

7. Situação de Rua caracteriza-se como população em situação de rua para recebimento do Benefício Excepcional, aquela em acompanhamento pelas unidades da Subsecretaria de Assistência Social - SUBSAS e em processo de saída das ruas. Nestes casos, é primordial que seja avaliada a capacidade do usuário de autogestão da moradia, assim como a relação existente entre a concessão do benefício e a construção de novos projetos de vida.

**3 - Atendimento Particularizado:** É o atendimento realizado com objetivo de fazer uma análise do contexto e situação da família e indivíduo. Exige um conjunto de técnicas e procedimentos de intervenção profissional. Pode ser realizado de forma individual ou com toda a família e pode, também, acontecer em apenas um atendimento ou mais.

**4 - Atendimento em grupo:** É o atendimento realizado com mais de um indivíduo ou mais de uma família que objetiva coletivizar as demandas do grupo, socialização de informações, reflexão sobre situações vivenciadas pelos membros do grupo, definição de estratégias para autonomia e empoderamento. O atendimento em grupos pode gerar outros atendimentos, sejam eles particularizados ou coletivos.

**5 - Acompanhamento familiar/individual:** Inserção da família em um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre a família e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar - com objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do PAIF, a fim de superar, gradativamente, as vulnerabilidades vivenciadas. O acompanhamento pode ser particularizado ou coletivo.

- **Acompanhamento Particularizado:** Consiste na realização de intervenções com a família em particular ou indivíduo, quando for o caso. É voltado principalmente para as famílias ou indivíduos que não tenham possibilidade de participação no acompanhamento em grupo, pelas condições e impedimentos da sua dinâmica de vida. Objetivos a serem alcançados: reflexão crítica das vulnerabilidades/riscos enfrentadas e formas de enfrentamento e/ou até superação, identificação de recursos e potencialidades, ou seja, buscar a resolutividade.

- **Acompanhamento coletivo/oficinas:** As oficinas com famílias têm por intuito, suscitar reflexão, sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos, ou potencialidades identificados no território, contribuindo para o alcance de aquisições, em especial o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção a riscos.

**4 - Acesso aos Programas de Transferência de Renda.** Os CRAS são responsáveis por operacionalizar ações/atividades específicas relativas ao cadastramento das famílias no Cadastro Único para Programas Sociais e demais procedimentos relacionados ao Programa Bolsa Família – PBF, entre eles, inclusão e atualização de dados no Cadastro Único; transferência de-mudança de titularidade do Responsável Familiar; alteração de renda; inclusão/exclusão de membros; alteração

de dados escolares; alteração de endereço, orientações, entre outros, a exemplo da averiguação cadastral e recadastramento.

**Forma de acesso:**

- O atendimento é agendado por meio do canal 156.

**Tempo de espera para atendimento:**

- Aproximadamente um mês.

**Documentação necessária para atendimento**

- Para o Responsável Familiar: CPF
- Para os demais membros da família: qualquer documento de identificação, como a carteira de identidade, CPF, título de eleitor, certidão de casamento ou nascimento, carteira de trabalho. Todos os documentos originais.

**Quem pode se inscrever no Cadastro Único:**

Prioritariamente famílias com renda de até 3 salários mínimos.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:**

Todos os atendimentos são gratuitos.

**Normas e Regulamentação:**

Tipificação Nacional dos serviços Socioassistenciais – MDS 2009

Cadernos de Orientação Técnica do PAIF – MDS 2012

**Canal de Acesso:**

|                 |              |  |   |
|-----------------|--------------|--|---|
| BRASÍLIA        | CRAS         | SGAS 614/615 Lote 104 - L2 Sul – ASA SUL<br>(No mesmo espaço do CREAS Brasília)<br>cras_bsb@sedestmidh.df.gov.br | 3346-6769   |
| BRAZLÂNDIA      | CRAS VEREDAS | A.E 02 QD.01 ST. VEREDAS. / BRAZLÂNDIA<br>PRÓX. AO TERMINAL DO ÔNIBUS.<br>cras_brz@sedestmidh.df.gov.br          | 3391-2677/3391-1057/3391-5626<br>/ FAX: 3391-2677 |
| CANDANGO-LÂNDIA | CRAS         | QR 02 ÁREA ESPECIAL / CANDANGOLÂNDIA<br>crascand@sedestmidh.df.gov.br  | 3301-8402 / 33017735<br>FAX: 3301-                |

|                    |      |  |  |
|--------------------|------|--|--|
|                    |      |  | 3317   |
| CEILÂNDIA NORTE    | CRAS | QNN 15 A/E / CEILÂNDIA<br>crasceinorte@sedestmidh.df.gov.br  | 3375-7324 /<br>3274-3104 /<br>FAX 3274-3104                                    |
| CEILÂNDIA P SUL    | CRAS | EQNP 12/16 LOTE C AE P SUL /<br>CEILÂNDIA<br>craspsul@sedestmidh.df.gov.br   | 3376-7318 /<br>3376-2414 /<br>3378-1754  |
| CEILÂNDIA SUL      | CRAS | QNM – 15 A/E MODULO A. /<br>CEILÂNDIA<br>crescei@sedestmidh.df.gov.br  | 3373-7961 /<br>3371- 4512  |
| ESTRUTURAL         | CRAS | QNM – 15 A/E MODULO A<br>coseceisul@sedestmidh.df.gov.br   | 3465-7558 /<br>3465-7556   |
| FERCAL             | CRAS | RODOVIA DF 150, KM 12, QUADRA<br>03, ÁREA ESPECIAL - ENGENHO<br>VELHO / FERCAL.<br>crasfercal@sedestmidh.df.gov.br | 3485-3824 /<br>3483-2588<br>/3483-2571   |
| GAMA               | CRAS | ÁREA ESPECIAL, 11/13, SETOR<br>CENTRAL / GAMA.<br>crasgama@sedestmidh.df.gov.br                                    | 3385-6297 /<br>3384-1157 /<br>3384-8765 /<br>FAX: 3384-<br>4810                |
| GUARÁ              | CRAS | EQ 15/26 ÁREA COMUNAL 01 /<br>GUARÁ<br>crasgua@sedestmidh.df.gov.br  | 3381-6963/<br>3568-4059 /<br>3381-8212 /<br>FAX:<br>3383.2405                  |
| ITAPOÃ             | CRAS | QUADRA 61 AE 3 DEL LAGO /<br>ITAPOÃ<br>crasita@sedestmidh.df.gov.br  | 3467-<br>6001/9553-6284  |
| NÚCLEO BANDEIRANTE | CRAS | AV. CENTRAL A/E – LOTE “E” /<br>NÚCLEO BANDEIRANTE<br>crasban@sedestmidh.df.gov.br                                 | 3552-3421 /<br><b>3386-2514</b> /<br>3352-0747<br>3552-3567/<br>FAX: 3386-7564 |
| PARANOÁ            | CRAS | QUADRA 03 A/E 7 / PARANOÁ<br>craspar@sedestmidh.df.gov.br  | 3408-1863 /<br>3369-5262 /<br>3369-1516 /<br>3369-7903                         |

|                      |      |   |   |
|----------------------|------|---|---|
| PLANALTINA           | CRAS | A/E – H LOTE – 06 / SEDE / PLANALTINA<br>crasplan@sedestmidh.df.gov.br                                      | 3389-0437/3389-2862 /<br>3389-1664                          |
| PLANALTINA ARAPOANGA | CRAS | QUADRA 3 CONJUNTO H CASA 06, ARAPOANGA / PLANALTINA<br>crasarapoanga@sedestmidh.df.gov.br                   | 3488-7141 /<br>3489-0754/3388-7295                          |
| RECANTO DAS EMAS     | CRAS | QUADRA 602 ÁREA ESPECIAL, LOTE 01 AVENIDA BURITIS / RECANTO DAS EMAS<br>crasrec@sedestmidh.df.gov.br        | 3332-1482 /<br>3434-5788 /<br>3331-4760                     |
| RIACHO FUNDO I       | CRAS | QS12 A/E LOTE F / RIACHO FUNDO I<br>crasrfi@sedestmidh.df.gov.br  | 3399-3243/<br>3404-6413/<br>3399-4252 /<br>FAX: 3399-3880   |
| RIACHO FUNDO II      | CRAS | QC 4 ÁREA ESPECIAL / RIACHO FUNDO II<br>crasrf2@sedestmidh.df.gov.br  | 3333-5223   |
| SAMAMBAIA EXPANSÃO   | CRAS | EXPANSÃO DA SAMAMBAIA QR 833 CONJ 08 LT 01 - SAMAMBAIA NORTE / SAMAMBAIA<br>crassamexp@sedestmidh.df.gov.br | 3459-3708 /<br>3459-3640 /<br>3459-3702                     |
| SAMAMBAIA SUL        | CRAS | QN 317 ÁREA ESPECIAL 2 - SAMAMBAIA SUL / SAMAMBAIA<br>crassam@sedestmidh.df.gov.br                          | 3357-3406 /<br>3357-5179 /<br>3358-7078                     |
| SANTA MARIA          | CRAS | EQ 209/309 / SANTA MARIA SUL<br>crassmaria@sedestmidh.df.gov.br   | 3394-6951 /<br>3394-1757                                    |
| SÃO SEBASTIÃO        | CRAS | ÁREA ESPECIAL - QUADRA 201 - RESIDENCIAL OESTE / SÃO SEBASTIÃO<br>crasseb@sedestmidh.df.gov.br              | 3339 – 4028 /<br>3339-2102 /<br>3339-1512                   |
| SOBRADINHO           | CRAS | QUADRA - 06 AE 03 LOTES 6/7 / SOBRADINHO<br>crassob@sedestmidh.df.gov.br                                    | 3591-2203 /<br>3487-5463 /<br>3591-1837 /<br>FAX: 3487-5463 |
| SOBRADINHO II        | CRAS | AR 13 AE 5 (COER) / SOBRADINHO II<br>crassob2@sedestmidh.df.gov.br  | 3485-6621 /<br>3485-7198                                    |
| TAGUATINGA           | CRAS | QNG – 27 A/E – 04 / TAGUA NORTE / TAGUATINGA<br>crastag@sedestmidh.df.gov.br                                | 33547715/3354-4419 / 3354-4791/<br>FAX: 3354-7929           |
| TAGUATINGA AREAL     | CRAS | QS 9, Lote 1 ao 7, Areal - Águas Claras<br>crasareal@sedestmidh.df.gov.br                                   | 3356-3796   |



|        |      |  |  |
|--------|------|--|--|
| VARJÃO | CRAS | QUADRA 07 CONJUNTO D LOTE 01<br>A / VARJÃO<br>crasvar@sedestmidh.df.gov.br | 3468-8090 /<br>3468-8527 /<br>FAX: 3468-1862 |
|--------|------|--|--|

## **CENTRO DE ORIENTAÇÃO SOCIOEDUCATIVO - COSE**

Oferta o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, para crianças a partir de 6 anos, adolescentes, jovens, adultos e idosos, por meio de oficinas com objetivo de proteção social na perspectiva da promoção da convivência geracional e intergeracional, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, de forma complementar ao PAIF/CRAS.

Os serviços oferecidos pelos COSE são apresentados a seguir.

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

**Descrição do Serviço:** Serviço realizado em grupos, organizado de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. No Distrito Federal o serviço é executado por Educadores Sociais, especialistas em assistência social, e ofertado para os seguintes ciclos etários.

1. **CRIANÇAS E ADOLESCENTES DE 6 A 15 ANOS:** Têm por foco a constituição de espaço de convivência, formação para a participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, demandas e potencialidades dessa faixa etária. As intervenções devem ser pautadas em experiências lúdicas, culturais e esportivas como formas de expressão, interação, aprendizagem, sociabilidade e proteção social. Inclui crianças e adolescentes com deficiência, retirados do trabalho infantil ou submetidos a outras violações, cujas atividades contribuem para ressignificar vivências de isolamento e de violação de direitos, bem como propiciar experiências favorecedoras do desenvolvimento de sociabilidades e na prevenção de situações de risco social.

2. **ADOLESCENTES E JOVENS DE 15 A 17 ANOS:** Tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária e contribui para o retorno ou permanência dos adolescentes e jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. As atividades devem abordar as questões relevantes sobre a juventude, contribuindo para a construção de novos conhecimentos e formação de atitudes e valores que reflitam no desenvolvimento integral do jovem. As atividades também devem desenvolver habilidades gerais, tais como a capacidade comunicativa e a inclusão digital de modo a orientar o jovem para a escolha profissional, bem como realizar ações com foco na convivência social por meio da arte-cultura e esporte-lazer. As intervenções devem valorizar a pluralidade e a singularidade da condição juvenil e suas formas particulares de sociabilidade; sensibilizar para

os desafios da realidade social, cultural, ambiental e política de seu meio social; criar oportunidades de acesso a direitos; estimular práticas associativas e as diferentes formas de expressão dos interesses, posicionamentos e visões de mundo de jovens no espaço público.

3. **PARA IDOSOS:** Tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social. A intervenção social deve estar pautada nas características, interesses e demandas dessa faixa etária e considerar que a vivência em grupo, as experimentações artísticas, culturais, esportivas e de lazer e a valorização das experiências vividas constituem formas privilegiadas de expressão, interação e proteção social;

**Usuários:** Crianças, adolescentes e idosos.

**Requisitos para obter o serviço:** A família deve procurar CRAS ou CREAS e, após atendimento, será encaminhamento para inserção no serviço.

**Documentos necessários:** documentos pessoais (RG, CPF, Certidão de Nascimento), e declaração escolar.

**Prioridade de Atendimento:** Crianças e adolescentes em situação de isolamento; trabalho infantil; vivência de violência e, ou negligência; fora da escola ou com defasagem escolar superior a 2 anos; em situação de acolhimento; em cumprimento de MSE em meio aberto; egressos de medidas socioeducativas; situação de abuso e, ou exploração sexual; com medidas de proteção do ECA; crianças e adolescentes em situação de rua; vulnerabilidade que diz respeito às pessoas com deficiência.

**Tempo máximo de espera para atendimento:** aproximadamente 3 meses.

**Prazo para execução do serviço:** contínuo.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** serviço gratuito.

**Normas e Regulamentação:** Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. MDS 2009.

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Quantidade de atendimentos realizados.

**Canal de acesso:**

|                    |                                     |   |                           |
|--------------------|-------------------------------------|---|---------------------------|
| BRAZLANDIA         | CENTRO DE CONVIVÊNCIA CENTRAL       | ÁREA ESPECIAL 01 NORTE, LOTES M/N                                       | 33479 - 6176              |
|                    |                                     | cosebra@sedestmidh.df.gov.br  |                           |
|                    | CENTRO DE CONVIVÊNCIA VILA SÃO JOSÉ | A/E II, QUADRA 35/36  | 3391 - 5223               |
|                    |                                     | cosevsj@sedestmidh.df.gov.br  |                           |
| CEILÂNDIA NORTE    | CENTRO DE CONVIVÊNCIA               | QNN 15, MÓDULO "A" CEIL. NORTE  | 3374 - 7756               |
|                    |                                     | coseceioeste@sedestmidh.df.gov.br                                       |                           |
| CEILÂNDIA P SUL    | CENTRO DE CONVIVÊNCIA GUARIROBA     | QNN 16, MÓDULO "A"  | 3378-2681                 |
|                    |                                     | cosegua@sedestmidh.df.gov.br  |                           |
| CEILÂNDIA SUL      | CENTRO DE CONVIVÊNCIA CEILÂNDIA SUL | QNM - 15 A/E MODULO A   | 3371 - 2536               |
|                    |                                     | coseceisul@sedestmidh.df.gov.br   |                           |
| ESTRUTURAL         | CENTRO DE CONVIVÊNCIA ESTRUTURAL    | QUADRA 03 A/E 04 SETOR LESTE, CEP: 71261-370, PRÓXIMO DA VILA OLÍMPICA. | 3465 - 7555 / 3465 - 4777 |
|                    |                                     | coseest@sedestmidh.df.gov.br  |                           |
| GAMA               | CENTRO DE CONVIVÊNCIA GAMA LESTE    | E/Q 8/10, ÁREA ESPECIAL, SETOR LESTE,                                   | 3556 - 0042               |
|                    |                                     | COSEGAMSUL@SEDESTMIDH.DF.GOV.BR   |                           |
|                    | CENTRO DE CONVIVÊNCIA GAMA OESTE    | A/E ENTRE QUADRA 13/17 - SETOR OESTE                                    | 3556 - 6712               |
|                    |                                     | cosegamoeste@sedestmidh.df.gov.br                                       |                           |
| NÚCLEO BANDEIRANTE | CENTRO DE CONVIVÊNCIA DIVINÉIA      | 3ª AVENIDA, BLOCO 1915, A/E   | 3386 - 6467 / 3386 - 9416 |
|                    |                                     | COSEBAN@SEDESTMIDH.DF.GOV.BR  |                           |
| PARANOÁ            | CENTRO DE CONVIVÊNCIA               | QUADRA 02, A/E S/ Nº  | 3408-1643                 |
|                    |                                     | cosepar@sedestmidh.df.gov.br  |                           |
| PLANALTINA         | CENTRO DE CONVIVÊNCIA               | A/E - H LOTE 06   | 3388 - 1167               |
|                    |                                     | cosepla@sedestmidh.df.gov.br  |                           |

|                  |   |   |  |
|------------------|---|---|--|
| RECANTO DAS EMAS | CENTRO DE CONVIVÊNCIA DA GRANJA DAS OLIVEIRAS | VARGEM DA BENÇÃO-ESTRADA PARQUE TAGUATINGA/GAMA - KM 03<br><a href="mailto:cosego@sedestmidh.df.gov.br">cosego@sedestmidh.df.gov.br</a>         | 3334 – 1855 /<br>3434 – 6921<br>3333 – 6859 /<br>3434 - 1031 |
| RIACHO FUNDO I   | CENTRO DE CONVIVÊNCIA                         | QS12 A/E LOTE F<br><a href="mailto:coserfi@sedestmidh.df.gov.br">coserfi@sedestmidh.df.gov.br</a>   | 3399-2123  |
| SANTA MARIA      | CENTRO CONVIVÊNCIA DE                         | ENTRE QUADRAS 209/309 ÁREA ESPECIAL B - SANTA MARIA SUL<br><a href="mailto:cosesmaria@sedestmidh.df.gov.br">cosesmaria@sedestmidh.df.gov.br</a> | 3395 - 2160  |
| SOBRADINHO       | CENTRO DE CONVIVÊNCIA                         | QUADRA 06, A/E 03, LOTE 06/07<br><a href="mailto:cosesob@sedestmidh.df.gov.br">cosesob@sedestmidh.df.gov.br</a>                                 | 3591 – 2603 /<br>3487 – 3718                                 |
| TAGUATINGA       | CENTRO DE CONVIVÊNCIA MOZART PARADA           | CNL 1 PROJEÇÃO A A/E<br><a href="mailto:coseparada@sedestmidh.df.gov.br">coseparada@sedestmidh.df.gov.br</a>                                    | 3336 - 8508<br>3336 – 8431                                   |
|                  | CENTRO DE CONVIVÊNCIA BERNARDO SAYAO          | QNM 36/38 AE SETOR M NORTE<br><a href="mailto:cosesayao@sedestmidh.df.gov.br">cosesayao@sedestmidh.df.gov.br</a>                                | 3491 - 2454  |

## **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI que se destina à famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, como por exemplo trabalho infantil, negligência, abandono, violências, abuso e exploração sexual, entre outros, de modo a restabelecer a convivência familiar e comunitária, ou construir novas referências, quando for o caso.

Os serviços oferecidos pelos CREAS são apresentados a seguir.

### **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado as Famílias e Indivíduos - PAEFI**

**Descrição do Serviço:** Serviço de apoio, orientação e acompanhamento às famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violações de direitos (direito à vida, a convivência familiar e comunitária, ao respeito, à liberdade, direitos sexuais, direito à crença, a saúde, moradia, distribuição de renda, entre outros).

**Usuários:** Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de violência física, psicológica, negligência, violência sexual, tráfico de pessoas, situação de rua e mendicância, abandono, trabalho infantil, discriminação em decorrência de orientação sexual e/ou raça/etnia, descumprimento de condicionalidades do PBF – Programa Bolsa Família e do PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, em decorrência de violações de direitos.

**Requisitos para obter o serviço:** Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos.

**Documentos necessários:** Documento de identificação civil (carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação) com foto ou Boletim de Ocorrência relativo à perda ou roubo de documentação pessoal. Comprovante de residência, que pode ser de próprio punho. Não há necessidade de autenticar documentos.

**Prioridade de Atendimento:** considerando que todas as situações de violações de direitos requerem atenção e proteção às vítimas, as equipes de especialistas das unidades estudam os casos e priorizam conforme gravidade das violações.

**Etapas para o processamento do serviço:** (incluir ao final procedimentos alternativos quando não for possível atender temporariamente o serviço)

- Recebimento da demanda, seja por via documental ou demanda espontânea, que é quando o próprio indivíduo ou família procura a unidade;
- Acolhida – consiste no atendimento/acolhida inicial e na escuta qualificada das necessidades e demandas trazidas pelo indivíduo ou família;
- Visita domiciliar – atendimento técnico prestado às famílias/indivíduos em sua unidade domiciliar.
- Elaboração do Plano Individual/Familiar de Atendimento – consiste na elaboração de um plano de atendimento com programação traçada pela equipe do CREAS, contando com a participação da família/indivíduo. Objetiva construir propósitos para a equipe e possibilidades e compromissos a serem cumpridos pelo indivíduo ou família no decorrer do acompanhamento
- atendimentos individuais – espaço de escuta, expressão e reflexão, de modo distinto de uma psicoterapia, pois inclui uma postura mais ativa do profissional, que, dentre outras ações:
  - i. Realiza encaminhamentos (saúde, inclusão em programas de transferência de renda, Projovem Adolescente e outros);
  - ii. Informa e orienta;
  - iii. Faz acordos com o indivíduo e acompanha os compromissos firmados;
  - iv. Acompanha atividades realizadas pelo indivíduo; v. Intervém em outros contextos de interação do indivíduo (escola, CRAS, serviço de acolhimento ou outros); e
  - v. Mantém articulação com outros profissionais da rede (justiça, saúde mental, Conselho Tutelar etc.). Embora seja uma intervenção realizada individualmente, o atendimento psicossocial individual deve ter sempre a família como foco das atenções e reflexões.
- atendimentos coletivos – objetivam favorecer um processo de reflexão que contribua para a construção de novas possibilidades de relacionamento e enfrentamento de conflitos, a partir da ampliação da consciência sobre si mesmo, do outro, da família e do contexto em que vivem, bem como das possibilidades de participação social.
- Articulações com rede de proteção – encaminhamento de famílias/indivíduos para demais serviços da rede socioassistencial existentes na região da unidade.
- Elaboração de relatórios – sobre casos que estejam em acompanhamento no CREAS, seja para uso no âmbito do próprio serviço ou unidade, seja para atender solicitações do Poder Judiciário, Ministério Público, Serviços de Saúde ou de outros atores da rede
- Avaliação técnica – estudo dos atendimentos realizados, resultados alcançados e planejamentos pertinentes a cada caso.
- Desligamento – encerramento do atendimento na unidade.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** Variável conforme incidência de violações de direitos nos territórios, quantidade de regiões atendidas pelos CREAS e capacidade de atendimento da Unidade. Não é possível definir um tempo máximo,

depende da quantidade de servidores da unidade, se o CREAS atende muitas regiões e a quantidade de casos que o CREAS recebe para acompanhamento.

**Prazo para execução do serviço:** Variável conforme a complexidade dos casos, adesão do indivíduo/família ao atendimento, efetividade das ações intersetoriais e metodologia de atendimento.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** gratuito, direito de todo e qualquer cidadão.

**Canal de Acesso:**

| CREAS /ABRANGÊNCIA   | ENDEREÇO/ E-mail   | FONE/FAX  | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO |
|--|--|---|--------------------------|
| BRASÍLIA<br>(Cruzeiro Lago Norte, Lago Sul, Sudoeste, Octogonal, Brasília, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Park Way, Guará, Varjão, São Sebastião, SIA). | SGAS 614/615 Lote 104 (L2 Sul)<br>(Ao lado do Colégio Maristão e aos fundos da quadra comercial)<br><a href="mailto:creasbsb@sedestmidh.df.gov.br">creasbsb@sedestmidh.df.gov.br</a> | 3346-9332<br>3346-1747<br>3245- 2430<br>FAX:<br>3245-8131             | 8:00 às 18:00            |
| SODRADINHO<br>(Sobradinho, Sobradinho II, Paranoá, Itapoá e as áreas da Fercal, DNOC'S).   | QD 06 A.E. Nº. 03 – Sobradinho<br>(rua do MacDonald's e do Ginásio)<br><a href="mailto:creassob@sedestmidh.df.gov.br">creassob@sedestmidh.df.gov.br</a>                              | 3387-2241<br><br>FAX:<br>3387-8651                                    | 8:00 às 18:00            |
| TAGUATINGA<br>(Taguatinga, Águas Claras, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, Samambaia e Vicente Pires).  | A.E. Nº. 09 -Setor "D" Sul - Taguatinga Sul<br>(Ao lado da Assembléia de Deus)<br><a href="mailto:creastag@sedestmidh.df.gov.br">creastag@sedestmidh.df.gov.br</a>                   | 3352-9635<br>3563-3842<br>3563-3155<br>3352 3380<br>FAX:<br>3351-8129 | 8:00 às 18:00            |



|   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
| PLANALTINA<br>(Planaltina, Mestre D'armas, Arapoanga, Vila Roriz, Nossa Senhora de Fátima, Vale do Amanhecer, Buriti I, II, III e IV, Vila Pacheco e Instância) | A.E. - H - LOTE 06 - Setor Central<br>(Em frente ao Hospital Regional de Planaltina)<br>creaspla@sedestmidh.df.gov.br   | 3389-8996  | 8:00 às 18:00 |
| GAMA<br>(Gama, Santa Maria e Recanto das Emas).   | A.E. 11/13 Setor Central<br>(ao lado da 14º Delegacia de polícia e em frente à Administração regional do Gama)<br><br>creasgama@sedestmidh.df.gov.br                      | 3556-3973<br>3556-1986<br>3384-2395<br>FAX:<br>3484-1257 | 8:00 às 18:00 |
| CEILÂNDIA<br>(Ceilândia)  | QNM 16 A.E. Módulo A.-<br>Ceilândia Norte (Em frente ao Centro de Ensino Médio da Ceilândia e próximo a administração da Ceilândia )<br><br>creascei@sedestmidh.df.gov.br | 3581-6005<br>3581-2260<br><br>FAX:<br>3373-9854          | 8:00 às 18:00 |
| BRAZLÂNDIA<br>(Brazlândia)  | A.E. Nº. 01 lotes K/L(próximo ao Centro educacional nº 02 ; praça do Laço e CAESB)<br><br>creasbrz@sedestmidh.df.gov.br   | 3479 2059<br>3479-4679                                   | 8:00 às 18:00 |
| ESTRUTURAL<br>(Vila Estrutural e SCIA)  | Á. E. 09-Setor central Estrutural (Dentro do Centro Comunitário da Estrutural)<br>creasest@sedestmidh.df.gov.br   | 3363 0064<br>3363 0049<br>3465-6295<br>3464-6194         | 8:00 às 17:00 |
|   | creasestrutural@gmail.com   |  |               |

|   |  |                         |               |
|---|--|-------------------------|---------------|
| SAMAMBAIA NORTE (Samambaia e Recanto das Emas)  | Quadra 408 Conjunto 01 Casa 01 (Próximo ao BRB da quadra)<br>creassamambaia@sedestmidh.df.gov.br   | 3358-1426<br>3357- 1755 | 8:00 às 18:00 |
| Centro de Referência da Diversidade Sexual, Religiosa e Racial. Centro da Diversidade | SGAS 614/615 Lote 104 (L2 Sul)<br>(Ao lado do Colégio Maristão e aos fundos da quadra comercial)<br>centrodadiversidade@sedestmidh.df.gov.br | 3224-4898               | 8:00 às 18:00 |

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Quantidade de famílias atendidas no serviço.

**Normas e Regulamentação:**

Política Nacional de Assistência Social/2004

Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – MDS/2011

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução nº 109 CNAS/2009

Lei nº 8.742/1993 e suas alterações

## **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA POPULAÇÃO DE RUA- CENTRO POP**

Oferta o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua possibilitando o acesso dessas pessoas a serviços e benefícios da assistência social e demais políticas públicas, além de possibilitar o acesso a necessidades básicas do ser humano, como banheiro, lavanderia, alimentação, guarda de pertences, e o acesso a cursos profissionalizantes.

Os serviços oferecidos pelos CENTRO POP são apresentados a seguir.

### Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

**Descrição do Serviço:** Serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida. Oferece acesso a espaços de guarda de pertences, higiene pessoal, alimentação, acesso a documentação civil, benefícios socioassistenciais e atendimento com psicólogos e assistentes sociais.

**Usuários:** Jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

**Requisitos para obter o serviço:** Utilizar as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

**Documentos necessários:** A ausência de documentação não impede o atendimento, porém é importante apresentar RG e CPF.

**Prioridade de Atendimento:** Dentre os usuários do serviço não há prioridade de atendimento para acesso ao Centro Pop, pois a unidade é aberta a todos os públicos, não existindo uma fila de espera para o atendimento.

**Etapas para o processamento do serviço:** (incluir ao final procedimentos alternativos quando não for possível atender temporariamente o serviço)

Os indivíduos não passam necessariamente por todas as etapas, pois podem ter a demanda de utilizar o espaço apenas em alguns dos seus serviços. Ex: banho, lavagem de roupas, alimentação, acompanhamento técnico, etc.

- Recepção – Local destinado a receber os indivíduos e famílias, onde se oferecem as primeiras informações sobre o funcionamento da unidade e onde são apresentadas as primeiras demandas dos usuários;
- Acolhida Inicial - atendimento inicial para atenção às necessidades e demandas trazidas pelo indivíduo ou família;
- Acompanhamento Especializado – realizado por profissionais especializados para o trabalho;
- Entrevista Individual e/ou familiar – entrevista de acolhida para avaliação inicial, realizada com apenas um indivíduo ou grupo familiar;
- Atendimento Individual e/ou familiar – momentos de escuta qualificada que compõem o acompanhamento do indivíduo ou até mesmo com a família;
- Orientação e atendimento em grupo – compreende momentos de escuta qualificada realizados de modo coletivo, a partir de encontros grupais coordenados por profissionais da equipe e conduzidos de forma planejada;
- Elaboração do Plano Individual e/ou Familiar – plano de acompanhamento para cada indivíduo/família elaborado em equipe entre os profissionais do Centro POP e famílias/indivíduos atendidos, objetiva construir propósitos para o desenvolvimento do acompanhamento dos usuários;
- Estudos de Caso – consiste na discussão aprofundada de situações, casos acompanhados e determinadas circunstâncias para melhor redirecionar as intervenções realizadas;
- Articulação em rede – encaminhamento de famílias/indivíduos para demais serviços da rede socioassistencial (defensoria pública, promotorias, conselho tutelar, escola, hospital, CRAS, acolhimento)
- Avaliação – análise do desenvolvimento dos indivíduos e famílias atendidos, dos resultados alcançados e dos aspectos a serem desenvolvidos no decorrer do acompanhamento técnico.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** Atendimento imediato.

**Prazo para execução do serviço:** Variável, conforme demanda do usuário e vinculação do indivíduo/família com o serviço. Não existe um prazo para execução do serviço, considerando que o vínculo com a rua é bastante complexo e que envolve vários fatores, tais como drogadição, transtornos mentais, situações de violência na família, migração, desabrigo, entre outros.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** Gratuito.

**Canal de Acesso:**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua<br/>Centro Pop Taguatinga</p>                   | <p>QNF 24 A/E nº 02 Mód. A - Taguatinga Norte<br/>CEP: 72125-750<br/>centropoptaguatinga@sedestmidh.df.gov.br<br/>Perto do SESI de Taguatinga</p> | <p>3373-4539<br/>3563-1046</p>   |
| <p>Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – abordagem Social.<br/>Centro Pop Brasília</p> | <p>SGAS 903, Conjunto, “C”<br/>centropopbsb@sedestmidh.df.gov.br<br/>Cep: 70390-030<br/>Em frente ao Colégio Leonardo da Vinci</p>                | <p>Acomp. Técnico<br/>3226-3393<br/>Coordenação<br/>3223-5286<br/>Recepção<br/>3225-7889</p> |

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Quantidade de atendimentos realizados

**Normas e Regulamentação:**

Política Nacional de Assistência Social/2004

Lei nº 8.742/1993 e suas alterações – LOAS

Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em

Situação de Rua – MDS/2011

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução nº 109 CNAS/2009  
Decreto nº7053/2009

## UNISUAS

Unidade de funcionamento ininterrupto, 24h por dia, todos os dias da semana, responsável por gerenciar a oferta de vagas de acolhimento para crianças, adolescentes, mulheres, adultos, pessoas com deficiência e famílias; atua de forma preventiva e protetiva junto a grupos populacionais que ocupam irregularmente áreas públicas do DF; e atua emergencialmente em situações de calamidades e desastres naturais.

Os serviços oferecidos pelos CENTRO POP são apresentados a seguir.

Serviço de proteção em situação de calamidade pública e de emergências

Central de vagas de acolhimento.

### **Descrição do Serviço:**

- Promover apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública;
- Gerenciar vagas de acolhimento de crianças, adolescentes, idosos, mulheres, pessoas com deficiência, adultos em geral e famílias junto às Unidades da Secretaria, integrantes da Rede Socioassistencial e demais órgãos.

### **Usuários:**

- Famílias e Indivíduos atingidos por situações de emergência e calamidade pública; removidos ou com iminência de remoção em áreas consideradas de risco ou em ocupações irregulares;
- Famílias e indivíduos com demandas de acolhimento;

**Atenção: O acolhimento de crianças e adolescentes ocorre por medida judicial, sendo o Conselho Tutelar o primeiro órgão a ser acionado.**

**Requisitos para obter o serviço:** Demandas sociais emergenciais, em situação de vulnerabilidade e risco social e pessoal.

**Documentos necessários:** A ausência de documentação não impede o atendimento, porém é importante apresentar RG e CPF.

**Prioridade de Atendimento:** Sujeita a análise técnica dependendo da situação de vulnerabilidade e risco vivenciados pelos indivíduos/famílias.

**Etapas para o processamento do serviço:**

**Serviço de proteção em situações de calamidade pública e de emergências**

Obs.: As etapas não são fixas, dependem de cada situação enfrentada.

- Escuta;
- Informação;
- Comunicação e defesa de direitos;
- Orientação e encaminhamento para rede de serviços locais;
- Acesso à documentação pessoal;
- Articulação com políticas públicas setoriais (hospitais, delegacias, escolas)
- Diagnóstico socioeconômico – preenchimento de ficha com dados das famílias, tais como nome, identificação de documentos, se recebem benefícios do governo, se estão cadastradas na habitação, se trabalham, renda, situação escolar das crianças e adolescentes, se são acompanhadas nas unidades da Assistência Social. Com esse levantamento busca-se verificar as necessidades das famílias e as possibilidades de atendimento (encaminhamento para abrigos, concessão de benefícios, acompanhamento por profissionais dos CRAS e CREAS e outros serviços públicos).

**Central de vagas de acolhimento**

- Recepção da demanda e estudo do caso apresentando, verificando se realmente é uma situação de acolhimento emergencial;
- Busca da vaga conforme perfil do usuário (crianças, adolescentes, mulheres, idosos, adultos e pessoas com deficiência em situação de risco).
- Encaminhamento para o acolhimento se for o caso.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:**

- Serviço de proteção em situações de calamidade pública e de emergências: atendimento imediato;
- Central de vagas de acolhimento: O atendimento da Central de Vagas é imediato, porém o encaminhamento para o acolhimento dependerá do perfil do usuário (crianças, adolescentes, mulheres, idosos, adultos e pessoas com deficiência em situação de risco) e da disponibilidade de vaga nas Unidades (a quantidade de vagas ocupadas varia em função da rotatividade de usuários).

Unidade de Acolhimento para idosos – 20 vagas

Unidade de Acolhimento para Mulheres – 35 vagas

Unidade de Acolhimento para Crianças e Adolescentes – 50 vagas

Unidade de Acolhimento para Adultos e Famílias – 150 vagas

Vagas em entidades conveniadas – (variável)

**Prazo para execução do serviço:** Em situações de contingências sociais o prazo irá depender do tamanho da área e da quantidade de famílias a serem atendidas. Prazo médio – três dias (verificar com UNISUAS).

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** Gratuidade

**Canal de Acesso:**

|   |  |  |
|---|--|--|
| UNISUAS<br>Central de Vagas de<br>Acolhimento e<br>Atendimento<br>Emergencial | L2 Sul 614/615 lote 104<br>CEP: 70200-740<br>Asa Sul<br>unisuas24h@sedestmidh.df.gov.br <a href="#">perto</a><br><a href="#">do colégio Maristão</a> | 3224-0257 (Coord)<br>3322-9368 (Adm)<br>3223-2656<br>(Especialistas) |
|---|--|--|

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Quantidade de atendimentos realizados

**Normas e Regulamentação:**

Política Nacional de Assistência Social/2004

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução nº 109 CNAS/2009

Lei nº 8.742/1993 e suas alterações – LOAS



## **UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA ADULTOS E FAMÍLIAS – UNAF/AREAL**

## **UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES - UNAM**

## **UNIDADE DE ACOLHIMENTO PARA IDOSOS - UNAI**

Executam o Serviço de Acolhimento Institucional destinado a mulheres, adultos, idosos ou famílias com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, com o objetivo de contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência, ruptura de vínculos, bem como para restabelecer vínculos e convívio familiares e/ou sociais.

Os serviços oferecidos pelo AREAL, UNAM E UNAI são apresentados a seguir.

Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias

**Descrição do Serviço:** Acolhimento provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar, destinado a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir proteção integral.

### **Usuários:**

**UNAF Areal** - Famílias e homens desacompanhados, inclusive idosos e pessoas com deficiência em condições de exercer as atividades da vida diária;

**UNAI** – Idosos do sexo masculino, desacompanhados e independentes;

**UNAM** – Mulheres desacompanhadas, independentes.

**Requisitos para obter o serviço:** Situação de rua, desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas/famílias em trânsito e sem condições de autossustento.

**Documentos necessários:** Documento oficial com foto (RG, Carteira Nacional de Habilitação entre outros) ou Boletim de Ocorrência relativo à perda ou roubo de documentação pessoal.

**Prioridade de Atendimento:** Sujeita a análise técnica dependendo da situação de vulnerabilidade e risco vivenciados pelos indivíduos/famílias.

**Etapas para o processamento do serviço:**

- Acolhida inicial;
- Acompanhamento técnico;
- Desligamento.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** A depender do perfil do usuário e da disponibilidade de vaga nas Unidades.

**Prazo para execução do serviço:** 90 dias, sujeito a avaliação técnica.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** gratuidade

**Canal de Acesso:**

|   |
|---|
| Unidade de Acolhimento para Adultos e Famílias – Areal<br>Endereço: QS 09 Lote 1/7 Bairro de Águas Claras, Taguatinga, CEP: 71976-300<br>Horário de Funcionamento: 24 horas<br>Ponto de Referência: Universidade Católica |
|---|

|  |
|--|
| Unidade de Acolhimento para Mulheres – UNAM<br>Endereço: QNF 24 Área Especial, Taguatinga Norte/DF, CEP: 72125-740<br>Horário de Funcionamento: 24 horas<br>Ponto de Referência: SESI Taguatinga |
|--|

|  |
|--|
| Unidade de Acolhimento para Idosos - UNAI<br>Endereço: QNF 24 Área Especial, Taguatinga Norte/DF, CEP: 72125-740<br>Horário de Funcionamento: 24 horas<br>Ponto de Referência: SESI Taguatinga |
|--|

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Quantidade de atendimentos realizados

**Normas e Regulamentação:**

Política Nacional de Assistência Social/2004

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução nº 109 CNAS/2009

Lei nº 8.742/1993 e suas alterações – LOAS

## **SUBSECRETARIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SUBSAN**

Os serviços oferecidos pelo AREAL, UNAM E UNAI são apresentados a seguir.

Provimento Alimentar Institucional.

**Descrição do Serviço:** O Programa de Provimento Alimentar Institucional - modalidade pão, leite e derivados - tem como finalidade complementar as refeições ofertadas pelas instituições e programas sociais do Distrito Federal aos seus usuários, contribuindo para a garantia do Direito Humano à Alimentação Adequada dos usuários atendidos.

**Outros objetivos** do Programa são fomentar a produção familiar de alimentos do DF, gerar emprego e renda por meio das compras institucionais e apoiar ações de inclusão, proteção social e de educação alimentar e nutricional para a população em situação de vulnerabilidade social e/ou em insegurança alimentar e nutricional.

O leite e os seus derivados são adquiridos por meio do Programa de Aquisição da Produção da Agricultura (PAPA-DF), coordenado pela Secretaria da Agricultura e Desenvolvimento Rural. É por meio dessas aquisições que se estrutura a dupla estratégia de fomentar a agricultura familiar do DF e de diminuir a insegurança alimentar e nutricional da população.

**Usuários:** São usuários as pessoas atendidas diretamente pelas instituições e programas sociais cadastrados, conforme listagem abaixo:

- Instituições e organizações socioassistenciais que compõem a rede do Sistema Único de Assistência Social no DF (público ou privada);
- Programas Sociais: Esporte à Meia-Noite, Bombeiro Mirim, Picasso não Pichava.
- Creches credenciadas no Conselho de Educação do Distrito Federal;
- Comunidades terapêuticas, centros de recuperação ou similares de atendimento a usuários de substâncias psicoativas credenciados no CONEN/DF.
- Creches conveniadas à Secretaria da Educação, na medida em que exista disponibilidade financeira da SEDESTMIDH;

**Requisitos para obter o serviço:** para inclusão de instituição no Programa de Provimento Alimentar Institucional - modalidade pão, leite e derivados, a instituição

deve verificar se atende aos requisitos Previstos na Portaria nº 51 de 05/10/2012 e Decreto 35.072 de 13/01/2014.

Atendendo aos critérios, a instituição deverá preencher o formulário de “**CADASTRO DE ENTIDADES, CRECHES E PROGRAMAS SOCIAIS**” e enviá-lo à SUBSAN ou Gerência de Segurança Alimentar e Nutricional da região com ofício solicitando a participação no PROVISAN.

Após o recebimento da documentação, um servidor da SEDESTMIDH vai até a instituição para verificar os dados informados e conhecer o trabalho da entidade. Estando apta e com a documentação completa, a instituição deverá assinar o “**TERMO DE COMPROMISSO DE PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA DE PROVIMENTO ALIMENTAR INSTITUCIONAL: MODALIDADE PÃO, LEITE E DERIVADOS**”. Após essa etapa, a inclusão da instituição ocorre rapidamente.

**Documentos necessários:** formulário de cadastro preenchido, carta da entidade direcionada ao Subsecretário de Segurança Alimentar e Nutricional, termo de compromisso de participação, comprovante de inscrição no CAS, CONEN, ou convênio/cadastramento na Secretaria de Educação.

**Prioridade de Atendimento:** em caso de indisponibilidade orçamentária, as entidades já inscritas no Programa terão prioridade no recebimento dos produtos.

**Etapas para o processamento do serviço:** após a entidade dar entrada da documentação na Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional da Secretaria, um servidor da Gerencia Regional de Segurança Alimentar e Nutricional responsável pelo acompanhamento da região faz uma visita à entidade que solicitou o serviço a fim de verificar que as informações prestadas por meio da documentação correspondem com a realidade. Feita a visita, o servidor repassa um novo formulário à SUBSAN informando que a instituição está apta para armazenar os itens previstos no PROVISAN e que cumpre adequadamente com o seu ideal social proposto. Após, as empresas responsáveis pelas entregas do pão e do leite e derivados são notificadas para a inclusão da nova entidade na rota de distribuição dos alimentos.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** após solicitação de uma entidade para inclusão no PROVISAN, a Secretaria se empenha em executar todos os trâmites burocráticos da maneira mais rápida possível. Em média, o tempo gasto para verificação da documentação e da visita à entidade é de uma a duas semanas até que seu nome seja incluído na lista de entrega das empresas.

**Prazo para execução do serviço:** após a constatação de que a instituição preenche todos os requisitos, a cota de distribuição dos seus produtos já é incluída na lista de entrega do mês subsequente.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** os serviços prestados pelo PROVISAN não têm custo algum para as entidades devidamente inscritas. Toda a despesa é paga pelo Governo do Distrito Federal, que contrata as empresas responsáveis pela produção e entrega através de pregão (modalidade de licitação que, no caso específico, prevê a contratação da empresa que faça a proposta do menor preço) ou por meio de aquisição direta de agricultores familiares no Programa de Aquisição de Produtos da Agricultura – PAPA/DF.

**Canal de Acesso:**

**Sede** da Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional no Sia Trecho 8, Lote 275/285 (ao lado do Posto de Gasolina, próximo ao Hipermercado Extra).

**Telefone:** (61) 3234 9236.

**E-mail:** subsan.paoeleite@gmail.com.

**Indicador/Padrão de Qualidade:** Número de Pessoas Assistidas com distribuição de produtos nas entidades de assistência social, visando complementar as refeições ofertadas pelas instituições e programas sociais do Distrito Federal – verificação mensal.

**Normas e Regulamentação:**

- Lei Distrital nº 4.085/2008
- Lei Distrital nº 4.601/2011
- Decreto Distrital 33.329/2011
- Portaria nº 51 de 05/10/2012

**Cestas Emergenciais.**

**Descrição do Serviço:** a Cesta de Alimento Emergencial é um Programa de Provimento Alimentar Direto em caráter emergencial que consiste na concessão de cestas de alimentos em caráter temporário e transitório direcionadas às famílias e pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional.

Para fins da concessão, consideram-se situações de insegurança alimentar e nutricional aquelas que são advindas da indisponibilidade ou do precário acesso, temporário, à alimentos de qualidade e em quantidade suficiente para prover a subsistência da família ou pessoa, sendo percebidas em 3 níveis: leve, moderado e grave.

O serviço é disponibilizado após análise situacional individualizada dos requerentes por parte dos especialistas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano e Social. Após análise, uma cesta de alimentos, que pode ser composta por produtos perecíveis e não perecíveis, são entregues no local de residência do usuário de forma a facilitar o acesso aos alimentos devido à dificuldade de locomoção das famílias com tais itens até as suas residências.

Quando disponíveis, os alimentos não perecíveis (frutas, verduras e legumes) são adquiridos diretamente dos agricultores familiares do DF, também com dupla estratégia de fomentar a agricultura familiar do DF e de diminuir a insegurança alimentar e nutricional da população.

**Usuários:** famílias e/ou pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional, residentes no Distrito Federal.

**Requisitos para obter o serviço:** para obtenção do serviço, a pessoa deverá procurar um Centro de Referência em Assistência Social – CRAS, ou Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS, ou uma Gerência Regional de Segurança Alimentar e Nutricional.

**Documentos necessários:**

- Documento Oficial de Identificação com Foto (Carteira de Identidade, Carteira de Motorista, outros)
- Cadastro de Pessoa Física -CPF
- Informação de Residência, Composição Familiar e Número de Identificação Social (NIS) - É um número de cadastro atribuído pela Caixa Econômica Federal às pessoas que serão beneficiadas por algum projeto social e ainda não possuem cadastro no PIS (Programa de Integração Social).

**Prioridade de Atendimento:** será concedida prioridade no atendimento as famílias e/ou pessoas em mais graves de situação de insegurança alimentar e nutricional, residentes no Distrito Federal conforme análise pormenorizada dos especialistas.

**Etapas para o processamento do serviço:** o processamento do serviço se faz, inicialmente, pela procura do usuário a um dos locais habilitados para iniciar a solicitação (CRAS, CREAS ou GERSAN). Após análise da situação familiar, a cesta será solicitada pela unidade de atendimento por meio de sistema informatizado. Esse

sistema informatizado é responsável por cadastrar os dados dos requerentes em uma base de dados única e remeter os dados de entrega à Central Operacional na Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional. Essa central organizará a logística de entrega ao local e pessoas indicadas e registrará o recebimento ou não da cesta por parte do beneficiário após entrega da cesta de alimentos.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** devido à demanda de algumas unidades, o atendimento dos especialistas das unidades poderá ser agendado. Em média, nas unidades em que o atendimento é agendado, o tempo de espera é de até 1 semana.

**Prazo para execução do serviço:** após análise do especialista, o tempo médio de entrega da cesta na casa de cada beneficiário é de até 10 dias. Esse tempo é justificado pela complicada logística operacional em que as entregas são realizadas em locais diferentes todos os dias, em todo o Distrito Federal (inclusive zonas rurais), estendendo este prazo ainda mais no caso de falta de informações de endereço ou pessoas autorizadas a realizar o recebimento. Todavia, esse serviço promove maior comodidade às famílias uma vez que cada cesta de alimentos pode pesar até 50 kg, dificultando o transporte e locomoção dessas famílias com tais alimentos.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** os serviços prestados pelo PROVISAN não têm custo algum para as entidades devidamente inscritas. Toda a despesa é paga pelo Governo do Distrito Federal, que contrata as empresas responsáveis pela produção e entrega através de pregão (modalidade de licitação que, no caso específico, prevê a contratação da empresa que faça a proposta do menor preço) ou por meio de aquisição direta de agricultores familiares no Programa de Aquisição de Produtos da Agricultura – PAPA/DF.

**Canal de Acesso:** para obtenção do serviço, a pessoa deverá procurar um Centro de Referência em Assistência Social – CRAS, ou Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS ou uma Gerência Regional de Segurança Alimentar e Nutricional.

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

- Número de Famílias Atendidas com Cesta de Alimento Emergencial, visando minimizar a situação de insegurança alimentar e nutricional – verificação mensal.

**Normas e Regulamentação:**

- Lei Distrital nº 4.085/2008;
- Lei Distrital nº 4.601/2011;
- Decreto Distrital 33.329/2011;
- Protocolo Operacional pactuado entre as Subsecretarias de Segurança Alimentar e Nutricional e Assistência Social.

## **RESTAURANTES COMUNITÁRIOS**

**Descrição do Serviço:** fornecimento de refeições nutricionalmente adequadas e saudáveis na modalidade almoço, nos horários de 11h até 14h nos Restaurantes Comunitários do Distrito Federal.

Os Restaurantes Comunitários também têm por objetivo, a comercialização de refeições adequadas e saudáveis a preços acessíveis, geralmente, estão localizados nos centros urbanos do DF, em regiões de grande movimentação diária de trabalhadores de baixa renda como, por exemplo, as áreas centrais das cidades e que, quando possível, também estejam próximas a locais de grande circulação com transporte público disponível.

**Usuários:** Qualquer pessoa pode frequentar os Restaurantes Comunitários. Porém, a prioridade é para grupos sociais em situação de insegurança alimentar e nutricional e/ou em vulnerabilidade social.

**Requisitos para obter o serviço:** nenhum.

**Documentos necessários:** nenhum.

**Prioridade de Atendimento:** terão prioridade no atendimento, gestantes, nutrizes, pessoas com deficiência e idosos por meio de filas e recepção diferenciada.

**Etapas para o processamento do serviço:** para atendimento, o usuário deverá dirigir-se a algum dos 13 Restaurantes Comunitários localizados no Distrito Federal.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:** devido às filas nos momentos de pico, o atendimento deverá ser realizado em até 35 minutos em média (da aquisição do cupom até a confecção final da alimentação). Fora dos momentos de pico (11h45 até 13h), esse tempo é bastante reduzido.



**Prazo para execução do serviço:** no mesmo dia.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** Cada refeição, na modalidade almoço, tem o custo de R\$ 3,00 para os usuários, sendo o restante do custo arcado pelo GDF.

Canal de Acesso:

| <b>CIDADE</b>    | <b>LOCALIZAÇÃO</b>  |
|------------------|---|
| BRAZLÂNDIA       | AREA ESPECIAL 01 QD. 36 VILA SÃO JOSÉ   |
| CEILÂNDIA CENTRO | QNM 01 – BLOCO 01 – LOTE 01 – CEILÂNDIA CENTRO - ANTIGO SALÃO DE MÚLTIPLAS FUNÇÕES    |
| ESTRUTURAL       | QUADRA 14, ÁREA ESPECIAL - VILA ESTRUTURAL  |
| GAMA             | SETOR CENTRAL - AE - COMPLEXO ESPORTIVO DO GAMA - ESTÁDIO BEZERRÃO                    |
| ITAPOÃ           | QD.61 AE - ENTRE CONJ. D/E COND. DELL LAGO  |
| PARANOÁ          | AE- QUADRA 02 - LOTE A – FEIRA LIVRE.   |
| PLANALTINA       | SETOR RECREATIVO E CULTURAL – MÓDULO ESPORTIVO – VIA WL 1-A/NS                        |
| RECANTO DAS EMAS | AV. RECANTO DAS EMAS – QUADRA 01 – LOTE 01 – CENTRO URBANO                            |
| RIACHO FUNDO     | QD. 10 CJ. 01 LT. 01 RIACHO FUNDO II  |
| SAMAMBAIA        | ADE/S – CONJUNTO 15 – LOTES 1/2, ÀS MARGENS DA BR 061                                 |
| SANTA MARIA      | AV. ALAGADOS – ÁREA CENTRAL, JUNTO AO PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL.               |
| SÃO SEBASTIÃO    | CENTRO DE MÚLTIPLAS ATIVIDADES – LOTE 02, PRÓXIMO AO PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL |
| SOBRADINHO       | AR 13 AREA ESPECIAL 08 QUADRA 03 S/N SOBRADINHO II                                    |

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

- Percentual de Domicílios em Situação de IAN – Insegurança Alimentar e Nutricional, de periodicidade mínima de 4 anos, calculado pelo IBGE.
- Média Mensal de Refeições Fornecidas na Rede de Restaurantes, calculado pela SUBSAN/SEDESTMIDH com acompanhamento da SUBSAGI/SEDESTMIDH.
- Cobertura de atendimento diária dos Restaurantes Comunitários, de periodicidade anual calculado pela SUBSAGI/SEDESTMIDH.
- Consumo de refeições saudáveis pelos usuários dos restaurantes, de periodicidade anual calculado pela SUBSAGI/SEDESTMIDH.

Normas e Regulamentação:

- Lei Distrital nº 4.085/2008
- Lei Distrital nº 4.601/2011
- Decreto Distrital 33.329/2011

# GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DE BENEFÍCIOS – GEAB/DITRAR/CTRAR

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria/  
Manutenção de benefícios;

Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família;

Capacitação dos Sistemas: Sicon (Sistema de Condicionalidades) e SIBEC (Sistema de Benefícios ao Cidadão).

## **Descrição do Serviço:**

### 1. Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria:

- São ações realizadas que podem interromper ou restabelecer o pagamento de benefícios à família, executadas no Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC, quais sejam:

- Bloqueio: Impedimento da retirada das parcelas de pagamento ainda não sacadas pela família;
- Cancelamento: Atividade realizada pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – SENARC/MDS ou pelos municípios. Gera o cancelamento das parcelas de pagamento ainda não sacadas pela família, a interrupção da disponibilização das parcelas de pagamento nos meses subsequentes, o desligamento da família do PBF, e o cancelamento do respectivo cartão magnético após 180 dias do cancelamento do benefício;
- Desbloqueio: Atividade realizada pela SENARC/MDS ou pelos municípios. Ocorre em decorrência da elucidação ou finalização das situações que deram origem à ação de bloqueio. Liberação das parcelas anteriormente bloqueadas que ainda estejam dentro do prazo validade (90 dias);
- Reversão de cancelamento: Atividade realizada pela SENARC/MDS e pelos municípios. Ocorre para desfazer o cancelamento de benefícios que tenha ocorrido a menos de 180 dias, em razão de fato superveniente que implique a necessidade de retificação do cancelamento ocorrido anteriormente. Passados os 180 dias da data do cancelamento e somente em casos de erro operacional ou decisão judicial a SENARC poderá realizar a reversão.
- Desligamento Voluntário e Retorno garantido: O Desligamento Voluntário do Programa Bolsa Família (PBF) é uma medida que permite às famílias que não necessitem mais do benefício financeiro do PBF se desliguem voluntariamente

do programa e assegura, a qualquer momento dentro do prazo de 36 meses, o retorno garantido.

## **2. Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:**

- As condicionalidades são compromissos assumidos pelas famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e pelo poder público para ampliar o acesso aos direitos sociais básicos na área de saúde, educação e assistência social. O não cumprimento das condicionalidades da educação e saúde tem repercussão no benefício das famílias, denominada como repercussão gradativa, podendo iniciar em advertência chegando até ao cancelamento do benefício. O acompanhamento das condicionalidades é realizado por meio do monitoramento e análise dos dados produzidos pela SENARC/MDS e disponibilizados no Sistema de Acompanhamento das Condicionalidades – SICON.

## **3. Capacitação dos Sistemas:**

- O principal objetivo é capacitar de maneira continuada as unidades priorizando informações sobre instrumentos normativos, sistemas e procedimentos operacionais que tratam de questões institucionais e operacionais do PBF, DFMS e do Cadastro Único. A formação segue os parâmetros estabelecidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), com o propósito de disciplinar e garantir a unicidade, uniformidade e integração das ações descentralizadas adequando a nossa realidade local. As atividades são realizadas presencialmente, e os materiais de apoio – como apresentações, vídeos e apostilas – são disponibilizados por esta Secretaria e pelo MDS, conforme especificidade de cada capacitação. A GEAB/CTRAR é responsável pelas seguintes capacitações:

- **Sicon** (Sistema de Condicionalidades): é ferramenta de apoio à gestão de condicionalidades de saúde e educação dos beneficiários do PBF disponibilizado pelo MDS. É utilizado como fonte de informação sobre descumprimento de condicionalidades com repercussão nos benefícios. Deve ser utilizado também para fazer o Recurso Administrativo, o registro do acompanhamento familiar e verificar o histórico da família quanto às condicionalidades.
- **SIBEC** (Sistema de Benefícios ao Cidadão): é um sistema informatizado, disponibilizado pela CAIXA ao Governo Federal e aos municípios, para consulta e administração dos benefícios do Programa Bolsa Família, bem como informações gerenciais sintéticas e analíticas. Para ter acesso ao SIBEC, é necessário o cadastramento prévio do usuário, conforme Guia de Credenciamento de Usuário.

**Usuários:**

Prestamos suporte ao atendimento realizado nas unidades de referência da SEDESTMIDH, ou seja, não realizamos atendimento direto ao cidadão. Servidores do CRAS, CREAS, unidades de acolhimento, e servidores das outras gerências pertencentes à SEDESTMIDH.

**Requisitos para obter o serviço:**

**- Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria/ Manutenção de benefícios:**

- Possuir acesso ao Cadastro Único, Sibec e Sicon para verificar a situação cadastral e do benefício da família;
- Possuir acesso ao Sistema de solicitação de manutenção benefícios da CTRAR (SIDS 2.0);
- Solicitar reversão/cancelamento de benefícios PBF no Sistema de solicitação de manutenção de benefícios da CTRAR (SIDS 2.0);

**- Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:**

- Possuir acesso ao Sistema de Condicionalidades – SICON.
- Capacitação dos Sistemas
- Enviar solicitações à GEAB/COTRAR, por meio de e-mail [geab@sedestmidh.df.gov.br](mailto:geab@sedestmidh.df.gov.br).

**Documentos necessários:**

É necessário saber o nº do NIS, CPF, Nome Completo e Nome da mãe dos beneficiários.

**Prioridade de Atendimento:**

São priorizadas as solicitações de manutenção de benefícios PBF que apresentavam prazo mais próximo dos 180 dias para realização de reversão no SIBEC, contados a partir da data de cancelamento do benefício;

**Etapas para o processamento do serviço:**

**- Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria/ Manutenção de benefícios:**

- CRAS envia através do Sistema de Solicitação de Manutenção de Benefícios/CTRAR a solicitação de reversão do cancelamento/desbloqueio do benefício PBF à SUTRAR;
- GEAB/SUTRAR recebe as solicitações via Sistema de Solicitação de Manutenção de Benefícios/CTRAR;
- Os servidores da GEAB/CTRAR consultam as demandas no item "todas as solicitações" no Sistema de Solicitação de Manutenção de Benefícios/SUTRAR e selecionam as solicitações que estão com o prazo de 180 dias mais próximo de vencer, colocando a demanda com status "em atendimento".
- O servidor da GEAB/CTRAR verifica os critérios de elegibilidade da família ao PBF através de consulta ao CADÚNICO V7 e SIBEC.
- É realizada a ação sobre o benefício no SIBEC, retroagindo o pagamento a partir da data de bloqueio, considerando histórico de saque verificado no SICON (verifica-se último saque realizado pela família).

#### **- Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:**

- GEAB envia lista das famílias em descumprimento de condicionalidades (saúde semestralmente e educação bimestralmente) ao CRAS para monitoramento do registro de recursos;
- Os CRAS retornam a listagem para GEAB com data da inserção do recurso no SICON.

#### **4. Capacitação dos Sistemas:**

- As turmas são divulgadas na através de e-mail enviado diretamente às coordenações das unidades da SEDESTMIDH com datas pré-estabelecidas, utilizando a plataforma Googledocs para realização das inscrições;
- Antes de realizar as inscrições os servidores solicitam autorização da chefia imediata;
- As inscrições permanecem abertas por 30 dias;
- As senhas dos sistemas são disponibilizadas apenas para servidores capacitados, ou seja, que tiverem 100% de frequência na capacitação oferecida.

#### **Tempo Máximo de espera para atendimento:**

- Administração de Benefício do Programa Bolsa Família (PBF) e DF Sem Miséria/Manutenção de Benefícios: 7 (sete) dias. Casos enviados ao Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS o tempo é indefinido;

- *Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:*

- Monitoramento Educação – bimestralmente
- Monitoramento Saúde - semestral

- Capacitação dos Sistemas: Indefinido, visto que a demanda depende da quantidade de servidores que necessitam de capacitação. Uma turma é formada, normalmente, com 25 inscritos.

**Prazo para execução do serviço:**

- Administração de Benefício do Programa Bolsa Família (PBF) e DF Sem Miséria/Manutenção de Benefícios: 7 (sete) dias Casos enviados ao Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS o tempo é indefinido;

**- Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:**

- Educação – bimestralmente
- Saúde – semestral
- Capacitação dos Sistemas
- Sicon (Sistema de Condicionalidades)
- Realizada pelo Departamento de Condicionalidades/MDS -2 dias (9h às 12h).
- SIBEC (Sistema de Benefícios ao Cidadão)
- Realizada pela Caixa Econômica Federal (CAIXA) – 2 dias (9h às 15h);
- Realizada pela GEAB/SUTRAR – 1 dia (9h às 13h).

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:** Gratuito.

**Canal de Acesso:**

**- Administração de Benefício do Programa Bolsa Família - PBF e DF Sem Miséria/ Manutenção de benefícios:**

- Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC  
<https://www.beneficiosociais.caixa.gov.br/>

- Cadastro Único V7  
<https://www.cadastrounico.caixa.gov.br/portal/private/CadUnico7>

- Sistema de Condicionalidades – SICON  
<http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/>

- Sistema de Solicitação de Manutenção de Benefícios – SUTRAR (SIDS 2.0)  
<http://sistemas.sedestmidh.df.gov.br/gss/sutrar/manutencaobeneficio>

**- Acompanhamento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família:**

- Sistema de Condicionalidades – Sicon;

<http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/>

#### **- Capacitação dos Sistemas:**

- Sistema de Condicionalidades – SICON  
<http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/>
- Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC  
<https://www.beneficiosociais.caixa.gov.br/>

#### **Normas e Regulamentação:**

##### **LEGISLAÇÃO BÁSICA DO CADASTRO ÚNICO:**

- DECRETO Nº 6.135, DE 26 DE JUNHO DE 2007;
- PORTARIA Nº 177, DE 16 DE JUNHO DE 2011;
- PORTARIA Nº 10, DE 30 DE JANEIRO DE 2012;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/SENARC/MDS, DE 26 DE AGOSTO DE 2011;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/SENARC/MDS, DE 26 DE AGOSTO DE 2011;
- PORTARIA Nº 94, DE 4 DE SETEMBRO DE 2013.

##### **LEGISLAÇÃO BÁSICA DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:**

- LEI Nº10.836, DE 9 DE JANEIRO DE 2004;
- DECRETO Nº 5.209 DE 17 DE SETEMBRO DE 2004;
- DECRETO Nº 7788, DE 15 DE AGOSTO DE 2012;
- PORTARIA GM/MDS Nº 246, DE 20 DE MAIO DE 2005;
- PORTARIA Nº 360, DE 12 DE JULHO DE 2005;
- PORTARIA Nº 555, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2005;
- PORTARIA Nº 666, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2005;
- PORTARIA Nº 341, DE 07 DE OUTUBRO DE 2008;
- PORTARIA Nº 256, DE 19 DE MARÇO DE 2010;
- PORTARIA Nº 617, DE 11 DE AGOSTO DE 2010;
- PORTARIA Nº 754, DE 20 DE OUTUBRO DE 2010;
- PORTARIA Nº 251, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012.



## **Gerência de Acompanhamento e Fiscalização/GEAF**

### **Serviços Oferecidos:**

Apuração de denúncias relacionadas aos benefícios de transferência de renda.

### **Descrição do Serviço:**

Apuração de denúncias referente ao recebimento indevido de benefícios do Programa Bolsa Família-PBF, DF – Sem Miséria e de outros programas e benefícios de transferência de renda anteriores a estes.

### **Usuários:**

Cidadãos por meio da Ouvidoria do GDF, Tribunal de Contas do Distrito Federal, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Defensoria Pública do Distrito Federal, Centros de Referência em Assistência Social, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, dentre outros.

### **Requisitos para obter o serviço:**

Abertura de uma denúncia demonstrando o indício de recebimento indevido do benefício por não atender aos critérios de elegibilidade de determinado programa de transferência de renda.

### **Documentos necessários:**

Na abertura da denúncia informar o nome e o endereço completo do beneficiário denunciado, e se possível o número do CFP e/ou NIS.

### **Prioridade de Atendimento:**

Denúncias com prazo de resposta e àquelas advindas de órgãos de controle e do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

### **Etapas para o processamento do serviço:**

- Recebimento da denúncia via memorando, ofício e manifestação registrada na ouvidoria;
- Levantamento dos dados cadastrais e de situação de benefício nos sistemas de consulta dos programas;
- Realização de visita domiciliar para apuração dos indícios de recebimento indevido de benefícios e atualização cadastral;
- Tomada de medidas pertinentes, como por exemplo, o bloqueio do benefício;
- Envio de resposta aos órgãos que originaram a denúncia e, nas situações em que for comprovado o recebimento indevido de benefícios do Programa Bolsa Família e o dolo por parte do beneficiário em prestar informações falsas ou utilizar-se de qualquer outro meio ilícito para ingressar ou permanecer no programa, comunicar ao MDS para que este apure o caso e tome as devidas medidas legais.

- Arquivamento da denúncia.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:**

Indefinido, visto que apuração da denúncia depende da disponibilidade de recursos humanos e matérias.

**Prazo para execução do serviço:**

Indefinido, visto que apuração da denúncia depende da disponibilidade de recursos humanos e matérias.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:**

Gratuito.

**Canal de Acesso:**

Por meio da Ouvidoria do GDF, pelos números de telefone 156 (opção 1 e 162, e da Ouvidoria do MDS, cujos meios de contatos são diversificados, dentre eles, o telefone 08007072003 (de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h) e o site [http://www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria/](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria/).

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

Não se aplica.

**Normas e Regulamentação:**

- Decreto nº 5.209 de 17 de setembro de 2004, que regulamenta a lei que criou o Programa Bolsa Família, a Lei nº 10.836/2004;
- Portaria nº 246 de 20 de maio de 2005, do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome-MDS.
- Portaria nº 177, de 16 de junho de 2011, do MDS.

## **Gerência de operacionalização do cadastro único**

### **Serviços Oferecidos**

Capacitação para entrevistadores do Cadastro Único;

Atendimento às unidades Cras e Creas no suporte de dúvidas sobre conceitos e funcionalidades do sistema V7;

Levantamento do número de entrevistadores do Setor de cadastro e transferência de renda permissionados para operar o V7;

Respostas a ofícios da Defensoria Pública para esclarecimentos da situação cadastral de beneficiários do Programa Bolsa Família;

Arquivamento e Catalogação dos formulários físicos do Cadastro Único;

Cadastramento do CPF dos aprovados no curso de entrevistadores dos Formulários para Programas Sociais do Governo Federal na base do V7;

Permissionamento de operador do Cadastro Único junto à CEF;

### **Descrição do Serviço:**

#### **Usuários:**

Servidores do CRAS, CREAS, unidades de acolhimento, e servidores das outras gerências pertencentes à SEDESTMIDH, e Defensoria Pública.

#### **Requisitos para obter o serviço:**

Vínculo com a Administração Pública e cargo relacionado à informação.

#### **Documentos necessários:**

Memorandos, ofícios, solicitações via e-mail e atendimentos por telefone;

#### **Prioridade de Atendimento:**

Alta.

**Etapas para o processamento do serviço:**

- Recebimento da solicitação;
- Compreensão da situação;
- Enquadramento na Lei que orienta o procedimento;
- Respostas embasadas na legislação.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:**

Indefinido, por dependermos de outros órgãos.

**Prazo para execução do serviço:**

Indefinido.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:**

Não há cobrança dos custos.

**Canal de Acesso:**

Não há atendimento ao público.

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

Não há indicador.

**Normas e Regulamentação:****LEGISLAÇÃO BÁSICA DO CADASTRO ÚNICO:**

- DECRETO Nº 6.135, DE 26 DE JUNHO DE 2007;
- PORTARIA Nº 177, DE 16 DE JUNHO DE 2011;
- PORTARIA Nº 10, DE 30 DE JANEIRO DE 2012;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/SENARC/MDS, DE 26 DE AGOSTO DE 2011;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/SENARC/MDS, DE 26 DE AGOSTO DE 2011;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 070/SENARC/MDS, DE 13 DE MAIO DE 2014;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 071/SENARC/MDS, DE 15 DE MAIO DE 2014;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 094/SENARC/MDS, DE 15 DE JANEIRO DE 2015;
- PORTARIA Nº 94, DE 4 DE SETEMBRO DE 2013.

## **Gerência de Pagamento – GEOP/DIOGIT/TRAR**

### **Serviços Oferecidos**

Processo de pagamento dos benefícios de transferência de renda.

### **Descrição do Serviço:**

Gerenciar e acompanhar os processos de pagamento dos benefícios de transferência de renda do Governo do Distrito Federal. Acompanhar a elaboração da folha de pagamento de benefícios de transferência de renda sob gestão da Subsecretaria de Transferência de Renda.

### **Usuários:**

Beneficiários dos programas de transferência de renda do Governo do Distrito Federal.

### **Requisitos para obter o serviço:**

- Estar cadastrado no Cadastro Único de Programa Sociais do Governo Federal;
- Atender os critérios de elegibilidade do programa de transferência de renda;
- Ser selecionado para o programa de transferência de renda.

### **Documentos necessários:**

#### **Para inscrição no Cadastro Único de Programas Sociais:**

- Certidão de Nascimento e/ou Casamento; Carteira de Identidade; CPF; Título de Eleitor;
- Comprovante de Endereço;
- Comprovante de Matrícula para crianças e/ou adolescentes.

### **Prioridade de Atendimento:**

Não se aplica.

**Etapas para o processamento do serviço:**

- Recebimento da Folha de Pagamento do Benefício enviada pela CAIXA;
- Retorno do Arquivo de famílias habilitadas para CAIXA;
- Processamento da Folha de Pagamento do Benefício pela CAIXA;
- Abertura e envio de Processo de Pagamento para a Diretoria de Finanças/SUAG;
- Liberação de recursos para o pagamento do benefício;
- Disposição do benefício para saque do beneficiário conforme Calendário de Pagamento da CAIXA.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:**

Não se aplica.

**Prazo para execução do serviço:**

Um mês.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:**

Gratuito

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

Caso o serviço seja mensurado por algum indicador, solicitamos informar o nome de indicador, a periodicidade de medição.

## **Gerência de Produção de Dados - GEPROD/DIOGIT/CTRAR**

### **Serviços Oferecidos**

#### **Nome do Serviço:**

Produção de dados referentes ao Cadastro Único de Programas Sociais e dos programas de Transferência de Renda do Distrito Federal.

#### **Descrição do Serviço:**

Tratamento de dados relativos aos programas de Transferência de Renda do Distrito Federal, do Programa Federal Bolsa Família, do Cadastro Único para Programas Sociais, da gestão de benefícios e das condicionalidades dos programas, no âmbito da Subsecretaria, visando dar suporte à tomada de decisões e operações de diversos órgãos.

#### **Usuários:**

Unidades da SEDESTMIDH, órgãos distritais e federais.

#### **Requisitos para obter o serviço:**

Atendimento da Portaria MDS nº 10, de 30 de janeiro de 2012 e Portaria SEDESTMIDH nº 14, de 20 de abril de 2012, que estabelecem rotinas e procedimentos para a disponibilização e a utilização dos dados das informações do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

#### **Documentos necessários:**

Assinatura de Termo de Responsabilidade pela utilização de dados identificados do Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal e Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, constantes na Portaria SEDESTMIDH nº 14, de 20 de abril de 2012.

#### **Prioridade de Atendimento:**

A prioridade será analisada conforme a demanda apresentada.

#### **Etapas para o processamento do serviço:**

- 1º - Solicitação à Diretoria de Operação e Gestão da Informação de Transferência de Renda-DIOGIT/SUTRAR;
- 2º - Análise da viabilidade da demanda apresentada;
- 3º - Encaminhamento da demanda à Gerência de Produção de Dados-GEPROD/DIOGIT/SUTRAR para elaboração da solicitação;

- 4º - Resposta ao órgão demandante com o arquivo solicitado.

Quando não for possível realizar a demanda para a DIOGIT/SUTRAR, a demanda será analisada pela Gerência de Produção de Dados-GEPROD/DIOGIT/SUTRAR.

**Tempo Máximo de espera para atendimento:**

Sem tempo máximo de espera.

**Prazo para execução do serviço:**

O prazo para execução será informado para o órgão demandante e dependerá da complexidade do caso.

**Custo do Serviço prestado ou gratuidade:**

O serviço prestado pela Gerência é gratuito.

**Canal de Acesso:**

A gerência está localizada na SEPN 515, Bloco A – Edifício Banco do Brasil – 2º andar.

**Indicador/Padrão de Qualidade:**

Não há indicador de qualidade por se tratar de demandas específicas.

**Normas e Regulamentação:**

- Lei Distrital n º 4.601, de 14 de julho de 2011;
- Decreto Federal nº 6.135, de 26 de junho de 2007;
- Decreto Distrital nº 33.329, de 10 de novembro de 2011;
- Portaria MDS nº 177, de 16 de junho de 2011;
- Portaria MDS nº 10, de 30 de janeiro de 2012;
- Portaria SEDESTMIDH nº 14, de 20 de abril de 2012.



## **SECRETARIA ADJUNTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES, DIREITOS HUMANOS E IGUALDADE RACIAL**

Unidade responsável pela promoção da inclusão social, com respeito à diversidade e com equidade de gênero e raça, por meio de políticas públicas.

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

Endereço da Sede Administrativa:

Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 8º andar.

Brasília – DF

Contatos:

Ouvidoria – 162

Telefone Disque 156 Opção 6, 7 e 8

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

### **Principais serviços oferecidos pelo AREAL, UNAM E UNAI são:**

1. Casa da Mulher Brasileira
2. Centros Especializados de Atendimento à Mulher – CEAM
3. Núcleos de atendimento à família e aos autores de violência doméstica – NAFVD
4. Casa Abrigo
5. Unidades móveis de atendimento para mulheres em situação de violência doméstica no campo e no cerrado
6. Disque 156 opção 6 sobre violência contra as mulheres
7. Disque 156 opção 7 para denunciar injúrias raciais e racismo
8. Disque 156 opção 8 para proteção de pessoas idosas
9. Centro de Intérpretes de Libras – CIL (para pessoas com deficiência auditiva)
10. Articulação para inclusão no mundo do trabalho para pessoas com deficiência
11. Passe Livre

## **CASA DA MULHER BRASILEIRA – CMB**

A Casa da Mulher Brasileira foi instituída no país pelo Decreto nº 8.086, de agosto de 2013, como uma das ações do programa do governo federal Mulher, Viver sem Violência. É um espaço público que concentra serviços especializados e multidisciplinares para o atendimento às mulheres em situação de violência.

### **I - Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso**

**Requisitos:** mulheres a partir dos 18 anos em situação de violência de gênero; adolescentes do sexo feminino a partir dos 12 anos em casos de violência nas relações íntimas de afeto; e pessoas que assumam a identidade de gênero feminina.

**Documentos:** Documento de identificação (RG e CPF) para fins de cadastro, mas caso a mulher não esteja com o documento na hora, ainda assim é feito o acolhimento e o cadastro pode ser feito na segunda visita.

**Informações necessárias:** ter sofrido/estar sofrendo violência de gênero.

A Casa presta atendimento a mulheres que sofram qualquer tipo de violência de gênero, tais como: violência doméstica (física, psicológica, moral, sexual e patrimonial), violência sexual, assédio moral, assédio sexual, negligência, tráfico de mulheres, violência institucional, violência na internet, entre outras formas de violência contra as mulheres.

### **II – Etapas do processamento:**

A Casa da Mulher Brasileira dispõe da seguinte estrutura: recepção, acolhimento e triagem, apoio psicossocial, delegacia especializada, juizado especializado em violência doméstica e familiar contra as mulheres, promotoria especializada, defensoria pública, serviço de promoção de autonomia econômica, espaço de cuidado para crianças (brinquedoteca), alojamento de passagem e central de transportes.

A mulher que chega à Casa da Mulher Brasileira é recebida pelos agentes sociais ou técnicos administrativos na recepção que, nesse primeiro contato, prestam informações sobre o que são os serviços e sobre os atendimentos realizados na Casa. Após esses esclarecimentos, é oferecido o atendimento nos serviços.

No caso de adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, após o atendimento na Casa da Mulher Brasileira, será providenciado o encaminhamento à rede de proteção para crianças e adolescentes.

### **III – Modo de prestação:**

O modo de prestação tem como base a integralidade dos serviços oferecidos às mulheres em situação de violência; promoção de autonomia das mulheres; humanização do atendimento; solidariedade; empoderamento das mulheres; liberdade de escolha; respeito; prevenção da revitimização; inclusão/acessibilidade; sigilo

profissional; agilidade e eficiência na resolução dos casos e compromisso com o a sistematização dos dados relativos à violência contra as mulheres e os atendimentos prestados.

A Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180), as Delegacias Especializadas no Atendimento às Mulheres e demais delegacias, a Rede de Saúde, a Rede Socioassistencial, a Defensoria Pública, o Ministério Público, os Juizados Especializados e Varas Adaptadas, a Polícia Militar e 190, a rede de educação constituem todas portas de entrada das mulheres à Casa. Ou seja, as mulheres tanto podem ir direto à Casa da Mulher Brasileira ou irem a algum outro equipamento da rede de enfrentamento à violência contra a mulher e serem encaminhadas para a Casa da Mulher Brasileira.

Da mesma forma, a Casa da Mulher Brasileira deverá encaminhar as mulheres, por meio da central de transportes, à rede de saúde, rede socioassistencial, serviços de abrigo e órgãos de medicina legal, quando necessário, garantindo a integração com os serviços já existentes de atendimento a vítimas de violência contra as mulheres.

#### **IV – prazos de execução:**

O atendimento é imediato. A recepção faz o primeiro atendimento por ordem de chegada, nesta etapa são coletadas as informações pessoais e da situação sofrida. Em seguida, a mulher é encaminhada ao serviço de acolhimento e triagem onde ocorre a escuta qualificada e a triagem, quando se busca, junto com a mulher, as possibilidades de enfrentamento e os encaminhamentos necessários, dentro ou fora da Casa, para o atendimento integral e humanizado da mulher em situação de violência. Cada encaminhamento terá um prazo diferenciado.

Todas as mulheres que procuram a Casa da Mulher Brasileira são acolhidas pela equipe de profissionais do apoio psicossocial.

#### **V – locais e as formas de acesso:**

A Casa da Mulher Brasileira fica no Setor de Grandes Áreas Norte - SGAN 601, lote J, asa norte, Brasília-DF (atrás do Serpro, ao lado da Codevasf). CEP 70-803-000.

A forma de acesso é pessoalmente (atendimento presencial).

O funcionamento é 24 horas.

Os serviços de recepção, acolhimento psicossocial e alojamento de passagem funcionam das 8h às 20h de segunda à sexta, sem interrupção em horário de almoço. Os serviços prestados pela Delegacia Especializada, Tribunal de Justiça, Defensoria Pública e pelo Ministério Público estão funcionando de segunda à sexta das 12h às 19h.

#### **VI – Formas de comunicação com os interessados:**

As mulheres ficam sabendo dos serviços pela rede social da localidade, pela rede de enfrentamento à violência e por divulgação institucional. A Casa da Mulher Brasileira entra em contato com as que procuraram seus serviços por email ou telefone conforme contatos que foram colhidos no cadastro.

#### **VII – Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Os serviços oferecidos na Casa da Mulher Brasileira são inteiramente gratuitos.

### **PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

#### **I – Prioridades:**

O atendimento é feito por ordem de chegada sem mecanismo de priorização.

#### **II – Tempo de espera:**

As solicitantes são atendidas por ordem de chegada e o tempo varia de acordo com o atendimento que cada solicitante necessita e da disponibilidade de agenda da equipe psicossocial.

#### **III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Além do contato direto com a Unidade gestora da Casa da Mulher Brasileira, pode-se encaminhar sugestões e reclamações para ouvidoria do GDF por telefone – 162 gratuito

#### **IV – Modo de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

As informações ou alterações sobre os serviços e situação do atendimento são informados pela Casa da Mulher Brasileira no próprio local.

#### **V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

A consulta é feita através do contato direto com os servidores da Casa.

#### **VI – Tratamentos a serem dispensados às interessadas:**

Os atendimentos são pautados pelo respeito e pelo sigilo ético. O objetivo aqui é promover um espaço de acolhimento e legitimação das mulheres em situação de violência.

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Fachada da Casa, com brasão do Governo e o nome padronizado.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Estrutura mínima é a disponível na Casa da Mulher Brasileira, padrão para todas as capitais.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

O acolhimento e o atendimento psicossocial independem de sistema informatizado.

**X – Outras informações de interesse:**

A Casa da Mulher Brasileira foi inaugurada em junho de 2015 e está em fase de início dos trabalhos.

## **CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER – CEAM**

### **I - requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso:**

**Requisito:** Mulheres adultas em situação de violência de gênero.

**Documentos:** Documento de identificação (RG e CPF) para fins de cadastro, mas caso a mulher não esteja com o documento na hora, ainda assim é feito o acolhimento e o cadastro pode ser feito na segunda visita.

**Informações necessárias:** ter vivenciado/estar vivenciado violência de gênero.

### **II – Etapas do processamento:**

A mulher que chega ao CEAM é acolhida na recepção e recebe informações sobre o que é o serviço e sobre o atendimento realizado na unidade. Após esses esclarecimentos, é oferecido o atendimento com os especialistas (bacharel em direito, psicólogos e assistentes sociais) no serviço. A mulher que desejar receber atendimento especializado, é dirigida ao atendimento inicial com os especialistas.

Os CEAMs são espaços de atendimento social, psicológico e orientação jurídica com o objetivo de promover o fortalecimento da mulher, o resgate de sua cidadania e a cessação da situação de violência.

### **III – Modos de prestação:**

No primeiro atendimento, é feito o plano de acompanhamento personalizado da atendida na unidade e/ou a mulher pode ser encaminhada para outro serviço da rede, conforme as estratégias para a superação da circunstância de violência formuladas pelos especialistas em conjunto com a mulher. Após o atendimento inicial, a mulher passa a ser referenciada pelos profissionais que fizeram o primeiro atendimento em conjunto com outros profissionais do serviço que entrarem para atuar no caso. O acompanhamento continuado pode incluir uma atuação interdisciplinar com as três áreas (psicologia, direito e serviço social). Os atendimentos podem ser individuais ou em grupo. Além dos atendimentos individuais ou em grupo, na unidade acontecem outras atividades com objetivo de promover o fortalecimento das mulheres (oficinas, cursos, eventos culturais, palestras, entre outros).

### **IV – Prazos de execução:**

Os atendimentos especializados são agendados de acordo com a demanda (por área, complexidade da circunstância de violência vivenciada, risco envolvido na situação apresentada e disponibilidade da mulher). A mulher que chegar espontaneamente ou por encaminhamento à unidade será acolhida prontamente pelos agentes sociais e o atendimento inicial com especialista será realizado de acordo com a disponibilidade da agenda dos profissionais.

**V – locais e as formas de acesso:**

|   |
|---|
| CEAM 102 Sul - Estação de metrô da 102 sul, Asa Sul, Plano Piloto. Cep 70330-000. Telefone: 3323-6184   |
| CEAM Planaltina - Jardim Roriz, Área Especial, Entre quadras 1 e 2, Centro, Planaltina. Cep 73340-112. Telefone: 3389-0841  |
| CEAM Ceilândia - QNM 02 Conjunto F Lotes 1/3, Centro, Ceilândia Cep 72210-020. Telefone: 3372-1661<br>O funcionamento é de segunda à sexta das 8h às 18h, sem interrupção em horário de almoço. |
| CEAM Casa da Mulher Brasileira – SGAN 601, Lote J, Plano Piloto, CEP 70830-010. Telefone: 3224-6508<br>É possível fazer agendamento para o primeiro atendimento por telefone.                   |

**VI – Formas de comunicação com às interessadas:**

As mulheres ficam sabendo do serviço pela rede social da localidade, pela rede de enfrentamento à violência e por divulgação institucional.

**VII – Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Os serviços dos CEAMS são inteiramente gratuitos.

**Padrões de qualidade no atendimento**

**I – Prioridades:**

Casos de risco elevado, mulheres com deficiência e mulheres idosas.

**II – Tempo de espera:**

As solicitantes são atendidas por ordem de chegada e o tempo varia de acordo com o atendimento que cada solicitante necessita e da disponibilidade de agenda da equipe psicossocial.

**III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Além do contato direto com a Unidade a Gerência dos CEAMs atende a qualquer tipo de solicitação pelo telefone 3961-4677 ou pelo e-mail [gerenciaceam@gmail.com](mailto:gerenciaceam@gmail.com).

**IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

As informações ou alterações sobre os serviços e situação do atendimento são informados por cada CEAM no próprio local.

**V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

A consulta é feita através do contato direto com os servidores de cada CEAM.

**VI – Tratamentos a serem dispensados às interessadas:**

Os atendimentos são pautados pelo respeito e pelo sigilo ético. O objetivo aqui é promover um espaço de acolhimento e legitimação das mulheres em situação de violência doméstica.

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Fachada de cada CEAM, com brasão do Governo e o nome CEAM padronizados.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Estrutura mínima de cada CEAM em relação a equipe: dois psicólogos, um assistente social, um profissional da área jurídica, dois agentes administrativos, um chefe de núcleo e funcionários terceirizados para limpeza e vigilância.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Os CEAMS não dispõem de sistemas informatizados.

**X – Outras informações de interesse do usuário:**

Cada CEAM oferece palestras, cursos e oficinas em diversas áreas em parceria com outras instituições. A usuária pode ficar atenta à programação, que é divulgada no próprio CEAM.



# **NAFAVD – NÚCLEO DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA E AOS AUTORES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

## **I - Requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso:**

O NFAVD oferece acompanhamento psicossocial às pessoas envolvidas em situação de violência doméstica e familiar contra as mulheres, tanto às mulheres vítimas quanto aos/às autores/as dessas violências. Para o acesso ao serviço, o usuário deverá comparecer ao NFAVD mais próximo com os seguintes documentos: RG, CPF e o número do processo judicial de Lei Maria da Penha.

## **II - Etapas de processamento:**

Cadastro da/o usuária/o, análise de situações prioritárias, direcionamento à lista de espera ou inserção no acompanhamento psicossocial, por meio de acolhimento e de atendimentos semanais ou quinzenais até finalização.

## **III - Modos de prestação:**

Atendimentos individuais ou participação em Grupos de Mulheres ou Grupo de Homens.

## **IV - Prazos de execução:**

Grupo de Homens – 3 meses em média.

## **V - Locais e as formas de acesso:**

Gerência dos NFAVDs e os 9 Núcleos podem ser contatado presencialmente ou por telefone.

O horário de funcionamento dos NFAVDs é de 12h às 19h, de segunda à sexta-feira.

|  |
|--|
| NAFAVD Plano Piloto - Ed. Fórum Desembargador José Leal Fagundes - SMAS (Setor de Múltiplas Atividades Sul) Trecho 03 Lote 4/6 Bloco 01 - Térreo – Sala 30 - 3214-4420 |
|--|

|   |
|---|
| NAFAVD Brazlândia - Ed. Fórum de Brazlândia, Área Especial 04 - 1º Andar, Setor Tradicional - 3391-3148 |
|---|

|   |
|---|
| NAFAVD Gama - Ed. da Promotoria de Justiça do Gama Qd 01 Lotes 860/800 subsolo Setor Industrial - 3385-6944 |
|---|

|  |
|--|
| NAFAVD Núcleo Bandeirante - Promotoria de Justiça - Setor de Industrias Bernardo |
|--|

|   |
|---|
| Sayao Qd 3 Conjunto B Lt 2/4 SI 14 - 3486-6445/3386-2816  |
| NAFAVD Paranoá - Ed. da Promotoria De Paranoá – Quadra 04 Conjunto B Sala111 Grande Área - 3369-8035                    |
| NAFAVD Planaltina - Ed. da Promotoria de Planaltina Área Especial 10/A Térreo - Setor Tradicional - 3389-3167           |
| NAFAVD Samambaia - Ed. Forum de Samambaia 1º Andar Qr 302 Área Urbana 01 – Samambaia - 3458-1206                        |
| NAFAVD Santa Maria - Ed. da Promotoria de Justiça de Santa Maria - Qd 211 Conj A Lote 14 - 3394-4110                    |
| NAFAVD Sobradinho - Promotoria de Justiça de Sobradinho - Quadra Central, Bloco 7, Térreo - Edifício Sylvia - 3591-8873 |

#### **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Folder e Cartilha informativa para o público em geral. Contato presencial e telefônico com usuárias/os e encaminhamento de notificação postal, quando necessário.

#### **VII - Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito

### **Padrões de qualidade de atendimento**

#### **I – Prioridades:**

Casos identificados como de extremo risco de violência doméstica e familiar, mulheres gestantes e prioridades definidas pelo Estatuto do Idoso e Estatuto da Pessoa com Deficiência.

#### **II – Tempo de espera:**

Indefinido – de acordo com as demandas existentes em cada NAFAVD.

#### **III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Contato com chefias de cada NAFAVD, presencialmente ou pelo telefone das unidades;

Por e-mail ou por telefone da Gerência dos NAFVDs, da secretaria adjunta;

Atendimento telefônico através do 156 opção 7 (Dique Mulher);

Atendimento telefônico através da Ouvidoria geral pelo 162:

Online através do site: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/> no banner “Nova Manifestação” localizado ao lado direito do portal

Todas as reclamações, dúvidas ou sugestões serão encaminhadas à Ouvidoria da Secretaria para apreciação, apuração e resposta dentro do prazo de 20 dias.

#### **IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive, estimativa de prazos.**

Informações para a(o) usuária(o), presencialmente ou por telefone;

Encaminhamento de notificação postal com Aviso de Recebimento (AR);

Material gráfico, como folders e cartilhas;

Campanhas de conscientização pela Não Violência contra Mulheres;

Carta de Serviços ao Cidadão, disponível online no site <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>

#### **V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Diretoria de Defesa de Direitos.

#### **VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

O NAFVD recebe encaminhamentos para acompanhamento psicossocial das pessoas envolvidas em situação de violência doméstica e familiar contra a mulher, tipificada pela Lei Maria da Penha. Os acompanhamentos têm duração de 4 a 6 meses com atendimentos individuais e em grupo.

O acompanhamento psicossocial para as mulheres em situação de violência é realizado a partir dos seguintes objetivos:

- Escuta terapêutica e acolhimento;
- Empoderamento e fortalecimento da cidadania;
- Orientações sobre a Lei Maria da Penha;
- Reflexão sobre questões de gênero;

- Rompimento do ciclo da violência;
- Busca por uma vida sem violência.

O acompanhamento psicossocial para os/as autores/as de violência doméstica e familiar contra a mulher é realizado a partir dos seguintes objetivos:

- Responsabilização pelas violências praticadas
- Reflexão e educação sobre estereótipos e de desigualdades entre homens e mulheres
- Conscientização sobre a Lei Maria da Penha e direitos humanos
- Transformação de valores e práticas machistas
- Alternativas não-violentas de resolução de conflitos

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:** Identificação da localização das salas de cada NAFAVD nos halls de acesso das Promotorias e Fóruns de Justiça, onde estão instalados os Núcleos.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Os NAFAVDs estão instalados em espaços cedidos pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), a partir de Termo de Cooperação Técnica firmado entre as partes. Possuem boa instalação física, com limpeza e conforto considerável. Instalado em locais com padrão de acessibilidade para cadeirantes.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Padrão sem sistema informatizado.

## **CASA ABRIGO**

### **I - Requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso:**

A Casa Abrigo abriga mulheres em situação de violência sob grave risco de vida, juntamente com seus filhos menores de até 12 anos de idade, que são para lá encaminhadas pela rede de enfrentamento à violência.

O acesso se dá apenas por encaminhamento. Ao chegar, encaminhada pelo serviço que a atendeu, a mulher deverá entregar toda documentação necessária para fins de cópia e abertura de prontuário; e deverá assinar um Termo de Compromisso e de Responsabilidade (filhos e patrimônio).

### **II - Etapas de processamento**

#### Mulheres abrigadas

Quando a violência doméstica implica risco de vida para a mulher, ela pode optar por não retornar ao lar. Nesse caso, ela deve, obrigatoriamente, fazer a sua queixa na Delegacia Especial de Atendimento à Mulher (DEAM) ou na Delegacia mais próxima à sua casa. Em caso de lesão corporal, a(o) Delegada(o) encaminha a vítima ao Instituto Médico Legal (IML) para exame de corpo de delito. Constatada a impossibilidade de retorno da mulher ao seu lar, a autoridade policial a encaminha à Casa Abrigo. O encaminhamento, às vezes, é feito por ordem judicial. Pode também ser feito após atendimento na Casa da Mulher Brasileira.

Ao chegar, a mulher é recebida por um membro da Equipe Técnica ou pela(o) Plantonista, que fará a apresentação do restante da Equipe e das dependências físicas da Casa; informará sobre o regulamento interno e o tempo de permanência na Instituição. Na Casa, há avaliação psicossocial e abertura de prontuário da vítima. Na detecção de transtorno mental ou quadro clínico grave, a mulher será encaminhada a um Hospital da Rede Pública ou para rede integrada de atendimento especializado. Após acomodação, ocorre apresentação às demais mulheres abrigadas e acolhida pela equipe multidisciplinar da instituição.

Havendo necessidade de internação grave ou por solicitação dos profissionais da equipe, a paciente será encaminhada a Hospital da Rede Pública ou Centro de Saúde mais próximo.

#### Crianças e adolescentes abrigadas(os)

São avaliadas e acompanhadas pela equipe multidisciplinar.

### **III - modos de prestação:**

A mulher vítima de violência que procurou um dos equipamentos de enfrentamento à violência é por esses equipamentos (como por exemplo uma delegacia ou a Casa da

Mulher Brasileira) encaminhada para colhimento individual ou familiar (mulher juntamente com seus filhos menores de até 12 anos de idade).

#### **IV - Prazos de execução:**

O encaminhamento ocorre de forma imediata, havendo disponibilidade de vagas.

O período de permanência no serviço é de até 3 meses.

#### **V - Locais e as formas de acesso:**

Encaminhamento através de Delegacia Especial de Atendimento à Mulher (DEAM) ou demais Delegacias; Casa da Mulher Brasileira; e/ou por ordem judicial. O local da Casa Abrigo é mantido em sigilo, por motivos de segurança.

#### **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Folder e Cartilha informativa para o público em geral.

Presencialmente nos Centros Especializados de Atendimento à Mulher, Delegacia Especial de Atendimento à Mulher (DEAM) ou demais Delegacias, Casa da Mulher Brasileira, Conselho dos Direitos da Mulher e Juizados Especiais.

#### **VII - Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito

#### **Padrões de qualidade de atendimento**

##### **I – Prioridades:**

Mulheres em situação de violência sob grave risco de vida, após triagem pela rede de enfrentamento à violência, que as encaminham para Casa Abrigo.

##### **II – Tempo de espera:**

A mulher vítima de violência é abrigada de imediato, o que só não ocorre se a Casa Abrigo estiver com lotação máxima (indisponibilidade de vaga).

##### **III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas diretamente ao órgão responsável pela gestão da Casa Abrigo, pelo atendimento telefônico através do 156 opção 6 (Disque Mulher); pelo atendimento telefônico através da Ouvidoria geral pelo 162; on-line através do site: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/> no banner “Nova Manifestação” localizado ao lado direito do portal.

Todas as reclamações, dúvidas ou sugestões serão encaminhadas à Ouvidoria para apreciação, apuração e resposta dentro do prazo de 20 dias.

**IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive, estimativa de prazos:**

Essas informações são fornecidas às abrigadas na própria Casa Abrigo.

**V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

(não se aplica, já que são abrigadas na Casa)

**VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Os tratamentos são de acompanhamento psicossocial para as mulheres em situação de violência, com os princípios de:

- Escuta terapêutica e acolhimento
- Empoderamento e fortalecimento da cidadania
- Orientações sobre a Lei Maria da Penha
- Reflexão sobre questões de gênero
- Rompimento do ciclo da violência
- Busca por uma vida sem violência

**VII – requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

O local é sigiloso, pois as mulheres estão sob risco de morte. Não pode haver nenhum tipo de sinalização da unidade de abrigamento. As mulheres são para lá encaminhadas pelos serviços de enfrentamento à violência.

**VIII – estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

A Casa precisa contar com estrutura mínima para colher aproximadamente sessenta abrigadas, em boas condições de abrigamento, limpeza, conforto, com refeições, higiene e atividades a serem desenvolvidas durante todo o tempo de abrigamento.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Padrão desinformatizado.

## **ATENDIMENTO ÀS MULHERES DO CAMPO E DO CERRADO, COM UNIDADES MÓVEIS (ônibus lilás)**

### **I - Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso:**

As ações das Unidades Móveis são realizadas, prioritariamente, em comunidades rurais. Há divulgação das visitas destas unidades nos territórios onde serão realizadas e os eventos são abertos a todas as mulheres que tiverem interesse.

Trata-se de um serviço de acolhimento e orientações. Os servidores irão tomar as devidas providências para atender às demandas apresentadas pelas mulheres como, por exemplo, informar sobre algum direito, benefício ou encaminhar para um acompanhamento mais especializado em uma de nossas unidades ou em serviço da rede de atendimento. No atendimento, são solicitados dados pessoais básicos, tais como nome, endereço, telefone, nível escolar, quantidade de filhos, data de nascimento, profissão e estado civil.

A apresentação de documentação não é um requisito para participação, mas é importante que as mulheres se organizem para levar os documentos. Isso porque as ações das unidades móveis envolvem parceiros como os CRAS, a Secretaria do Trabalho, a Secretaria de Saúde, entre outros, e a documentação pode facilitar o acesso aos direitos viabilizados por estes serviços.

### **II - Etapas de processamento:**

- Recepção
- Acolhimento
- Escuta
- Orientações
- Encaminhamentos

### **III - Modo de prestação:**

Os atendimentos são prestados em eventos programados. O planejamento das ações é de responsabilidade da Secretaria de Políticas para Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos, em diálogo com Fórum Distrital Permanente de Enfrentamento à Violência Contra a Mulheres do Campo e do Cerrado. Há ações das unidades móveis em eventos promovidos por outros entes públicos ou particulares.

### **IV - Prazos de execução:**



Os eventos duram, em geral, quatro horas. Havendo necessidade de encaminhamento das mulheres para acompanhamento continuado, este será realizado em uma unidade do Centro Especializado de Atendimento às Mulheres.

**V - Locais e as formas de acesso:**

Locais definidos pela programação.

**VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Divulgação por meio de associações de moradores, escolas, postos de saúde, e demais entidades ligadas às comunidades rurais locais.

**VII - Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito

Padrões de qualidade de atendimento

**I – Prioridades:**

O atendimento é destinado às mulheres, crianças e adolescentes do sexo feminino, priorizadas de acordo com suas especificidades.

**II – Tempo de espera:**

Os eventos começam, pontualmente, nos horários divulgados na programação das Unidades Móveis. A depender da quantidade de pessoas presentes no evento, o tempo de espera para atendimento, psicossocial ou dos órgãos parceiros que participam do evento, não ultrapassa quarenta e cinco minutos.

**III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

O contato do Núcleo das Unidades Móveis é pelo telefone 3403-4908 ou pelo e-mail geruma.semih@gmail.com

**IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

No momento da recepção da mulher, no local do evento.

**V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Sítio eletrônico da Secretaria de Políticas para Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos. <http://www.mulher.df.gov.br>.

Reuniões do Fórum Distrital Permanente de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher do Campo e do Cerrado.

**VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Acolhida, escuta qualificada, palestras sobre diversos temas, oficinas, atendimento psicossocial, orientação, divulgação da Lei Maria da Penha, encaminhamentos para serviços da rede de atendimento do DF. As ações envolvem atendimentos e ações realizados por parceiros como a Secretaria de Desenvolvimento Humano e Social, a Secretaria de Trabalho, a Secretaria de Saúde, entre outros.

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

As Unidades Móveis de Atendimento são ônibus VolskBus 15.190 OD, envelopados em material da cor lilás com os logos da Secretaria de Políticas para as Mulheres do Governo Federal, do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência Contra a Mulher e do Governo de Brasília.

Letreiro digital frontal personalizável.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Por se tratar de unidades itinerantes, já contam com toda estrutura necessária para o atendimento. Duas salas de atendimento com mesa, cadeiras, impressora e notebook, copa equipada com micro-ondas, cafeteira e geladeira, banheiro e infraestrutura para equipamentos de rede de dados.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Sistema informatizado ainda em fase de aquisição. Utiliza-se formulários para cadastro manual.

**X - Outras informações de interesse do usuário:**

Além da equipe multidisciplinar formada por especialistas em direito, psicólogos, pedagogos e assistentes sociais da Secretaria, os eventos das Unidades Móveis contam com o apoio de vários parceiros. Oficinas do SENAR sobre alimentação saudável e artesanato, A Mala do Livro – Secretaria De Cultura, palestras sobre primeiros socorros – CBMDF, palestras sobre a saúde da mulher/mamografia e planejamento familiar, prevenção do câncer de colo de útero e mama, aferição da pressão arterial e taxa de glicose – SES/DF, palestras sobre empreendedorismo, qualificação e capacitação profissional - Secretaria do Trabalho e do Empreendedorismo, além de atendimentos do CRAS, OAB e DFTRANS.

## **DISQUE 156 opção 06**

### **ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

O disque 156, opção 06 é um canal que permite que a mulher ligue na central, tire suas dúvidas sobre a Lei Maria da Penha, denuncie, peça orientações ou ajuda em relação a situação de violência vivida. O objetivo é trazer informações para as mulheres que se encontraram em situação de violência, oferecendo instrumentos para auxiliar e solucionar dúvidas e informar locais de atendimento, facilitando e encorajando as mulheres a procurarem ajuda ou a denunciar situações de violação de direito.

#### **I – Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso**

Qualquer pessoa pode telefonar no 156 e escolher a opção 6. Os requisitos para providências são informar os dados da pessoa que está sofrendo a violência, endereço e telefone; especificar o tipo de violência (se física, psicológica, sexual, patrimonial e/ou moral); informar a relação da vítima com o autor (cônjuge, namorado, pai, irmão etc.). Especificar se o autor das agressões estava, no momento da discussão, sobre efeito de alguma substância psicotrópica (como álcool ou outras drogas).

É possível fazer denúncia anônima. Nos casos de denúncia anônima, esses dados são facultativos, mas as mulheres precisam anotar o número do protocolo informadSubo pela atendente para que posteriormente possa acessar a resposta da solicitação, pois neste caso o GDF não entra em contato com a denunciante.

Não são solicitados documentos específicos durante a ligação.

O sistema visa atender mulheres que se encontram em situação de violência em todo o Distrito Federal e entorno que pode ser do tipo:

**Doméstica e Familiar:**

Física - ofensa a sai integridade ou saúde corporal como tapas, empurrões, beliscões, mutilações, arremesso de objeto bem como outras atitudes que causem dor ou sofrimento.

Psicológica - dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento causando prejuízo à saúde psicológica e à alta determinação.

Sexual – constranger, presenciar, manter ou participar de relações sexual não desejada sob intimação, ameaça, coação ou uso da força.

Patrimonial - retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

Moral – calúnia, difamação ou injúria.

Ocorrida na comunidade

Abuso Sexual - toda ação praticada que numa relação de poder obriga a práticas sexuais por meio de força física, de influência psicológica ou uso de armas e drogas.

Assédio Sexual – abordagem não desejada pelo outro com a intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada que usa dessa vantagem para obter favores sexuais ou de subalternos.

Assédio Moral - é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude, etc.) que, intencionalmente e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, degradando o clima de trabalho.

Cárcere privado - configura-se quando uma pessoa é impedida de andar com liberdade e é mantida presa contra a vontade.

Perpetrada ou Tolerada pelo Estado

Revitimização – ocorre quando a mulher vítima de violência é julgada, não tem sua autonomia respeitada, são forçadas a contar a história de violência inúmeras vezes, são discriminadas em função de questões de raça/etnia, de classe e geracionais.

Violência sofrida pela mulher em situação de prisão – ocorre por meio da privação de direitos humanos, em especial de seus direitos sexuais e reprodutivos.

## **II – Etapas de processamento**

A atendente, ao receber a ligação, escuta a cidadã relatar o ocorrido, anota todas as informações que lhe são passadas, lhe informa como resguardar sua integridade física e onde encontrar a delegacia mais próxima de sua residência e onde há um CEAM - Centro Especializado de Atendimento à Mulher, para que a denunciante busque ajuda. No final da ligação, lhe informa um número de protocolo.

Isso gera uma demanda para a ouvidoria da SEMIDH que por sua vez irá passar as informações aos profissionais do CEAM para que entrem em contato com a demandante, para que neste momento seja iniciado um atendimento especializado. Todo esse procedimento é informado à cidadã para que ela se manifeste a respeito, se quer ou não que a equipe especializada entre em contato com a ela.

Posto isso, a mulher que aceita, será acompanhada no CEAM, terá um acolhimento agendado e irá comparecer ao serviço somente no dia que for seu atendimento, momento este que ela ingressa no serviço e passa a ser uma das atendidas no CEAM (atendimento jurídico, psicossocial, assistencial). Esses são os procedimentos para casos que não seja de urgência, pois se a mulher se encontra em situação de risco de vida, seu atendimento será imediato

## **III – Os modos de prestação de serviços**

Por meio de telefonema para a Central 156, que pode ser feito por um telefone fixo particular ou público (orelhão). Não é possível contatar essa Central por meio de aparelho celular. Com o telefonema, a denunciante terá sua demanda registrada para que posteriormente a Ouvidora da SEMIDH faça os procedimentos devidos.

**IV – Os prazos de execução:** Cinco dias para encaminhamento para o CEAM; dez dias para o CEAM responder à ouvidoria.

**V – Os locais E as formas de acesso:** Pelo telefone: 156 opção 6, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Sábado, Domingo e feriados, da 08h às 18h. Nos demais horários haverá uma gravação orientando a cidadã a procurar a delegacia mais próxima de sua residência ou a DEAM – Delegacia Especial de Atendimento à Mulher, informando o telefone e endereço da DEAM.

Presencialmente: Atendimento presencial na ouvidoria da SEMIDH (anexo do Buriti 8º andar)

Internet (site da Semidh).

**VI – As formas de comunicação com as interessadas:** Caso a denunciante esteja de acordo, o CEAM entrará em contato com a denunciante por telefone, para agendar o atendimento.

VII – Os custos e sua gratuidade, quando for o caso: Os serviços são gratuitos.

### **Padrões de qualidade de atendimento**

**I – as prioridades:** Não há priorização. Todos os casos são atendidos.

**II – O tempo de espera:** Ao telefone, o atendimento é praticamente imediato.

**III – Os procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:** Sugestões e reclamações são encaminhada para ouvidoria para providências cabíveis.

**IV – Os modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:** Essas informações são repassadas à cidadã durante o atendimento telefônico.

**V – Os mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:** Por telefone, entrando em contato novamente no 156 opção 6 e informando o número do protocolo.

**VI – Os tratamentos a serem dispensados aos interessados:** Tratamento embasado em treinamento sob a perspectiva da violência de gênero.

**VII – Os requisitos de sinalização das unidades de atendimento:** (não se aplica)

**VIII – As estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:** (não se aplica, atendimento por telefone)

**IX – Os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:** O registro é feito manualmente pelas atendentes da central telefônica.

**X – Outras informações de interesse do usuário:** Em breve estaremos divulgando os novos canais de comunicação.

## **DISQUE 156 OPÇÃO 7 RACISMO**

### **I - Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso:**

Acesso através de ligação telefônica, pelo número 156, opção 7.

Denúncia de ato discriminatório sofrido por pessoa negra, indígena, cigana ou quilombola, motivado por preconceito racial e intolerância religiosa: informar dados pessoais e endereço completo da vítima e do(a) agressor(a), caso tenha, relatando sucintamente;

Denúncias anônimas: não é necessária identificação.

### **II - Etapas de processamento:**

Recepção por atendimento telefônico; cadastro do reclamante e registro dos fatos, TAG (gera número de protocolo), recebimento pela Ouvidoria da Secretaria de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEDESTMIDH), distribuição interna na SIR/SAMIDH, análise, devolução e acompanhamento pela Ouvidoria. Remessa da manifestação à Ouvidoria da Polícia Civil e Ministério Público do Distrito Federal

### **III - Modos de prestação:**

Atendimento telefônico e presencial

### **IV - Prazos de execução:**

Resposta ao reclamante em até 20 dias de acordo com art 5º Lei 4.896/12.

### **V - Locais e as formas de acesso:**

Central de atendimento telefônico 156, Opção 7;

Presencial na Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos, Anexo do Palácio do Buriti, sala 809 (verificar número da sala)

## **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Contato telefônico e presencial.

## **VII - Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito

Padrões de qualidade de atendimento

### **I – Prioridades:**

Sem aplicação no atendimento telefônico,

Presencial - atendimento prioritário e preferencial (maiores de 65 anos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência)

### **II – Tempo de espera:**

De acordo com fluxo de ligações da empresa prestadora de serviço de *Call Center*.

### **III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Central de atendimento telefônico

- 156, Opção 7;

- 162 Ouvidoria Geral;

- On-line através do site: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/> no banner “Nova Manifestação” localizado ao lado direito do portal;

- Presencial na Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos, Anexo do Palácio do Buriti, sala 809 (verificar nº da sala)



**IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos.**

Através de folder, cartilhas, campanhas de sensibilização e enfrentamento ao racismo e pela Carta de Serviços ao Cidadão, disponível online no site <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>

**V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Sítio eletrônico da Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos. <http://www.mulher.df.gov.br>

Através Central de atendimento telefônico 156, opção 7.

Ouvidoria: 162

**VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Receber, registrar, encaminhar e acompanhar denúncias de racismo e injúria racial e intolerância religiosa, sugestões e reclamações.

O Disque Racismo encaminha vítimas do crime de racismo para:

- Núcleos de Atendimentos da Defensoria Pública existentes em todas as circunscrições judiciárias nas regiões administrativas do Distrito Federal;
- Núcleo de Enfrentamento à Discriminação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;
- Comissão da Igualdade Racial e Fundação de Assistência Jurídica da Ordem dos Advogados do Brasil, seccional do Distrito Federal;
- Departamento de Assistência Psicossocial da Defensoria Pública do Distrito Federal, localizado no SCS, Quadra 04 - Bloco A - Entrada 94 - Lotes 22 a 24, no Edifício Zarife, 1º andar.
- DELEGACIA ESPECIAL DE REPRESSÃO AOS CRIMES POR DISCRIMINAÇÃO RACIAL, RELIGIOSA, OU POR ORIENTAÇÃO SEXUAL, OU CONTRA A PESSOA IDOSA OU COM DEFICIÊNCIA

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Não se aplica, pois não há unidades de atendimento. O atendimento é pelo telefone.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Atendimento telefônico, estrutura mínima para atendimento eficaz e célere, serviço prestado por empresa terceirizada de *call center*.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

- Central de atendimento telefônico 162 Ouvidoria Geral do Governo de Brasília
- On-line através do site: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/> no banner “Nova Manifestação” localizado ao lado direito do portal
- Presencial na Secretaria, Anexo do Palácio do Buriti, 8º andar.

**X - Outras informações de interesse do usuário:**

O Disque Racismo é um serviço público gerido pela Coordenação de Enfrentamento ao Racismo da Subsecretaria de Igualdade Racial da Secretaria Adjunta de Políticas para as Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos da Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos junto à Ouvidoria da SEDESTMIDH e apoio da CODEPLAN.

## **DISQUE 156 opção 8 - PESSOA IDOSA**

### **I - Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso**

Requisitos: Realizar ligação para a Central 156, opção 8, de qualquer telefone fixo do Distrito Federal.

Documentos necessários: Não é necessária a apresentação de documentos, inclusive a ligação não precisa ser identificada.

### **II - Etapas de processamento**

Recepção por atendimento telefônico; orientações e registro da demanda, caso o cidadão queira. Em caso de denúncias de violações de direitos a ligação é direcionada para o telefone 162, Ouvidoria Geral do DF, que recebe a denúncia e responde ao cidadão no prazo legal.

### **III - Modos de prestação:**

Atendimento telefônico.

### **IV - Prazos de execução:**

Atendimento imediato.

### **V - Locais e as formas de acesso:**

Central de atendimento telefônico 156, Opção 8.

### **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Contato telefônico.

### **VII - custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Gratuito.

Padrões de qualidade de atendimento

### **I – Prioridades:**

Dentre os usuários do serviço não há prioridade de atendimento para acesso ao Canal 156, opção 8.

### **II – Tempo de espera:**

De acordo com fluxo de ligações da empresa prestadora de serviço de Call Center.

**III – Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

De acordo com o protocolo de atendimento dos serviços de Call Center.

**IV – Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

Através de materiais de divulgação e campanhas de conscientização contra violência ao Idoso.

**V – Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Através de ligação para a Central 156, Opção 8.

**VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Serviço destinado para repasse de informações e orientações sobre temas relacionados a pessoa idosa, tais como acesso a documentação civil, benefícios socioassistenciais e rede de atendimento a pessoa idosa no Distrito Federal.

**VII – Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Não se aplica.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Não se aplica, pois trata-se de uma central de atendimento telefônico.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Nesse caso, serão utilizados formulários para cadastro manual.

**X - Outras informações de interesse do usuário:**

Sem informações.

## **CENTRAL DE LIBRAS - CIL**

### **I – Requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso:**

Os atendimentos são direcionados somente para pessoas com surdez.

Para atendimentos na central é preciso documento de identificação com foto.

Para atendimentos em Fóruns (jurídicos) é preciso intimação; nº do processo; boletim de ocorrência e identificação com foto.

Para atendimentos na área de saúde é preciso cartão do SUS, identificação com foto e comprovante do agendamento da consulta.

Entidades particulares não são contempladas pelo atendimento.

Endereço: Praça da Cidadania, 112/212 Sul, estação do metrô.

Horário de funcionamento: 8h às 17h.

### **II – Etapas do processamento:**

1º Solicitação;

2º Agendamento;

3º Atendimento.

### **III – Modos de prestação:**

Presencial: na sede da CIL ou no local solicitado.

Em eventos e palestras promovidos pela Coordenação e a Central de Libras – CIL.

### **IV – Prazos de execução:**

Os atendimentos são agendados de acordo com a disponibilidade de horários e intérpretes, escalados pela prioridade da solicitação. Quando necessário entramos em contato com os órgãos que receberão o atendimento a fim de conciliar as agendas.

### **V – Locais:**

Os atendimentos são prestados: para órgãos e autarquias de serviços públicos, tais como delegacias, hospitais, postos de saúde, fóruns, escolas (menos o serviço de interpretação em sala de aula) e outros locais mediante consulta prévia.

### **VI - Formas de acesso:**

O solicitante encontra o intérprete na sede da gerência de Libras – CIL e o motorista da gerência realiza o trajeto até o local de atendimento. Os atendimentos em fóruns, quando é feito procedimento de intimação com a solicitação para a data de audiência o percurso é feito pelo carro do próprio fórum solicitante.

## **VI – Formas de comunicação com os interessados:**

O contato com a CIL pode ser feito pela página do Facebook: Central de Interpretação de Libras;

E-mail - [gdf.cil@gmail.com](mailto:gdf.cil@gmail.com);

Whatsapp para o celular funcional nº (61) 9269-1243

Por meio do telefone fixo: (61) 3346-6121

Contato online pelo SKYPE: CIL-DF;

E atendimento pessoal na sede da gerência CIL.

## **VII – Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito.

Padrões de qualidade de atendimento

### **I – Prioridades:**

São caracterizados como prioridades os casos graves de saúde, acidente, agressões e intimações judiciais, entre outros avaliados como emergenciais. O embasamento nessa avaliação considera o risco à vida ou à integridade física e psicológica da pessoa a ser atendida.

### **II – Tempo de espera:**

Atendimento presencial: o solicitante é atendido por ordem de chegada e o tempo varia de acordo com o atendimento que cada solicitante demanda.

Atendimento agendado: solicitamos ao usuário que faça o agendamento com no mínimo duas semanas de antecedência da data pretendida.

No local do atendimento: o solicitante aguarda junto com o intérprete, no local do atendimento, sendo que o intérprete fica a inteira disposição das partes, não podendo o intérprete interferir no tempo de espera do atendimento.

### **III – Procedimentos para atender, receber, responder sugestões e reclamações:**

A avaliação do público é de forma didática para que possa atingir todos os perfis, através de questionário avaliativo. É solicitado que o requerente faça a avaliação do atendimento como: comunicação do intérprete, a qualidade do serviço no atendimento no local solicitado, a pontualidade, o motorista e o trajeto do carro.

As reclamações, sugestões e elogios também podem ser feitos na ouvidoria ou diretamente na CIL.

São realizadas reuniões com esses feedbacks para discutirmos as sugestões, elogios e reclamações.

**IV – As informações quanto aos agendamentos oferecidos, suas etapas, incluindo estimativa de prazos:**

As informações ou alterações sobre o serviço agendado, bem como o status do atendimento são informadas pela gerência da CIL, ao solicitante, via SMS, WhatsApp ou e-mail.

As informações de agendamento também são registradas na agenda virtual da CIL e no protocolo de atendimento entregue ao solicitante.

O prazo de atendimento depende de cada caso.

**V - Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Os serviços são executados e finalizados no mesmo dia, caso exista a necessidade de outras informações, poderão ser de forma presencial, na estação da cidadania, ou por gentileza entrar em contato:

Por meio do telefone: (61) 3346.6121;

E-mail: [gdf.cil@gmail.com](mailto:gdf.cil@gmail.com).

**VI – Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

De acordo com o código de ética do profissional intérprete - tradutor de Libras - nenhum deles é autorizado a repassar informações de caráter particular do solicitante dentre outras posturas descritas no código de ética do profissional.

**VII – Requisitos de sinalização da unidade de atendimento:**

Não se aplica.

**VIII – Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Ambiente climatizado;

Total acessibilidade com rampas, elevadores, piso tátil, amplo estacionamento, limpeza e conforto;

Internet eficiente para atender a demanda dos atendimentos pelos canais online, que é fundamental considerando o perfil do público que utiliza somente a linguagem de sinais – Libras;

Disponibilidade de intérpretes com sala de atendimento;

Sala de acolhimento para atendimentos privados.

**IX – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

O registro é feito manualmente na planilha com todos os agendamentos atualizados diariamente e o contato é feito através de SMS, WhatsApp e ligações telefônicas.

**X – Outras informações de interesse do usuário:**

Em breve estaremos divulgando os novos números de WhatsApp para comunicação.



## **GERÊNCIA DE OPORTUNIDADES DE TRABALHO**

### **I – Requisitos básicos, documentos e as informações necessárias para acesso:**

Ser pessoa com deficiência, currículo atualizado, laudo médico atual, confirmar endereço, telefone e e-mail.

### **II - Etapas de processamento:**

Recebemos os currículos;

Entrevistamos o candidato para avaliar o perfil;

Verificamos a disponibilidade de horários para o trabalho;

Analisamos o nível de autonomia e funcionalidade da deficiência do candidato;

Encaminhamos os currículos para as empresas de acordo com o perfil identificado.

### **III - Modos de prestação do serviço:**

Presencial;

E-mail.

### **IV - Prazos de execução:**

Após o encaminhamento dos currículos às empresas contratantes, aguardamos em torno de 15 dias informações sobre o andamento do processo seletivo.

Acompanhamos o candidato durante todo o processo seletivo.

### **V - Locais e as formas de acesso:**

Na estação do metrô 112/212 sul, na gerência de oportunidades de Trabalho.

Acesso pode ser pelo metrô, ônibus e carro com estacionamento no eixinho da 212 Sul, com vagas exclusivas de deficiente, em frente à igreja.

A estação é totalmente acessível em qualquer das entradas.

### **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Presencial;

Telefone: (61) 3346.8402;

E-mail: ([patricia.avila@sedestmidh.df.gov.br](mailto:patricia.avila@sedestmidh.df.gov.br) / [lara.belmonte@sedestmidh.df.gov.br](mailto:lara.belmonte@sedestmidh.df.gov.br) / [geat.promodef@gmail.com](mailto:geat.promodef@gmail.com));

### **VII - Os custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito.

## **Padrões de qualidade de atendimento**

### **I - Prioridades:**

Nosso esforço é para empregar o maior número de pessoas com deficiência, prioridades são mulheres deficientes grávidas, com crianças de colo e demais casos que necessitam de atendimento prioritário.

### **II - Tempo de espera:**

O atendimento é imediato ou por meio de agendamento.

### **III - Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Toda informação pode ser feita nos meios de comunicação abaixo informados.

Telefone (61) 3346.8402;

E-mail ([geat.promodef@gmail.com](mailto:geat.promodef@gmail.com));

E presencial, na estação da cidadania.

### **IV - Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

Depois de realizado o processo seletivo, o prazo de retorno é de 15 dias para resultado do e outras informações processo de seleção.

### **V - Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Telefone (61) 3346.8402;

E-mail ([geat.promodef@gmail.com](mailto:geat.promodef@gmail.com));

E presencial, na estação da cidadania.

### **VI - Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Atenção, cordialidade, celeridade e informação precisa.

### **VII - Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Não se aplica.

**VIII - Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Ambiente climatizado;

Espaço para entrevista de candidatos;

Total acessibilidade com rampas, elevadores, piso tátil, amplo estacionamento, limpeza e conforto.

**IX - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Telefone (61) 3346.8402;

E presencial.

**X - Outras informações de interesse do usuário:**

Quando disponível, fazemos encaminhamentos dos candidatos para cursos de capacitação.<sup>1</sup>

## **PASSE LIVRE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

### **I - Requisitos, documentos e as informações necessárias para o acesso:**

#### **Tem direito ao Passe Livre:**

Pessoa com deficiência física, sensorial ou mental e respectivos acompanhantes, quando necessários nos termos da Lei Distrital nº 566/93 regulamentado pelo Decreto nº 20.566/99;

Os portadores de câncer, vírus HIV e de anemias congênitas (falciforme e talassemias) e coagulatórias congênitas (hemofilia), nas condições da Lei Distrital nº 773/94;

As pessoas portadoras de insuficiência renal, conforme a Lei Distrital nº 453/93;

Todos estes deverão comprovar renda, a qual não poderá ultrapassar 3 salários mínimos, para a concessão do benefício;

#### **Documentos necessários:**

1. Laudo Médico: formulário disponível no site: <http://www.mulher.df.gov.br./passe-livre.html>;

2. RG e CPF:

Entregar cópia do CPF e do RG do requerente.

Em caso de menor de idade que não possui RG, apresentar a certidão de nascimento.

É obrigatória a apresentação do CPF para todos os requerentes, inclusive para as crianças.

3. COMPROVANTE DE RENDA:

É obrigatória a apresentação da Carteira de Trabalho e do Contracheque para comprovar a renda.

#### **REQUERENTE QUE ESTÁ TRABALHANDO**

Apresentar os seguintes itens:

1. CONTRACHEQUE, com cópia (o contracheque tem validade máxima de 02 meses);

2. CARTEIRA DE TRABALHO, com a cópia das seguintes páginas:

- a que contém a foto de identificação;
- a de qualificação civil;
- a do atual contrato de trabalho;
- a de alterações salariais.

REQUERENTE QUE NÃO ESTÁ TRABALHANDO

Apresentar os seguintes itens:

1. CARTEIRA DE TRABALHO com a cópia das seguintes páginas:

- a que contém a foto de identificação;
- a de qualificação civil;
- a do último contrato com a respectiva baixa;
- e a próxima página deve estar em branco.

2. Extratos do I.N.S.S.

- de benefício;
- de contribuição.

REQUERENTE QUE NÃO POSSUI RENDA E NÃO TEM CARTEIRA DE TRABALHO

Apresentar os seguintes itens:

- extrato de benefício do INSS;
- extrato de contribuição do INSS;
- declaração de próprio punho informando que não possui renda, deverá ser preenchida na gerência do Passe Livre.

OBSERVAÇÃO:

Os extratos do INSS podem ser retirados nos postos do NA HORA, sem custo para o requerente.

4 – COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA:

O comprovante de residência deve ter validade máxima de 02 meses.

Serão aceitos como comprovante de residência a conta de luz, água, telefone, IPVA, IPTU, REFIZ ou qualquer outra correspondência oficial recebida pelo correio em nome do requerente.

Se o comprovante for no nome do cônjuge, apresentar cópia da certidão de casamento.

Caso o requerente apresente o comprovante em nome de terceiros, será obrigatório o preenchimento de declaração de residência, fornecida pela gerência.

#### OBSERVAÇÃO:

É obrigatório informar o CEP correto da residência.

Não serão aceitos CEPs gerais (ex. 71.000-000)

#### 5. FOTO 3x4:

Uma foto que deve ser do tamanho 3x4 e atual.

**IMPORTANTE:** todos os documentos solicitados deverão ser apresentados os originais com as respectivas cópias na gerência do passe livre localizada na estação do metrô da 112/212 sul.

#### **Informações complementares:**

Deficiência auditiva: anexar o exame de audiometria tonal (leis 566/93; 4.317/2009);

Deficiência visual: anexar o exame de acuidade visual com correção ou campimetria (leis 566/93; 4.317/2009);

Deficiência intelectual: anexar laudo/relatório médico especificando o grau de convivência social e nível cognitivo (leis 566/93; 4.317/2009);

Cardiopatia (ICC): anexar o ecocardiograma DOOPLER (lei 4.887/2012);

Insuficiência renal crônica: em diálise (lei 453/93);

Câncer: anexar biópsia (lei 773/94).Deficiência física; (Se houver assinalar).

#### **II - As etapas de processamento**

1º Triagem;

2º Atendimento, gera um protocolo;

3º Análise do laudo/exame médico;

4º Análise de toda documentação para aprovação ou não do benefício;

5º Confeção de ofício solicitando a impressão dos cartões dos requerentes que tiveram o benefício aprovado;

6º Encaminhamento do ofício para o posto do DFTrans, solicitando confecção dos cartões;

7º Entrega do cartão.

### **III - Modos de prestação**

O cidadão acessa o site <http://www.mulher.df.gov.br./passe-livre.html> para obter as informações sobre quem tem direito e como fazer para adquirir o Passe Livre.

A solicitação do benefício se dá por meio de atendimento presencial, seguindo os passos das etapas de processamento, descrito no item anterior.

Caso o benefício não seja aprovado, é informado ao requerente o motivo da negativa.

### **IV - Prazos de execução**

1ª Via – atualmente o prazo é de 30 corridos para o resultado e/ou entrega do cartão;

Nos demais casos, tais como: recadastramento, perda, troca de cartão e outros, o prazo depende da situação de cadastro de cada usuário.

### **V - Locais e forma de acesso:**

Na estação do metrô 112/212 sul, na gerência do Passe Livre.

Acesso pode ser pelo metrô, ônibus e carro com estacionamento no eixinho da 212 Sul, com vagas exclusivas de deficiente, em frente à igreja.

A estação é totalmente acessível em qualquer das entradas.

### **VI - Formas de comunicação com os interessados:**

Somente presencial na estação do metrô 112/212 sul, para garantir a segurança da informação do usuário.

Para sanar dúvidas, colocamos a disposição o telefone: (61) 3345-5636.

#### **INFORMAÇÃO IMPORTANTE:**

Não passamos informações por telefone se o benefício está no prazo de validade, se foi aprovado ou não o benefício, não efetuamos o bloqueio do cartão e nem informamos se o cartão está disponível para o resgate do beneficiário. Essas informações são repassadas pessoalmente para o próprio requerente ou representante legal.

#### **VII - Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito.

Padrões de qualidade de atendimento

#### **I – Prioridades:**

Pacientes em tratamento (renal), crianças de colo e/ou em tratamento e demais casos que necessitam de atendimento prioritário.

#### **II - Tempo de espera:**

Depende de cada caso e da quantidade de pessoas para serem atendidas no dia.

Nossa média diária de atendimento é de 370 pessoas.

#### **III - Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Pessoalmente na gerência do Passe Livre e na coordenação de pessoas com deficiência, localizadas na estação do metrô 112/212 sul e pelo telefone (61) 3346.8402;

Na ouvidoria no telefone 156;

Na Defensoria Pública, localizada na 114/214 sul na estação do metrô.

#### **IV - Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

Quem tem direito ao benefício, os documentos e formulários obrigatórios para concessão do benefício estão disponíveis no site <http://www.mulher.df.gov.br/passe-livre.html>, as demais informações são repassadas pessoalmente na gerência do Passe Livre.



#### **V - Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços**

As informações são repassadas pessoalmente na gerência do Passe Livre.

#### **VI - Tratamentos a serem dispensados aos interessados**

Atenção, cordialidade, celeridade e informação precisa.

Cabe informar que o atendimento a pessoas com deficiência auditiva, é realizada com o apoio dos intérpretes da gerência de Libras.

#### **VII - Requisitos de sinalização das unidades de atendimento**

Não se aplica.

#### **VIII - Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Ambiente climatizado;

01 auditório para atendimento de até 40 pessoas;

01 sala de atendimento com espaço para até 24 pessoas;

01 sala de atendimento com espaço para atendimento simultâneo de até 03 pessoas;

Acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, por meio de intérpretes de Libras;

Total acessibilidade com rampas, elevadores, piso tátil, amplo estacionamento, limpeza e conforto.

#### **IX - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Organização dos processos por dia de atendimento;

Controle do arquivo e documentos por meio de planilha Excel;

Planilha de controle de atendimento diário, informando o tipo de cada atendimento e qual o resultado do atendimento.

#### **X- Outras informações de interesse do usuário:**

Para adicionar acompanhante o Laudo Médico deve informar a necessidade do acompanhante, bem como o médico especialista deve justificar o motivo do acompanhante.

Para o requerente que não tiver o benefício aprovado, orientamos que procure a Defensoria Pública, localizada na estação do metrô da 114/214 sul, informando qual o motivo da negativa do benefício.



## **GERÊNCIA DE APOIO AO DEFICIENTE VISUAL**

### **I – Requisitos, documentos e informações necessárias para acesso:**

Os atendimentos são direcionados somente para pessoas com deficiência visual, principalmente cegueira total.

Para atendimentos na Central é preciso documento de identificação com foto.

Endereço: Praça da Cidadania, 112/212 Sul, estação do metrô.

Horário de funcionamento: 8h às 17h.

### **II – Etapas do processamento:**

1º Solicitação;

2º Agendamento;

3º Atendimento.

### **III – Modos de prestação:**

Presencial: na sede da gerência de apoio ao deficiente visual.

### **IV – Prazos de execução:**

Os atendimentos são agendados de acordo com a disponibilidade de horários, escalados pela prioridade da solicitação. Quando necessário entramos em contato com os locais de atendimento a fim de conciliar as agendas.

### **V – Locais:**

Os atendimentos são prestados: para órgãos e autarquias de serviços públicos, tais como delegacias, hospitais, postos de saúde, fóruns, escolas, instituições e outros locais mediante consulta prévia.

### **VI - Formas de acesso:**

O solicitante vai até a estação do metrô da 112/212 sul, direto na gerência de apoio ao deficiente visual.

### **VI –Formas de comunicação com os interessados:**

E-mail - [milton.peres@sedestmidh.df.gov.br](mailto:milton.peres@sedestmidh.df.gov.br) ;

Por meio do telefone fixo: (61) 3346-8402;

E atendimento pessoal na sede da gerência.

## **VII – Custos e sua gratuidade, quando for o caso:**

Serviço gratuito.

Padrões de qualidade de atendimento

### **I - Prioridades**

São caracterizados como prioridades os casos graves de saúde, acidente, agressões e intimações judiciais, entre outros avaliados como emergenciais. O embasamento nessa avaliação considera o risco à vida ou à integridade física e psicológica da pessoa a ser atendida.

### **II - Tempo de espera**

O atendimento é imediato ou por meio de agendamento.

### **III - Procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações:**

Toda informação pode ser feita nos meios de comunicação abaixo informados.

Telefone (61) 3346.8402;

E-mail ([milton.peres@sedestmidh.df.gov.br](mailto:milton.peres@sedestmidh.df.gov.br));

E presencial, na estação da cidadania.

### **IV - Modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos:**

Por meio do telefone: (61) 3346.8402;

E-mail: [milton.peres@sedestmidh.df.gov.br](mailto:milton.peres@sedestmidh.df.gov.br)

E presencial, na estação da cidadania.

### **V - Mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços:**

Os serviços são executados e finalizados no mesmo dia, caso exista a necessidade de outras informações, por gentileza entrar em contato:

Por meio do telefone: (61) 3346.8402;

E-mail: [milton.peres@sedestmidh.df.gov.br](mailto:milton.peres@sedestmidh.df.gov.br)

E presencial, na estação da cidadania.

### **VI - Tratamentos a serem dispensados aos interessados:**

Atenção, cordialidade, celeridade e informação precisa.

**VII - Requisitos de sinalização das unidades de atendimento:**

Não se aplica.

**VIII - Estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto:**

Ambiente climatizado;

Espaço para entrevista de candidatos;

Total acessibilidade com piso tátil, rampas, elevadores, amplo estacionamento, limpeza e conforto.

**IX - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível:**

Telefone (61) 3346.8402;

E presencial, na estação da cidadania.

**X - Outras informações de interesse do usuário:**

Quando disponível, fazemos encaminhamentos para qualificação profissional através cursos de capacitação.

## SECRETARIA ADJUNTA DE TRABALHO - SEATRAB

A Secretaria Adjunta de Trabalho - SEATRAB é um órgão da Secretaria de Estado do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos do Distrito Federal, integrante da estrutura de governo, diretamente subordinada ao Governador do Distrito Federal. Criada pelo Decreto de nº 36.832, de 23/10/2015, constituída para promover e realizar as Políticas Públicas de Trabalho, Emprego e Geração de Renda, com ações voltadas para a intermediação de emprego, a captação de vagas de emprego, o encaminhamento de trabalhadores aos postos de trabalho, a qualificação profissional, a concessão de crédito por intermédio de Programas de microcrédito orientado, o estímulo do empreendedorismo e demais formas de geração de renda, de maneira coletiva e/ou individual, o atendimento do artesão e do trabalhador autônomo, a emissão da Carteira de Trabalho, a concessão do Seguro Desemprego, entre outras ações estratégicas importantes para o desenvolvimento social e econômico do Distrito Federal.

### INFORMAÇÕES GERAIS

Endereço da Sede Administrativa:

Setor Comercial Sul, lote 10/11, Edifício Guanabara, – Asa Sul, Brasília, Distrito Federal, CEP 70.306-905

Contatos:

Ouvidoria – 162

Telefone Disque 156 Opção 9

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

### Qualidade no atendimento

- **Formas de atendimento**

A SEATRAB mantém atendimento aos usuários de seus serviços de forma presencial e à distância.

O atendimento presencial é realizado nos endereços das unidades da Secretaria, diretamente ao usuário ou, excepcionalmente, a quem tenha poderes para lhe representar.

O atendimento à distância é realizado de dois modos:

- Internet: [www.trabalho.df.gov.br](http://www.trabalho.df.gov.br) ou [www.agenciavirtual.df.gov.br](http://www.agenciavirtual.df.gov.br);
- Telefone: 162 (Ouvidoria) e 156 (opção 9)

Os locais de atendimento presencial, telefones, horários de atendimento e endereços eletrônicos para as prestações de informações e serviços realizadas pela Secretaria estão discriminados no item 11 desta Carta.

- **Gratuidade**

Os serviços e informações prestados pela SEATRAB são gratuitos aos seus usuários.

Excepcionalmente, há cobrança para custeio dos meios empregados na prestação da informação ou do serviço. Nessas hipóteses, a cobrança será realizada por meio de Documento de Arrecadação Avulsa – DAR Avulso – Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, a ser preenchida pelo interessado e paga junto a estabelecimento bancário, nos termos indicados pela Secretaria de Fazenda: [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br).

- **Acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto**

- As unidades de atendimento SEATRAB possuem estrutura e equipamentos que as tornam acessíveis a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Há estacionamento de uso público, com vagas reservadas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção.
- Os acessos ao interior dos prédios das unidades SEATRAB encontram-se livres de barreiras arquitetônicas e obstáculos à acessibilidade.
- Os itinerários que comunicam horizontal e verticalmente as dependências e serviços dos edifícios, entre si e com o exterior, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos nas normas técnicas e jurídicas em vigência.
- As edificações nas quais há atendimento aos usuários também dispõem de instalações sanitárias acessíveis.
- Os prédios contam com sinalização adequada. As entradas, saídas, rampas, escadas, elevadores e acessos aos locais de prestação de serviços aos usuários estão devidamente identificadas. A localização dos órgãos responsáveis pelo atendimento aos usuários está indicada de modo claro.
- Há sinalização identificadora dos equipamentos e procedimentos necessários em caso de emergência.
- As instalações das unidades contam, ainda, com mobiliário e equipamentos necessários para prestar atendimento rápido, em condições de salubridade, limpeza e conforto aos usuários dos serviços prestados pela SEATRAB.

- **Tratamento aos usuários**

Os usuários de serviços e informações prestados pelos órgãos da SEATRAB serão:

- a) atendidos com isonomia e presteza, em linguagem clara, simples e objetiva;

b) tratados com cortesia, urbanidade e respeito.

- **Tempo e prioridades no atendimento**

Nas unidades da SEATRAB, o atendimento será realizado de modo imediato. Na impossibilidade de atendimento imediato, o usuário será atendido em tempo razoável, não excedente ao mínimo necessário à prestação, tendo-se em conta a complexidade da informação ou do serviço demandado e os meios disponíveis para responder à demanda.

Salvo o caso de informação ou serviço prestado à distância, o usuário será atendido por ordem de chegada e, excepcionalmente, por sistema de distribuição de senha, de acordo com as necessidades da prestação do serviço e os meios existentes para essa tarefa.

Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário. A essas pessoas serão dispensados serviços individualizados que assegurem tratamento compatível com sua condição.

- **Indisponibilidade de sistema informatizado**

No caso de impossibilidade de acesso aos sistemas informatizados que instrumentalizam a prestação de informações e serviços públicos em atendimento presencial, os usuários prejudicados entregarão suas demandas aos competentes agentes responsáveis ao atendimento. As demandas serão cadastradas em sistema de registro que independa do instrumento informatizado indisponível, para processamento imediato após a normalização do acesso ao sistema informatizado em questão.

O usuário prejudicado receberá comprovação do protocolo do seu pedido processado na forma ora explanada.

- **Procedimentos e prazos**

O órgão ou as unidades poderão oferecer meios e orientações para que o próprio usuário pesquise a informação de seu interesse. Nesse caso, ser-lhe-á informado, por escrito, pessoalmente ou por telefone, o lugar e a forma pela qual poderá consultar a informação. Se o usuário se declarar impossibilitado de realizar a consulta, a informação ser-lhe-á prestada pelo órgão.

Se a informação requerida for parcial ou totalmente protegida por sigilo, o órgão deixará de prestar a parte sigilosa da informação e indicará as razões de fato ou de direito para a recusa ao acesso pretendido. Ao elaborar a fundamentação para a recusa de prestação, o agente da unidade deverá atentar para não revelar direta ou indiretamente o teor sigiloso da informação. O usuário será informado, por escrito, do prazo, das condições de recurso e da autoridade a quem recorrer.

Caso o órgão não possua acesso à informação requerida, este comunicará o fato ao usuário e em seguida:

a) remeterá o requerimento a órgão ou entidade que a detenha, do que dará ciência ao interessado ou;



b) se for do seu conhecimento, indicará o órgão ou entidade do Distrito Federal possuidor da informação.

Os serviços e informações que tenham sua prestação dependente da abertura de procedimento composto por mais de um ato administrativo estão sujeitos aos prazos e fases de prestação previstos na legislação que disciplina o processo administrativo no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal.

- **Consulta à tramitação de informações ou serviços requeridos**

O usuário poderá consultar o andamento dos pedidos de prestação de informações e serviços que não forem passíveis de serem prestados de imediato.

Os meios de consulta serão especificados em cada caso pela unidade prestadora do serviço ou informação, de acordo com a legislação aplicável e com a disponibilidade de meios aptos à viabilização da consulta.

A consulta à tramitação dos serviços e das informações pendentes de serem prestados poderá ser:

- presencial – realizada diretamente pelo usuário e, excepcionalmente, por quem tenha poderes para lhe representar, nas instalações das unidades, em dias e horários previamente comunicados ao interessado;
- à distância – por meio da internet – em endereço eletrônico previamente comunicado ao usuário interessado, por meio de telefone – com discagem a número telefônico em dias e horários previamente comunicados ao usuário.

- **Comunicação com os usuários**

A comunicação, entre as unidades encarregadas de prestar serviços e informações e os usuários interessados, pode ser efetuada por qualquer meio que assegure a certeza da ciência do interessado quanto ao teor da comunicação.

No caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido, a comunicação deve ser efetuada por meio de publicação oficial.

- **Atendimento Presencial**

**Protocolo Geral**

O Protocolo Geral é a unidade encarregada de receber as manifestações e documentos dos usuários, endereçados às demais unidades da SEATRAB.

| <b>Local</b>   | <b>Horário de Funcionamento</b>            |
|--|--|
| S.E.P.N. 515 – Bloco A – Ed. Banco do Brasil<br>- 4º andar - CEP: 70.770-501 | Das 8h às 12h e das 14h às 18h, dias úteis |

Custos das cópias quando solicitadas: Ver Portaria nº 116, de 11 de junho de 2008 (<http://www.ouvidoria.df.gov.br/espaco-do-ouvidor/legislacao-e-normativos/portarias.html>)

Depois de informado o valor emitir o DAR Avulso para pagamento.

Passo a passo para emissão do DAR Avulso:

- 1) Acessar o sitio: [http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id\\_area=148](http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=148)
- 2) Escolher a opção - Outras taxas
- 3) Escolher a opção - 3573 - Taxa de Expediente

## CONCESSÃO DE MICROCRÉDITO - PROSPERA

### • O QUE É?

A concessão de empréstimo de baixo valor a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por não terem como oferecer garantias reais. É um crédito destinado a produção (capital de giro e investimento) e é concedido com o uso de metodologia específica.

### • Público Alvo:

Micro e pequenas empresas, pequenos empreendedores dos setores formal e informal da economia (feirantes, artesãos, trabalhadores autônomos, empreendedores individuais – MEI, e pequenos produtores rurais).

Obs.: caso seja produtor rural, o interessado deve ser orientado a procurar o escritório regional da EMATER/DF em que está localizada sua propriedade para obter informações detalhadas sobre as condições do empréstimo.

## Carteira de Crédito Urbano

| Prazos   |   | Garantias  | Documentos para Inscrições  | Pré-requisitos   |
|--|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de Giro: até 36 meses mais carência de até 03 meses; (Mercadorias e matérias primas)</li> <li>• Investimento: até 36 meses mais carência de até 12 meses;</li> <li>• Misto (Giro e Investimento): até 12 meses sem carência para Capital de Giro; até 36 meses, mais carência de até 12 meses para Investimento.</li> </ul> | <p>Aproximadamente 0,7 % ao mês, sem cobrança de IOF ou de qualquer outra taxa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Grupo Solidário:</b></li> <li>○ Mínimo de 3 e no máximo 5 empreendedores;</li> <li>○ Todos devem exercer alguma atividade produtiva e de porte semelhante (comércio, produção ou serviço);</li> </ul> <p>Obs.: no grupo solidário os membros avalizam-se entre si, sem necessidade de comprovação de renda.</p> <p><b><u>2- Aval de Terceiros:</u></b></p> <p>Um ou mais avalistas com renda de pelo menos 03 vezes o valor da parcela, sem restrição na SERASA e que residam no DF ou em alguma cidade da RIDE – DF, Região integrada de Desenvolvimento do DF e Entorno.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>PROPONENTE:</b></li> <li><u>Para inscrição</u> (Apenas apresentação dos originais):</li> <li><b>Proponente e sócios:</b> CPF e RG</li> <li><b>Empresa:</b> CNPJ</li> <li><b>Avalista:</b> Nome e número do CPF</li> <li><u>Outros documentos</u> (Cópias, para serem entregues após a pesquisa cadastral):</li> <li><b>Proponente e sócios:</b></li> <li>CPF e RG, inclusive dos cônjuges, se o empréstimo for para pessoa jurídica.</li> <li>Comprovante de residência (conta de água, luz ou telefone fixo atualizadas)</li> <li>Certidão negativa de débito</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ter mais de 18 anos;</li> <li>- ter um empreendimento no Distrito Federal;</li> <li>- não ter restrições na SERASA e Fazenda Pública do Distrito Federal;</li> <li>○</li> </ul> |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  | <p>.</p> <p>○ <b>Inscrições:</b></p> <p>○ Agência do Microcrédito de Taguatinga-End: C 04 Lote 03 Av. da Palmeiras - Taguatinga Centro/DF. Telefones: 3255 3790 / 3255 3791 / 3255 3792</p> <p>○ Agência do Microcrédito do Plano Piloto - End: Setor Comercial Sul Quadra 06 Lotes. 10/11 Ed. Guanabara Sobreloja – Asa Sul/DF - Telefones: 32553787 / 32553789 / 3255 3737</p> <p>○ Horário de Funcionamento: das 08:00hs às 18:00hs</p> <p>○ Tempo Máximo de Espera: 30 Minutos</p> <p>○ Tempo Máximo de Atendimento: 20 Minutos</p> | <p>junto a Secretaria de Fazenda do DF<br/>(<a href="http://www.fazenda.df.gov.br">www.fazenda.df.gov.br</a>).</p> <p>2 (duas) referências pessoais (nome, endereço e telefone)</p> <p>2 (duas) referências profissionais/comerciais (nome, endereço e telefone)</p> <p><b>Empresa:</b></p> <p>CNPJ</p> <p>Documento de constituição da empresa (contrato social, declaração de firma individual ou certificado da condição de MEI)</p> <p>Inscrição Estadual</p> <p>Certidão negativa de débito junto a Secretaria de Fazenda do DF<br/>(<a href="http://www.fazenda.df.gov.br">www.fazenda.df.gov.br</a>).</p> <p><b>AVALISTA:</b></p> <p>CPF, RG e Comprovante de Residência (Pode ser: conta de água, luz ou telefone fixo, atualizados)</p> <p>Se casado, apresentar CPF e RG do Cônjuge</p> <p>Comprovante de Renda Atualizado</p> <p><b>Serão aceitos como comprovante de renda:</b></p> <p>* <b>Contra-cheque atual ou do mês anterior</b> (se de empresa privada apresentar cópia da Carteira de Trabalho das páginas de Identificação, Qualificação e Contrato de Trabalho)</p> <p>* <b>Pró-labore</b> acompanhado do documento de constituição da empresa e declaração de Imposto de Renda do exercício anterior (Somente quando a renda declarada for superior ao limite de isenção da Receita Federal)</p> <p>* <b>Decore</b>, com a declaração de Imposto de Renda do exercício anterior (Somente quando a renda declarada for superior ao limite de isenção da Receita Federal)</p> <p><b>PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS É</b></p> |  |
|--|--|---|---|--|

|                      |   |  |  |  |
|----------------------|---|--|--|--|
|                      |   |  | <p><b>EXIGIDO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 (dois) orçamentos emitidos em papel timbrado, com CNPJ da empresa, assinados pelo vendedor, especificando marca, modelo, data e prazo de validade.</li> </ul> <p><b>PARA PESSOA JURÍDICA DEVEM SER APRESENTADOS TAMBÉM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-CNPJ, Alvará de Funcionamento, Inscrição Estadual e Contrato Social ou Declaração de Firma Individual</li> <li>- Sócio: CPF, RG e Comprovante de Residência (conta de água, luz ou telefone fixo atualizada)</li> <li>- Da empresa e sócios : Certidão Negativa de Débito junto a Fazenda Pública do DF (<a href="http://fazenda.df.gov.br">fazenda.df.gov.br</a>)</li> <li>- CPF e RG do Cônjuge do Proponente (Se Casado)</li> </ul> |  |
| Local de atendimento | <p>- Agência do Trabalhador do Plano Piloto (End: SCS Qd. 06 Lt. 10/11 Antigo prédio da CDL)<br/>         - Agência do Trabalhador de Taguatinga (C4 Lt.03 Av. das Palmeiras)</p> <p>Nas demais Agências do Trabalhador o atendente preencherá uma ficha – cadastro, com os dados necessários do trabalhador. Essa ficha será repassada aos Agentes do Microcrédito e os mesmos entraram em contato por telefone com o trabalhador.</p> |  |  |  |

**Obs.: Todos os documentos devem ser apresentados em cópias com os originais para conferência**

## Carteira de Crédito Rural

|  | Prazos   | Juros   | Garantias  | Inscrições  |
|--|--|---|--|---|
| Custeio Agrícola: (Insumos, preparação de terra para plantio, etc);<br>Investimento: máquinas, equipamentos e instalações. | Custeio: até 12 meses, mais carência de até 12 meses;<br>Investimento: até 48 meses mais carência de até 24 meses. | Custeio: juros de 2% (dois por cento) ao ano.<br>Investimento: juros de 3% (três por cento) ao ano.<br><b>OBS: Sem cobrança de IOF ou de qualquer outra taxa.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 – Grupo Solidário:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mínimo de 3 e no máximo 5 empreendedores;</li> <li>○ Todos devem exercer alguma atividade produtiva e de porte semelhante;</li> </ul> </li> </ul> Obs.: no grupo solidário os membros avalizam-se entre si, sem necessidade de comprovação de renda. | Escritórios Regionais da EMATER.<br>Gerência de Crédito Rural<br>Tel.: 3311-9365<br>Horário de Funcionamento: das 08:00hs às 18:00hs<br>Tempo Máximo de Espera: 30 Minutos<br>Tempo Máximo de Atendimento: 20 Minutos |
|  |  |   | <b>2- Aval de Terceiros:</b>   |   |

|                   |   |  |  |
|-------------------|---|--|--|
|                   |   |  | Um ou mais avalistas com renda de pelo menos 03 vezes o valor da parcela, sem restrição na SERASA e que residam no DF ou cidades próximas. |
| <b>Base Legal</b> | Lei Complementar 704, de 18 de janeiro de 2005<br>Lei Complementar 709, de 04 de agosto de 2005<br>Lei Complementar 868, de 11 de junho de 2013<br><br>Decreto 25.745, de 11 de abril de 2005<br>Decreto 26.109, de 12 de agosto de 2005<br>Decreto 32.309, de 05 de outubro de 2010<br>Decreto 32.813, de 24 de março de 2011<br>Decreto 33.182, de 05 de setembro de 2011<br>Decreto 34.720, de 07 de outubro de 2013 |  |  |

## QUALIFICAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL

Ações, por meio de programas e projetos próprios ou de entidades parceiras de qualificação e requalificação profissional.

| <b>Requisitos</b>   | <b>Documentos necessários para acessar o serviço</b>  | <b>Custos</b>            | <b>Horário e tempo máximo para atendimento</b>                                  |
|---|---|--------------------------|---|
| Pessoas desempregadas;<br><br>Beneficiárias de políticas de proteção e inclusão social, inclusive do Programa Bolsa Família, de ações afirmativas de combate à discriminação, de políticas de integração e desenvolvimento regional e local;<br>Pessoas egressas do sistema penal e jovens submetidos a medidas socioeducativas;<br>Pessoas com Deficiência;<br>Trabalhadores libertos de regime de trabalho degradante e de familiares de egressos do trabalho infantil;<br>Pessoas participantes da educação de jovens e adultos – EJA;<br>Trabalhadores autônomos, por conta própria, cooperativados, em condição associativa ou autogestionada, empreendedor individual;<br>Jovens até 29 anos em busca do primeiro emprego;<br>Pessoas acima de 40 anos que queiram entrar ou retornar ao mundo do trabalho;<br>Estagiários;<br>Trabalhadores Domésticos;<br>Trabalhadores do Setor Artístico e de Artesanato;<br>Trabalhadores Rurais;<br>Trabalhadores de setores considerados estratégicos da economia, segundo a perspectiva do desenvolvimento sustentável e da geração de emprego e renda. | - Documento de identificação<br>-CPF<br>- PIS<br>Obs: Será necessária apresentação de cópias e originais. | Os cursos são gratuitos. | Para formalizar inscrições de cursos previsão de 30 minutos em sua normalidade. |
| <b>Prioridades de atendimento para inscrições</b>   | Conforme lei de tempo de espera, Lei Distrital nº 2.547/2000.   |                          |   |
| <b>Locais de realização das inscrições:</b>   | Agências do Trabalhador   |                          |   |

## ATENDIMENTO AO TRABALHADOR E AO EMPREGADOR

A Subsecretaria de Atendimento ao Trabalhador e ao Empregador - SATE tem como função principal, atender e auxiliar as 18 Agências em relação à **Intermediação a mão de obra, Seguro Desemprego, orientação sobre cursos de Qualificação Profissional, Emissão de Carteira de Trabalho da Previdência Social – CTPS, orientação sobre a disponibilização do Microcrédito ao Micro empreendedor.**

| <b>Horário de Atendimento</b>                    | <b>Contato</b>  | <b>Endereço</b>  |
|--|---|--|
| De segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs | Email: <a href="mailto:sate@sedestmidh.df.gov.br">sate@sedestmidh.df.gov.br</a> | SCS, quadra 06, lote 10/11, Antigo Prédio da CDL, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.306-000. |

### Agências do Trabalhador

Ofertam os seguintes serviços:

- Seguro Desemprego
- Qualificação Social e Profissional,
- Intermediação de Mão de Obra
- Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência social – CTPS
- Micro Crédito ao Micro empreendedor.

### Seguro Desemprego: Trabalhador Formal: (Empregador – Empresa Jurídica)

| <b>Requisitos para solicitação do Seguro Desemprego</b> | <b>Quem tem direito</b> | <b>Documentação Necessária</b> | <b>Custo do Serviço</b> | <b>Forma de Atendimento</b> | <b>Prazo para execução do atendimento inicial do serviço de Seguro Desemprego</b> |
|---|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------|---|
|   |                         |                                |                         |                             |   |

|  |   |   |                 |   |   |
|--|---|---|-----------------|---|---|
| <p><b>Primeira solicitação do Seguro Desemprego:</b></p> <p>Ter trabalhado no mínimo <u>12 meses</u>, nos últimos <u>dezoito meses</u>, consecutivos ou não;</p>   | <p>Terá direito ao benefício o empregado que for dispensado sem justa causa. O Trabalhador tem um prazo para dar entrada no seguro desemprego; de 7 (sete) dias à 120 (cento e vinte) dias, após a rescisão do contrato de trabalho, passado esse prazo perde o direito ao benefício.</p> | <p>- Carteira de Trabalho da Previdência Social<br/>- CTPS;<br/>- RG; CPF; PIS; comprovante de residência;<br/>- Três últimos contracheques;<br/>- Comprovante de contribuição do FGTS;<br/>- Termo de rescisão e termo de quitação ou homologação (requerimento Web, fornecido pelo empregador).</p> | <p>Gratuito</p> | <p>É necessário agendar o atendimento de Seguro Desemprego pelo:<br/>Telefone: <b>156 (opção 9)</b><br/>Site: <b>Agência Virtual</b><br/>(<a href="http://www.agenciavirtual.df.gov.br">http://www.agenciavirtual.df.gov.br</a>);<br/><b>OBS:</b> Caso ocorra alguma intercorrência durante o atendimento ao trabalhador, como por exemplo, falta de alguma documentação, o atendente disponibilizará uma senha de retorno, dentro do prazo</p> | <p>Tempo Máximo de Espera: <b>1h30min (uma hora e trinta minutos).</b><br/>Tempo Máximo de Atendimento: <b>30 (trinta) minutos</b><br/><b>*Lei de Tempo de Espera, Distrital Lei n. 2.547/2000.</b></p> |
| <p><b>Segunda solicitação do Seguro Desemprego:</b></p> <p>Ter trabalhado no mínimo <u>09 meses</u>, nos últimos <u>12 meses</u>, consecutivos ou não;</p> <p><b>Obs:</b> A partir do momento que o trabalhador solicita entrada pela segunda vez ou mais num período de 10 anos no Seguro Desemprego, é obrigatória a inclusão dele em um curso que esteja disponível do Pronatec, caso não haja nenhum curso em disponibilidade e não havendo nenhuma notificação as parcelas ficarão "a emitir"</p> |   |   |                 |   |   |
| <p><b>Terceira solicitação do Seguro Desemprego:</b></p> <p>Ter trabalhado <u>06 meses</u> consecutivos.</p>   |   |   |                 |   |   |



|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>BASE LEGAL</b>                | Lei Nº 13.134, de 16 de Junho de 2015;<br>Lei Nº 7.998, de 11 DE Janeiro de 1990;<br>Lei Nº 8.900, de 30 de Junho de 1994, revogada pela Medida Provisória Nº665, de 2014.   |
| <b>Atendimento Preferencial:</b> | Quando é retirada a senha no Totem, nas agências do trabalhador, tem a opção para solicitar o atendimento preferencial.<br><br>Quem tem direito ao atendimento Preferencial:<br><br>- Pessoas com de deficiência,<br>- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos,<br>- Gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;<br><br>Todas as Agências do Trabalhador possui esse tipo de atendimento, conforme previsto na LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000, que confere atendimento preferencial a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente as pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso). |
| <b>Etapas</b>                    | Depois que o Trabalhador fez o agendamento, ter sido atendido e não ocorrendo nenhuma notificação direcionada a ele, o benefício do Seguro Desemprego é liberado pelo MTE, 30 dias após a entrada do Seguro Desemprego.  |

**Seguro Desemprego: Trabalhador Informal:** (Empregador – Pessoa Física, que tenha assinado carteira do trabalhador e que tenha recolhido fundo de garantia)

| Requisitos  | Documentação Necessária  | Custo do Serviço | Forma de Atendimento   | Prazo para execução do atendimento inicial do serviço de Seguro Desemprego  |
|---|--|------------------|--|---|
| Terá direito ao benefício o empregado que for dispensado sem justa causa e que esteja inscrito no FGTS;<br>O Trabalhador tem um prazo para dar entrada no seguro desemprego; de 7 (sete) dias à 90 (noventa) dias, após a rescisão do contrato, passado esse prazo perde o direito ao benefício;<br><br>Ter trabalhado por um período mínimo de 15 (quinze) meses nos últimos 24 (vinte e quatro) meses contados da dispensa. | Carteira de Trabalho da Previdência Social - CTPS;<br>Termo da rescisão do Contrato, atestando a dispensa sem justa causa;<br>Comprovante da contribuição previdenciária e do FGTS<br>Registro Geral – RG; PIS; CPF e comprovante de residência.   | Gratuito         | É necessário agendar o atendimento de Seguro Desemprego pelo:<br><br>Telefone: <b>156 (opção 9)</b><br><br>Site: <b>Agência Virtual</b> ( <a href="http://www.agenciavirtual.df.gov.br">http://www.agenciavirtual.df.gov.br</a> );<br><br><b>OBS:</b> Caso ocorra alguma intercorrência durante o atendimento ao trabalhador, como por exemplo, falta de alguma documentação, o atendente disponibilizará uma senha de retorno, dentro do prazo. | Tempo Máximo de Espera: <b>1h30min (uma hora e trinta minutos).</b><br><br>Tempo Máximo de Atendimento: <b>30 (trinta) minutos</b><br><br>*Lei de Tempo de Espera, Lei Distrital n. 2.547/2000. |
| <b>BASE LEGAL</b>   | <b>2000</b> - Decreto nº 3.361 de 10 de Fevereiro, regulamenta a lei nº 5.859 de 11 dezembro de 1972 e faculta o acesso ao FGTS e ao Programa Seguro-Desemprego.<br><b>2001</b> - Lei nº 10.208 de 23 de Março, lei básica do Seguro-Desemprego do Empregado Doméstico.<br><b>2015</b> – Resolução nº 754 de 26 de Agosto de 2015, Regulamenta os procedimentos para habilitação e concessão de Seguro-Desemprego para empregados domésticos dispensados sem justa causa da forma do art. 26 da Lei Complementar nº 150, de 1º de junho de 2015. |                  |  |   |
| <b>Atendimento Preferencial:</b>  | Quando é retirada a senha no Totem de distribuição de senha, têm a opção para solicitar o atendimento preferencial.<br><br>Quem tem direito ao atendimento Preferencial:<br><br>- Pessoas portadoras de deficiência,   |                  |  |   |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <p>- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos,<br/>- Gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;</p> <p>Todas as Agências do Trabalhador possui esse tipo de atendimento, conforme previsto na LEI N° 10.048, de 8 de novembro de 2000, que confere atendimento preferencial a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente as pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).</p> |
| <b>Etapas</b> | Depois que o Trabalhador fez o agendamento, ter sido atendido e não ocorrendo nenhuma notificação direcionada a ele, o benefício do Seguro Desemprego é liberado pelo MTE, 30 dias após a entrada do Seguro Desemprego.   |

## Emissões de Carteira de Trabalho e Previdência Sociais (CTPS) Digital:

|   |   |
|---|---|
| <b>Local</b>  | Agências do Trabalhador   |
| <b>Funcionamento</b>  | De Segunda a Sexta de 08:00hs às 18:00hs  |
| <b>Requisitos para emissão de Carteira de Trabalho</b>  | Cidadãos maiores de 14 anos, interessados em obter a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).  |
| <b>Documentação Necessária: (Primeira Via, Segunda Via ou mais):</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cópia e Original dos documentos necessários para a emissão do documento;</li> <li>• CPF;</li> <li>• RG (poderá ser substituído pela carteira de ordem de classe profissional);</li> <li>• Certidão de nascimento ou casamento ou averbação (comprovação do estado civil);</li> <li>• Reservista;</li> <li>• Comprovante de Residência com CEP (água, luz ou telefone);</li> <li>• Boletim de Ocorrência;</li> </ul> <p>Documento oficial com número, serie e UF da Carteira de Trabalho, Extrato de PIS(CEF).</p> <p><b>OBS:</b> CNH "NÃO" serve como documento de identificação</p> |
| <b>Requisitos para emissão da Carteira de Trabalho de Segunda Via ou mais:</b>  | A segunda via só poderá ser requerida; em caso de furto, roubo, perda ou quando a atual já estiver completa;<br>O trabalhador tem que portar a numeração da carteira anterior, caso tenha a perdido ou a extraviado, o trabalhador tem que se direcionar para um banco da Caixa Econômica Federal e solicitar o extrato do PIS, nesse documento constará a numeração da carteira de trabalho anterior;<br>Também deverá estar portando os documentos necessários para emissão da nova carteira.   |
| <b>Requisitos para emissão da Carteira de Trabalho de Segunda Via Continuada (emitida somente depois de toda preenchida):</b> | A segunda via poderá ser requerida em caso de furto, perda, roubo ou quando a atual já estiver completa.<br>- Carteira de Trabalho anterior<br>- CPF<br>- RG (poderá ser substituído pela carteira de ordem de classe profissional)<br>- Certidão de nascimento, casamento ou Averbação (comprovação do estado civil);<br>- Reservista<br>- Comprovante de Residência com CEP (água, luz ou telefone)<br><b>OBS:</b> CNH "NÃO" serve como documento de identificação  |
| <b>Custo do Serviço:</b>  | Gratuito  |
| <b>Forma de Atendimento</b>   | Agendamento pelo 156, opção 9 e pela Agência Virtual, segue o Link: <a href="http://www.agenciavirtual.df.gov.br">www.agenciavirtual.df.gov.br</a>  |
| <b>Prazo para execução do atendimento do serviço da Emissão da Carteira Manual</b>  | Tempo Máximo de Espera: <b>1h30 (uma hora e trinta minutos).</b><br>Tempo Máximo de Atendimento: <b>20 (vinte) minutos</b>  |
| <b>Atendimento Preferencial:</b>  | Quando é retirada a senha no Totem de distribuição de senha, têm a opção para solicitar o atendimento preferencial. Quem tem direito ao atendimento   |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | <p>Preferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pessoas portadoras de deficiência,</li><li>- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos,</li><li>- Gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;</li></ul> <p>Todas as Agências do Trabalhador possui esse tipo de atendimento, conforme previsto na LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000, que confere atendimento preferencial a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente as pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).</p> |
| <b>Prazo para entrega</b> | O prazo previsto pela normativa do MTE é de 15 (quinze) dias uteis, conforme protocolo emitido pela Agência do Trabalhador.  |

## INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA

As Agências do Trabalhador, em relação a este serviço prestado, atende tanto o trabalhador quanto ao empregador.

Trabalhador

| <b>Cadastramento e Encaminhamento do Trabalhador a vaga de Emprego</b>   | <b>Documentação Necessária</b>   | <b>Custo do Serviço:</b> | <b>Forma de Atendimento</b> | <b>Prazo para execução da prestação do serviço:</b>  |
|--|--|--------------------------|-----------------------------|--|
| O trabalhador pode preencher o cadastro diretamente na Agência mais próxima ou pela Agência Virtual, site: <a href="http://www.agenciavirtual.df.gov.br">http://www.agenciavirtual.df.gov.br</a> ; | Carteira de Trabalho da Previdência Social - CTPS; RG; CPF; PIS; Comprovante de residência; Referência, caso tiver.  | Gratuito                 | Por senha.                  | Tempo Máximo de Espera: <b>1h30min (uma hora e trinta minutos)</b> .<br><br>Tempo Máximo de Atendimento: <b>20 (vinte) minutos</b> |
| <b>Etapas do Atendimento</b>   | O Trabalhador será cadastrado, caso queira ter acesso às vagas disponíveis, fornecerá um e-mail, receberá neste e-mail uma senha de acesso para entrar no site: <a href="http://maisemprego.mte.gov.br">http://maisemprego.mte.gov.br</a> , nesse endereço de e-mail verificará as vagas disponíveis para o seu perfil. Tendo alguma vaga disponível, imprimirá uma carta de encaminhamento e levará até o empregador, sendo aceito a empresa encaminha uma carta informando a Agência que o trabalhador foi aceito, para que possa ser dada baixa tanto na vaga quanto no cadastro do Trabalhador.<br><br>Após o trabalhador ser cadastrado, caso haja uma vaga de emprego que solicite os requisitos que ele possui, receberá uma carta de encaminhamento para ir até a empresa, onde passará por uma entrevista, sendo aceito a empresa encaminha uma carta informando a Agência que o trabalhador foi aceito, para que possa ser dada baixa tanto na vaga quanto no cadastro do Trabalhador. |                          |                             |  |
| <b>Atendimento</b>   | <p><b>Lei de Tempo de Espera, Lei Distrital n. 2.547/2000.</b></p> <p><b>Atendimento Preferencial:</b></p> <p>Quando é retirada a senha no Totem de distribuição de senha, têm a opção para solicitar o atendimento preferencial. Quem tem direito ao atendimento Preferencial:</p> <p>Pessoas portadoras de deficiência,<br/>Idosos com idade igual ou superior a 60 anos,<br/>Gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.</p> <p>Todas as Agências do Trabalhador possui esse tipo de atendimento, conforme previsto na LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000, que confere atendimento preferencial a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente as pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).</p>   |                          |                             |  |

Empregador

| <b>Quem</b> | <b>Como</b> | <b>Atendimento</b> |
|-------------|-------------|--------------------|
|             |             |                    |

|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Gerência de Captação de Vagas | As agências possuem atendentes captadores de vagas, que entram em contato com o empregador ou o empregador entra em contato com a agência para informar sobre a vaga disponibilizada, após esse primeiro contato, preenche-se um formulário com os requisitos da vaga, depois de preenchido o formulário, essa vaga é lançada no sistema e fica disponível para todas as agências, surgindo algum trabalhador apto à vaga, será dada baixa da vaga no sistema e no cadastro do trabalhador. | De segunda a Sexta das 08:00hs às 18:00hs |
|-------------------------------|---|---|

## Relação das Agências do Trabalhador do DF:

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Agência do Trabalhador de Brazlândia</b><br>End: SCDN BL.K Lj. 01/05<br>CEP: 72705-511 Brasília-DF<br>Tel: 3255-3868/3255-3869                       | <b>Agência do Trabalhador de Atendimento a Pessoas com Deficiência</b><br>End: Estação do Metrô da 112 Sul   | <b>Agência do Trabalhador da Ceilândia</b><br>End: QNM 18/20 Bl. B<br>CEP: 72210-552<br>Tel: 3255-3804/3255-3805  |
| <b>Agência do Trabalhador da Estrutural</b><br>End: AE nº08<br>CEP: 71300-000<br>Tel: 3255-3808/3255-3809   | <b>Agência do Trabalhador do Gama</b><br>End: AE S/N Setor Admim.<br>CEP: 72045-610<br>Tel: 3255-3820/3255-3821  | <b>Agência do Trabalhador do Guarã</b><br>End: Administração Regional do Guarã II<br>Área Especial do CAVE<br>CEP: 71.025-900<br>Tel: 3255-3872/3255-3873 |
| <b>Agência do Trabalhador do PSul</b><br>End: QNP 26/30 BL.G Lj. 05 Av. P3<br>CEP: 72235-547<br>Tel: 3255-3824/3255-3825                                | <b>Agência do Trabalhador do Itapoã</b><br>End: Área especial nº04, Qd. 378, Conjunto A, Del Lago.<br>CEP: 71.593-620<br>Tel: 3255-3857/3255-3856                              | <b>Agência do Trabalhador de Planaltina</b><br>End: Uberdan Cardoso Qd. 201 A/E Adm. Regional<br>CEP: 77310-901<br>Tel: 3255-3829                         |
| <b>Agência do Trabalhador do Plano Piloto</b><br>End: SCS Qd. 06 Lt. 10/11 Antigo prédio da CDL<br>CEP: 70306-000<br>Tel: 3255-3814/3255-3815/3255-3813 | <b>Agência do Trabalhador do Recanto das Emas</b><br>Prédio da Biblioteca Pública do Recanto das Emas, Quadra 805 Área Especial<br>CEP: 72.610-020<br>Tel: 3255-3864/3255-3865 | <b>Agência do Trabalhador do Riacho Fundo II</b><br>End: Qd.2 Central Cj. 5 Lt. 02 AE<br>CEP: 71882-015<br>Tel: 3255-3827/3255-3828                       |
| <b>Agência do Trabalhador de Samambaia</b><br>End: QN. 303 Cj. 01 Lt. 03<br>CEP: 72305-001<br>Tel: 3255-3832/3255-3833                                  | <b>Agência do Trabalhador de Santa Maria</b><br>End: QCE. 1 Conj. H A/E Galpão Cultural-9<br>CEP: 72511-100<br>Tel: 3255-38336/3255-3837                                       | <b>Agência do Trabalhador de São Sebastião</b><br>End: Qd. 101 AE 3 Administração Regional<br>CEP: 71692-090<br>Tel: 3255-3840/3255-3841                  |
| <b>Agência do Trabalhador de Sobradinho</b><br>End: Qd. 08 AE. 03<br>CEP: 73006-080<br>Tel: 3255-3844/3255-3845   | <b>Agência do Trabalhador de Taguatinga</b><br>End: C4 Lt.03 Av. das Palmeiras<br>CEP: 72010-040<br>Tel: 3255-3848/3255-3849   |   |

Link para se informar como chegar a todos os endereços das Agências:  
<http://www.sistemas.dftrans.df.gov.br/horarios/src/mapas/index>

## Atendimento ao trabalhador autônomo

### TRABALHADOR AUTÔNOMO

| O que é             | Como acessar o serviço                 | Documentação Necessária  | Custo do Serviço | Forma de Atendimento | Prazo para execução da prestação do serviço |
|---------------------|--|--|------------------|----------------------|---|
| Serviço prestado ao | O trabalhador vai até uma agência mais | - Carteira de Trabalho da Previdência Social - CTPS;<br>- RG; CPF; PIS; comprovante de | Gratuito         | Por senha            | Tempo Máximo de Espera: <b>1h</b>           |

|  |   |   |  |  |   |
|--|---|---|--|--|---|
| Trabalha<br>dor<br>Autônom<br>o e<br>Emprega<br>dor<br>Autônom<br>o. | próxima,<br>preenche um<br>cadastro no<br>sistema e<br>verifica as<br>vagas<br>disponíveis<br>para o seu<br>perfil, caso<br>tenha alguma,<br>recebe uma<br>carta de<br>encaminhamen<br>to para<br>entrevista com<br>o empregador<br>autônomo. | residência;<br>- Referências, caso tenha;<br>- 2 (duas) fotos 3X4;<br>- Nada consta Criminal da Policia<br>Federal – PF, esse documento<br>pode ser retirado pelo Link:<br><a href="http://www.dpf.gov.br/servicos/antecedentes-criminais/formulario-de-requerimento">http://www.dpf.gov.br/servicos/antecedentes-criminais/formulario-de-requerimento</a> ou no Posto da<br>Polícia Federal nos Postos do Na<br>Hora:<br><a href="http://www.nahora.df.gov.br">http://www.nahora.df.gov.br</a> . |  |  | <b>(uma<br/>hora).</b><br><br>Tempo<br>Máximo<br>de<br>Atendime<br>nto:<br><b>20(vinte)<br/>minutos</b> |
|--|---|---|--|--|---|

### EMPREGADOR AUTÔNOMO:

| Como acessar o serviço   | Documentação<br>Necessária   | Custo do<br>Serviço | Formas de Atendimento   |
|--|--|---------------------|---|
| O empregador pode procurar pessoalmente a Agência do SCS ou entrar em contato por telefone com a Agência, solicitar o seu cadastramento e posteriormente informar os requisitos da vaga para ser disponibilizada no sistema. | CPF<br>RG<br>Comprovante de endereço<br>Telefone.  | Gratuito            | O empregador entra em contato com a agência, preenche um cadastro e disponibiliza a vaga ofertada para o trabalhador. |
| Atendimento Preferencial:  | Quando é retirada a senha no Totem de distribuição de senha, têm a opção para solicitar o atendimento preferencial. Quem tem direito ao atendimento Preferencial:<br><br>Pessoas portadoras de deficiência,<br>Idosos com idade igual ou superior a 60 anos,<br>Gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;<br><br>Todas as Agências do Trabalhador possui esse tipo de atendimento, conforme previsto na LEI N° 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000, que confere atendimento preferencial a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente as pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso). |                     |   |
| Endereço da Agência do Trabalhador Autônomo – ATA  | End: SCS Qd. 06 Lt. 10/11 Antigo prédio da CDL<br>CEP: 70306-000<br>Tel: 3255-3797/3255-3798   |                     |   |

## Agência do Trabalhador de Atendimento a Pessoas com Deficiência

A Agência para PCDs é toda adaptada para receber trabalhadores com Deficiência, essa adaptação é tanto na estrutura física quanto no atendimento aos serviços prestados e têm como função executar as atividades de atendimento ao trabalhador formal, por meio dos serviços de Seguro Desemprego e Qualificação Social e Profissional, de acordos com as orientações do Ministério Público do Trabalho e Emprego – MTE, Intermediação de Mão de Obra e disponibilização do Microcrédito ao Microempreendedor. Localizada na Estação do Metrô da 112 Sul.

### AÇÕES DE EMPREENDEDORISMO

| Serviços oferecidos   | Requisitos para acesso aos serviços  | Documentos e informações necessárias para acessar o serviço  | Custos dos serviços | Forma de prestação de serviços   |
|---|--|--|---------------------|--|
| Promover ações e a interlocução entre os entes do Governo de Brasília com o objetivo de impulsionar os segmentos inovadores e promissores do empreendedorismo do Distrito Federal, tais como: Startups, Empreendedores Digitais, Food Trucks, Empresas Juniores e Empreendedores Sociais. | Ter interesse em Empreender.<br>Ter interesse pelas formas de organização do Associativismo e Cooperativismo.<br>Ser um empreendedor com viés da Economia Solidária<br>Ter ações que promovam o bem-estar socioeconômico e cultural<br>Ter ações que promovam a inclusão social e fomentem a geração do trabalho e renda.<br>Ter relações diretas com produção, comercialização e esteja diretamente ligada ao consumo solidário e comércio justo. | Para fazer os cadastros das Associações e Cooperativas, são necessários apresentar no ato do cadastramento, o original e as cópias da Inscrição do CNPJ, o Estatuto e a ATA da primeira reunião. | Gratuito            | Os serviços são prestados diretamente na Coordenação de Estratégias para o Empreendedorismo por meio do telefone 3255-3806, e-mail: <a href="mailto:semp@sedestmidh.df.gov.br">semp@sedestmidh.df.gov.br</a> ou por atendimento pessoal no SBN Qd 02 Bl. K Ed Wagner -3º Subsolo, no horário das 08:00hs às 18:00hs, de Segunda a Sexta. |
| Promover ações e a interlocução entre os entes governamentais e não governamentais com o objetivo de fomentar o   |  |  |                     |  |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Cooperativismo e o Associativismo do Distrito Federal.<br>Prestar atendimento ao público interessado em obter suporte técnico para ações de cooperativismo e associativismo no Distrito Federal;<br>Fomentar o desenvolvimento e fortalecimento dos grupos formados ou em formação de cooperativas e associações do DF;<br>Cadastrar Associações e Cooperativas para serem assistidas e auxiliadas por essa gerência;<br>Auxiliar e orientar os interessados em abrir uma cooperativa ou associação. |  |  |  |  |
| <b>Atendimento:</b>  | Por agendamento pelo telefone 3255-3806.   |  |  |  |
| <b>Horário e tempo máximo para atendimento:</b>  | Horário: de segunda a sexta das 08:00hs às 12:00hs e das 14:00hs e 17:00hs.<br>Tempo de espera: atendimentos feitos por agendamento, por este motivo não há tempo de espera,<br>Tempo de atendimento: 30 minutos |  |  |  |
| <b>Prioridades de atendimento:</b>   | O atendimento da Coordenação se faz por meio de agendamento prévio, por este motivo não se aplica a lei das prioridades.   |  |  |  |
| <b>Endereço:</b>   | SBN Qd 02 Bl. K Ed Wagner no 3º Subsolo. Localizada no mesmo prédio da Administração de Brasília, próximo a Rodoviária do Plano Piloto.  |  |  |  |

## FÁBRICA SOCIAL

Fábrica Social é o Centro de Educação Profissional do Distrito Federal que tem como objetivo promover a Educação Profissional, mediante a inclusão produtiva, de cidadãs e cidadãos em situação de vulnerabilidade, visando sua autonomia socioeconômica e oferecendo oportunidades concretas de inserção no mercado de trabalho.

O Programa compõe o Plano DF sem Miséria e no conjunto dos projetos governamentais representa o compromisso do Governo de Brasília de melhorar a qualidade de vida da população, garantindo direitos de cidadania e o combate a extrema

pobreza no Distrito Federal com ações estruturadas nos eixos de: garantia de renda, acesso a serviços públicos e inclusão produtiva, geração de emprego e renda.

Assim, coerente com os princípios da inclusão social para combater a miséria e reduzir a pobreza, por meio da inclusão produtiva, o Programa Fábrica Social compõe e fortalece, de maneira relevante, as Políticas Públicas Sociais do Governo de Brasília, articulando-se às demais instâncias administrativas do governo, na perspectiva da ampliação e consolidação de suas políticas. Possui capacidade instalada para atender a 1.400 pessoas.

## SERVIÇOS OFERTADOS

### **Cursos de Educação Profissional, por meio de oficinas de aprendizagem:**

- 1.000 vagas na Indústria de Confecção e Material Esportivo;
- 150 vagas para Instalação e Manutenção de Placas Fotovoltaicas
- 150 vagas para Produção e Cultivo de Alimentos Saudáveis em Meio Urbano
- 50 vagas para Marcenaria com utilização de madeiras recicláveis
- 50 vagas para Construção Civil

Cada um destes cursos se justifica por uma demanda de mercado apontada por pesquisa e prioriza-se na proposta pedagógica uma formação ampliada de forma que os alunos ao longo de até dois anos de permanência no Programa, cumpram um itinerário formativo que lhe confira uma formação profissional mais abrangente e consolidada. Dessa maneira, a proposta é que todos os alunos integrem suas atividades formativas em três módulos:

- **Módulo I – Habilidades Básicas:** são competências e conhecimentos gerais essenciais para o mercado de trabalho e para a construção da cidadania, como: comunicação verbal e escrita, leitura e compreensão de textos, raciocínio, saúde e segurança no trabalho, preservação ambiental, direitos humanos, informação e orientação profissional e outros eventuais requisitos para as demais habilidades. Dentro deste módulo, entre outras abordagens, será realizada a erradicação do analfabetismo na Fábrica Social, e, inclusive, a alfabetização digital, por meio de um conteúdo transversal obrigatório em todos os cursos; promovendo a elevação do nível de escolaridade dos alunos, através do programa EJA – Educação de Jovens e Adultos, visando a conclusão do Ensino Fundamental; bem como pelo oferecimento de uma programação de educação continuada contemplando conhecimentos básicos de nutrição, segurança alimentar, cuidados com a saúde, higiene, direitos e deveres trabalhistas, entre outros.
- **Módulo II – Habilidades Específicas:** estão estreitamente relacionadas ao trabalho e dizem respeito ao “saber-fazer profissional”. Neste módulo será promovida a educação sócio profissional com os exercícios em serviço, por meio da rotatividade de funções - distribuídas em núcleos de desenvolvimento de especialidades profissionais, para domínio completo das atividades produtivas, com vistas a uma visão ampliada do processo produtivo, do todo, de modo a superar a fragmentação no processo de aprendizagem.

- **Módulo III – Habilidades de Gestão:** estão relacionadas às competências de autogestão, de empreendimento, de trabalho em equipe, entre outros, buscando estimular e incentivar a formação de gestores, com vistas ao mercado de trabalho, a partir dos princípios da Economia Solidária visando a capacitação/qualificação profissional, através do desenvolvimento de conhecimentos, competências e de capacidades de gestão nas áreas do Cooperativismo e associativismo. No âmbito deste módulo, está sendo instalada na Unidade II da Fábrica uma incubadora de cooperativas, com início de atividades previstas para o mês de agosto, por onde passarão todos os alunos, para vivenciarem na prática o que é, como se estrutura, como se organiza, como funciona e como se administra uma cooperativa.

## **PÚBLICO ALVO**

População do Distrito Federal em situação de vulnerabilidade, inscritos no CadÚnico, sendo que a distribuição das vagas observa os seguintes critérios:

- Concorrência geral (85%)
- Pessoas idosas (5%)
- Pessoas com deficiência (5%) e
- Adolescentes em conflito com a lei (5%).

## **REQUISITOS**

- I. Comprovar renda familiar mensal per capita compreendida nos valores previstos no parágrafo único do art. 2º, da Lei nº 4.601, de 14 de julho de 2011.
- II. Estar inserido no Sistema de Cadastro Único – CADÚNICO no âmbito do Distrito Federal, administrado pela SEDHS – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano e Social.
- III. Disponibilidade para participar da qualificação por até seis horas diárias, nos períodos matutino ou vespertino.

## **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- Carteira de Identidade (RG)
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Comprovante de Residência
- Comprovante de Escolaridade
- Adolescentes em conflito com a lei deverão apresentar encaminhamento do CRAS/CREAS.
- Pessoas com deficiência deverão apresentar atestado médico que comprove a deficiência aludida.

## **CUSTOS**

- Gratuito

## **INSCRIÇÕES**

- As inscrições, quando abertas, deverão ser feitas pelo número 156 - CODEPLAN e efetivadas na Fábrica Social situada à SCIA Quadra 14, conjunto 02, lote 16 – Cidade do automóvel/DF.

## **Local e Horário de Atendimento**

Endereço: SCIA, Quadra 14, conjunto 02, lote 16. Brasília/DF

CEP: 71.250-110

Telefone: (61) 3255-3786

Das 08:00h às 18:00h de Segunda a Sexta.

## **A Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo**

Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. Serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

### **Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília**

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO ([Lei 4.896/2012](#)). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

### **O que é uma Ouvidoria Especializada**

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.

As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na [Lei de Acesso à Informação \(Lei 4.990/2012\)](#).

### **Qual é o papel do Ouvidor**

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;
- Atender com cortesia e respeito;
- Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;
- Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;
- Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.

### **Em caso de interrupção do sistema de ouvidoria**

Para que o atendimento não seja prejudicado, serão utilizados formulários impressos em qualquer um dos canais de contato.

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 1.201, ou registre sua demanda em [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br) e informe no texto o protocolo anterior que gerou a insatisfação.

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



## Tipos de demandas



### Requisitos

#### 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

**Tratamento específico para denúncias:** Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

#### Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, 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).
- ⇒ 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.

## Canais de atendimento



## Prazos

**10 DIAS**

A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas  
(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

**20 DIAS**

A contar da data de registro

Apurar e informar o resultado  
(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

**DENÚNCIAS**

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias

(Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015)

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

## Lei 4.990/2012



### Tipos de informações



### Requisitos

O 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.

### 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.

### Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)



**Presencial**

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

Anexo do Palácio do Buriti,  
12º andar, sala 1.201

### Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- 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.

### Prazos

**20 DIAS**

A contar da data de registro

**+10 DIAS**

Mediante justificativa

### RECURSO

1ª INSTÂNCIA

2ª INSTÂNCIA

3ª INSTÂNCIA

**Prazo para apresentação - 10 dias.**

**Resposta da autoridade - até 5 dias.**

\*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

| Serviço oferecido | Tipos de manifestação  | ATENDIMENTO   |            |   |  |  |  |
|-------------------|--|---|------------|---|--|--|--|
|                   |  | Requisitos  | Canais     | Garantias   | Locais   | Horário  | Prazo  |
| Ouvidoria         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações,</li> <li>• Sugestões</li> <li>• Elogios</li> </ul> | a. Registro identificado (*):<br>Apresentação de documento de identificação válido ( <a href="#">Lei nº 12.037/2009</a> ).<br><br>b. Registro anônimo (**). | Internet   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.</li> </ul>   | <a href="http://www.sedestmidh.df.gov.br">www.sedestmidh.df.gov.br</a> | Ininterrupto 24h   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (<a href="#">Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015</a>)</li> <li>• 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (<a href="#">Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015</a>)</li> </ul> |
|                   |  |   | Telefônico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.</li> </ul>   | Central de Atendimento 162   | De segunda a sexta-feira das 7h às 21h<br>Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h |  |
|                   |  |   | Presencial | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Atendimento personalizado realizado por equipe especializada</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Entrega do número de protocolo no ato do registro da manifestação, além de orientações sobre seu andamento</li> </ul> | <b>Anexo do Palácio do Buriti, 8ª andar SALA 820</b>                   | De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h                            |  |



|  |  |  |  |                         |  |  |  |
|--|--|--|--|-------------------------|--|--|--|
|  |  |  |  | conforme prazos legais. |  |  |  |
|--|--|--|--|-------------------------|--|--|--|

(\*) Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.](#)

(\*\*) Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

| Serviço oferecido | Tipo de manifestação | ATENDIMENTO   |   |   |  |                  |   |
|-------------------|----------------------|---|---|---|--|------------------|---|
|                   |                      | Requisitos  | Canais  | Garantias   | Locais   | Horário          | Prazo   |
| Ouvidoria         | Denúncias            | <p>a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (consultar legislação).</p> <p>b. Registro anônimo (**)</p> <p>c. Elementos importantes para o registro de uma denúncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMES de pessoas e empresas envolvidas</li> <li>• QUANDO ocorreu o fato</li> <li>• ONDE ocorreu o fato</li> <li>• Quem pode TESTEMUNHAR</li> <li>• Se a pessoa pode</li> </ul> | Internet  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Segurança</li> <li>•Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal</li> <li>•Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>•Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.</li> </ul> | <p><a href="http://www.sedestmidh.df.gov.br">www.sedestmidh.df.gov.br</a></p>      | Ininterrupto 24h | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015).</li> <li>• 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (<a href="#">Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015</a>).</li> <li>• O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (<a href="#">Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015</a>).</li> </ul> |
|                   |                      | Telefônico  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Segurança</li> <li>•Atendimento por equipe especializada</li> <li>•Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao</li> </ul> | Central de Atendimento 162  | De segunda a sexta-feira das 7h às 21h<br>Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h |                  |   |

|  |  |                      |            |   |   |   |  |
|--|--|----------------------|------------|---|---|---|--|
|  |  | apresentar<br>PROVAS |            | <p>Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>•Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.</li> </ul>  |   |   |  |
|  |  |                      | Presencial | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Segurança</li> <li>•Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal</li> <li>•Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>•Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.</li> </ul> | <b>Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 8º andar, sala 820</b> | De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h |  |

## Serviço de Informação ao Cidadão

| Serviço oferecido   | ATENDIMENTO E  |   |   |   |  |  |
|---|--|---|---|---|--|--|
|   | Requisitos   | Canais  | Garantias   | Locais  | Horário  | Prazo  |
| <p><b>Serviço de Informações ao Cidadão –SIC (Lei n. 4990/2012)</b></p> | <p>O pedido de acesso deverá conter:</p> <p>a. Nome do requerente</p> <p>b. Número de documento de identificação válido (*)</p> <p>c. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e</p> <p>d. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.</p> <p>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</p> | <p>Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais;</li> <li>Possibilidade de recurso (**);</li> <li>Possibilidade de reclamação (***)</li> </ul> | <p><b>Internet</b><br/>www.e-sic.df.gov.br</p>  | <p>Ininterrupto 24h</p>  | <p>O prazo para o atendimento inicial é de 20 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. Os demais prazos estão definidos no texto da <a href="#">Lei nº 4.990/2012</a> e no <a href="#">Decreto nº 34.276/2013.</a></p> |
|   |  |   |   | <p><b>Presencial</b></p> <p><b>Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 8º andar, sala 820</b></p> | <p>De segunda-feira a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h</p> |  |

|  |                                   |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|
|  | competência do órgão ou entidade. |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|

**(\*) Cédula de Identidade – CI, 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;**

**(\*\*) Recurso em 1ª instância: prazo para apresentação – 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;**

**Recurso em 2ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;**

**Recurso em 3ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade em 5 dias, podendo ser sobrestado.**

**(\*\*\*) Reclamação: Apresentar em até 10 dias após o prazo para a resposta inicial expirado. Resposta pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.**