



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF**MODALIDADE:** PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS REALIZADO POR MEIO DA INTERNET**TIPO:** Menor Preço**REGIME DE EXECUÇÃO:** Empreitada por preço unitário**CÓDIGO UASG:** 974002.**PROCESSO Nº:** 00040-00020761/2020-91.**INTERESSADO:** SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

OBJETO: Registro de preço para contratação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, nos termos deste instrumento e seus anexos.

ELEMENTO DE DESPESA: 33.90.39.**DATA DE ABERTURA:** 19/05/2022.**HORÁRIO:** 10:00 horas**VALOR:** R\$ 98.007.940,80 (noventa e oito milhões, sete mil novecentos e quarenta reais e oitenta centavos)

REFERÊNCIA DE TEMPO: Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.

ENDEREÇO: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.comprasgovernamentais.gov.br

EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO

A Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF, no uso de suas atribuições legais, por meio do Pregoeiro Augusto Cesar Pires Aranha designado conforme Decreto S/N, de 30/10/2019, publicada no DODF n.º 208 de 31/10/2019, torna público, para o conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação na modalidade de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, mediante Sistema de Registro de Preços, por meio de Sistema Eletrônico *COMPRASGOVERNAMENTAIS*, do tipo "MENOR PREÇO", para a aquisição de material/equipamento descrito no Anexo I deste Edital.

O presente certame será regido pela Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal n.º 10.024/2019 e subsidiariamente pela Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, Decretos Distritais 25.966/2005, 26.851/2006, 39.610/2019, 40.030/2019, 40.031/2019, 35.592/2014, 38.934/2018, 37.121/2016, 40.205/2019 e 39.103/2018, pela Lei Complementar nº 123/2006, Lei Federal n.º 12.440/2011, IN 04 SLTI/MP, DE 11/09/2014, IN 05/2017 e Lei Distrital nº 6.112/2018, 4.611/2011 e 5.061/2013, **além das demais normas pertinentes**, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica www.comprasgovernamentais.gov.br, que terá, dentre outras, as seguintes atribuições: conduzir a sessão pública; receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos; verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital; coordenar a sessão pública e o envio de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica; receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

O Edital estará disponível gratuitamente no site eletrônico no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br.

I - DO OBJETO

1.1. Contratação, mediante Sistema de Registro de Preços de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, nos termos deste instrumento e seus anexos..

II – DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

2.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço eletrônico pregoeirosulog01@economia.df.gov.br.

2.2. Até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão, na forma eletrônica, pelo endereço eletrônico pregoeirosulog01@economia.df.gov.br.

2.2.1. a impugnação não possui efeito suspensivo.

2.2.2. a concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

2.3. Caberá ao pregoeiro, que poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Termo de Referência, parte integrante do edital, decidir sobre a impugnação e/ou pedido de esclarecimento no prazo de dois dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação e/ou do pedido de esclarecimento.

2.4. Acolhida a impugnação contra este Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

2.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

2.6. As decisões sobre as impugnações, bem como os esclarecimentos, serão divulgados pelo pregoeiro a todos os interessados no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, nos Links: Acesso Livre > Pregões > Agendados e na tela principal, acesso seguro, em: *visualizar impugnação/esclarecimento/aviso*.

III - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão:

3.1.1. empresário individual ou sociedade empresária, do ramo de atividade do objeto desta licitação, que atenda a todas as condições estabelecidas neste edital e seus anexos; e

3.1.2. empresas que estiverem previamente cadastrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e credenciados perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

3.1.2.1. os interessados em participar do presente Pregão e que não estejam cadastrados no SICAF poderão providenciar o cadastramento, ao menos no nível de credenciamento, na forma estabelecida na IN SLTI/MPOG nº 5/2017, em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos/entidades do Governo Federal, integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, ou pela Internet, conforme orientações constantes no endereço www.comprasgovernamentais.gov.br, no link: Acesso Livre > SICAF.

3.1.3. empresas que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, desde que atendidas às exigências do item 11.1 deste edital.

3.1.4. também poderão participar desta licitação as empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional em conformidade com o Acórdão TCU nº 2798/2010 do Plenário, justificativas e exigências abaixo:

3.1.4.1. não há vedação expressa em nenhuma norma legal de participação de empresas optantes pelo Simples Nacional em licitações públicas.

3.1.4.2. a empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art.30, § 1º, inciso II e o art.31, inciso II, da Lei Complementar nº123, de 2006.

3.1.5. a participação de consórcio de empresas, devendo:

I - a comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante a União;

II - a apresentação da documentação de habilitação especificada no item XI, por empresa consorciada;

III - a comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no item XI;

IV - a demonstração, por cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no item XI, para fins de qualificação econômico-financeira;

V - a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas etapas da licitação e durante a vigência do contrato;

VI - a obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, observado o disposto no inciso I; e

VII - a constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato.

3.1.5.1. Fica vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por meio de mais de um consórcio ou isoladamente.

3.1.6. empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, com plano de recuperação acolhido ou homologado judicialmente, desde que demonstre, na fase de habilitação, a sua viabilidade econômica.

3.2. Não poderão participar direta ou indiretamente deste Pregão ou da execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

3.2.1. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

3.2.2. empresário individual ou sociedade empresária, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou termo de referência ou projeto executivo ou o qual ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado.

3.2.3. empresários / Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, direta ou indireta, bem como os que estejam em suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal;

3.2.4. sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

3.2.5. empresários/empresas que se encontrem em processo de dissolução, recuperação judicial ou extrajudicial, falência, concurso de credores, liquidação, fusão, cisão, ou incorporação;

3.2.6. pessoa jurídica cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de:

3.2.6.1. agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da administração pública distrital; ou

3.2.6.2. agente público cuja posição ou órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação.

3.2.7. a vedação de que trata o item 3.2.6 se aplica aos contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajustes congêneres.

3.2.8. direta ou indiretamente o agente público, o pregoeiro e sua equipe de apoio ou dirigente que integre esta Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF.

3.2.9. Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista do autor do termo de referência ou projeto, pessoa física ou jurídica e do pregoeiro e de sua equipe de apoio com a licitante ou responsável pelo fornecimento de bens e serviços a eles necessários.

3.2.10. O autor do projeto, básico ou executivo e termo de referência, pessoa física ou jurídica.

IV – DO CREDENCIAMENTO

4.1. Os interessados em participar deste Pregão deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério da Economia (SLTI), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2. O credenciamento para acesso ao sistema ocorrerá pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível.

4.3. Ao licitante caberá responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou da SEEC/DF por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

4.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

4.5. Caberá à licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

4.6. O Pregão será conduzido pela SEEC/DF com apoio técnico e operacional da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério da Economia, que atuará como provedor do sistema eletrônico para esta licitação.

V – DA PROPOSTA

5.1. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a SEEC/DF responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

5.2 Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, as licitantes deverão encaminhar, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e preço, até a data e hora marcadas para abertura da sessão exclusivamente por meio do sistema eletrônico no endereço acima, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2.1. o envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.2.2. os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.2.2.1. o (s) documento (s) exigido (s) para habilitação que não esteja (m) contemplado (s) no SICAF deverá (ão) ser enviado (s) nos termos do disposto no item 5.2, sob pena de inabilitação.

5.2.3. as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.2.4. os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo estabelecido no item 10.1.

5.2.4. a licitante obriga-se ao cumprimento de todas as condições previstas neste Edital e seus Anexos.

5.3. Para participação no Pregão, a licitante deverá assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.3.1. declaração de inexistência de Fato Superveniente;

5.3.2. declaração MEE/EPP/COOP;

5.3.3. declaração de Menor;

5.3.4. declaração Independente de Proposta;

5.3.5. declaração de Não Utilização de Trabalho Degradante ou Forçado;

5.3.6. declaração de Acessibilidade;

5.3.7. declaração de Cota de Aprendizagem.

5.4. Declarações falsas sujeitarão a licitante às sanções previstas no item 27.1 deste Edital.

5.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.6. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

5.8. Para formular e encaminhar à proposta de preços, no idioma oficial do Brasil, exclusivamente por meio do sistema eletrônico no endereço indicado no item 5.2, a licitante deverá considerar, além das condições estabelecidas neste Edital, notadamente no Anexo I – Termo de Referência, o seguinte:

5.8.1. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o **valor total do GRUPO 01 (ÚNICO)**, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados;

5.8.2. o prazo de validade das propostas não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura da sessão pública, o qual será assim considerado, caso não conste expressamente na proposta;

5.8.3. a licitante deverá elaborar a sua proposta com base no edital e seus anexos e na vistoria, caso seja necessário fazê-la, para conhecimento das informações e das condições locais, sendo de sua exclusiva responsabilidade o levantamento de serviços, de quantidades e de custos necessários para o cumprimento total das obrigações necessárias para a execução do objeto desta licitação;

5.9. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

5.10. A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º, art. 57, da Lei nº 8.666/93;

5.11. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

5.12. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação da proposta implica conhecimento e submissão a todas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, bem como à legislação mencionada no preâmbulo deste.

5.13. As microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional, instituído pela Lei Complementar nº 123/06, caso não haja vedação legal para opção em razão do objeto da licitação, deverão subtrair da alíquota a que estiverem sujeitas os percentuais correspondentes ao IRPJ e CSLL.

5.14. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos da proposta ou incorretamente cotadas serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse título, devendo os serviços respectivos, serem fornecidos a SEEC/DF.

5.16. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte assinala, equivocadamente, no sistema eletrônico, a alternativa de que não cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, será considerado pelo sistema, para todos os fins, inclusive para desempate, que a licitante, mesmo podendo, optou por não se beneficiar, nesta licitação, do regime diferenciado e favorecido previsto na mencionada lei, não cabendo, posteriormente qualquer reclamação e/ou recurso.

VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1 No dia e horário, indicados no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, será realizada a abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro.

6.2. Durante a sessão, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Incumbirá a Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo Sistema ou de sua desconexão.

6.4. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas de preços e lances inseridos em sessão pública.

VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. Aberta a sessão pública na internet, o pregoeiro verificará as propostas ofertadas conforme estabelecido no item 05 deste Edital, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com o estabelecido neste Edital e em seus Anexos.

7.1.1. o sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

7.2. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

7.3. O pregoeiro não poderá desclassificar propostas em decorrência da oferta de valores acima do preço inicialmente orçado pelo SEEC/DF na etapa anterior à formulação de lances (Acórdão TCU nº 934/07 – 1ª Câmara).

VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Após a verificação inicial das propostas, na forma do item anterior, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2. A licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

8.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

8.4. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá o lance/proposta recebido e registrado primeiro.

8.4.1. após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

8.4.1.1. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do subitem 8.4.1, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.

8.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.6. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.7. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br.

8.8. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.8.1. o intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser R\$ 1.000,00 (um mil reais).

8.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

8.10. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.11. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

8.12. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

8.13. Será assegurado, como critério de desempate, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, que será adotado os procedimentos a seguir, quando o menor lance não for ofertado por microempresa ou empresa de pequeno porte que possa se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações previsto na mencionada Lei:

8.13.1. Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

8.13.2. Para efeito do disposto no item 8.13.1, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.13.2.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada no intervalo estabelecido acima será convocada para, querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

8.13.2.2. Apresentada proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação;

8.13.2.3. Não sendo declarada vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte, serão convocadas as remanescentes na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.13.2.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresa de pequeno porte que se encontrem no intervalo será realizado sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.13.2.5. Na hipótese de não declaração de licitante vencedora, enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte será analisada a documentação de habilitação da licitante que originalmente apresentou a menor proposta ou lance e, se regular, será declarada vencedora, sendo que na hipótese de não interposição de recurso, adjudicado em seu favor o objeto licitado.

8.13.2.6. O disposto no subitem 8.13.2.5, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.14. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.15. A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço ofertado pela licitante, para efeito de classificação de aceitabilidade da proposta.

8.16. Fica vedada a formulação de lances para dois ou mais serviços contidos no Anexo I, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, ficando assegurada a possibilidade de participação de todos em ambos os itens.

8.17. O intervalo entre os lances intermediários enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a 20 segundos, e o intervalo entre lances que vise cobrir o melhor lance ofertado, até então pelos demais competidores, não poderá ser inferior a três (3) segundos.

8.17.1 Os lances enviados em desacordo serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico.

IX - DA NEGOCIAÇÃO

9.1. Após o encerramento da etapa de lances o Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste edital.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.3. Objetivando a formação de cadastro reserva, na sequência de classificação do certame, após o encerramento da etapa competitiva e/ou após a fase de negociação de que tratam os itens anteriores os demais licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

9.3.1. A apresentação de novas propostas não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

9.3.2. Para efeito de registro em Ata de Registro de Preços os fornecedores que aceitarem fornecer pelos preços e quantitativos do licitante mais bem classificado serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

X - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance ou ao valor negociado e demais documentos complementares, no prazo de 02 (duas) horas, contados da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema *Comprasnet*, em arquivo único.

10.1.1. Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema *Comprasnet* poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

10.1.1.1. os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Pregão, situado na Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 506, CEP: 70.075-900-Brasília-DF, Telefone: 0xx (61) 3313-8498.

10.1.2. A forma física da proposta a ser inserida no sistema deverá conter:

- a) Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
- b) valor unitário e total para cada item e o total do grupo ofertado, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta de preços constante do Anexo II deste Edital;
- c) As especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no *Comprasnet* e as especificações constantes deste edital, prevalecerão às últimas;
- d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
- e) conter prazo de início dos serviços oferecidos não superior aos prazos descritos no item 7. CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO, contados a partir da data da assinatura do contrato;
- f) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.
- g) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.
- h) Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo VIII deste edital;
- i) **Declaração de que realizará a Prova de Conceito do Objeto, nos termos do item 36 do Termo de Referência, anexo I deste Edital.**

10.1.2.1. Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta e não constar o registro de prazos divergentes dos estabelecidos, eles serão considerados como aceitos pela licitante, ficando esta obrigada ao cumprimento dos referidos prazos;

10.1.2.2. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- I – Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecuibilidade;
- II – verificação de acordos coletivos, convenções coletivas em dissídios coletivos de trabalho;
- III – Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e junto ao Ministério da Previdência Social;
- IV – Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
- V – Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- VI – Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;

VII – Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

VIII – Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

IX – Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

X – Estudos setoriais;

XI – Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

XII – Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e

XIII – Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

10.1.2.3. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

10.1.3. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta e documentação solicitadas, terá sua proposta desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

10.1.4. encerrada a etapa de negociação o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado, à conformidade com as especificações do objeto licitado com os requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital, devendo ser desclassificada de forma motivada a que estiver em desacordo.

10.1.5. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da SEEC/DF ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão;

10.1.6. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido;

10.1.7. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração;

10.1.8. Será desclassificada a proposta que contenha preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que seja inferior ao custo de produção, acrescido dos encargos legais, desde que a licitante, depois de convocada nos termos do subitem 10.1.2.6, não tenha demonstrado a exequibilidade do preço ofertado;

10.1.9. Para efeito de aceitabilidade das propostas, não serão admitidos valores superiores aos preços global e unitários estimados pela SEEC/DF, caso em que importará na desclassificação da proposta.

10.1.10. Aprovação na realização de prova de conceito do objeto, conforme Item 36 deste documento, com atendimento, no mínimo, a 95% (noventa e cinco por cento) em atendimento aos requisitos do Anexo A para as soluções de:

10.1.10.1. Portal de Serviços (Formulário Eletrônico);

10.1.10.2. Atendente Virtual Inteligente (AVI) - Chatbot;

10.1.10.3. Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC);

10.1.10.4. Solução de automação de rotinas operacionais para gerenciamento do comportamento do cidadão no uso das soluções e serviços da Central de Relacionamento.

XI - DA HABILITAÇÃO

11.1. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO:

11.1.1. Comprovação da Habilitação Jurídica

a) registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

a) registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

d) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive **contribuições previdenciárias**, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (**Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014**);

e) para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão negativa de débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br. (inteligência do art. 173, da LODF);

f) certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.

g) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

11.1.3. Qualificação Técnica

a) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de, **no mínimo, 15 (quinze) meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do total contratado, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou *chat*), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, CzRM (*Customer Citizen Relationship Management*), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Auditável), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital.

a-1) O atestado contendo o CRM (*Customer Relationship Management*) suprirá o atestado de CzRM.

b) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média de no mínimo de 300.000 (trezentos mil) atendimentos **por mês, no período por 12 meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;

c) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, de, no mínimo, 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel **por mês, no período por 12 meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;

c-1) Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões), desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;

d) Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, mediante atestado(s) ou declaração (ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que a licitante prestou ou está prestando serviços de *Contact Center/Call Center*. O atestado deverá conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.

d.1) O(s) atestado(s) devem também comprovar a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLAs) previamente definidos e operação em regime de 24h por dia, ininterruptas.

e) Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz.

f) Apresentação de atestados de capacidade técnica por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a experiência da Licitante em cada um dos itens abaixo relacionados, observados os seguintes requisitos específicos:

f-1) Não serão aceitos como compatíveis para atendimento, a apresentação de qualificação técnica por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa, em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

f-2) Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante.

f-3) Apresentar declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.

f-4) Apresentar declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão-de-obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas para a execução do contrato, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.

f-5) Os atestados somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

f-6) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, somente quando solicitado pelo pregoeiro, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

g) declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante técnico, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.

h) declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão de obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.

i) apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital n° 4.770/2012, que poderá ser feito da seguinte forma:

i) por Declaração, onde a licitante afirma possuir o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela Lei Distrital n° 4.770/2012, conforme modelo constante do Anexo X deste edital, ou;

ii) com a apresentação de documento probatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc) emitido por Órgãos Públicos de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou o fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, etc no respectivo Órgão, ou;

iii) com a apresentação de documentos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento quais são as práticas já implantadas e, quais as metas pretendidas a atingir na questão da sustentabilidade ambiental.

iv) no caso do licitante apresentar os documentos comprobatórios, conforme mencionado nas alíneas i e iii poderá ser designada pela SEEC/DF uma Comissão de Avaliadores que juntamente com o Pregoeiro e sua Equipe poderá inspecionar/vistoriar o estabelecimento ou o ponto comercial do licitante, a fim de verificar as informações e declarações apresentadas.

v) caso seja detectado pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou, que esteja de má-fé, serão tomadas as medidas administrativas, e se for o caso, penais, cabíveis ao caso.

j) declaração de que possui ou instalará escritório no Distrito Federal previamente definido pela Administração, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato;

11.1.3.1 Quanto aos atestados

i) os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelo licitante devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o termo de referência Anexo I;

ii) somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

iii) o licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

iv) será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a

uma única contratação;

11.1.4. Qualificação Econômico-Financeira

a) certidão Negativa de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores.

b) balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

i) as empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

ii) a boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE+ EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

iii) as licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o serviço cotado constante do Anexo I.

11.2. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

11.2.1. A licitante habilitada parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficará isenta de apresentar os documentos relacionados referentes à habilitação jurídica (item 11.1.1), regularidade fiscal e trabalhista (item 11.1.2) e qualificação econômico-financeira (item 11.1.4 no que se refere à alínea “b” somente se possuir índices de LG e LC e SG superior a 1 um).

11.2.1.1. a licitante com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, deverá apresentar a certidão negativa de débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br. (inteligência do art. 173, da LODF)

11.2.1.2. as licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices de LG e LC e SG, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o item cotado constante do Anexo I.

11.2.2. A comprovação da habilitação parcial no SICAF dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, através de consulta on line ao sistema, opção “Situação do Fornecedor”, e mediante consulta ao:

11.2.2.1. cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

11.2.2.2. cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

11.2.2.3. cadastro de empresas punidas no Portal da Transparência do Distrito Federal no endereço eletrônico <http://www.transparencia.df.gov.br/#/prestando-contas/empresa-punida>.

11.2.3. os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados nos termos do disposto no item 5.2.

11.2.4. os documentos exigidos para a habilitação que não estiverem contemplados no SICAF ou das licitantes que não optarem pelo cadastramento do SICAF ou com cadastro desatualizado, poderão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços conforme previsto no item 5.2.

11.2.4.1. Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

10.2.4.1.1. os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Pregão, situado na Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 506, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF, Telefone: 0xx (61) 3313-8494.

11.2.5. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões se necessário, para verificar as condições de habilitação das licitantes, no entanto, não se responsabilizará pela possível indisponibilidade desses sistemas, quando da consulta no julgamento da habilitação, sendo de inteira responsabilidade da licitante a comprovação de sua habilitação.

11.2.5.1. a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

11.2.6. Para a microempresa ou empresa de pequeno porte, que apresentar a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista com alguma restrição, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação.

11.2.7. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

11.2.8. Os documentos necessários para a habilitação poderão ser apresentados em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro ou por membro da equipe de apoio ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou pela Internet, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

11.2.9. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos neste Edital e seus anexos.

11.2.10. Os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

11.2.11. Todos os documentos deverão estar em nome e CNPJ da matriz ou todos em nome e CNPJ da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os atestados de capacidade técnica, que podem ser apresentados tanto em nome da matriz e/ou em nome da filial.

11.2.12. As certidões que não apresentarem em seu teor, data de validade previamente estabelecida pelo Órgão expedidor, deverão ter sido expedidas até 90 (noventa) dias antes da data da sessão pública deste Pregão, exceto os documentos que se destinam a comprovação da qualificação econômico-financeira e qualificação técnica.

11.2.13. O pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo as licitantes atenderem às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

11.2.14. A não apresentação dos documentos exigidos neste edital implicará em inabilitação da licitante, salvo se houver a possibilidade de consulta via internet durante o julgamento da habilitação pelo Pregoeiro.

11.2.15. Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento dos requisitos de habilitação estabelecidos neste Edital e seus Anexos, a licitante será inabilitada.

11.2.16. Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

11.2.17. na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, observado o prazo disposto no item 10.1.

11.2.18. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora por apresentar o menor preço (GLOBAL).

XII – DO RECURSO

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso no prazo de 30 minutos.

12.1.1 a licitante que manifestar a intenção de recurso deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.

12.1.2. a falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

12.1.3. o recurso não acolhido pelo Pregoeiro será apreciado e decidido pela autoridade superior.

12.1.4. o acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.1.5. os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na SEEC/DF, no SEI no site <https://sei.df.gov.br>.

XIII – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro pelo menor preço (GLOBAL) do lote, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

13.2. A homologação deste Pregão compete à Subsecretaria de Compras Governamentais da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF.

13.3. Após a homologação da licitação, o registro de preços observará, entre outras, as seguintes condições:

13.3.1. - serão registrados na ata de registro de preços os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a fase competitiva;

13.3.2 - será incluído, na respectiva ata na forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

13.3.3. - o preço registrado com indicação dos fornecedores será divulgado no Portal de Compras do Distrito Federal e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços; e

13.3.4. - a ordem de classificação dos licitantes registrados na ata deverá ser respeitada nas contratações.

13.4. A habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 13.3.2, na hipótese prevista no item 13.3 e quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente, nas hipóteses previstas no item 19.2.1 e 19.2.2.

13.5. O registro a que se refere o item 13.3.2 tem por objetivo formar cadastro de reserva, no caso de exclusão do primeiro colocado da ata, nas hipóteses previstas no item XIX deste edital

13.5.1. serão registrados na ata de registro de preços na ordem que segue:

I - os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a etapa competitiva; e

II - os preços e quantitativos dos licitantes que tiverem cotado valor igual ao do licitante mais bem classificado.

13.6. Se houver mais de um licitante na situação de que trata o inciso II do subitem 13.5.1, esses serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

XIV – DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, o Órgão Gerenciador convocará formalmente o licitante vencedor, informando o local, data e hora para a reunião e assinatura da Ata de Registro de Preços.

14.1.1. o prazo para que o licitante vencedor compareça, após ser convocado, poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela SEEC/DF.

14.2. A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

14.3. A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para o serviço pretendido, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

14.3.1. independente do direito de preferência a ser exercido pelo beneficiário da ata de que trata o item anterior, a Administração é obrigada a servir-se da ata se o preço obtido em outra licitação for superior ao registrado.

14.4. A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou entidade interessado por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa ou outro instrumento hábil, conforme o art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993.

XV – DA VIGÊNCIA E DA EFICÁCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

15.1. A vigência da Ata de Registro de Preços proveniente deste Pregão será de 12 (doze) meses contados da publicação do seu extrato no Diário Oficial, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último.

XVI – DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS

16.1. Durante a vigência da Ata, os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover a negociação junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

16.2. Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista na alínea "d" do inciso II do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, a Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.

16.3. Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro e, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o beneficiário registrado será convocado pela SEEC/DF para negociação do valor registrado em Ata.

16.4. Não se aplicam à ata de registro de preços os acréscimos de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, de que tratam os §§ 1º e 2º do art.65 da Lei n.º 8.666/93.

XII – DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO BENEFICIÁRIO

17.1. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovado e justificado, por razão de interesse público ou a pedido do fornecedor.

17.2. O registro do fornecedor será cancelado nas seguintes hipóteses:

17.2.1. A pedido, quando:

- a) comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;
- b) o seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado, dos insumos que compõem o custo das aquisições/contratações, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento, caso que não implicará aplicação de penalidade se confirmada a veracidade dos motivos apresentados.

17.2.2. por iniciativa da SEEC/DF, quando:

- a) o beneficiário não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de este se tornar superior aos praticados no mercado;
- b) o fornecedor beneficiário perder qualquer condição de habilitação técnica exigida no processo licitatório;
- c) por razões de interesse público, devidamente motivado e justificado;
- d) o fornecedor beneficiário não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela SEEC/DF, sem justificativa aceitável;
- e) sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei 8.666/93, ou no art. 7º da Lei 10.520/2002;
- f) caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial por parte do fornecedor das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes.
- g) descumprir as condições da ata de registro de preços;

17.2.2.1. o cancelamento de registros nas hipóteses previstas nas letras "e" "d", e "g" será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

17.2.3. em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, a SEEC/DF fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará ao beneficiário a nova ordem de registro.

17.3. A Ata de Registro de Preços, decorrente desta licitação, será cancelada automaticamente:

17.3.1. por decurso do prazo de vigência;

17.3.2. quando não restarem licitantes registrados.

XIII – DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

18.1. Depois de assinada a ata de registro de preços, e quando for oportuno e conveniente à Administração, será convocada a licitante vencedora para assinatura do contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação para tanto, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

18.1.1. no caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.

18.2. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela SEEC/DF, de acordo com o § 1º do art. 64 da Lei nº 8.666/93.

18.3. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida do licitante vencedor a prestação de garantia no ato da assinatura do instrumento contratual no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do montante do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (Redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);

II - seguro-garantia; (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994);

III - fiança bancária. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 8.6.94).

18.4. O adjudicatário convocado deve apresentar, no momento da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas neste Edital.

18.5. A assinatura do Contrato ficará vinculada à manutenção das condições da habilitação, à plena regularidade fiscal e trabalhista da empresa vencedora e à inexistência de registro perante o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF que caracterize impedimento à contratação com a SEEC/DF, sendo aplicáveis as penalidades definidas neste Edital, em caso de descumprimento.

18.6. Se a licitante vencedora não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital, ou recusar-se, injustificadamente, a assinar o termo de Contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, poderá ser convocada outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato (ou retirar o instrumento equivalente), sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital.

18.7. Farão parte integrante do contrato este Edital e seus anexos e a proposta apresentada pelo licitante vencedor.

18.8. O contrato poderá ser rescindido, conforme as disposições dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

18.9. Incumbirá à contratante providenciar a publicação resumida do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.

18.10. Será permitida a Subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital, nos termos do item 22, subitem 22.1 do Termo de Referência, anexo I deste Edital;

18.11. O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

18.12. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º).

18.12.1. as eventuais modificações de que tratam o item 20.12 condicionam-se à elaboração de justificativa prévia.

18.13. O adjudicatário após a assinatura do contrato, a partir de 1º de janeiro de 2020, deverá implantar o Programa de Integridade no âmbito de sua pessoa jurídica, conforme disposto na Lei 6.112/2018 e na Lei nº 6.308/2019.

18.13.1. para efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante o seu ressarcimento.

18.13.2. pelo descumprimento da exigência prevista, será aplicada à empresa contratada:

i) multa de 0,08%, por dia, incidente sobre o valor atualizado do contrato, sendo que o montante correspondente à soma dos valores básicos da multa é limitada a 10%, do valor do contrato;

18.13.2.1. o não cumprimento da obrigação implicará:

i) Inscrição em dívida ativa, em nome da pessoa jurídica sancionada;

ii) Sujeição a rescisão unilateral da relação contratual, a critério do órgão ou entidade contratante;

iii) impedimento de contratar com a administração pública do Distrito Federal, de qualquer esfera de poder, até a efetiva comprovação de implementação do Programa de Integridade, sem prejuízo do pagamento da multa aplicada.

18.13.3. a empresa que possua o programa implantado, deverá apresentar, no momento da contratação, declaração informando a sua existência.

18.13.4. a implementação do Programa de Integridade limita-se aos contratos com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 e aplica-se em sua plenitude às pessoas jurídicas que firmem relação contratual com prazo de validade ou de execução igual ou superior a 180 dias.

IXX – DA VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL E DO REAJUSTE

19.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a contar de sua assinatura, com eficácia a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado, no interesse da Contratante, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, inciso II, da lei nº. 8666/93.

19.2. Do reajuste

19.2.1. para o caso de serviços não contínuos e/ou continuados quando preponderantemente formados pelos custos de INSUMOS, o critério de reajuste, quando couber, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, que reflitam a variação dos insumos utilizados, desde a data prevista para apresentação da proposta, até a data do adimplimento de cada parcela.

19.3.1.1. a variação de preços para efeito de reajuste anual será medida por índice adequado, legalmente criado e relacionado ao objeto do certame, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, devendo a contratada para tanto, apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços, com demonstração analítica.

19.4. O contrato se subordina ao Termo de Contrato Padrão N.º 04/2002, em conformidade com o Decreto 23.287/2002, do Distrito Federal.

XX – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. As obrigações da contratada são aquelas arroladas no tópico 17 do Termo de Referência - Anexo I e cláusula décima primeira do Contrato - Anexo - IV do presente edital.

XXI – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. As obrigações da contratante são aquelas arroladas no tópico 16 do Termo de Referência - Anexo I e cláusula décima do Contrato - Anexo - IV do presente edital; e

21.2. Indicar o executor interno do Contrato, conforme art. 67 da Lei 8.666/93.

21.3. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

21.4. Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;

21.5. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço;

21.6. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

XXII - DA FISCALIZAÇÃO

22.1. A fiscalização e controle seguirão o disposto no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

22.2. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;

22.3. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se no direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

22.3.1. exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

22.3.2. determinar a correção dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

22.4. Para fins de acompanhamento do adimplimento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a Contratada deverá entregar à fiscalização a documentação a seguir relacionada:

22.4.1. mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta *Negativa* de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

22.4.1.1. Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

22.4.1.2. Recebida a documentação o executor do contrato deverá apor a data de entrega e assiná-la.

22.4.1.3. Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

22.4.1.4. O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

XXIII – DO RECEBIMENTO

23.1. O objeto desta licitação será recebido, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação; e

b) definitivamente, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

23.2. Após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento;

23.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato;

23.4. Se a licitante vencedora deixar de disponibilizar o serviço dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Edital;

23.5. A Contratante poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços e produtos, nos termos do artigo 74, inciso II, da Lei 8.666/93.

XXIV – DO PAGAMENTO

24.1. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

24.1.1. certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

24.1.2. prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive **contribuições previdenciárias**, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (**Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014**);

24.1.3. certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

24.1.4. certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

24.2. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata temporis” do IPCA.

24.3. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

24.4. As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), terão seus pagamentos feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB.

24.4.1. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e da agência em que desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767/2011.

24.4.2. excluem-se do item 24.4:

I. os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II. os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

III. os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

24.5. O pagamento dar-se-á até em 30 (trinta) dias, mediante emissão de Ordem Bancária – OB, junto ao Banco de Brasília S.A., em Brasília-DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no Distrito Federal, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de apresentação pela Contratada da documentação fiscal correspondente e após o atestado da fiscalização da SEEC/DF.

24.6. A retenção dos tributos não será efetivada caso a contratada apresente junto com sua Nota Fiscal a comprovação de que ele é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte –SIMPLES.

24.7. Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à Contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

24.8. Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

24.9. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

24.10. Quando o fornecedor ou contratado estiver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o setorial de administração financeira deverá noticiar a situação ao gestor do contrato para as providências legais, antes de realizar o pagamento.

XXV – DAS SANÇÕES

25.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Pregão, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851, de 23 de maio de 2006, e alterações posteriores, que regula aplicação de sanções administrativas das Leis Federais nº 8.666/1993 e 10520/2002 no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal (Anexo VI deste edital).

25.1.1. a aplicação das sanções de natureza pecuniárias e restritivas de direito pelo cumprimento das normas previstas neste edital e dos contratos dele decorrentes, bem como pela prática das condutas tipificadas nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e artigo 7º da Lei 10.520/2002, também obedecerão às prescrições do Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

25.2. As sanções descritas no item 24.1, também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

XVI – DISPOSIÇÕES FINAIS

26.1. A SEEC/DF poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

28.1.1. a anulação do pregão induz à ata de registro de preços e do contrato.

28.1.2. as licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

26.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desse Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

26.3. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

26.3.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item 28.3, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

26.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

26.4.1. só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na SEEC/DF.

26.5. O desatendimento às exigências formais, não essenciais, não importará na inabilitação da licitante e/ou desclassificação de sua proposta, desde que seja possível a aferição de sua habilitação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do pregão.

26.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

26.7. A critério do pregoeiro, o prazo de 02 (duas) horas para o envio da proposta e documentação por meio de e-mail poderá ser prorrogado pelo tempo que se julgar necessário.

26.8. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta da licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública, assegurada a ampla defesa.

26.9. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da SEEC/DF.

26.10. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro.

26.11. Exigências de comprovação de propriedade, apresentação de laudos e licenças de qualquer espécie só serão devidas pelo vencedor da licitação, dos proponentes poder-se-á requisitar tão somente declaração de disponibilidade ou de que a empresa reúne condições de apresentá-los no momento oportuno.

26.12. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

26.14. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados	2%;
II - de 201 a 500	3%;
III - de 501 a 1.000	4%;
IV - de 1.001 em diante	5%.

26.15. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - Incentive a violência;

II - Seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - Incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violências sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - Exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - Seja homofóbico, racista e sexista;

VI - Incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - Represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltadas contra minorias em condições de vulnerabilidade.

26.16. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

28.16.1. o não atendimento das determinações constantes no item 28.19, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

26.17. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, por meio do Telefone: (0XX61) 3313-8494.

26.18. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

XXIX – ANEXOS

27.1. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

27.1.1. ANEXO I - Termo de Referência;

27.1.2. ANEXO II - Modelo de Proposta;

27.1.3. ANEXO III - Minuta da Ata de Registro de Preços;

27.1.4. ANEXO IV - Minuta do Contrato;

27.1.5. ANEXO V - Das penalidades;

- 27.1.6. ANEXO VI - Modelo de Declaração de Responsabilidade Ambiental;
27.1.7. ANEXO VII - Declaração em atendimento ao Decreto nº 39.860/2019;

Brasília, 05 maio de 2022
Augusto Cesar Pires Aranha
Pregoeiro

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Registro de preço para contratação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), nos termos deste instrumento e seus anexos.

1.2. Especificação dos serviços:

1.2.1. A plataforma da Central de Relacionamento do DF deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot, Voicebot, Videochamada), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. Ainda assim, este sistema deverá assegurar a identificação do cidadão, dependendo do tipo de atendimento, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez serão direcionados aos Órgãos responsáveis pela sua solução, sempre que necessário. Ao longo do processo de solução, os Órgãos devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução e deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS, - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.

1.2.2. A contratação engloba a prestação de serviços de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central de Relacionamento do DF com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	PERIODICIDADE	QTD ESTIMADA ANUAL	QTD ESTIMADA 30 MESES
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	Sob demanda (chamado do cidadão)	7.200.000	18.000.000
2	Instalação	Serviço	Única	-	1
3	Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	Horas	Sob demanda	20.527	51.318

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. A contratação obedecerá ao disposto na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 40.205, de 30 de outubro de 2019, Decreto Distrital nº 26.851, 30 de maio de 2006 e, subsidiariamente, aplica a Lei Federal nº 8.666, de 21 de julho de 1993, suas alterações posteriores e demais normativos constantes no Instrumento Convocatório.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O grande desafio da administração pública moderna é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços de responsabilidade do Estado. Nesse contexto, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos, representa hoje uma estratégia gerencial para maior efetividade na execução de políticas públicas.

3.2. As centrais de atendimento são práticas, ágeis, de baixo custo, considerando o grande alcance que elas podem proporcionar, além de eficientes e acessíveis à população, para que esta possa apresentar sugestões, elogios, reclamações, denúncias, bem como, ter acesso às informações necessárias à utilização dos serviços que lhe são ofertados.

3.3. Este Termo de Referência tem por finalidade estabelecer uma orientação segura e contínua para a manutenção e modernização tecnológica da operação da Central de Relacionamento do DF, em obediência aos seguintes normativos: Lei nº 3.113, de 29 de dezembro de 2002, que trata do Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal; Decreto nº 24.110, de 01 de outubro de 2003, que cria a Central 156; Decreto nº 38.952, de 26 de março de 2018, que revogou os artigos 3º a 7º; Decreto nº 24.110, de 1º de outubro de 2003; Decreto nº 39.039, de 9 de maio de 2018 e Decreto nº 39.229, de 10 de julho de 2018, que alteram o Decreto nº 38.952, de 26 de março de 2018, que dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156.

3.4. A Administração Pública tem como característica básica a busca constante de melhoria no atendimento à população e está dirigido ao apoio das atividades do Governo do Distrito Federal (GDF) em todos os estágios e níveis de decisão, e por objetivo, a prestação de serviços de atendimento efetuada pela Central 156.

3.5. Nos últimos anos, o GDF vem buscando estabelecer um padrão de atendimento à sociedade que mescla aspectos essenciais ao bem-estar do cidadão e ao Governo, a saber:

3.5.1. Ao Cidadão:

- a) Ampliar os canais de comunicação com o Governo;
- b) Facilitar o acesso aos serviços do Governo;
- c) Gerar maior comodidade, segurança e conforto;
- d) Evitar custos com deslocamentos desnecessários; e
- e) Possibilitar solução de demandas de forma eficiente, eficaz e planejada.

3.5.2. Ao Governo do Distrito Federal:

- a) Melhorar o atendimento ao cidadão, reduzindo filas e o número de deslocamentos aos órgãos públicos, gerando economia com infraestrutura e recursos humanos;
- b) Possibilitar ao Governo maior eficiência e celeridade na solução dos problemas apresentados pela sociedade, uma vez que poderá obter estatísticas sobre os anseios e necessidades da população do Distrito Federal;
- c) Facilitar, por meio das pesquisas de opinião junto à população, a tomada de decisão do Governo, com objetivo de apoiar o planejamento governamental

3.6. Desta forma, por intermédio da SEEC, a Central atual tem adotado procedimentos que visam a ampliação do acesso do cidadão aos serviços governamentais, com a utilização intensiva de modernas tecnologias de interação em telecomunicações como instrumento de gestão administrativa, operacional e gerencial

3.7. O Decreto nº 24.110, de 1º de outubro de 2003, criou a Central de Atendimento do GDF, alterado pelo Decreto nº 38.952, de 26 de março de 2018, que revogou os artigos 3º a 7º, do Decreto nº 24.110 e o Decreto nº 34.410, de 29 de maio de 2013, que dispõe de uma identidade única vinculada a elevados padrões de qualidade, eficiência e agilidade, dispondo também de infraestrutura de comunicação de voz e dados, capaz de dar sustentação às suas competências, mais especificamente, centralizando o atendimento ao cidadão do Distrito Federal em uma central única.

3.8. A contratação dos serviços constantes no objeto deste Termo se justifica pela necessidade de alinhamento com o Planejamento Estratégico do Governo do Distrito Federal e busca compatibilizar seus objetivos organizacionais com os serviços a serem contratados, voltados à qualidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

3.9. Desta forma, com o objetivo de agilizar a comunicação entre o Governo e o Cidadão, se faz necessário disponibilizar canais de comunicação universais e de fácil acesso para toda população do Distrito Federal. Com a integração de todos os canais de atendimento haverá maior controle e melhor performance na resolutividade das solicitações de serviços, pedidos de informações, registro de reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias por meio da Central.

3.10. A contratação possibilita ainda a padronização e celeridade do atendimento, processamento e resposta ao cidadão, além de uma gestão eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento, inclusão de novos serviços e melhoria na relação custos/benefícios associados ao modelo vigente.

3.11. As especificidades do objeto caracterizam-se pela multidisciplinaridade de competências, informações e serviços que compõem o portfólio do Governo do Distrito Federal. As complexas atividades alcançam ações públicas obrigatórias nas diversas áreas do GDF, que necessitam de complexos padrões de interoperabilidade e de disponibilidade de serviços, combinado com o cuidado e responsabilidade da Administração Pública no tratamento de dados que exigem sigilo absoluto com aparato de segurança da informação.

3.12. Este Termo se baseia nos padrões de interoperabilidade contínua de modo a permitir que o GDF mantenha uma comunicação integrada e transparente totalmente disponível à população do Distrito Federal. Desta forma, a base de dados da Central contém informações que necessitam ter ligação com órgãos e entidades do DF. A interoperabilidade demonstrou ser imprescindível na prestação de serviço e nesse caso revela-se obrigatoria.

3.13. As tecnologias da informação e comunicação são a base desse dinamismo. A partir dessa técnica, almeja-se agilidade, não sendo necessário o deslocamento do cidadão para o atendimento presencial, bem como otimiza a disponibilização dessas tecnologias de atendimento por parte do governo.

3.14. A criação de uma Central de Relacionamento se justifica ainda pela economicidade e padronização com a centralização do atendimento aos serviços. Os serviços governamentais precisam estar disponíveis continuamente, e mantê-los ativos individualmente pelos diversos órgãos do Governo, traria um gasto incompatível com a necessidade de economia e eficiência governamental. Além disso, com a Central de Relacionamento única, é possível a definição, acompanhamento e melhoria contínua da qualidade no atendimento.

3.15. Tal importância se mostra clara quanto à complexidade dos procedimentos da Central, que, se não tratados com o devido cuidado, podem afetar o cotidiano do cidadão a ponto de chegar ao risco de deixar uma criança sem efetuar sua matrícula na rede pública de educação, ou ainda, ao extremo de ter um enfermo sem o recebimento de aviso de consultas, exames e serviços oferecidos atualmente pela Central.

3.16. Em outra linha de relevância, está a segurança da informação e a comunicação, essenciais para as ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações em tratamento quando da interação com o cidadão. As ações compreendem o raciocínio para a amplitude e o alcance do que se pretende com a segurança da informação e comunicações na Central.

3.17. A segurança da informação necessária para a execução do objeto ora licitado, é uma atividade a ser executada por profissionais habilitados, porém, também deve fazer parte da conduta de cada componente da Empresa Contratada, o que exige capacitação e especialização em gestão de segurança da informação. Para tanto, buscando continuamente as melhores práticas disponíveis no mercado.

3.18. Com a finalidade de economia aliada à automação dos serviços, o GDF constatou que pode reduzir os custos utilizando novas tecnologias, tendo como resultado um melhor atendimento aos cidadãos, diminuição da fila de espera de ligações, atendimento de maior número de ligações que o contrato atual suporta e de uma gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance e economia dos mesmos.

3.19. Esta licitação tem o intuito de renovar a forma de prestação de serviço de Call Center, possibilitando o uso de recursos tecnológicos de comunicação e atendimento, além de ganhos de escala na respectiva redução dos custos já abordados anteriormente.

3.20. A nova tecnologia a ser utilizada baseia-se no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático ("chatterbots"), baseados em reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer *contact-center*. Além de humanizar a interface do cidadão, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas rotineiras, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (*troubleshoot*).

3.21. Além de garantir a satisfação do cidadão com uma interface mais amigável, os agentes virtuais permitem, ao mesmo tempo, uma forte redução das despesas de investimento e de operações em atendimento.

3.21.1. A contratação de empresa para prestação dos serviços de atendimento aos cidadãos, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução, com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das solicitações dos cidadãos por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo GDF.

3.22. Nesse sentido, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento institucional desta Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre as políticas públicas de governo e assuntos pertinentes.

3.23. Sob tal perspectiva, a concentração dos serviços em uma central única de atendimento ao cidadão é uma estratégia que tem por objetivo específico promover a melhoria na gestão pública, principalmente para os cidadãos, aprimorando os seguintes aspectos:

- a) Excelência no atendimento;
- b) Foco no cidadão;
- c) Maior acessibilidade;
- d) Integração e compartilhamento informacional
- e) Ganho de escala, em decorrência da centralização;
- f) Atendimento de diversos órgãos e entidades;
- g) Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- h) Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- i) Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- j) Formação de banco de dados;
- k) Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- l) Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- m) Maior controle financeiro com diminuição dos gastos públicos;
- n) Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- o) Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
- p) Eliminação de esforços duplicados;
- q) Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- r) Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

4. DA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A não terceirização implica que a Administração Pública providencie infraestrutura, tecnologia e pessoal em volume suficiente para a continuidade do atendimento ao cidadão, visto que os serviços prestados na Central 156 não podem ser descontinuados, tendo em vista ser o único canal disponível atualmente para dezenas de serviços públicos. A não terceirização provocaria um gasto maior da administração pública na prestação de tais serviços, portanto, é imprescindível a manutenção da terceirização dos serviços.

4.2. Por se tratar de serviço continuado, cabe destacar a aplicação da Lei Distrital 4.794/2012, devendo a CONTRATADA aproveitar os colaboradores do contrato 40.295/2019.

4.2.1. Deverá ser apresentado à CONTRATANTE a comunicação comprobatória da oferta de aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora.

5. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO EM ÚNICO GRUPO

5.1. O art. 24 da IN 5/2017 prevê a possibilidade de a Administração Pública definir nos Estudos Técnicos Preliminares, que serviços distintos podem ser licitados e contratados conjuntamente, desde que formalmente comprovado que: I - o parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou provoca a perda de economia de escala; e II - os serviços podem ser prestados por empresa registrada e sob fiscalização de um único conselho regional de classe profissional, quando couber.

5.2. A licitação para contratação deste objeto em único grupo se justifica pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, uma vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica ou descontinuidade da padronização, pela oferta ao usuário da possibilidade de em um único e mesmo canal de chamado tratar sobre mais de um produto, por meio de solução global propiciada para uma Central de Relacionamento única que é a premissa do pilar de informação do modelo de *smart city*, evitando dificuldades gerenciais/operacionais e consequentes aumentos dos custos operacionais e orçamentários.

5.3. Nesse sentido, há valores significativos que aumentam os custos dos serviços e, em consequência, os dispêndios orçamentários no caso da contratação de mais de um fornecedor, notoriamente, os custos com as instalações físicas da Central de Relacionamento, o que deve ser evitado.

5.4. O parcelamento do objeto, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável. A licitação para contratação deste objeto em único grupo visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/SOLUÇÃO:

6.1. Serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados ao Central de Relacionamento do DF. A plataforma integrada deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: a) Atendimento Receptivo Humano Telefônico; b) Receptivo Eletrônico (URA); c) Ativo (Humano); d) Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *chat*, *chatbot*, *Voicebot*, Videochamada); e) Criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

6.2. As plataformas destinadas à Central de Relacionamento do DF deverão garantir recursos de acessibilidade às Pessoas com Deficiência, em especial as Pessoas com Deficiência Auditiva e/ou Visual.

6.3. O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Disagem Direta Gratuita (DDG), utilizando os códigos tridígitos e os prefixos 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território do Distrito Federal e entorno (DDD 61), bem como em todo o território nacional para os prefixos 0800, e de Serviços de Disagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à Central de Relacionamento do DF, é de responsabilidade da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.

6.4. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da plataforma da Central de Relacionamento do DF. A descrição dos serviços e tecnologias associados estão definidas no ANEXO A, deste Termo de Referência.

6.5. A instalação consiste na disponibilização da infraestrutura lógica e física dos serviços para iniciar a transição da prestação de serviço.

7. CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do Órgão CONTRATANTE.
2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
3	Apresentação da Garantia contratual	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
4	Entrega do Plano de Implantação	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
5	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da entrega do plano de implantação.
6	Iniciar a execução dos serviços contratados	CONTRATADA	Até 60 (sessenta) dias após a aprovação do plano de implantação.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO COMUM

8.1. O objeto desta licitação se enquadra nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei Federal nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 23.460/2002, que regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, por se tratar de serviço comum de prestação de serviço, com características e especificações usuais de mercado.

8.2. Embora a Lei do Pregão nos forneça um conceito do tipo aberto sobre o que seja comum, verificou-se que as especificações são usuais no mercado após analisar os três aspectos listados abaixo:

8.2.1. A possibilidade de padronizar o objeto por meio de critérios objetivos e desempenho e qualidade comuns no mercado correspondente;

8.2.2. Disponibilidade destes serviços no mercado; e

8.2.3. Verificado se as especificações adotadas eram usuais neste mesmo mercado.

8.3. A presente contratação foi considerada comum e verificou-se que as especificações são usuais pelo mercado.

9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.1. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço por grupo**, em atenção ao art. 7º, *caput*, do Decreto Federal nº 10.024/2019, recepcionado no Distrito Federal pelo Decreto Distrital 40.205, de 30 de outubro de 2019.

9.2. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às especificações e exigências contidas neste Termo de Referência e/ou Edital, bem como aquelas que apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, comparados aos preços de mercado, em consonância com o disposto no Art. 48, inciso II, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

9.3. A proposta comercial deverá ser entregue, devidamente assinada pelo representante legal da empresa, com o preço unitário, incluídas todas as despesas necessárias à entrega do objeto deste Termo de Referência, como também, todos os tributos, embalagens, encargos sociais, frete, seguro e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

9.4. Aprovação na realização de prova de conceito do objeto, conforme Item 36 deste documento, com atendimento, no mínimo, a 95% (noventa e cinco por cento) em atendimento aos requisitos do Anexo A para as soluções de:

9.4.1. Portal de Serviços (Formulário Eletrônico);

9.4.2. Atendente Virtual Inteligente (AVI) - Chatbot;

9.4.3. Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC);

9.4.4. Solução de automação de rotinas operacionais para gerenciamento do comportamento do cidadão no uso das soluções e serviços da Central de Relacionamento.

10. RESULTADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

10.1. Esta contratação tem por objetivo auxiliar a Central de Relacionamento no cumprimento das ações delineadas no Plano Diretor de TIC, alinhado às estratégias institucionais da Secretaria, uma vez que permitirá o crescimento e modernização da infraestrutura e disponibilidade dos sistemas de informação.

10.2. A presente demanda está alinhada com o PDTIC 2020-2021, conforme o trecho retirado do documento:

"SUCORP-SIS-05 - Implantação de sistema de informação para gestão de relacionamento com o cidadão (CzRM - Citizen Relationship Management) no âmbito do DF, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central 156.

Ação 54 - Contratação de plataforma integrada de gestão de serviços digitais e engajamento com o cidadão (OMNI CHANNEL) em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviço."

10.3. Além disso, existem outros benefícios a serem auferidos com a presente contratação especificados como, por exemplo, os seguintes:

a) Redução significativa dos riscos de parada e descontinuidade de negócio;

b) Garantia da disponibilidade dos sistemas mantidos pela Central de Relacionamento;

c) Garantia da qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento;

d) Garantia da manutenção de equipamentos críticos para funcionamento da Central de Relacionamento;

e) Manutenção dos índices de disponibilidade dos recursos de TIC;

f) Permanência da satisfação do usuário de tecnologia da SEEC/DF;

g) Garantir a manutenção da prestação dos serviços da Central de Relacionamento, por meio de contratação de serviços de voz;

h) Gerar eficiência na prestação de serviços do Distrito Federal, de forma a estreitar os laços entre o governo e o cidadão por meio da Central de Relacionamento;

i) Aumentar o número de atendimentos, de forma que seja possível atender mais demandas dos cidadãos;

j) Interligar órgãos e entidades que compõem a Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, seus servidores e empregados, para a prestação de serviços públicos à população do Distrito Federal, com vistas a tornar a Central ágil, eficiente e eficaz;

k) Interligar a Central de Relacionamento aos cidadãos, facilitando o acesso à informação e serviços;

l) Otimizar o gasto público e melhorar a qualidade do serviço provendo uma maior satisfação ao usuário final;

m) Continuidade na qualidade do atendimento prestado ao público.

11. QUALIFICAÇÃO

11.1. Nos termos do Art. 27 da Lei nº 8.666/93, serão considerados os seguintes requisitos de habilitação para o certame:

11.2. Qualificação Técnica

11.2.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

11.2.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de, **no mínimo, 15 (quinze) meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do total contratado, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou *chat*), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, CzRM (*Customer Citizen Relationship Management*), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Auditável), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital.

11.2.2.1. O atestado contendo o CRM (*Customer Relationship Management*) suprirá o atestado de CzRM.

11.2.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média de no mínimo de 300.000 (trezentos mil) atendimentos **por mês, no período por 12 meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;

11.2.4. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, de, no mínimo, 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel **por mês, no período por 12 meses**, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;

11.2.4.1. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões), desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;

11.2.5. Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, mediante atestado(s) ou declaração (ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que a licitante prestou ou está prestando serviços de *Contact Center/Call Center*. O atestado deverá conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.

11.2.5.1. O(s) atestado(s) devem também comprovar a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLAs) previamente definidos e operação em regime de 24h por dia, ininterruptas.

11.2.6. Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz.

11.2.7. Apresentação de atestados de capacidade técnica por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a experiência da Licitante em cada um dos itens abaixo relacionados, observados os seguintes requisitos específicos:

11.2.7.1. Não serão aceitos como compatíveis para atendimento, a apresentação de qualificação técnica por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa, em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

11.2.7.2. Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante.

11.2.7.3. Apresentar declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.

11.2.7.4. Apresentar declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão-de-obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas para a execução do contrato, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.

11.2.7.5. Os atestados somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

11.2.7.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, somente quando solicitado pelo pregoeiro, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.3. Qualificação Econômica-Financeira

11.3.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores.

11.3.2. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

11.3.2.1. As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

11.3.2.2. A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

LG = -----

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

ATIVO CIRCULANTE

LC = -----

ATIVO TOTAL

SG = -----
PASSIVO CIRCULANTE+ EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

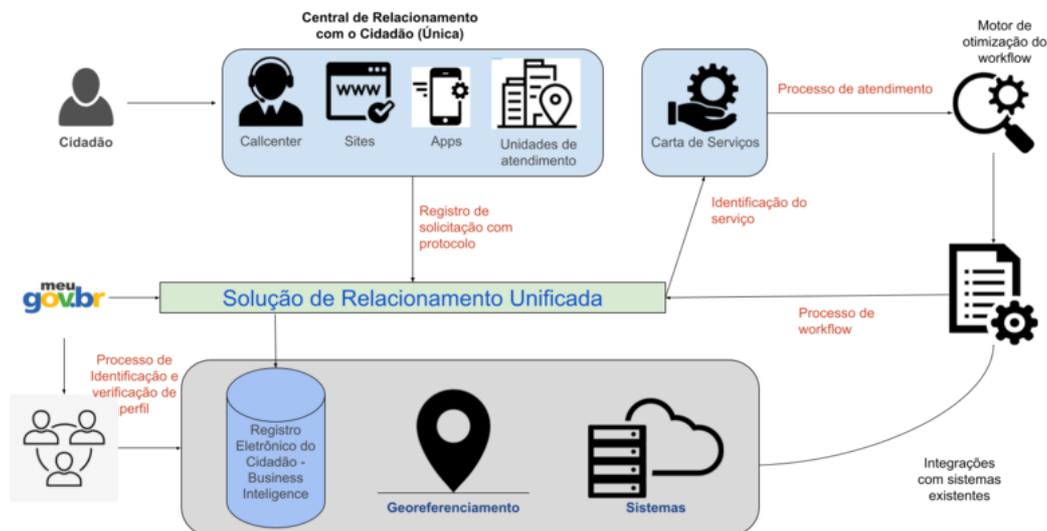
11.3.2.3. As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o serviço cotado constante no Termo de Referência deste edital.

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. A contratação de empresa, para prestação dos serviços para a Central de Relacionamento do DF, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo *omnichannel* (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do cidadão, dessa forma, possibilita que a pergunta seja realizada por telefone/chat e obtida a resposta por meio de mídias sociais/aplicativo), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo GDF.

12.2. Sob tais argumentos, as unidades técnicas gestoras vislumbram a necessidade de evolução das melhorias da presente contratação com a integração e automação dos procedimentos, bem como estudo de viabilidade de readequação de contratação única considerando a necessidade de escoar atendimento aos objetivos específicos exarados no item 1.2 deste Termo de Referência, bem como os seguintes aspectos abaixo listados:

- automação de operações - a URA ativa é a ferramenta mais indicada, estratégica e ágil para que atendentes possam prestar as informações básicas aos consumidores alvo. Outra possibilidade de aplicação de automação no *contact center* ativo consiste nas pesquisas de satisfação, entre outras. Quando utilizada paralelamente a um grande volume de chamadas, os resultados podem ser ainda melhores. Além disso, a integração da URA a sistemas de envio de SMS também pode baratear os custos de uma central – trata-se da tendência de multicanalidade das soluções de automação disponíveis no mercado;
- automação de operações receptivas - Em *call centers* que recebem fluxo elevado de chamadas diárias, como grandes operadoras de telefonia, TV e internet, o uso de URA receptiva é primordial. Os benefícios da utilização da ferramenta aparecem para os dois lados: o cliente é atendido de forma mais rápida, sem a necessidade de esperar por um atendente na fila, e o operador, por sua vez, não é sobrecarregado e pode manter bons níveis de produtividade e taxas de serviço. Dentre as funcionalidades possíveis da automação no *contact center* receptivo, é válido destacar o reconhecimento de voz, que permite o atendimento virtual. Da mesma forma que a URA ativa, a receptiva também permite integração: dessa vez ao *call back*, que faz com que os usuários não aguardem muito tempo na linha e, em vez disso, sejam contactados diretamente em poucos minutos. Além disso, a utilização de robôs tem sido largamente utilizada na iniciativa privada, sobretudo, quando parte dos serviços são realizados via *chat*, inclusive com captação de dados integradas aos sistemas, objetivo desta contratação;
- automação de notificações - Quando um call center dispõe de uma ferramenta que permite a automação de notificações, um gestor é notificado em tempo real dos desvios nos resultados. Vamos a um exemplo: se um operador está abaixo do nível de produtividade pré-estabelecida pela empresa, o responsável pelo funcionário recebe um aviso *on flight* para que possa, em seguida, tomar uma decisão de maneira assertiva em relação ao ocorrido.
- automação das rotinas operacionais – Implantação de soluções de inteligência artificial que possa automatizar rotinas de sustentação operacional do gerenciamento da infraestrutura de apoio e sustentação ao serviço prestado, além da gestão e visibilidade do comportamento do usuário cidadão às plataformas e serviços a serem disponibilizadas pela CONTRATADA. Exemplo: em decorrência da ampliação da demanda com os picos operacionais a CONTRATADA deverá implementar recursos por meio de inteligência artificial autônoma provendo recursos de autoescalamento (autoscaling), autorecuperação (self healing), autoprovisionamento, notificações e mapeamento dos serviços e ativos que compõe os recursos de TI que suportarão à demanda dos serviços, objeto desta contratação. Painel de acompanhamento das ações do usuários, taxa de erros apresentado por ações do usuário e por falhas nas aplicações implantada, mapeamento das sessões com apontamento das localidades de acionamento.
- integração entre o CzRM e os sistemas Governamentais (plataformas digitais) dos órgãos do GDF em atenção ao conceito de *Smart City* (Cidade Inteligente), conforme o diagrama abaixo:



13. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

13.1. A Coordenação da Central será responsável pela definição do escopo dos serviços de 1º e 2º Nível que serão atendidos pelo contrato, bem como, pelo repasse de conhecimento do negócio, definição dos roteiros de atendimento (*scripts*) e por validar todas as atualizações no Catálogo de Serviços.

13.1.1. O tempo médio de atendimento está explicitado na tabela 3 do ANEXO "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇO na coluna TMA em segundos (s) segmentado por níveis de atendimento.

13.1.2. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento - TMA e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos Segmentos dos Serviços de Atendimentos dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão.

13.1.2.1. No primeiro semestre da execução do contrato, o TMA dos serviços poderá ser revisto mensalmente.

13.1.2.2. O serviço que tiver a automação concluída e implantada, terá o TMA suspenso no atendimento humano para aferição, no prazo de 07 dias e definição do novo TMA.

a) A depender da complexidade, o prazo poderá ser prorrogado por igual período.

13.1.3. As versões do catálogo de serviços serão oficializadas no processo da contratação e publicizadas no Portal da Secretaria de Estado de Economia (SEEC).

13.1.4. Nos casos de variações médias acima de 50%, com vistas a não gerar prejuízo para nenhuma das partes, os tempos médios poderão ser revistos antes do prazo trimestral.

13.2. É responsabilidade da Coordenação da Central realizar a gestão e fiscalização técnica do contrato no acompanhamento dos serviços prestados, apoiada pela Comissão de Execução de Contratos Corporativos.

13.3. A Comissão de Execução de Contratos Corporativos deverá existir durante toda a execução do contrato.

13.4. É responsabilidade da Comissão de Execução do contrato ser ponto focal de contato com a CONTRATADA para consolidação e formalização das diversas demandas na prestação de serviços.

13.5. Os serviços previstos no Catálogo do Anexo "C" deverão ser formalizados por intermédio de Ordens de Serviço - OS mensais, em caso de excepcionalidades poderá ser emitida uma OS complementar.

13.6. As demais demandas de gestão de atendimento, do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a CONTRATANTE poderão ser formalizadas por e-mail ou canal específico a ser definido na reunião de Kickoff (inicialização do contrato), sempre registradas no processo de acompanhamento da fiscalização.

13.7. Ambas as partes devem buscar automatizar seus processos de atendimento com vistas a aumentar a qualidade do atendimento e redução de custos de manutenção e operação da CONTRATADA e valor faturado para a CONTRATANTE.

13.8. Após a assinatura do contrato, iniciar-se-á o período de transição, cujo prazo será de 20 (vinte) dias, no qual a equipe da CONTRATADA deverá se reunir com a equipe do contrato anterior, ainda em vigência, devendo atualizar, documentar, registrar e implantar rotinas de modo a absorver o processo de desenvolvimento e manutenção e os conhecimentos técnicos da CONTRATADA anterior, a fim de que não haja interrupção dos serviços ou sua descontinuidade.

13.9. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do Período de Transição inicial.

13.10. Haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a empresa CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades. Além disso, o representante legal da empresa CONTRATADA e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste Termo de Referência.

13.11. O Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) designará Comissão para a execução da implantação do contrato, preferencialmente com membros do Grupo de Trabalho de Planejamento da Contratação.

13.12. Deverá ser realizada reunião inicial do contrato, na sede da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), com registro em ata, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a CONTRATADA deverá informar o endereço do prédio onde pretende instalar a Central. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes.

14. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

14.1. Os serviços, objeto do presente Termo de Referência, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

14.2. DAS MÉTRICAS ADOTADAS

14.2.1. Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo ao Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto.

14.2.1.1. Os chamados e/ou incidentes efetuados pelo cidadão serão atendidos de acordo com o catálogo de serviços, resultando no consumo de USA correspondente ao serviço prestado e o resultado obtido.

14.2.2. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

14.2.3. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o peso para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução, conforme Anexo C (Catálogo de Serviços).

Complexidade	Sigla	Definição da Atividade	Equivalência (valor máximo)
Muito Baixa	MB	Atendimentos informativo/orientação com uso de scripts padrão de informação, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis.	1,0
Baixa	B	Atividade de abertura de requisições, categorização, solução das requisições envolvendo agendamento, fechamento de requisições demandadas por intermédio de ligações telefônicas, e-mail ou via ferramenta web/mobile e realização pesquisa de satisfação.	1,3
Média	M	Atividade de revisão de dados, destinada a correção de divergências	1,4
Alta	A	Atividades de abertura de requisições, categorização, solução das requisições envolvendo as demandas dos usuários dos sistemas do GDF, fechamento de requisições demandadas por intermédio de ligações telefônicas, e-mail ou via ferramenta web/mobile, e gestão da base de conhecimento.	1,6
Muito Alta	MA	Execução de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados.	2,0

TORRE	PESO A - DEMANDA PERIÓDICA	PESO B - DEMANDA SAZONAL
NÍVEL 1		
Atendimento Eletrônico (AE)	0,4	0,5
Atendimento Humano (AH)	0,6	0,8
MENSAGERIA (SMS)	0,1	0,1
NÍVEL 2		
Atendimento Humano Especializado (AHE)	0,8	1,1

14.2.4. O Serviço de Implantação da Central de Relacionamento do DF deverá ser realizado e atestado em conformidade ao item 13 deste Termo (MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO). Será faturada após aceitação da Comissão de Implantação.

14.2.4.1. Após a implantação, os serviços serão atestados pela Comissão de Execução.

14.2.5. UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO – USA

14.2.5.1. A Unidade de Serviço de Atendimento é representada pela medida padrão de atendimento dos canais disponibilizados nesse Termo de Referência e será proporcionalizado (%) para cada canal de atendimento. Foi adotado como uma unidade de atendimento padrão (100%) o valor referente ao canal Receptivo Humano telefônico nos canais 156, 160, 162, 151 e 0800, tendo em vista que esses canais atualmente são os mais usuais/comuns (quantitativamente) e representativo (orçamentariamente) nas contratações anteriores realizada pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC).

14.2.5.2. O valor mensal a ser faturado pela CONTRATADA será por USA – Unidade de Serviço de Atendimento, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de Serviços multiplicado pelas respectivas quantidades realizadas no mês e deduzido os níveis de serviço não atingidos, conforme descrito no ANEXO "C".

$$VMF = ((QR * VUSA) + VPS) * (1 - FD)$$

Onde:

VMF = Valor Mensal Faturado

QR = Quantitativo Real de USA realizadas

VUSA = Valor da USA

VPS = Valores dos Produtos de Serviço Mensais

FD = % Fator de Desempenho

*VPS: (Tabela 1 (Anexo "C") - Implantação de serviços)

*FD: (Tabela 1 (Anexo "D") - Acordo de Nível de Serviço)

Abaixo, apresentamos modelo meramente exemplificativo de aplicação da fórmula de faturamento, utilizando os valores médios/mês estimados neste Termo de Referência, onde foram apuradas 600 mil unidades de USA, no valor unitário de R\$ 5,03 cada USA; foram entregues produtos de serviço mensais (VPS) no valor de R\$ 214.851,36; e apurado o Fator de Desempenho (FD) de 19%.

VMF = Valor Mensal Faturado (em R\$)

QR = Quantitativo Real de USA realizadas no mês (uni) = 600.000

VUSA = Valor da USA (em R\$) = R\$ 5,03

VPS = Valores dos Produtos de Serviço Mensais (em R\$) = R\$ 214.851,36

FD = % Fator de Desempenho (em %) = 19%

Aplicando a fórmula, temos:

$$VMF = ((QR * VUSA) + VPS) * (1 - FD)$$

$$VMF = ((600.000 * 5,03) + 214.851,36) * (1 - 19\%)$$

$$VMF = ((600.000 * 5,03) + 214.851,36) * (1 - 0,19)$$

$$VMF = (3.018.000 + 214.851,36) * (0,81)$$

$$VMF = (3.232.851,36) * (0,81)$$

$$VMF = 2.618.609,60$$

$$\text{Valor Mensal Faturado (em R\$)} = R\$ 2.618.609,60$$

14.2.5.3. As quantidades de USA apresentadas no ANEXO "C", correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais e ampliação do catálogo de serviços, os quais não possuímos histórico de demandas.

14.2.6. O desembolso dos Serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Relacionamento do DF ao Usuário, dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pela Comissão de Execução do contrato.

14.2.7. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação a ORDEM DE SERVIÇO - OS, ou ainda acréscido de forma Complementar pela CONTRATANTE, ocorrerão as seguintes compensações:

a) A CONTRATADA fará jus a compensação financeira para os meses onde os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 25% da OS para o período, limitado a 90% da estimativa mensal, ou seja, se o quantitativo real executado for inferior à OS representando menos de 75% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:

$$VC = ((OS * 0,75) - QR) * VUSA$$

Onde:

VC = Valor de Compensação (R\$)

OS = Ordem de Serviço

QR = Quantitativo Real de USA realizadas.

VUSA = Valor da USA

- A OS de estimativa mensal observará a média dos atendimentos periódicos do quadrimestre anterior para elaboração, acrescida da demanda sazonal, se houver.
- b) Em se tratando de variação positiva, se o quantitativo real for superior a OS em mais de 15%, não haverá aplicação de sanções de baixo impacto, mais de 20% não haverá aplicação de sanções de médio impacto e mais de 30% não haverá aplicação de sanções de alto impacto, relativas aos níveis de serviços pactuados.
- 14.2.8. Ressalta-se que a OS tem volume mensal estimado variável uma vez que o comportamento de alguns serviços do portfólio do GDF é variável ou sazonal.
- 14.2.9. Nas hipóteses de ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão de sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE, apenas nos casos em que a lentidão for causada pela infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, que afetem diretamente na produtividade da CONTRATADA, haverá a compensação financeira calculada pela quantidade média de atendimentos proporcionais ao volume hora/dia/mês da OS do período da ocorrência.
- 14.2.9.1. Quando houver lentidão comprovada nos sistemas da CONTRATANTE, os indicadores do período não serão computados para fins de verificação de cumprimento do acordo de nível de serviço.
- 14.2.9.2. Quando houver indisponibilidade comprovada dos sistemas de responsabilidade dos órgãos, haverá compensação financeira.
- 14.2.10. A CONTRATADA deverá observar que para efeitos de faturamento:
- a) O atendimento será faturado por registro de requisição efetuado no CzRM.
- b) O atendimento via chat será faturado apenas uma vez, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato;
- CONTATO é qualquer acesso do cidadão ao chat, independente da quantidade de demandas apresentadas e da finalização do serviço;
 - ATENDIMENTO é o acesso do cidadão ao chat, que resulte na interação até a finalização do atendimento, independente da quantidade de mensagens trocadas.
- c) Caso seja comprovado o erro no cadastro dos dados do demandante por parte da prestadora de serviços, e, em razão disso, haja devolução, o reenvio da resposta não será considerado para fins de faturamento;
- d) Nos casos de respostas de e-mails incompletas ou incorretas, que sejam identificadas e comunicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, o e-mail de resposta inconsistente não será considerado para fins de faturamento.
- e) Só haverá remuneração de atendimento eletrônico via URA quando for estabelecido pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) processo de atendimento automático efetivo ao usuário sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas do GDF e seus Órgãos e Entidades, utilizando tecnologias de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – *automatic speech recognition*), vocalização de texto (TTS - *text to speech*) e Inteligência Artificial - IA, ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante da Central de Relacionamento, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.
- f) Tal aspecto visa incentivar a CONTRATADA a criar mecanismos automatizados, reduzindo seu custo de operação, uma vez que a principal parcela de custo apurada é com Recursos Humanos para o Atendimento, sem perda de garantia dos níveis mínimos de Níveis de Serviço e Qualidade. Tem ainda como plano de fundo a redução de custo para a CONTRATANTE por ter o mesmo serviço prestado a um valor reduzido. Não é considerado serviço automatizado a simples configuração de trilhas na Unidade de Resposta Audível – URA com resposta automática.
- g) Desta forma a CONTRATADA deverá reduzir as necessidades de Posições de Atendimentos - PA's, atendendo aos critérios de qualidade e níveis de serviço, substituindo-os gradativamente a medida que o atendimento eletrônico inteligente via URA individualizado passe a reduzir a demanda de atendimento humano.
- h) Todos os atendimentos receptivos telefônicos devem passar pela Unidade de Resposta Audível - URA, todavia, quando necessário e conforme escolha do cidadão, este será direcionado a atendimento individualizado, conforme a escolha do menu, os quais serão faturados. Quando houver o atendimento por meio de URA individualizado e o Usuário quiser ser transferido para o Atendimento Receptivo Humano, o faturamento será realizado conforme apresentado abaixo:

Atendimento Receptivo Eletrônico Individualizado	Atendimento Receptivo Humano	Faturamento
SIM	Atendimento humano com duração <30 segundos	Atendimento Receptivo Eletrônico
SIM	Atendimento humano com duração >30 segundos	Atendimento Receptivo Humano
SIM	Ligação descontinuada sem responsabilidade da CONTRATADA	Atendimento Receptivo Eletrônico

- 14.2.11. Será de exclusiva gestão do CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento eletrônico passíveis de serem efetivamente realizados pela URA.
- 14.2.12. Após a conclusão do atendimento receptivo e ativo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com o atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- 14.2.13. Serão considerados ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário.
- 14.2.14. Nos atendimentos por aplicação internet, assistido ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, onde cada interação corresponde a 1 (uma) mensagem recebida e 1 (uma) mensagem enviada, com informações contida na base de conhecimento da CONTRATANTE.
- 14.2.15. A CONTRATADA deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal (canais digitais ou telefônico) utilizado para o atendimento automatizado ou assistido.
- 14.2.16. O registro do atendimento do cidadão será sempre realizado no sistema de informação disponibilizado pela CONTRATADA, vinculado a número próprio de rastreabilidade do atendimento, independente do canal de comunicação utilizado.
- 14.2.17. Este sistema deverá coletar a identificação do cidadão, sempre que determinado pela CONTRATANTE, e registrar todas as interações. Todos os atendimentos deverão ser identificados por um número único de protocolo, e independentemente do canal utilizado, que sejam associados a uma mesma identificação de cidadão, serão vinculados entre si e consignarão um novo atendimento, ressalvado os casos de reabertura de solicitação.
- 14.2.18. O usuário, ao solicitar o registro de sua manifestação, receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, por meio de voz ou mensagem de texto, conforme os canais implantados.
- 14.2.19. O cidadão poderá contestar a conclusão do atendimento da demanda, a depender do tipo de serviço, em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação de conclusão, e quando findado esse prazo sem a manifestação do cidadão, a demanda será considerada encerrada.
- 14.2.19.1. Excepcionalmente, o prazo máximo de manifestação do cidadão poderá ser alterado em razão do tipo de serviço e seus prazos específicos.

14.2.20. A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda e não haverá nova remuneração para conclusão superveniente do atendimento realizado.

14.2.21. As quantidades de atendimentos previstos por Chatbot e mídias sociais por se tratarem de canais que a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) não dispõe atualmente de histórico, de modo que foi estabelecido o percentual de 100% da média de atendimento do período de 2018 a 2020.

14.2.22. O valor total mensal de faturamento será representado pela quantidade de atendimentos realizados no período de apuração, que deverá corresponder do primeiro ao último dia do mês, apropriado aos tipos de atendimento, multiplicado pelo valor correspondente ao custo unitário por tipo de atendimento.

14.2.23. Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive, decorrentes de descumprimentos de obrigações diversas: Acordo de Níveis de Serviços, multas, deduções e glosas.

14.2.23.1. Após a aprovação do Relatório Técnico e Gerencial, a CONTRATADA deverá, mensalmente, emitir fatura acompanhada do devido e completo Relatório Técnico e Gerencial e demais documentos obrigatórios essenciais para efetivação do pagamento, tais como certidões negativas referentes à prestação dos serviços do mês anterior, a qual deve ser aprovada previamente pela Comissão Executora do contrato. O Relatório Técnico e Gerencial deverá conter, no mínimo, os dados que comprovem todos os volumes e níveis de serviços de cada canal de atendimento, podendo a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares, inclusive com acesso às métricas utilizadas para cálculo dos indicadores.

14.2.23.2. O Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), de acordo com a necessidade de gerenciamento do serviço, poderá, a qualquer momento, solicitar novos relatórios ou adequações dos existentes, que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em até 2 (dois) dias a contar da data de solicitação.

14.2.23.3. A CONTRATADA deverá realizar, mensalmente, a apresentação dos resultados obtidos pela Central de Relacionamento, ou seja – apresentação do desempenho dos serviços realizados no mês anterior. A apresentação destes resultados deverá ser encaminhada preferencialmente por meio eletrônico ou outro canal definido pela contratante, para o gestor e fiscal do contrato, podendo este solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares.

15. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

15.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

15.1.1. As quantidades indicadas para execução dos serviços de que trata o objeto desta licitação são estimativas e obedecem à demanda das atividades da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), o que poderá resultar em um acréscimo ou redução no valor a ser pago.

15.1.2. A quantidades de atendimentos ao cidadão da nova contratação teve como parâmetro as informações indicadas nos gráficos do período de 2018 a 2021.

15.1.3. Esclarecemos que o objetivo da nova contratação é baseado em um novo paradigma, de cidade inteligente, e que as demandas e serviços executados deverão acompanhar o novo conceito que, hoje, é atendido por serviço de central telefônica, apenas. Assim, teremos um novo cenário com diversos canais de atendimentos integrados, bem como a tecnologia da informação como suporte principal do novo serviço entre o cidadão e o GDF. Desta forma justifica-se a impossibilidade de disponibilização de curvas "intra-dias, intra-horas", pois os dados atuais não refletem o funcionamento da contratação proposta.

15.2. Os dados e gráficos a seguir demonstram a volumetria dos atendimentos pelos canais 156, 160 e 162, por canal de atendimento e mensalmente do período de 2018 a 2021.

Órgãos atendidos no Canal 156:

- Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE
- Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB
- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES
- Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - SEMOB
- Secretaria de Estado de Economia - SEEC
- Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho da SEEC –SUBSAÚDE/SEEC
- Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal – CODHAB
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS
- Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF
- Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF
- Companhia de Planejamento do Distrito Federal - CODEPLAN

Órgãos atendidos no Canal 160:

- Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES
- Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal – CRDF/SES
- Farmácia Componente Especializado – FCE/SES
- Banco de Leite Humano – BLH/SES
- Fundação Hemocentro de Brasília – FHB

Órgãos atendidos no Canal 162:

- Controladoria-Geral do Distrito Federal – Ouvidoria Geral do Distrito Federal - CGDF

Volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento RECEPTIVO HUMANO

ANO	CANAL 156		CANAL 160		CANAL 162		Total (recebidas+atendidas)	Média mensal (atendida)	Demanda reprimida	Média (repi)
	Recebidas	Atendidas	Recebidas	Atendidas	Recebidas	Atendidas				
2018	1.290.485	1.232.027	105.781	101.194	181.534	172.282	3.083.303	125.459	72.297	6.C
2019	1.094.195	1.017.769	500.483	290.580	180.346	171.921	3.255.294	123.356	294.754	24.!

2020	1.550.114	1.260.117	157.240	121.926	273.437	224.536	3.587.370	133.882	374.212	31.
2021	2.258.982	1.409.253	239.990	136.617	315.312	201.469	4.561.623	145.612	1.066.945	88.!

Gráfico da volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento RECEPTIVO HUMANO (ligações recebidas)

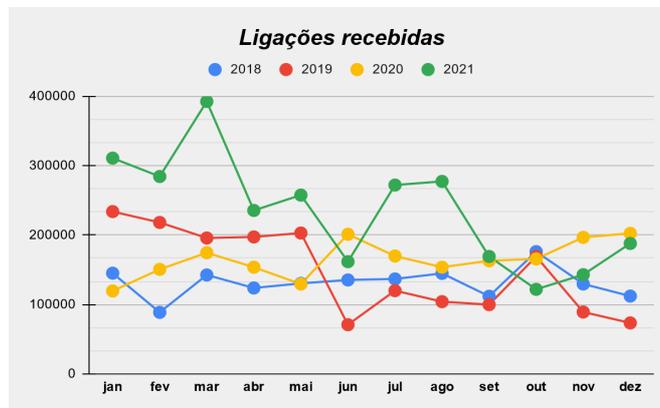
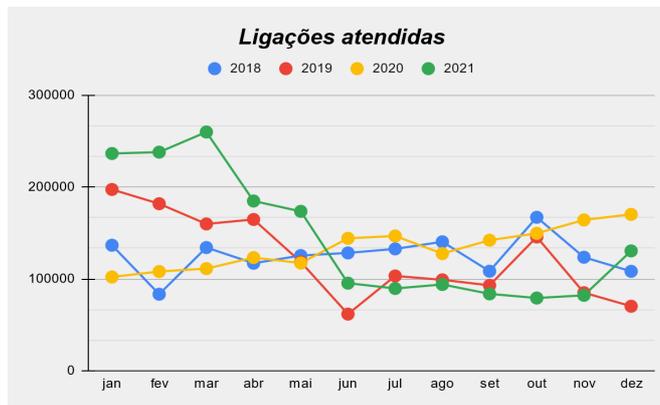


Gráfico da volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento RECEPTIVO HUMANO (ligações atendidas)



15.3. Esta volumetria apresentada refere-se ao atendimento realizado pela Central no formato chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo e móvel.

Volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento ATIVO HUMANO

ANO	CANAL 156		CANAL 160		CANAL 162		Total (recebidas+atendidas)	Média mensal (atendida)
	Ligações realizadas	Ligações Atendidas	Ligações realizadas	Ligações Atendidas	Ligações realizadas	Ligações Atendidas		
2018	5.634.666	1.713.991	1.109.473	545.921	358	193	9.004.602	188.342
2019	19.812	3.246	499.523	328.832	811	639	852.863	27.726
2020	81.476	30.899	680.807	391.843	342	341	1.185.708	35.257
2021	1.214.650	454.351	984.411	471.459	1507	947	3.127.325	77.230

Gráfico da volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento ATIVO HUMANO (Ligações realizadas)

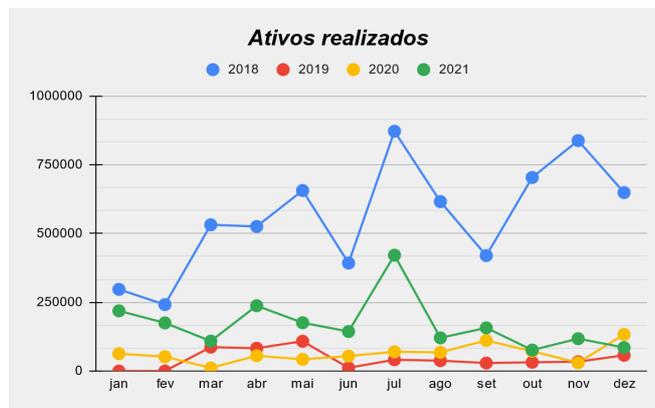
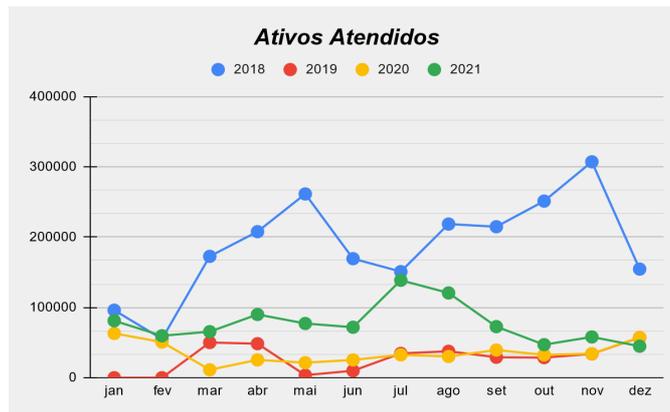


Gráfico da volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento ATIVO HUMANO (Ligações atendidas)



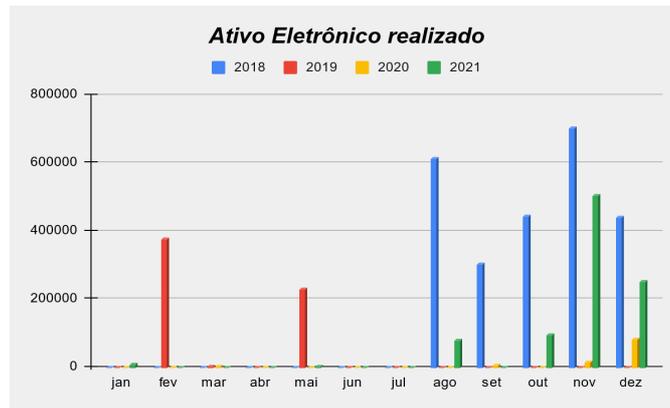
ATENDIMENTO HUMANO NA CENTRAL					
ANO	Total de Atendimento Humano (receptivo+ativo) Recebidas + Atendidas	Média mensal (atendida)	Demanda reprimida	Média mensal (reprimida)	Média mensal Total Geral atendimentos solicitados (atendidos + reprimidos)
2018	12.087.905	313.801	4.556.689	379.724	693.525
2019	4.108.157	151.082	482.183	40.182	191.264
2020	4.773.078	169.139	713.754	59.480	228.618
2021	7.688.948	222.841	2.340.756	195.063	417.904

OBS.: Somente o atendimento de Contact Center humano na Central 156 em 2021 demandou cerca de 420 mil atendimentos mensais, dos quais foi possível atender certa de 220 mil.

Volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento ATIVO ELETRÔNICO

ANO	CANAL 156, 160 e 162
	Ligações realizadas
2018	2.513.897
2019	617.685
2020	117.843
2021	957.058
Total	4.206.483

Gráfico da volumetria por Órgão/Endidade no período de 2018 a 2021 - Atendimento ATIVO ELETRÔNICO



Volumetria por canal de atendimento no período de 2018 a 2021 - Atendimento Ativo Eletrônico via Short Message Service - SMS

ANO	CANAL 156, 160 e 162
	SMS Enviados
2018	-
2019	-
2020	9.252
2021	932.363
Total	941.615

15.4. A proposição de preços de USA deve ser baseada no quadro resumo destacado no Item 1.2.2 deste Termo de Referência. Estes números são projeções estimadas em relação ao atendimento atual, que não reflete a demanda reprimida e a ampliação dos canais de comunicação.

15.5. CUSTOS DE PESSOAL

15.5.1. Todos os custos de pessoal necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

15.5.2. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, visando a boa execução dos serviços ofertados, sendo essencial a adequação dos níveis de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste TR.

15.6. DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

15.6.1. Perfis Profissionais Básicos

15.6.1.1. Operador Tipo 1 / Atendente

- Formação Acadêmica
 - Ensino médio completo
- Perfil
 - Conhecimento de microinformática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office"
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
 - Sensibilidade para questões sociais
 - Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita
 - Boa dicção e audição
 - Raciocínio lógico
 - Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
 - Engajamento nas diretrizes da CONTRATADA e da Central
 - Cortesia, civilidade
 - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.
- Atribuições Principais
 - Atender, orientar e informar o Cidadão acerca de suas demandas, conforme os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.
 - Registrar no Sistema Integrado do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC) todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)

15.6.1.2. Operador Tipo 2 / Atendente

- Formação Acadêmica
 - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
- Perfil
 - Conhecimento de microinformática básica, digitação, “Internet”, “Windows” e “Office”
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
 - Sensibilidade para questões sociais
 - Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita
 - Boa dicção e audição
 - Raciocínio lógico
 - Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
 - Engajamento nas diretrizes da CONTRATADA e da Central
 - Cortesia, civilidade
 - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.
- Atribuições Principais
 - Atender, orientar e informar o Cidadão acerca de suas demandas de maior grau de complexidade, conforme os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.
 - Registrar no Sistema do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC) todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)

15.6.1.3. Operador Tipo 3 / Tradutor - Intérprete

- Formação Acadêmica
 - Ensino médio completo e formação profissional do tradutor e intérprete de libras nos termos da Lei n.º 12.319/2010.
- Perfil
 - Conhecimento de microinformática básica, digitação, “Internet”, “Windows” e “Office”
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
 - Sensibilidade para questões sociais
 - Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita
 - Boa dicção e audição
 - Raciocínio lógico
 - Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
 - Engajamento nas diretrizes da CONTRATADA e da Central
 - Cortesia, civilidade
 - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.
- Atribuições Principais
 - Interpretar e intermediar o atendimento prestado ao Cidadão identificado como PCD, conforme os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.
 - Registrar no Sistema do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC) todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)

15.6.1.4. Supervisor – Operador Técnico Especialista

- Formação Acadêmica
 - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
- Perfil
 - Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação ou 06 (seis) meses como operador da Central de Relacionamento do Distrito Federal e capacitação de, no mínimo, 40 horas por parte da CONTRATADA para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pela CONTRATANTE.
 - Conhecimento avançado de microinformática, digitação, “Internet”, “Windows”, “Office”.
 - Avançados Conhecimentos de Legislação e Normas técnicas de sua área de atuação
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
 - Sensibilidade para questões sociais
 - Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita
 - Boa dicção e audição
 - Engajamento nas diretrizes da CONTRATADA e da Central
 - Cortesia, civilidade
 - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.
 - Capacidade de gerenciar pessoas
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
 - Raciocínio lógico e matemático em nível de terceiro grau
 - Conhecimento de técnicas de monitoração e “feedback” (comunicação de informação de dados, sobre o desempenho relativo à qualidade dirigida à fonte que pode tomar as medidas apropriadas)
 - Organização
 - Inteligência emocional
 - Relacionamento interpessoal
 - Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de operação.
- Atribuições Principais
 - Esclarecer dúvidas dos operadores
 - Acompanhar o desempenho dos operadores
 - Dar feedback aos operadores
 - Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados
 - Gerenciar a satisfação do cidadão e órgãos e parceiros acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores
 - Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados
 - Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços
 - Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

15.6.1.5. Monitor de Qualidade

- Formação Acadêmica
 - Formado em Curso Superior nas áreas de Administração, gestão de pessoas ou áreas correlatas, mediante aprovação da CONTRATANTE.
- Perfil
 - Experiência mínima de 1 (um) ano na função de monitor de qualidade ou supervisão em atendimento receptivo ou comprovação de capacitação de, no mínimo, 40 horas por parte da CONTRATADA para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pela CONTRATANTE.

- Experiência no trato de “softwares” de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos ou comprovação de capacitação de, no mínimo, 20 horas por parte da CONTRATADA para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pela CONTRATANTE.
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- Capacidade de agir com calma e tolerância, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
- Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.
- Sensibilidade para questões sociais.

- **Atribuições Principais**

- Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores.
- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário.
- Promover a escuta direta (online) e gravada dos atendimentos, objetivando a qualidade do atendimento.
- Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados.
- Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários.
- Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores.
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

15.6.1.6. Multiplificador / Instrutor de Treinamento

- **Formação Acadêmica**

- Formado ou cursando Curso Superior na área de Ciências Humanas, tendo cumprido pelo menos 75% dos créditos do curso.

- **Perfil**

- Domínio da língua portuguesa oral e escrita
- Experiência comprovada de pelo menos 1 ano na área de qualidade em operações de Telemarketing e/ou aplicação de treinamentos.
- Fluência, clareza e objetividade.
- Sensibilidade social.
- Boa dicção e audição.
- Raciocínio lógico.
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- Cortesia e civilidade.
- Capacidade de agir com calma e tolerância.

- **Atribuições Principais**

- Planejar e executar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados.
- Elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros.
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

15.6.1.7. Analista de Base de Conhecimento

- **Formação Acadêmica**

- Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação

- **Perfil**

- Experiência mínima de seis meses em atividades de atendimento
- Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional
- Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita
- Sensibilidade social
- Boa dicção e audição
- Raciocínio lógico
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
- Capacidade de síntese

- **Atribuições Principais**

- Estruturar, implantar e manter continuamente, com apoio e aprovação prévia da CONTRATANTE e do Órgão Parceiro, a base de conhecimento e todos os “scripts” de atendimento, contemplando todas as respostas padronizadas.
- Manter atualizada a base de conhecimento de acordo com as atualizações dos sistemas de informação.
- Propor à CONTRATANTE e ao Órgão Parceiro alterações de métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento, com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.

15.6.1.8. Gestor de Qualidade

- **Formação Acadêmica**

- Formado em Curso Superior nas áreas de Administração, gestão de pessoas ou áreas correlatas, mediante aprovação da CONTRATANTE.

- **Perfil**

- Domínio da língua portuguesa oral e escrita.
- Experiência comprovada de, pelo menos 2 anos, de controle de qualidade em Call Center.
- Fluência, clareza e objetividade.
- Sensibilidade social.
- Boa dicção e audição.
- Raciocínio lógico.
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade.
- Capacidade de agir com calma e tolerância.
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- Experiência desejável na área de recursos humanos/qualidade em central de teleatendimento.
- Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas.
- Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- Habilidade em planejamento e controle.
- Habilidade na elaboração de atividades motivacionais.
- Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade.
- Condução de grupos.
- Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade.
- Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.

- Habilidade em conduzir reuniões.
 - Didática.
 - Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel e Access) e Open Office.
 - Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pelo CONTRATANTE, inclusive treinamento em:
 - Telemarketing
 - Gestão de pessoas
 - Gestão de processos
 - Sistemas de monitoração
 - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências
 - Utilização dos scripts/roteiros.
 - Acompanhar o calendário de eventos, sazonalidade e afins.
 - Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e “turn over”.
 - Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central.
 - Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts.
 - Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços.
 - Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central.
 - Formular, aplicar e interpretar resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade.
 - Realizar auditoria de qualidade da de conhecimento e scripts da Central.
 - Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento de novas operações.
 - Planejar e coordenar os processos de capacitação organizacional, de reciclagem periódica, de programas de treinamento comportamentais e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados.
 - Planejar e coordenar a elaboração de materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros.
 - Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.
- **Atribuições Principais**
 - Interagir com representantes da CONTRATANTE nas questões referentes à gestão da qualidade dos serviços.
 - Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento e qualidade, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado.
 - Avaliar a qualidade dos serviços prestados utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE.
 - Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

15.6.1.9. Analista de tráfego

- **Formação Acadêmica**
 - Formado em Curso Superior na área de Exatas, a ser submetido a aprovação da CONTRATANTE;
- **Perfil**
 - Domínio da língua portuguesa oral e escrita.
 - Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Call Center.
 - Fluência, clareza e objetividade.
 - Raciocínio lógico.
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
 - Capacidade de agir com calma e tolerância.
 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
 - Capacidade de análise/síntese.
 - Experiência desejável na área de controle de tráfego em Central de Relacionamento.
 - Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas.
 - Conhecimento das ferramentas e “softwares” inerentes à função.
 - Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
 - Conhecimentos de informática, digitação, Windows, Office (Word, Excel intermediário e Access) e Open Office.
 - Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pelo CONTRATANTE, inclusive treinamento em:
 - Telemarketing
 - Sistemas de monitoração
 - Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico)
 - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências
 - Utilização dos scripts/roteiros
- **Atribuições Principais**
 - Analisar, dimensionar e controlar o tráfego das ligações.
 - Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação.
 - Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.
 - Comunicar ao coordenador de operação as ocorrências de atendimento.
 - Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda do atendimento e no perfil dos operadores.
 - Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, buscando ganhos de produtividade.
 - Emitir diariamente relatórios de volumetria de atendimento.
 - Coletar informações necessários ao controle dos indicadores de desempenho.
 - Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

15.6.1.10. Analista de Sistema do Suporte Tecnológico

- **Formação Acadêmica**
 - Formado na área de Ciências Computação, Análise de Sistemas e correlatas, ou curso de pós-graduação concluído voltado para ciências da computação.
- **Perfil**
 - Ter amplos conhecimentos nas ferramentas utilizadas pela CONTRATADA, em especial o omnichannel.
 - Ter conhecimento/experiência em Ferramentas de desenvolvimento de sistemas e páginas web.
 - Correio eletrônico (Internet Explorer e Outlook) e bancos de dados, principalmente SQL, Oracle e informix.
 - Conhecimento em ITILV3 ou superior, e Cobit.
 - Domínio da língua portuguesa oral e escrita.
 - Experiência comprovada de, pelo menos, 1 ano, em aplicação de treinamentos.
 - Fluência, clareza e objetividade.
 - Sensibilidade social.
 - Boa dicção e audição.
 - Raciocínio lógico.
 - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade.
 - Capacidade de agir com calma e tolerância.

- o Pelo menos 1 profissional desta categoria fica obrigado a atender 100% dos requisitos; os demais profissionais deverão atender, minimamente, 90% dos requisitos aqui descritos.

- **Atribuições Principais**

- o Gerenciar equipamentos tecnológicos e de telefonia do Call Center.
- o Interagir com a CONTRATANTE e os gestores dos órgãos participantes do sistema, visando melhorar continuamente a disponibilidade da infra-estrutura tecnológica.
- o Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela CONTRATANTE ou órgãos participantes dos sistemas.
- o Demais atividades pertinentes.

15.6.1.11. Coordenador da Operação

- **Formação Acadêmica**

- o Ensino Superior completo e pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração, recursos humanos e correlatas

- **Perfil**

- o Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente com experiência profissional mínima, de 2 anos em Coordenação de operações de Contact Center com omnichannel.
- o Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- o Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de Contact Center.
- o Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

- **Atribuições Principais**

- o Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores.
- o Planejar e executar os serviços da operação.
- o Responsabilizar-se operacionalmente pela Central.
- o Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.
- o Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências.
- o Organizar e distribuir as tarefas diárias dos supervisores.
- o Controlar a alocação de "ilhas" de atendimento na Central.
- o Fornecer as informações técnicas necessárias a Comissão Executora do Contrato.
- o Promover campanhas motivacionais.
- o Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

15.6.1.12. A contratação e alocação dos profissionais abaixo relacionados devem obedecer aos seguintes parâmetros:

Categoria Profissional	Dimensionamento
Supervisor	1 (um) para, no máximo, 20 (vinte) operadores
Monitor de Qualidade	1 (um) para, no máximo, 30 (trinta) operadores
Instrutor de Treinamento	1 (um) para, no máximo, 30 (trinta) operadores

15.6.2. PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO E DISPONIBILIDADE DA ESTRUTURA DE TELEATENDIMENTO

15.6.2.1. Para fins de dimensionamento e disponibilidade da estrutura do teleatendimento, a CONTRATADA deverá observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego e os parâmetros e níveis do acordo de nível de serviço no que tange à infraestrutura física e lógica.

15.6.2.2. Nos preços da Solução Proposta deverão levar em conta todos os custos relativos aos serviços, incluindo os serviços complementares de transmissão de informação, equipamentos, licenças e análise de dados a serem considerados neste Termo de Referência.

15.6.2.3. Os preços ofertados para fornecimento do Objeto devem ser apresentados conforme as tabelas descritas no ANEXO "F" deste Termo de Referência.

15.6.2.4. Apresentar juntamente com a proposta a Declaração de Sustentabilidade Ambiental, constante no ANEXO "G".

15.7. PROPOSTA DE PREÇO

15.7.1. A proposta de preço ajustada ao valor do lance das LICITANTES deverá seguir a forma definida no TR, devendo conter os seguintes termos:

15.7.1.1. Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas deste TR.

15.7.1.2. Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários;

15.7.1.3. Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.

15.7.1.4. Não será aceita como documentação comprobatória captura de telas, referência de imagens (telas ou outros documentos).

15.7.1.5. Não serão aceitas referências a futuros releases ou versões de produtos para comprovar a existência ou aderência a qualquer item do TR.

15.7.1.6. O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de obrigações fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.

15.7.2. A CONTRATADA deverá iniciar a operação com a quantidade de Atendentes Multicanal equivalente a estrutura média dimensionada para a contratação atual no período de 12 meses, que é de 153 operadores, a qual permanecerá por 90 dias, mantidos os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

15.7.3. A Central de Relacionamento deverá dispor do quantitativo de atendentes suficiente para honrar os indicadores de Níveis de Serviço contratados. A ocupação inicial das posições de Atendimento Multicanal, a ser implantado pela CONTRATADA, deverá ter como base o quantitativo histórico de atendimentos. Esse quantitativo deverá ser utilizado nos três primeiros meses de operação, tendo em vista a manutenção da qualidade do atendimento prestado atualmente, uma vez que haverá mudança significativa na estrutura de atendimento da Central de Relacionamento, a qual demandará um período de adequação.

15.7.4. Para efeito de execução dos serviços de atendimento da Central de Relacionamento, constantes neste termo, torna-se imprescindível que a CONTRATADA disponibilize estrutura de apoio suficiente para suportar, no mínimo, os quantitativos de recursos humanos ora especificados.

15.7.5. A CONTRATADA deverá enviar a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), mensalmente, o dimensionamento diário da equipe correspondente ao mês posterior, seguindo os parâmetros de nível de serviço exigidos. A alteração da frequência de envio para semanal ou quinzenal poderá ocorrer mediante solicitação da CONTRATANTE.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 16.2. Disponibilizar o Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), que estabelecerá a comunicação entre o cidadão e a CONTRATADA.
- 16.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 16.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 16.5. Efetuar o pagamento das faturas apresentadas pela CONTRATADA de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.
- 16.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, recepcionado pelo Decreto nº 38.934/2018.
- 16.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
 - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
 - c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 16.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 16.9. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 16.10. Cientificar a unidade de representação judicial da Secretaria de Estado de Economia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 16.11. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 16.12. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.13. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.
- 16.14. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.
- 16.15. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
- 16.16. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
- 16.17. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.
- 16.18. Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.
- 16.19. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.
- 16.20. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonía - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste TR e seus anexos.
- 17.2. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.
- 17.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 17.4. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- 17.5. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 17.6. Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços;
- 17.7. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- 17.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE;
- 17.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;
- 17.10. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 17.11. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

- 17.12. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, nos termos do Art. 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 17.13. Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações e metodologias, e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;
- 17.13.1. Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.
- 17.14. Aos **120 (cento e vinte) dias** anterior à data do efetivo término do contrato inicial e/ou do termo aditivo de prorrogação de vigência, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;
- 17.15. Aos **90 (noventa) dias** anterior à data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE todos os Relatórios de Atendimento, dados, fraseologias e registros de fluxos dos processos de atendimento, bem como outras informações ou conhecimentos requisitados, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este;
- 17.16. A falta de transferência de conhecimento incidirá em infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente (Art. 87, Lei 8.666/93);
- 17.17. Participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;
- 17.18. Comprometer-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;
- 17.19. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 17.20. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 17.21. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou "Service desk", 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;
- 17.22. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores da Coordenação da Central de Relacionamento e da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;
- 17.23. Registrar todas as solicitações feitas pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;
- 17.24. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pelo Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 17.25. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);
- 17.26. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 17.27. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 17.28. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação, estando sujeitos às normas internas de segurança dos órgãos do Governo do Distrito Federal, parceiros da Central de Relacionamento do DF, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 17.29. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 17.30. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 17.31. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 17.32. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- 17.33. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 17.34. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
- 17.35. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), inerentes ao objeto deste Termo de Referência;
- 17.36. Fornecer, na forma solicitada pelo Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 17.37. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 17.38. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 17.39. Responder pelos danos causados diretamente à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 17.40. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto da Central de Relacionamento da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);
- 17.41. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 17.42. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e, se houver, as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

- 17.43. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a **CONTRATANTE**;
- 17.44. A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para a **CONTRATANTE**, sem prévia autorização.
- 17.45. Informar, com prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos, em caso de mudança de localidade.
- 17.46. A **CONTRATADA** será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a **SUBCONTRATADA** responder solidariamente pelos mesmos, perante a **CONTRATANTE**, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 17.47. Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da **CONTRATANTE**, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 17.48. Em sendo aprovada a subcontratação pela **CONTRATANTE** a **SUBCONTRATADA** deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.
- 17.49. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 17.50. Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a **CONTRATADA** poderá apresentar nova(s) **SUBCONTRATADA(S)** nas mesmas condições propostas, não ficando, a **CONTRATADA**, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.
- 17.51. Não será permitido à **SUBCONTRATADA** emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à **CONTRATANTE**.
- 17.52. Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) **SUBCONTRATADA(S)**.
- 17.53. Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo em sua última versão estável e atendendo aos requisitos detalhados no certame.

18. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 18.1. O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:
- os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
 - o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
 - a **CONTRATADA** manifeste expressamente interesse na prorrogação.
- 18.2. A necessidade da vigência contratual com o prazo de 30 (trinta) meses dá-se pela peculiaridade da contratação, que por ser um serviço em que grande parte do escopo não fora objeto de contratações anteriores por essa pasta, presume-se a alta complexidade para sua implantação e execução. Além disto, o prazo ampliado permite obter ganho de escala na contratação.
- 18.3. É uma necessidade se ter um prazo confiável para implantação, execução e maturação dos serviços, o que se fosse realizado em apenas 12 (doze) meses, poderia ocasionar na descontinuidade, gerando prejuízos irreparáveis, tanto para o GDF e os órgãos parceiros, quanto para os cidadãos usuários, comprometendo dessa forma o interesse público, e, ainda, os custos de implantação sendo diluído em um período maior, o fornecedor poderá oferta proposta com maior vantajosidade econômica no certame licitatório.

19. LOCAL DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 19.1. Os serviços deverão ser prestados obrigatoriamente nas instalações da **CONTRATADA**, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas e deverão localizar-se na cidade de Brasília, onde está situada a Sede do Governo do Distrito Federal ou em uma de suas Regiões Administrativas, **desde que atendidas pela rede GDFnet** do Governo do Distrito Federal e pelo serviço de telefonia contratado.
- 19.2. Será facultado à **CONTRATADA** a adoção do regime de *homeoffice* aos operadores, restrito a região do Distrito Federal, desde que observadas todas as especificações deste Termo de Referência.
- 19.2.1. Justifica-se a restrição da realização de *homeoffice*, apenas no território do Distrito Federal, tendo em vista a necessidade de:
- Personalização da prestação do serviço por operadores que vivenciam a cultura e regionalidade do Distrito Federal, para identificação ágil e efetiva das demandas dos cidadãos;
 - Fomento da economia local e oferta de empregos, com aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora, considerando a Lei Distrital nº 4.794, de 1º de março de 2012;
 - Necessidade de treinamentos e capacitações presenciais pelos órgãos parceiros da Central de Relacionamento.
- 19.3. No ato da assinatura do Contrato, a **CONTRATADA** deverá informar oficialmente o local onde será realizada a prestação dos serviços. Deverá também indicar o software de gestão omnichannel e CzRM que serão utilizados no atendimento, os hardwares utilizados e outros característicos dos serviços
- 19.4. A exigência de que o serviço seja prestado no Distrito Federal, deve-se à necessidade de realização de fiscalização, capacitação e orientações dos serviços a serem prestados aos cidadãos do Distrito Federal por servidores de Órgãos do Complexo Administrativo do GDF as equipes da **CONTRATADA**.
- 19.5. O papel de Preposto, da equipe de gestão da **CONTRATADA**, deverá ser prestado, obrigatoriamente, em Brasília/DF.
- 19.6. Os serviços de atendimento deverão ser disponibilizados no regime de 24x7, ou seja, 24h por dia, 07 dias por semana, sem interrupções.
- 19.7. Para execução de serviços de atendimento ativo antes de 07h e após 21h ou durante o domingo, a **CONTRATANTE** deverá emitir autorização prévia, desde que comprovada situação de urgência ou emergência.
- 19.8. É responsabilidade da **CONTRATANTE** informar previamente à **CONTRATADA** em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais manutenções programadas de sistemas ou de telefonia que impliquem em períodos de inoperância e mudança nos horários e dias de atendimento, esses períodos não impactam nos valores do SLA.
- 19.8.1. As janelas de manutenções programadas deverão ser aprovadas previamente pela **CONTRATANTE** e não poderão exceder a 16h mensal ou 8h por janela;
- 19.8.2. As janelas supracitadas serão definidas, preferencialmente, para execuções no período noturno.

20. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

- 20.1. A **CONTRATADA** deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da **CONTRATANTE**, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

- 20.2. A CONTRATANTE definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.
- 20.3. Tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento.
- 20.4. A CONTRATADA deve possuir softwares e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados
- 20.5. A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware e software utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade, com aviso prévio de 24 horas.
- 20.6. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.
- 20.7. Para execução das atividades da Central de Relacionamento, deverão ser observados os seguintes pontos:
- Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos funcionários.
 - Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC). Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo GDF e a quem ele determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.
 - Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.
 - A CONTRATADA deverá emitir declaração de cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados.
- 20.8. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 20.9. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:
- O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Relacionamento e no atendimento ao cidadão;
 - A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados;
 - Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e
 - O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.
- 20.10. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.
- 20.11. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.
- 20.12. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: Sistemas, URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia ou internet, deslizamentos/desmoraamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.
- 20.13. A CONTRATADA deverá também disponibilizar e manter “Plano de Contingência” visando o rápido deslocamento dos funcionários e mínimo impacto no atendimento em casos de necessidade de deslocamento de recursos humanos, respeitado os limites do Distrito Federal. A estrutura prevista no Plano de Contingência deve suportar pelo menos 50% (cinquenta por cento) do volume de chamadas ativas e receptivas previstas neste edital. Em caso de necessidade de utilização do Plano de Contingência, os atendentes envolvidos no Plano deverão atuar exclusivamente para o Governo do Distrito Federal.
- 20.14. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.
- 20.15. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.
- 20.16. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.
- 20.17. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.
- 20.18. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.
- 20.19. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:
- Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
 - Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
 - Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
 - Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
 - Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
 - Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
 - Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
 - As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
 - A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
 - Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
 - Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
 - Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
 - Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
 - Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

- o) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- p) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede.
- 20.20. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;
- 20.21. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- 20.22. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.
- 20.23. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.
- 20.24. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 20.25. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 20.26. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.
- 20.27. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.
- 20.28. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.
- 20.29. A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.
- 20.30. A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.
- 20.31. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
- 20.32. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.
- 20.33. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.
- 20.34. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.
- 20.35. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

21. CONSÓRCIOS

21.1. Por ser uma contratação que tem como objetivo um serviço integrado que envolva áreas de negócio e conhecimento diferenciadas como, atendimento direto ao cidadão, soluções inteligentes de atendimento e soluções automatizadas de inteligência artificial, além do volume estimado de atendimento, permite-se a realização de consórcios para o escopo do projeto, possibilitando uma maior competitividade e ampla concorrência, conforme previsto no art. 42 do Decreto nº 10.024/2019.

22. SUBCONTRATAÇÃO

22.1. Será permitida a subcontratação, quando necessária, apenas para as ferramentas de apoio tecnológico e para o atendimento do item 10.11.7.1. (avaliação ativa da satisfação) do Anexo A - "Detalhamento dos Serviços da Central de Relacionamento do DF".

23. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

23.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original e que sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

24. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 24.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 24.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 24.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 24.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 24.5. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 24.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 24.7. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas pela Comissão de Execução, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de

trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

24.8. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos necessários para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à necessidade.

24.9. Durante a execução do objeto, a Comissão de Execução deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

24.10. A Comissão de Execução deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

24.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

24.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Comissão de Execução, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

24.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

24.14. Os membros da Comissão de Execução poderão realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

24.15. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

24.16. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

24.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

25. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

25.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento provisório e definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

25.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

25.3. O recebimento provisório será realizado pela Comissão de Execução após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

a) A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar se o relatório de minutagem auferida está adequado com o realmente utilizado, devendo proceder a adequação dos serviços e constatar e relacionar os ajustes e revisões finais que se fizerem necessários.

b) Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, neste caso do primeiro ao último dia do mês, a Comissão de Execução do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

c) A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

d) O Recebimento Provisório também ficará sujeito, a conferência dos relatórios de minutagem emitidos pela CONTRATADA, que poderá ser efetuado com o cruzamento de informações de utilização da URA da empresa de telefonia contratada pela Central.

e) No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, a Comissão de Execução deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

f) Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

g) Na hipótese de a verificação a que se refere item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

25.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório dos serviços, a Comissão de Execução deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:

a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

25.5. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

25.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

26. DO PAGAMENTO

26.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

26.2. Os pagamentos dos itens 1 e 3 dar-se-ão mensalmente, de acordo com o executado no período.

26.3. O pagamento do item 2 dar-se-á uma única vez, após o seu aceite definitivo.

26.4. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação *pro rata tempore* do IPCA, nos termos do Art. 3º, do Decreto Distrital nº 37.121/2016.

27. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

27.1. Após a assinatura do Contrato ou emissão da Nota de Empenho, a SEEC/DF designará formalmente, na forma do art. 67 da Lei 8.666/93, comissão de execução, com servidores integrantes da Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos como fiscais e com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

27.2. Os fiscais deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

27.3. A comissão anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

27.4. O contratante deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções, conforme previsto no Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA), quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

27.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

27.6. O executor do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

28. DO REAJUSTE

28.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA apurado durante o período, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da apresentação da proposta, conforme o Decreto Distrital nº 37.121/2016.

29. DA GARANTIA CONTRATUAL

29.1. A Contratada, no prazo de 10 (dez) dias corridos, após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56, da Lei nº 8.666, de 1993.

30. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS E DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

30.1. Da Validade da Ata de Registro de preços

30.1.1. O prazo de validade deste Registro de Preços será de 12 (doze) meses, improrrogáveis, contados da data de sua publicação no Diário Oficial do Distrito Federal.

30.1.2. Não será permitida a utilização da Ata de Registro de Preços por outros órgãos, nem como participantes, nem como aderentes.

30.2. Das obrigações do órgão Gerenciador

30.2.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.

30.2.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.

30.2.3. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.

30.2.4. As formas de comunicação entre os envolvidos dar-se-á por e-mail ou sistema informatizado, quando disponível.

31. COTA RESERVADA

31.1. Quanto à previsão do benefício da Cota Reservada prevista na Lei Distrital nº 4.611/2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, esclarecemos que tal proveito não se aplica à contratação almejada, tendo em vista que a logística implícita a ser empregada pressupõe necessidade de pessoa jurídica com capacidade robusta de insumos para sua execução, em especial no que diz respeito à logística dos recursos a serem empregados e, ainda, por se tratar de uma solução, conforme justifica o critério de julgamento por grupo, presente no título 4 deste documento.

32. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

32.1. A empresa CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá observar os seguintes requisitos quanto à Segurança da Informação e Comunicações:

32.1.1. Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005. A CONTRATADA não necessita possuir o certificado ISO/IEC 27002:2005. No entanto, os serviços executados pela equipe da CONTRATADA deverão seguir as boas práticas elencadas pela norma citada.

32.1.2. Tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela SEEC/DF, inclusive, a Política de Segurança da Informação e Comunicações, conforme Resolução n.º 03, de 06 de novembro de 2018, publicada no DODF nº 224 de 26 de novembro de 2018 e o Termo de Confidencialidade (Anexo G), quando estiverem executando serviços nas instalações da SEEC-DF.

32.1.3. Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados à SEEC/DF e a terceiros.

32.1.4. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

32.1.5. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

- a) término ou rompimento do Contrato;
- b) solicitação da SEEC/DF.

32.1.6. Utilizar programas de proteção e segurança de informações, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados para a SEEC/DF, ainda que por meio de link.

32.1.7. Quando solicitado por escrito pela SEEC/DF, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado.

32.1.8. Assegurar que os dispositivos fornecidos pela CONTRATADA para armazenamento de informações (exemplo: mídias magnéticas, eletrônicas, óticas) ou, ainda, os ambientes tecnológicos, canais de comunicação entre as partes (exemplo: sites, links, hiperlinks, etc.), estejam livres de programas de computadores ou outros recursos tecnológicos que possam causar perda de integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados ou informações da SEEC/DF (exemplo: vírus, cavalos de Tróia, etc.).

32.1.9. Manter a SEEC/DF oficialmente informada sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

32.1.10. Deverá a empresa CONTRATADA se abster de fornecer qualquer informação da contratante que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional da SEEC/DF. Não será permitida a vinculação da instituição (isto inclui logomarcas, referências etc.) para fins de publicidade e propaganda sem anuência da SEEC/DF;

32.1.11. Não será permitido o uso dos recursos da contratante para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade Civil e Criminal da empresa CONTRATADA;

32.1.12. Todo e qualquer incidente de segurança ou comportamento atípico que possa a vir a indicar sinais de violação de direitos deve ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE.

33. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

33.1. A disciplina das infrações e sanções administrativas aplicáveis no curso da licitação e da execução é aquela prevista no Instrumento Convocatório.

34. DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

34.1. A contratada deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o Art. 3º da Lei nº 8.666/1993, estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

34.2. Considerando os riscos potenciais ao meio ambiente e a saúde pública ocasionados pela contratação, caberá à Contratada observar as políticas socioambientais, principalmente o correto descarte e o gerenciamento adequado de resíduos, no que tange à coleta, reutilização, reciclagem, tratamento ou sua disposição final, assumindo o compromisso de cumprir toda a legislação vigente.

34.3. Não obstante, sem prejuízo do indicativo no presente Termo de Referência, a contratada deverá ainda respeitar a legislação e as Normas Técnicas brasileiras – NBR publicadas pela ABNT sobre resíduos, bem como as normas do INMETRO.

35. DO VALOR ESTIMADO

35.1. O valor total estimado da presente contratação é de **R\$ 98.007.940,80 (noventa e oito milhões, sete mil, novecentos e quarenta reais e oitenta centavos)**, conforme demonstrado a seguir:

GRUPO ÚNICO						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	18.000.000	R\$ 5,03	R\$ 36.216.000,00	R\$ 90.540.000,00
2	Instalação	Serviço	1	R\$ 1.022.400,00	-	R\$ 1.022.400,00
3	Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	hora	51.318	R\$ 125,60	R\$ 2.578.216,32	R\$ 6.445.540,80
TOTAL GERAL ESTIMADO					R\$ 38.794.216,32	R\$ 98.007.940,80

36. PROVA DE CONCEITO - POC

36.1. DAS INFORMAÇÕES GERAIS

36.1.1. A empresa LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação pela Equipe de Planejamento da Contratação (Coordenação da Central 156), realizar Prova de Conceito da solução, objetivando com isso, a comprovação de atendimento das especificações técnicas sem ônus para a CONTRATANTE.

36.1.2. A convocação será realizada por e-mail.

36.1.3. A POC será realizada nas dependências da Coordenação da Central 156, localizada na sala 611 do Anexo do Palácio do Buriti, Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF.

36.1.4. A sala comportará até 08 (oito) computadores para a realização da POC;

36.1.5. A LICITANTE deverá fornecer todos os equipamentos necessários para realização da POC;

36.1.6. Prevê-se que a POC será realizada em até quatro dias, das 9h às 18h, em dia útil de funcionamento do Órgão.

36.1.7. Ao término de cada dia da POC será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela CONTRATANTE e, opcionalmente, pela LICITANTE avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC.

36.1.8. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das LICITANTES.

36.1.9. Fica reconhecido o direito das LICITANTES concorrentes de acompanharem os procedimentos relativos à apresentação da prova de conceito, limitados a dois representantes de cada empresa.

36.1.9.1. As demais LICITANTES interessadas em acompanhar a POC deverão encaminhar solicitação para o e-mail: gtcentral156@economia.df.gov.br.

36.1.9.2. As LICITANTES serão avisadas por e-mail da data de início da realização da POC;

36.1.10. As LICITANTES que forem assistir à apresentação da prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata.

36.1.11. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo Powerpoint, e/ou de softwares gráficos (vídeos e imagens prévias).

36.1.12. A LICITANTE, no encerramento de cada fase, deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC.

36.1.13. Não será permitida o uso de filmadoras, gravações por smartphones ou similares no ambiente da POC.

36.1.14. A POC acontecerá com a presença de, no mínimo, dois integrantes da CONTRATANTE, preferencialmente do grupo de trabalho.

36.1.15. No caso de aprovação da LICITANTE nas duas fases da POC será emitido pela CONTRATANTE, em até 03 (três) dias úteis, o Termo de Homologação da POC, conforme Anexo M.

36.2. FASE 1 DA PROVA DE CONCEITO – AVALIAÇÃO DOS COMPONENTES

36.2.1. A solução omnichannel deverá ser disponibilizada em infraestrutura da LICITANTE, incluindo hardware e software, possibilitando interações da equipe avaliadora da CONTRATANTE em sua versão padrão, para avaliação técnica da Fase 1 da prova de conceito.

36.2.2. Não é necessário apresentar as ferramentas como Portal de Serviços (Formulário Eletrônico), Atendente Virtual Inteligente (AVI) - Chatbot, Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC), Solução de automação de rotinas operacionais para gerenciamento do comportamento do cidadão no uso das soluções e serviços da Central de Relacionamento, da forma customizada ou ajustada para atender às necessidades da CONTRATANTE, o que deverá ocorrer após a assinatura do contrato, mediante reuniões de alinhamentos quanto às mudanças necessárias. Neste momento, é importante que a licitante comprove que a solução contemple as ferramentas mencionadas e apresente condições de atender tecnologicamente aos recursos e funcionalidades previstas no edital.

36.2.3. Para comprovação de aceitabilidade quanto ao atendimento do previsto no edital para esta fase de prova de conceito, a licitante deve disponibilizar 95% das ferramentas requeridas, mediante validação positiva dos itens requisitados.

36.2.4. Será aprovado na Fase 1 da prova de conceito, o LICITANTE que disponibilizar todos os recursos que fazem parte da solução integrada de atendimento ao cidadão, em sua versão padrão, contemplando os componentes descritos nos itens abaixo, e deixá-los operantes para usuários chave, que serão determinados pela CONTRATANTE.

36.2.5. Canais Digitais: A LICITANTE deverá disponibilizar os componentes de Software referentes à funcionalidade deste item inerentes aos recursos de interação entre O GDF e o Cidadão.

36.2.5.1. Aplicativo Móvel

36.2.5.2. Portal WEB

36.2.5.3. Portal de Rede Social

36.2.5.4. SMS

36.2.5.5. CHAT e CHATBOT

36.2.6. Recursos de Software da solução:

36.2.6.1. Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC): A LICITANTE deverá disponibilizar o acesso ao módulo da solução que compreende o SISAC.

36.2.6.2. Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios: A LICITANTE deverá disponibilizar o acesso ao módulo da solução que compreende os recursos que possibilitarão o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões estratégicas da CONTRATANTE.

36.2.7. Deverão participar presencialmente da POC técnico(s) da LICITANTE, com total domínio técnico e conceitual da ferramenta e um representante legal que deverá assinar, em nome da empresa, a Ata Diária da POC, bem como o Relatório Final, e, pela CONTRATANTE, os membros da equipe de projeto e das áreas de negócio responsáveis pela contratação.

36.2.8. Será rejeitada a amostra de Solução que:

36.2.8.1. Não atender as especificações de uma Plataforma Omnichannel, que constam na descrição deste documento e nos requisitos habilitadores escolhidos para demonstração da POC;

36.2.8.2. Não comparecimento para execução da POC na data e hora marcada;

36.2.8.3. Não atendimento (total ou parcial) de algum item constante dos requisitos funcionais e técnicos selecionados para avaliação da Solução durante a Prova de Conceito.

36.2.8.4. Apresentar problemas durante a POC que indiquem falta de escalabilidade e desempenho;

36.2.8.5. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta apresentada.

36.2.9. Ao final desta fase, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, será emitido o relatório descrito no ANEXO K, que comporá o resultado final da avaliação. Caso a LICITANTE não seja aprovada na Fase 1 da prova de conceito será inabilitada.

36.3. FASE 2 DA PROVA DE CONCEITO – AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

36.3.1. A CONTRATANTE, acompanhada por representante designado pela LICITANTE, realizará, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a conclusão da fase 1, a fase 2 da prova de conceito, visando à realização dos testes descritos contido no relatório do ANEXO L.

36.3.2. Qualquer ocorrência imprevista ou erro na solução disponibilizada, ocorridos durante esta Fase 02, deverá ser corrigida pela LICITANTE em até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da comunicação do fato.

36.3.3. Os técnicos da LICITANTE irão operar a solução integrada de atendimento ao cidadão nesta fase, não havendo necessidade de treinar previamente os representantes da CONTRATANTE que irão atestar o atendimento aos requisitos.

36.3.4. A CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá prorrogar o prazo de cada uma das fases acima descritas por até 02 (dois) períodos consecutivos de 05 (cinco) dias úteis, perfazendo um máximo de prorrogação de 10 (dez) dias úteis por fase.

36.3.5. Para viabilizar o processo de avaliação técnica, caberá à LICITANTE:

36.3.5.1. Atender, de forma suficiente e tempestiva, às demandas da CONTRATANTE quanto aos serviços necessários para demonstrar que a solução atende às especificações estabelecidas neste documento e seus anexos;

- 36.3.5.2. Analisar a necessidade e providenciar a instalação de componentes adicionais, se for o caso;
- 36.3.5.3. Efetuar ajustes, parametrizações e carga de massa de dados para testes na solução integrada de atendimento ao cidadão;
- 36.3.5.4. Disponibilizar profissionais capacitados para o acompanhamento do processo de avaliação conforme os prazos e condições estabelecidos neste documento.
- 36.3.6. A Prova de Conceito desta fase poderá ser realizada numa infraestrutura de nuvem provisória, que não necessariamente fará parte da infraestrutura definitiva. Todas as configurações e parametrizações realizadas pela LICITANTE para a Prova de Conceito deverão ser readequadas para operar no ambiente definitivo.
- 36.3.7. Ao final desta fase, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, será emitido o relatório descrito no ANEXO L, que comporá o resultado final da avaliação. Caso a LICITANTE não seja aprovada na Fase 2 da prova de conceito, será inabilitada.

37. **LISTA DE ANEXOS**

- ANEXO "A" – Detalhamento dos Serviços da Central de Relacionamento do DF;
- ANEXO "B" – Requisitos de Sistema Informatizado;
- ANEXO "C" – Catálogo de Serviços Preliminar e de Implantação;
- ANEXO "D" – Acordo de Níveis de Serviços;
- ANEXO "E" – Modelo de Ordem de Serviço;
- ANEXO "F" – Modelo de Planilha de Proposta de Preços;
- ANEXO "G" – Termo de Confidencialidade;
- ANEXO "H" – Declaração de Parentesco;
- ANEXO "I" – Modelo de Recebimento Provisório;
- ANEXO "J" – Modelo de Recebimento Definitivo;
- ANEXO "K" – Relatório Fase 1 da Prova de Conceito;
- ANEXO "L" – Relatório Fase 2 da Prova de Conceito;
- ANEXO "M" – Termo de Homologação da POC.

38. **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Integrante(s) Requisite(s)	Integrante(s) Técnico(s)	Integrante(s) Administrativo(s)
FERNANDA BORGES OLIVEIRA Matrícula 172.468-1	WISNEY RAFAEL ALVES DE OLIVEIRA Matrícula 279.261-3	ELAINE CORRADINI BELEM Matrícula 127.310-8 JANE DOURADO ARISAWA JUDICI Matrícula 174.756-8 LUCIRENE DE ALMEIDA CARNEIRO Matrícula 126.922-4 MÉRCIO SANTANA RAMOS Matrícula 0124.664-X SILVANO RODRIGUES DA SILVA Matrícula 276.342-7 JORAN ERMISON LOPES FREIRE Matrícula 276.715-5 Coordenador do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156

De acordo.

Considerando os termos do Inciso II, do Art. 14, do Decreto Federal nº 10.024/2019, **APROVO** o presente Termo de Referência e ratifico a veracidade de todas as informações exaradas, assim como afirmo a ausência de direcionamento do objeto em tela.

GILVANETE MESQUITA DA FONSECA
Secretária Executiva de Gestão Administrativa

ANEXO "A" DETALHAMENTO DOS SERVIÇO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO DF

1. **RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO**

1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes componentes de *softwares* necessários para que o cidadão possa interagir com a Central de Relacionamento:

- a) Portal de Serviços (formulário eletrônico);
- b) Chat eletrônico;
- c) Chat humano;
- d) Atendente Virtual Inteligente (AVI) – Chatbot;

- e) Telefonia;
- f) URA;
- g) Aplicativo;
- h) Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão – Central (SISAC);
- i) Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios.
- j) Solução de Automação das rotinas operacionais para gerenciamento do comportamento do cidadão no uso das soluções e serviços da Central de Relacionamento do DF.

1.2. O tratamento de atendimento via multicanais será realizado pela Central de Relacionamento do DF a partir de consultas ao Sistema de Registro de Atendimento utilizado pelo GDF e à Base de Conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).

2. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

2.1. Neste serviço o atendimento iniciará por meio eletrônico podendo ser transferido para o atendimento humano, ficando a cargo do usuário de acordo com sua satisfação na resposta obtida.

2.2. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas da Central, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com esta Secretaria;
- b) Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes para o tratamento e solução; e
- c) Divulgação de campanhas e eventos promovidos pelo GDF, bem como realização de pesquisas e divulgação de campanhas de governo ao término dos chamados.

2.3. **Níveis de Atendimento:** os serviços serão executados, preferencialmente, para atendimento técnico e negocial de 1º, 2º e 3º níveis.

- a) O atendimento humano receptivo dar-se-á por postos de atendimentos aglutinados em ilhas de operação voltadas para assuntos/temas genéricos, compreendendo atendimento multiperfil, ou assuntos/temas exclusivos, envolvendo atendimento dedicado ou especializado.
- b) O operador/atendente generalista deverá trabalhar com até 3 (três) categoria de assuntos/temas.
- c) O atendimento dedicado ou especializado refere-se aos serviços que apresentam conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, conformando ilhas determinada.
- d) A adoção do atendimento multiperfil ou dedicado obedecerá a critérios definidos exclusivamente pela CONTRATANTE, de acordo com a complexidade e/ou segurança dos procedimentos de atendimento de cada ilha de atendimento.
- e) Os atendimentos de 3º nível, quando houver, serão realizados exclusivamente por servidores do Distrito Federal.

2.4. Destacam-se os principais processos a serem executados em cada um dos níveis:

2.5. Primeiro Nível – consiste no acolhimento das solicitações recebidas e no repasse de respostas imediatas aos questionamentos mais frequentes e comuns, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento, ao roteiro de scripts, à base de conhecimentos e aos sistemas/serviços, de acordo com roteiros e respostas padronizadas desenvolvidas e mantidas pelas diversos órgãos/entidades na Central.

2.5.1. É nesse nível que se inscreve a abertura, registro e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º nível, após a qualificação e identificação desta necessidade. Caso seja identificada a inexistência de roteiro de atendimento (script) específico para a questão apresentada, a demanda deverá ser registrada para posterior análise e tratamento no atendimento de segundo nível.

2.5.2. Principais Serviços de Atendimento de 1º nível:

- a) Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis;
- b) Registrar no sistema de gestão de atendimento, possibilitando uma efetiva gestão de atendimentos, por meio da disponibilização de consultas, relatórios, gráficos e indicadores;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
- d) Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- e) Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- f) Realizar o registro, abertura e encaminhamento de chamados para o atendimento de 2º nível;
- g) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários referente às informações sobre resoluções, deliberações, portarias e demais assuntos relacionados ao GDF;
- h) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de usuários referentes às informações sobre programas, projetos, ações, convênios, publicações e sistemas sob responsabilidade da Central;
- i) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias dos serviços e sistemas;
- j) Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- k) Divulgar as campanhas e eventos promovidos pelo GDF;
- l) Realizar pesquisas de satisfação junto aos cidadãos.

2.5.3. Segundo Nível – envolve a execução das atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas da Central, de solicitações, de pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas nos atendimentos dos níveis anteriores. O serviço de atendimento de 2º nível tem como objetivo prover apoio para operação a atendimentos mais específicos, que demandam maior tempo e com profissionais especializados, devido à complexidade do assunto e a necessidade de encaminhamento e interação com as áreas da Central.

2.5.4. Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, envolvam informações sigilosas, a demanda será repassada ao atendimento de 2º nível. O serviço de atendimento de 2º nível deverá apoiar o serviço de atendimento de 1º nível na redação das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada das solicitações recebidas pela Central, para subsidiar o trabalho dos operadores nos atendimentos recebidos e respostas aos usuários.

2.5.5. Principais Serviços de Atendimento de 2º nível:

- a) Registrar os atendimentos para os canais: correio eletrônico, internet, web chat, obedecendo aos procedimentos padronizados;

- b) Contribuir para as melhorias das regras de negócio;
- c) Apoiar nas respostas oficiais de aspectos operacionais;
- d) Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário;
- e) Interagir com as áreas da Central e apoiá-las na obtenção das informações necessárias ao pleno atendimento às solicitações;
- f) Buscar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e sistemas da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) que possam ser agregadas à base de conhecimento da Central de Relacionamento de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados;
- g) Apoiar os atendentes e supervisores nas solicitações de maior complexidade;
- h) Repassar orientações para as equipes de atendimento e supervisão;
- i) Colaborar na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento;
- j) Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários;
- k) Recepcionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseadas em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);
- l) Manter contato com outras áreas e unidades externas que interagem com o GDF dentro do seu contexto de atuação, sempre sob a sua orientação, condução e aprovação;
- m) Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário;
- n) Realizar o tratamento de incidentes;
- o) Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução;
- p) Manter interação com sua respectiva supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais;
- q) Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos das dúvidas de usuários quanto aos serviços da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC).

2.5.6. Terceiro Nível - envolve atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução. Todos os atendimentos deste nível serão realizados por servidores da administração pública. A CONTRATADA deverá implantar solução que tenha capacidade de encaminhar os atendimentos para as áreas responsáveis em ambiente externo, por intermédio de portal de gestão do CzRM.

2.5.7. Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas ou ensejem atuação de forma presencial na sede da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ou de suas Autarquias, a demanda será repassada ao atendimento de 3º nível. O serviço de atendimento de 3º nível deverá apoiar o serviço de atendimento de 2º nível na redação das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada das solicitações recebidas pela Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), para subsidiar o trabalho dos atendentes nas chamadas recebidas e respostas aos usuários.

3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS

3.1. No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços suportados pelo GDF, realização de pesquisas de opinião e campanhas de governo de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central a serem identificadas pelo GDF, conforme descrito a seguir:

- a) Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo GDF e de soluções e respostas definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b) Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo GDF;
- c) Responder correios eletrônicos e outros meios de comunicação do usuário; e
- d) Quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.

3.2. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

4. ATENDIMENTO ON-LINE

4.1. O atendimento on-line receberá as solicitações provenientes de interação nos chats digitais e redes sociais.

4.2. A solução de chat de atendimento em redes sociais deverá:

- a) Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz;
- b) FAQ na tela do atendente, auxiliando-o no direcionamento das respostas ao cliente;
- c) Disponibilizar protocolo de atendimento único para todos os contatos no início do atendimento;
- d) Permitir uma pesquisa de satisfação, disponibilizando o resultado em real-time em um painel on-line numa interface WEB responsiva, além de relatórios com os resultados;
- e) A solução de atendimento de Rede Social servirá também para subsidiar a tomada de decisões junto à população, para investimentos, obras, e projetos, através de enquetes específicas para os usuários, de acordo com sexo, bairro, idade, profissão, educação, experiência profissional, perfil de interesses (mobilidade e transporte, meio-ambiente, tecnologia, empreendedorismo, cultura, esporte e lazer, saúde e bem-estar, turismo, urbanismo, segurança, educação, etc.) e área geográfica de atuação das principais interações do cidadão;

4.3. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Desenho, configuração, construção, teste e implantação da plataforma de Rede Social;
- b) Definir, em conjunto com a CONTRATANTE, os requerimentos de usabilidade para a implantação da Rede Social;
- c) Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre a plataforma de Rede Social e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento.

4.4. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade;

b) Definir em conjunto com a CONTRATADA os requerimentos de usabilidade para a implantação da plataforma de Rede Social.

4.5. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- a) P56 – Desenho funcional e técnico da plataforma de Rede Social;
- b) P57 – Relatório de testes da plataforma de Rede Social;
- c) P58 – Documento de homologação da plataforma de Rede Social.

5. ATENDIMENTO ELETRÔNICO (VOZ E TEXTO)

5.1. O atendimento eletrônico será realizado por voz (URA) ou texto (SMS, Chat, Mensageria Instantânea, Redes Sociais, etc.) e poderá ser de um dos seguintes tipos:

- a) Informativo: atendimento capaz de disseminar informações através identificação de assunto pretendido pelo cidadão e concluir com mensagem do roteiro de atendimento padrão da informação.
- b) Transacional: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir o atendimento com mensagens relacionadas às consultas de transação com banco de dados e/ou integração com outros sistemas da Central.
- c) Inteligência artificial: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir por intermédio da atuação de robôs de atendimento (BOT) utilizando inteligência artificial e cognitiva.

5.2. Será de exclusiva gestão da CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento passíveis de serem efetivamente realizados em formato eletrônico pela URA ou por BOTs de texto.

6. ATENDIMENTO ATIVO DE MENSAGENS DE TEXTO PARA CELULAR (Short Message Service - SMS)

6.1. Consiste no envio de mensagem de texto para o cidadão, com a finalidade de prestar informações ou encaminhar respostas às solicitações de serviços.

6.2. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento por SMS com, no mínimo, os seguintes serviços:

- a) Confirmar ou remarcar eventuais procedimentos agendados;
- b) Cobrança de impostos e taxas;
- c) Chamamento e convocação.

6.3. Serão implementados no decorrer do contrato outros serviços por meio deste canal, a pedido da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, após avaliação e validação.

6.4. Os serviços mencionados no item 1.4.2. (Solução de chat de atendimento em redes sociais) poderão ser substituídos ou alterados conforme necessidade da CONTRATANTE;

6.5. A CONTRATADA deverá fornecer:

- a) Um mecanismo de envio de mensagem para celular;
- b) Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.

7. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

7.1. O atendimento por meio eletrônico no canal telefônico é efetuado por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA, que permite fazer o atendimento inicial ao cidadão sem a necessidade de atendimento humano. A URA deverá estar adequada ao estabelecido no Decreto Federal nº 6.523 do Governo Federal de 31 de julho de 2008, publicado no DOU em 01 de agosto de 2008, que regulamenta o atendimento de call centers do tipo SAC.

7.2. A URA também poderá ser utilizada como recurso para registro de satisfação dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento da Central de Relacionamento. Por critérios a serem estabelecidos pelo DF, os cidadãos poderão ter a opção de registrar seu grau de satisfação eletronicamente, digitando no telefone após a conclusão do atendimento.

7.3. A URA deverá ser capaz de integrar-se às principais Plataformas Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão disponíveis no mercado com a finalidade de registrar solicitações, sem a necessidade do atendimento humano, bem como, no canal telefônico, vocalizar aos cidadãos informações relativas às suas solicitações.

7.4. O atendimento eletrônico realizado por voz deverá reconhecer o português do Brasil e utilizar recursos básicos de reconhecimento e síntese de voz (ASR – Automatic Speech Recognition) e conclusão do atendimento com a vocalização (TTS - Text To Speech);

7.5. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente, até que o problema seja sanado e o atendimento eletrônico normalizado.

7.6. Por meio da URA serão veiculadas mensagens informativas associadas a projetos, políticas e programas do DF.

8. ATENDIMENTO AUTÔNOMO COM INTELIGÊNCIA COGNITIVA E LINGUAGEM NATURAL

8.1. O novo modelo da Central de Relacionamento do DF prevê serviços de atendimento autônomo, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou eletrônico, com inteligência cognitiva, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos de voz integrados à URA, bem como de texto, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis (chat, formulário web, mídias sociais (Facebook, Twitter, etc.), mensageria instantânea (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, SMS, etc.) A solução de chatbot deverá conter as seguintes funcionalidades mínimas:

8.1.1. atender aos cidadãos e usuários que necessitem encontrar informações sobre os programas encontrados nos portais dos órgãos/entidades indicados neste Edital ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços ou sistemas;

8.1.2. permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação;

8.1.3. tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

8.1.4. oferecer um Modelo de Linguagem Natural - MLN parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e que permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão/usuário de todo o Distrito Federal-DF, o refinamento e evolução do MLN deverá ser elaborado pela equipe técnica da CONTRATADA;

- 8.1.5. ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas;
- 8.1.6. permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um cidadão que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável;
- 8.1.7. contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos cidadãos;
- 8.1.8. entender a “intenção” dos cidadãos ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras utilizadas na aplicação de inteligência artificial. Para tal, o uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia a ser CONTRATADA;
- 8.1.9. manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, como um humano faria: correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do cidadão ao utilizar o serviço;
- 8.1.10. capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento;
- 8.1.11. proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE;
- 8.1.12. permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos cidadãos /usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:
- 8.1.13. atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
- 8.1.14. atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; e
- 8.1.15. atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- 8.1.16. possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Microsoft Edge v85 ou superior, Mozilla Firefox v20 ou superior, Google Chrome v25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Chat;
- 8.1.17. conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta;
- 8.1.18. permitir a realização de pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados;
- 8.1.19. permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros;
- 8.1.20. ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário;
- 8.1.21. ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário;
- 8.1.22. permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário;
- 8.1.23. permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente;
- 8.1.24. permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;
- 8.1.25. permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento on-line no site, bem como resgate de senhas ou dados de login;
- 8.1.26. operar integralmente “em nuvem” e ser integrada com os portais das unidades/autarquias indicadas neste Edital. O processamento “em nuvem” refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet;
- 8.1.27. fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:
- a) avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;
- b) emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e
- c) permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.
- 8.1.28. prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários do sistema.
- 8.1.29. permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano (CHAT). Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, identificação, etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.
- 8.1.30. O funcionamento do atendimento autônomo deverá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- 8.1.31. Disponibilização de recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.
- 8.1.32. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo à CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução nos portais dos sistemas indicados neste TR.
- 8.1.33. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas da URA e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, necessários às integrações com a Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão, conforme definição da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para a integração da Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão com seus serviços.
- 8.1.34. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.
- 8.1.35. A vocalização do robô deverá ser homologada pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE somente homologará as novas abordagens a serem implementadas no robô depois de devidamente especificadas, desenvolvidas e testadas pela CONTRATADA.
- 8.1.36. A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 30 dias corridos, contados após o recebimento de comunicação formal.
- 8.1.37. O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.
- 8.1.38. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA. A priorização dos serviços (TIPO) poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato, desde que

se mantenha compatível ao esforço relativo aos TIPOS listados anteriormente, bem como às necessidades da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC).

9. GESTÃO INTEGRADA DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO - Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão – Central de Relacionamento do DF (SISAC) .

A Contratada deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal de atendimento utilizado (Call Center ou Canais Digitais). Este sistema deverá assegurar a informação de identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez poderão ser direcionados aos Órgãos responsáveis para sua solução. Ao longo do processo de solução, os Órgãos devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução e deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS, - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.

9.1. Requerimentos do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão – Central de Relacionamento do DF (SISAC)

9.1.1. A solução implantada deverá ser baseada em software CzRM (Customer Citizen Relationship Management) de mercado, em modelo de Cloud Services (serviços em nuvem do fabricante da solução), hospedado em território nacional, seguindo, no que couber, as disposições das Leis nº 12.965/2014 e nº 13.709/2018. Deste modo, ao final do contrato deve ser opcional à CONTRATANTE efetuar novo contrato diretamente com o fabricante. Se esta for a opção da CONTRATANTE é obrigatório que a solução seja liberada nos mesmos moldes em que se encontra ao término deste contrato, considerando todas as integrações e funcionalidades já desenvolvidas e disponibilizadas, em pleno funcionamento.

9.2. Justificativa técnica para solução CzRM em Nuvem

A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem pretende reduzir o tempo e os custos com a implantação, assegurando vantagens como:

9.2.1. *Mobilidade com acesso a partir de qualquer lugar*

- Uma solução CzRM na nuvem permite um acesso rápido, a partir de qualquer ambiente com acesso à internet, seja no ambiente de trabalho da Central de Relacionamento do DF ou em campo através de dispositivos móveis, possibilitando uma gestão mais próxima e eficiente dos serviços prestados.

9.2.2. *Escalabilidade*

- A capacidade de um CzRM na nuvem é bastante flexível, possibilitando de uma forma rápida a expansão de recursos tecnológicos, garantindo readequação lógica e física para suportar o crescimento da solução implantada.

9.2.3. *Integração com fácil conexão a outros sistemas existentes*

- Permite integração e disponibilização de dados entre os diversos sistemas legados hospedados no ambiente do DF, através da construção, disponibilização e consumo de “webservices” específicos para cada serviço necessário. Garante atualização, unicidade, qualidade e confiabilidade dos dados da solução integrada de atendimento ao cidadão. Uma solução integrada em ambiente na nuvem assegura uma gestão mais eficiente e de fácil gerenciamento.

9.2.4. *Colaboração, com acessos simultâneos ao sistema*

- A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem permite que diferentes usuários tenham acessos a múltiplos recursos, através de acesso individual e único, possibilitando uma gestão colaborativa das demandas registradas, mantendo os dados armazenados em repositório único, proporcionando maior segurança à integridade da informação.

9.2.5. *Foco no negócio com redução de sobrecarga da TI*

- A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem significa estabelecer que a administração e a manutenção da mesma sejam realizadas por uma empresa fornecedora de recursos em nuvem, com profissionais especializados. Neste sentido, a equipe de negócios da Secretaria de Estado de Economia do DF pode concentrar os esforços nas questões estratégicas e não em problemas pontuais de tecnologia.

9.2.6. *Redução de custos com atualizações e infraestrutura*

Manutenção sustentável uma solução com qualidade sistêmica e infraestrutura adequada sempre atualizada para assegurar qualidade de negócios requer atenção evolutiva, o que reflete diretamente no aumentando de custos, muitas vezes não previstos.

9.2.7. Viabilização de um ambiente em nuvem estabelece que as atualizações e infraestruturas necessárias, para manter a solução de CzRM integrada de atendimento ao cidadão, fiquem sob a responsabilidade da empresa fabricante da solução, cujos custos evolutivos e de manutenção já estão previstos na contratação.

10. SERVIÇOS REFERENTES AO PLANEJAMENTO, GESTÃO, MELHORIA DA PERFORMANCE DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO.

10.1. **Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviço:**

- Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto;
- Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação;
- Serviços de Revisão de Processos de Atendimento e Execução dos Serviços;
- Serviços de Gestão da Performance de Atendimento.

10.2. **Serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento:**

- Serviços de Desenvolvimento e Implantação da Solução de Atendimento;
- Serviços de Operação do Atendimento;
- Serviços de Manutenção e Suporte.

10.3. **Serviços referentes ao Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento**

10.3.1. Os serviços previstos neste tópico visam a ampliar a capacidade do GDF de gerir e prestar serviços públicos, fomentando a otimização de custos e melhoria dos níveis de serviços dos órgãos e entidades. Este escopo de serviços deverá potencializar os resultados obtidos com a implantação da Solução de Atendimento, por meio da implantação de metodologias capazes de evoluir a gestão do portfólio de serviços públicos do DF.

10.3.2. Para o desenvolvimento deste escopo deverão ser utilizados os seguintes perfis profissionais com a seguinte disponibilidade máxima estimada em horas:

Equipe Mínima - Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento				
Perfil Profissional			Total	Total

		de Meses	de Horas
Coordenador de Gestão de Processos	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 48 (quarenta e oito) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	3798
Gerente Experiente de Consultoria	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	5.280
Gerente de Projeto	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE. - Certificação Project Management Institute (PMI)	30	5.280
Consultor Sênior em Revisão de Processos	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de revisão de processos, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE. - Certificação Black Belt na metodologia Seis Sigma	30	5280
Consultor Pleno em Revisão de Processos	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de revisão de processos, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE. - Certificação Green Belt na metodologia Seis Sigma	30	10.560
Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	5.280
Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	5.280
Consultor Sênior em Gestão da Mudança	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	5.280
Consultor Pleno em Gestão da Mudança	- Formação Superior Completa; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	30	5.280
Total de Horas estimado			51.318

Tabela 1 (Anexo "A") - Equipe Mínima - Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento

10.3.3. A experiência requerida para estes profissionais é considerada a mínima possível para exercer as atividades previstas neste edital com desempenho satisfatório.

10.4. Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto

10.4.1. Os Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto compreendem o planejamento das atividades e produtos do Projeto e o gerenciamento de sua implantação.

10.5. Planejamento do Projeto

10.5.1. O escopo de Planejamento do Projeto consiste na elaboração do Termo de Abertura do Projeto, do Plano de Trabalho do Projeto, seguindo a recomendação e metodologia do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute) e na condução da Reunião de Abertura de Projeto. Estes produtos deverão ser entregues em até 15 dias úteis a partir da vigência do Contrato.

10.5.2. O Termo de Abertura do Projeto deverá incluir as seguintes informações:

- Identificação da equipe do projeto, seus papéis e responsabilidades;
- Objetivos do projeto;
- Marcos identificados;
- Principais áreas e agentes envolvidos;
- Premissas assumidas pela equipe do projeto;
- Riscos identificados;
- Restrições identificadas.

10.5.3. O Plano de Trabalho do Projeto deverá ser elaborado e atualizado durante todo o período de condução do Projeto de forma a incluir as seguintes informações:

- Estrutura Analítica do Projeto – divisão detalhada de atividades e entregas que serão realizadas;
- Cronograma detalhado do Projeto, listando todas as atividades previstas, sua duração e interdependências, em formato padrão de software de gestão de projetos, compatível com MS Project 2016 ou versão superior;
- Descrição dos produtos parciais e finais, incluindo as etapas em que serão desenvolvidos, atividades necessárias e profissionais responsáveis para sua elaboração;
- Indicadores e critérios de medição para acompanhamento da execução das atividades do Projeto;
- Metodologia e ferramentas de controle da execução das atividades;
- Cronograma de realização das Reuniões de Acompanhamento de Projeto;
- Análise em alto nível dos riscos de cada etapa e ações de mitigação.

10.5.4. O cronograma desenvolvido na etapa de planejamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA durante a Reunião de Abertura do Projeto, primeiramente com a Comissão de Implantação e, posteriormente, com a Comissão de Execução.

10.5.5. A Reunião de Abertura do Projeto terá como objetivo esclarecer detalhes e alinhar os principais envolvidos sobre a agenda do Projeto. O alinhamento com as áreas impactadas trará maior sinergia entre os envolvidos e facilitará a execução das atividades do Projeto. A Reunião de Início de Projeto deverá incluir:

- Objetivos e principais benefícios do Projeto;
- Apresentação formal da equipe do Projeto;
- Identificação das diretrizes básicas do Projeto e macro atividades do cronograma.

10.5.6. O Plano de Trabalho do Projeto deverá ser revisado e atualizado anualmente, devendo ser entregue em até 15 dias úteis do primeiro mês do segundo ciclo de vigência contratual (16º mês) e do início de eventuais períodos de prorrogação do ajuste.

10.5.7. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Elaboração de material e condução da Reunião de Abertura do Projeto;
- Elaboração e entrega do Termo de Abertura do Projeto;
- Elaboração, entrega e atualização do Plano de Trabalho.

10.5.8. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Nomear e disponibilizar recursos para suportar com informações a elaboração dos produtos de responsabilidade da CONTRATADA;
- Nomear e disponibilizar recursos para participação na Reunião de Início de Projeto.

10.5.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

P1 – Termo de Abertura do Projeto;

P2 – Material de apresentação da Reunião de Abertura;

P3 – Plano de Trabalho.

10.6. **Priorização dos Serviços a serem Reestruturados**

10.6.1. Durante a etapa de planejamento de cada ciclo do contrato (meses 1 e 16), deverá ser realizado um levantamento dos atuais serviços oferecidos pelo GDF, seus órgãos e entidades. A partir deste levantamento, deverá ser desenvolvida uma proposta de priorização dos serviços que serão revisados para reestruturação de seus processos de atendimento via Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF ao longo de cada ciclo, organizando a implantação em 3 (três) ondas em um período total de 15 meses, sendo:

10.6.1.1. Ciclo 1:

- Onda 1: Início no 1º mês e término no 5º mês de Contrato;
- Onda 2: Início no 6º mês e término no 10º mês de Contrato;
- Onda 3: Início no 11º mês e término no 15º mês de Contrato.

10.6.1.2. Ciclo 2:

- Onda 1: Início no 16º mês e término no 20º mês de Contrato;
- Onda 2: Início no 21º mês e término no 25º mês de Contrato;
- Onda 3: Início no 26º mês e término no 30º mês de Contrato.

10.6.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

10.6.2.1. Levantar o portfólio de serviços prestados por cada Órgão da estrutura organizacional do GDF;

10.6.2.2. Levantar e analisar dados de volume de solicitações / mês – no período de Outubro/2019 a Dezembro/2020 – para cada tipo de serviço;

10.6.2.3. Definir critérios de priorização dos serviços para reestruturação dos seus processos de atendimento junto à CONTRATANTE;

10.6.2.4. Desenvolver proposta de priorização da reestruturação dos processos de atendimento dos órgãos, conforme critérios de priorização definidos;

10.6.2.5. Submeter o resultado de priorização para a aprovação final do Comissão de execução.

10.6.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

10.6.3.1. Fornecer o portfólio de serviços prestados por Órgão;

10.6.3.2. Fornecer os dados de volume de solicitações / mês – no período de Outubro/2019 a Dezembro/2020 – para cada tipo de serviço;

10.6.3.3. Avaliar e aprovar a proposta de priorização de serviços.

10.6.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

10.6.4.1. P4 – Modelo de priorização da incorporação dos serviços;

10.6.4.2. P5 – Plano de priorização de Órgãos e serviços;

10.7. **Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento**

10.7.1. As atividades de Gestão Integrada do Projeto deverão ser iniciadas a partir da finalização da etapa de Planejamento do Projeto (item 2.1.3.) e deverão compreender o acompanhamento e reporte de status de execução do projeto, envolvendo as disciplinas de prazo, escopo, custos, qualidade, riscos, recursos humanos, documentação, integração e conhecimento.

10.7.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

10.7.2.1. Realizar reuniões mensais de acompanhamento do Projeto, atendendo às diretrizes estabelecidas no item 13 (MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO)

10.7.2.2. Atualizar e reportar o andamento das atividades previstas no Cronograma do Projeto, bem como os indicadores definidos para acompanhamento da execução do projeto;

10.7.2.3. Gerenciar os riscos relacionados à execução do projeto, bem como as ações de mitigação, com definição de prazos e responsáveis pela sua execução, bem como o próprio acompanhamento de execução de tais ações;

10.7.2.4. Elaborar relatório anual de evolução do projeto, com explicação sumária de todos os principais produtos gerados, bem como dos principais resultados e benefícios obtidos.

10.7.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

10.7.3.1. Garantir o envolvimento de representantes e Secretários dos órgãos com a equipe do projeto;

10.7.3.2. Disponibilizar representantes para as reuniões de acompanhamento do projeto.

10.7.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

10.7.4.1. P10, P21, P23, P27, P42, P44, P46, P48, P50, P54, relatórios P61, P63, P67, P71, P73, P77, P81, P83, P85, P87, P89, P93 e P97 – Relatórios Mensais de Acompanhamento do Projeto, contendo:

10.7.4.2. Status de execução das atividades previstas no cronograma do projeto;

10.7.4.3. Mapa atualizado dos riscos relativos à execução do projeto, bem como das ações de mitigação.

10.7.4.4. Status e resultados da implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas pela equipe de Revisão de Processos;

10.7.4.5. Status e resultados das Ações de Gestão da Mudança, incluindo:

- a) Campanhas específicas realizadas;
- b) Execução do Plano de Comunicação;
- c) Execução do Plano de Treinamentos;
- d) Atualização da matriz de impactos e status das ações de mitigação;
- e) Resultados dos treinamentos realizados (aderência e avaliações de reação dos participantes).

10.7.4.6. Status das ações da equipe de suporte à comunicação com o cidadão

10.8. Serviços de Revisão de Processos de Atendimento

10.8.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de revisão de processos, onde deverão estar contemplados os serviços prestados pela Central de Relacionamento do DF para reestruturação ao longo dos 30 meses de contrato.

a) Os serviços que estão em atividade na Central de Relacionamento do DF e serão passíveis de priorização durante o contrato estão dispostos no catálogo de serviços.

10.8.2. A CONTRATADA deverá realizar um mapeamento dos processos de atendimento dos órgãos e entidades, ou seja, para cada etapa do processo, deverão ser identificadas suas respectivas entradas (dados e informações necessárias para a realização da atividade), fornecedores, responsáveis pela execução do processo, sistemas utilizados, saídas (dados, informações produzidas nesta etapa) e áreas clientes, receptoras do que foi realizado. Cabe aqui ressaltar que o processo é um conjunto de atividades que direciona um tipo de solicitação como por exemplo: Poda de árvore, tapa buracos, Poluição Sonora, etc.

10.8.3. A CONTRATADA deverá realizar entrevistas com o Comitê Permanente do órgão parceiro dos processos em questão e acompanhar em campo a sua execução, quando necessário, do início ao fim, desde o atendimento da solicitação do cidadão até a execução e fechamento do serviço pelo órgão. Durante o acompanhamento do processo em campo, devem ser levantados os tempos de execução para análise quantitativa dos dados, além do levantamento de outros dados quantitativos e qualitativos relevantes conforme andamento do mapeamento para identificar pontos de atenção, gargalos, causas raiz e oportunidades de melhorias.

10.8.3.1. Esta atividade tem o objetivo exclusivo de aprimorar o serviço de redesenho de processo e não possui qualquer relação com itens de auditoria ou fiscalização.

10.8.4. A CONTRATADA deverá também elaborar o modelo futuro do processo, conforme oportunidades de melhorias identificadas, que devem ser validadas com a Comissão de execução e responsáveis pelo processo.

10.8.5. Com base nas melhorias validadas e no modelo futuro proposto, deverá ser realizado o cálculo dos ganhos do processo em termos de tempo, produtividade e custos, quando aplicável, bem como a priorização e plano de implantação dessas melhorias.

10.8.6. Esta frente de trabalho será responsável pelo mapeamento de 30 processos de atendimento.

10.8.7. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito da prestação dos serviços de revisão de processos:

10.8.7.1. Elaborar e submeter para aprovação da CONTRATANTE sempre ao início de cada ciclo do contrato - ou seja, até o final dos meses 1 e 16 de Contrato – proposta de trabalho, contendo:

- a) Processos a serem revisados de acordo com solicitação da Coordenação da Central ou a Comissão de execução da CONTRATANTE. Considera-se que cada processo contempla um conjunto de atividades de um determinado serviço de atendimento à solicitação do cidadão, a partir do contato inicial, passando pelo registro, direcionamento e tratamento da demanda e encerrando-se com o retorno ao solicitante;
- b) Cronograma de revisão de processos, com data de início e fim de cada processo revisado;
- c) Agenda de reuniões quinzenais de acompanhamento dos serviços de revisão de processos;
- d) Realizar entrevistas com equipes operacionais e executivas dos órgãos executantes dos processos selecionados;

10.8.7.2. Mapear os fluxos de processos selecionados quanto ao seu desenho atual de atendimento às solicitações de serviços, contemplando as etapas de recebimento das solicitações de serviços; processamento das solicitações; execução dos serviços e resposta ao solicitante – com avaliação e acompanhamento in loco de sua execução. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;

10.8.7.3. Identificar principais gargalos, lacunas e restrições dos processos analisados, fazendo uso de ferramentas de análises estatísticas;

10.8.7.4. Identificar oportunidades de melhoria e necessidades de adequação dos processos de atendimento à nova Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF;

10.8.7.5. Desenhar os novos processos, estruturando o novo fluxo de atividades. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;

10.8.7.6. Planejar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e sua incorporação aos novos fluxos de atividades desenhados;

10.8.7.7. Definir indicadores e método de acompanhamento do desempenho dos processos de atendimento e execução dos serviços;

10.8.7.8. Dar suporte e acompanhar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas;

10.8.7.9. Implantar de forma sistêmica recursos de “workflow” no Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC) para que os processos revisados estejam sempre com seus procedimentos de execução atualizados em tempo real.

10.8.8. São responsabilidades da CONTRATANTE, no que tange à prestação de serviços de revisão de processos:

10.8.8.1. Garantir o envolvimento dos Comitês Permanentes e equipes executivas dos órgãos com a equipe do projeto;

- 10.8.8.2. Prover as informações solicitadas para levantamento dos processos e seus fluxos de atendimento atuais;
- 10.8.8.3. Aprovar os desenhos dos novos processos;
- 10.8.8.4. Aprovar o planejamento de implantação das oportunidades de melhoria identificadas;
- 10.8.8.5. Implantar as oportunidades de melhoria planejadas relacionadas à execução dos serviços pelos órgãos.
- 10.8.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:
- 10.8.9.1. P6, P25, P52, P65, P75 e P91 – Mapa de entradas e saídas dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão.

- a) O Mapa de entradas e saídas deve contemplar a identificação e descrição dos fornecedores, entradas, processos, saídas e clientes;
- b) Os componentes do Mapa de entradas e saídas, citadas no item anterior, devem refletir o seguinte entendimento:
- Fornecedores – São as partes que fornecem as entradas ou insumos para a execução do processo a ser mapeado;
 - Entradas – São os insumos recebidos que serão processados para a produção de determinado resultado;
 - Processos – São o conjunto de atividades de processamento ou transformação que, aplicadas a determinada entrada, visa produzir um resultado ou saída do processo;
 - Saídas – São os resultados da aplicação de um conjunto de atividades relativos a um processo;
 - Clientes – São as partes que recebem os resultados dos processos.
- c) P7, P26, P53, P66, P76 e P92 – Mapas de fluxos de valor dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão.
- Os Mapas de fluxos de valor devem conter a identificação das etapas que agregam valor ao processo e das etapas que não agregam valor os processos, sendo estas portanto passíveis de simplificação ou eliminação
- d) P19, P29, P59, P69, P79, P95 – Desenho dos processos futuros de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão com seus respectivos recursos de workflow para implantação no (SISAC);
- e) P20, P30, P60, P70, P80, P96 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria.

10.9. Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação

10.9.1. Serviços de Gestão da Mudança

10.9.1.1. Pela natureza do projeto, exige-se a utilização de técnicas e ferramentas de gestão da mudança de modo a potencializar os benefícios gerados pela implantação do projeto. O objetivo principal do escopo de Gestão da Mudança é proporcionar aos profissionais da CONTRATANTE condições organizacionais (conhecimentos, estrutura organizacional, acessos e políticas) de operar a Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF.

10.9.1.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) O desenvolvimento e execução de ações para manutenção do comprometimento da liderança com a mudança.
- b) Mapeamento dos impactos organizacionais relacionados à implantação da Solução de Atendimento da Central e das decorrentes mudanças de processos, assim como a gestão do respectivo plano de mitigação;
- c) Definição da estratégia, planejamento e execução de ações de comunicação relacionadas à execução do Projeto. As atividades de comunicação deverão considerar, no mínimo:
- Elaboração e divulgação de boletim mensal do projeto, contendo as informações mais relevantes sobre o andamento do Projeto;
 - Realização de campanhas específicas para etapas-chave do projeto, tais como testes da Solução, preparação para entrada em produção e treinamentos;
- d) Atividades de treinamento, tais como: planejamento, disponibilização da estrutura logística, desenvolvimento do material de treinamento, implementação de sessões de treinamento para os Profissionais da CONTRATANTE. As atividades de treinamento deverão considerar, no mínimo:
- Elaboração de currículo de treinamento, contendo a identificação de papéis e perfis de acesso dos profissionais da CONTRATANTE, com a indicação dos treinamentos que cada profissional deverá realizar para estar apto a operar a Solução de Atendimento da Central.
 - Elaboração de Plano de Capacitação descrevendo as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, o calendário de treinamentos disponíveis, distribuição dos profissionais nas turmas, identificação dos profissionais da CONTRATANTE que deverão atuar como multiplicadores e os prazos para execução dos treinamentos.
 - Elaboração do material de treinamento, em formato que permita o auto estudo, contendo:

§ Apresentação de apoio ao multiplicador contendo o conteúdo do treinamento, visando facilitar os treinamentos conduzidos pelos multiplicadores;

§ Roteiro de exercícios práticos a serem realizados no ambiente de treinamento dos sistemas componentes da Solução de Atendimento da Central.

§ Apostila de treinamento impressa contendo todo o conteúdo do treinamento.

10.9.1.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Aprovar os produtos gerados pela CONTRATADA;
- b) Garantir assiduidade nas agendas de reuniões e entrevistas indicadas pelo time de Gestão da Mudança da CONTRATADA;
- c) Identificar, comunicar e engajar os profissionais da CONTRATANTE envolvidos com a implantação do Projeto;
- d) Garantir para que todos agentes de mudança dos órgãos parceiros participem ativamente nas atividades propostas da rede de mudanças;
- e) Indicar dentre os seus profissionais aqueles que serão indicados como Multiplicadores, os quais deverão ser treinados pela equipe da CONTRATADA;
- f) Realizar, com o suporte da CONTRATADA, a convocação dos profissionais para os treinamentos.

10.9.1.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- a) P8 – Plano de Gestão da Mudança e engajamento da liderança e profissionais do Projeto, incluindo:
- Plano de Comunicação;
 - Plano de Treinamento.
- b) P12 – Matriz de impactos e planejamento de ações de mitigação;

c) P13 – Materiais de Treinamento.

10.10. Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão

10.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer dados e informações para a elaboração da estratégia de comunicação relativa aos serviços prestados via Solução de Atendimento da Central definida pela CONTRATANTE.

10.10.2. A CONTRATADA deverá manter levantamento atualizado dos serviços já prestados via Central e dos serviços a serem incorporados subsidiando ações da CONTRATANTE para estimular os Cidadãos a utilizar os Canais de Atendimento mais adequados a seu perfil e a cada tipo de serviço.

10.10.3. São de responsabilidade da CONTRATADA a realização das seguintes atividades:

10.10.3.1. Elaborar relatórios específicos, quando solicitada, que permitam a CONTRATANTE analisar e reportar as repercussões (positivas e negativas) das principais comunicações realizadas relativas à Solução de Atendimento da Central e os principais assuntos, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias mencionados e realizados nestas mídias.

10.10.3.2. Produzir relatórios sobre a demanda de serviços pelos cidadãos nos canais para facilitar a identificação pela CONTRATANTE da necessidade de campanhas, ações de comunicação e alertas nos Canais de Atendimento.

10.10.3.3. Fornecer periodicamente dados e informações para a elaboração e revisão do plano de comunicação ao cidadão.

10.10.3.4. Elaborar relatórios de ações de comunicação/campanhas/alertas voltados aos cidadãos e usuários da Central de Relacionamento do DF a fim de subsidiar a análise do GDF.

10.10.3.5. Dar suporte técnico à veiculação das comunicações nos canais de atendimento.

10.10.4. As seguintes atividades são responsabilidade da CONTRATANTE:

10.10.4.1. Elaborar a estratégia de comunicação com o cidadão proposta para a Solução de Atendimento da Central utilizando as informações fornecidas pela CONTRATADA;

10.10.4.2. Mapear o macroprocesso atual de comunicação com o cidadão;

10.10.4.3. Desenhar o macroprocesso futuro para as comunicações;

10.10.4.4. Avaliar, aprovar e divulgar para os principais envolvidos e responsáveis da CONTRATANTE o modelo de governança das comunicações, no âmbito da Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF;

10.10.4.5. Revisar periodicamente o plano de comunicação fazendo uso das informações fornecidas pela CONTRATADA;

10.10.4.6. Elaborar os conteúdos das comunicações;

10.10.4.7. Veicular as comunicações nos Canais de Atendimento e realizar a gestão e revisão periódica destes conteúdos.

10.10.4.8. Realizar as interações com cidadãos nas mídias sociais para esclarecimentos relacionados a dúvidas, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias.

10.10.4.9. Realizar as interações com veículos de imprensa para tratamento de assuntos e comunicações relativos à Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF.

10.10.5. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA no âmbito da comunicação dos serviços são:

10.10.5.1. P9 – Documentação com informações necessárias para a elaboração da estratégia em alto nível da comunicação via Central.

10.11. Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

10.11.1. A CONTRATADA deverá constituir um Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento para dar suporte às atividades da Coordenação da Central, através de:

10.11.1.1. Fornecimento de dados sobre o perfil das demandas de atendimento da população (incluindo padrões de solicitações por região / Regiões Administrativas - RA; sazonalidades na demanda por serviços; perfil de utilização dos diferentes canais de atendimento; evolução e tendências da demanda por tipo de serviço e região)

10.11.1.2. Elaboração de relatórios dos níveis de serviços (SLAs) prestados pelos órgãos nos atendimentos realizados aos cidadãos;

10.11.1.3. Relatórios analíticos sobre a percepção do cidadão em relação à qualidade dos serviços prestados e da evolução no grau de satisfação com estes serviços com base nos resultados das pesquisas de satisfação realizadas;

10.11.1.4. Dados que auxiliem na formulação de hipóteses sobre os motivos de eventuais quedas do grau de satisfação da população com determinado serviço e/ou queda no desempenho dos órgãos no cumprimento dos níveis de serviço de atendimento às solicitações, bem como definir planos de ação para melhoria dos resultados.

10.11.2. Na primeira etapa de execução deste escopo, com início no 1º mês do contrato e término ao final do 5º mês, a CONTRATADA deverá estruturar os indicadores e modelos de acompanhamento do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento. Na segunda etapa de execução do escopo, com início no 6º mês do contrato e término no encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá produzir e reportar resultados, análises e recomendações relacionadas ao desempenho da Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF.

10.11.3. Caberá à CONTRATADA viabilizar a implantação destes indicadores em formato digital, integrado ao SISAC, ou seja, através de relatórios periódicos e extraídos das ferramentas disponíveis. A partir da definição destes indicadores, a CONTRATADA deve atualizar diariamente as informações relevantes e indicadores sugeridos, provendo dados e indicadores contextualizados para um melhor acompanhamento e efetividade no entendimento por parte da Administração Pública dos problemas mais impactantes de cada localidade.

10.11.4. O painel de indicadores deve conter, no mínimo, as seguintes informações, segmentadas por Regiões Administrativas:

10.11.4.1. Indicadores de serviços mais demandados.

10.11.4.2. Indicadores dos serviços com maior volume de chamados em aberto.

10.11.4.3. Indicadores dos serviços e chamados com maior tempo em aberto.

10.11.4.4. Dados dos contratos e prestadores de serviço mais significativos.

10.11.4.5. Notícias recentes e alertas importantes.

10.11.4.6. Análise qualitativa e quantitativa das informações com conclusões e resumo de tópicos relevantes.

10.11.5. A CONTRATADA, no âmbito dos Serviços de Gestão da Performance de Atendimento, deverá registrar in loco a não execução de 125 (cento e vinte e cinco) demandas identificadas como não executadas pelos cidadãos solicitantes, selecionadas pela CONTRATANTE.

10.11.5.1. Todas as não conformidades identificadas pelos cidadãos deverão ser registradas por meio de fotografia, quando aplicável, que deverá constar no relatório mensal de não conformidades. Serão consolidados, mensalmente, os dados colhidos e serão utilizados como forma de acompanhamento pela equipe de Gestão da Performance de Atendimento para eventuais ajustes nos processos mapeados.

10.11.5.2. Esta atividade tem o objetivo exclusivo de verificar a conclusão de determinado chamado no intuito de confirmar a eficiência do processo mapeado e não possui qualquer relação com itens de auditoria ou fiscalização.

10.11.6. A CONTRATADA também deverá realizar pesquisa para aferir a percepção dos solicitantes quanto ao atendimento telefônico prestado, de forma eletrônica, por meio da Unidade de Resposta Auditável (URA). Os agentes do Call Center deverão informar imediatamente após o atendimento, em 100% das Ligações Atendidas, que, ao final do atendimento, o solicitante será encaminhado a uma pesquisa de satisfação.

10.11.6.1. Os resultados dessa pesquisa serão auditados pela CONTRATANTE periodicamente, conforme necessidade.

10.11.6.2. A CONTRATADA deverá incluir em seu questionário de pesquisa eletrônica, elaborado pela CONTRATANTE, perguntas exclusivamente referentes à satisfação do cidadão com o serviço da CONTRATADA.

10.11.6.3. A pesquisa deve contemplar no máximo três perguntas e o cidadão deve ter cinco possibilidades de resposta para cada uma delas.

10.11.7. A CONTRATADA também deverá efetuar pesquisa ativa trimestral para atendimentos já solucionados, ou seja, o solicitante que informar um contato telefônico poderá ser contatado posteriormente para a solicitação da sua percepção quanto aos serviços prestados pelo GDF.

10.11.7.1. A avaliação ativa da satisfação, ou seja, referente aos serviços prestados pelo GDF, deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado. Esta empresa será subcontratada, com a necessária aprovação da CONTRATANTE. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão dadas pela CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, atendendo aos seguintes parâmetros:

a) Para os 20 serviços mais solicitados, ou prioritários, deve-se considerar um intervalo de 95% de confiança estatística e 3,5% de erro amostral por tipo de serviço pesquisado. Estima-se que serão 12 mil pesquisas realizadas trimestralmente.

10.11.7.2. A empresa contratada deverá incluir em seu questionário, elaborado junto à CONTRATANTE, perguntas referentes ao motivo da insatisfação, indiferença ou satisfação. Independente da nota fornecida pelo Solicitante a empresa contratada deverá perguntar se o cidadão recebeu e-mail ou SMS/torpedo contendo algum tipo de informação sobre a sua solicitação.

10.11.7.3. A CONTRATADA e a empresa especializada em pesquisa de mercado deverão elaborar trimestralmente um Relatório de Avaliação da Satisfação contendo as quantidades e percentuais referentes à pesquisa de satisfação receptiva e, trimestralmente, referente à pesquisa de satisfação ativa, exibindo resultados por tipos de serviços e informações, bairros de residência, sexo, idade dos Solicitantes e status das solicitações. Deverá ser apresentado um painel contendo resumo trimestral e acumulado dos resultados.

10.11.7.4. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito da estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:

a) Definir os indicadores e modelos de acompanhamento da evolução da demanda de solicitações dos cidadãos na Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF, contendo no mínimo as seguintes visões de demanda:

- Quantidade de solicitações por estágio (recebidas, direcionadas, atendidas, chamados abertos, serviços solicitados, serviços atendidos);
- Tipo de chamado (informações, serviços, reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões);
- Região e Região Administrativa do solicitante;
- Região e Região Administrativa onde o serviço solicitado deverá ser executado – quando for o caso;
- Serviços mais solicitados por região e Região Administrativa;
- Serviços mais solicitados por órgão e representatividade na demanda do órgão;
- Canal de Atendimento utilizado (call center, portal web, aplicativo móvel e redes sociais).

b) Definir os indicadores e modelos de acompanhamento do nível de serviço dos órgãos no fechamento das solicitações (Acordos de Nível de Serviço - ANS), contendo no mínimo as seguintes visões de demanda:

- % de fechamento no prazo vs. fora do prazo consolidado por órgão;
- % de fechamento no prazo vs. fora do prazo por serviço;
- Estoque acumulado de solicitações fora do prazo e idade média do estoque.

c) Sistematizar digitalmente o cálculo dos indicadores de (i) demanda e (ii) nível de serviço sendo sua extração realizada a partir do SISAC, seguindo seu cronograma de implantação;

d) Contratar pesquisa trimestral de instituição especializada e imparcial sobre o grau de satisfação dos cidadãos solicitantes com os serviços prestados via Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF, contemplando o detalhamento dos motivos de insatisfação para os 20 serviços mais demandados ou prioritários da Solução de Serviço de Atendimento do DF - Central de Relacionamento do DF;

e) Realizar o reporte mensal dos indicadores e modelos de acompanhamento de (i) demanda; (ii) nível de serviço e (iii) pesquisa de satisfação (trimestral);

f) Produzir relatórios mensais de Gestão da Performance de Atendimento contendo os indicadores e modelos de acompanhamento atualizados, análises acerca da evolução destes indicadores e principais recomendações para ação da equipe de Gestão Integrada do Projeto Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF;

g) Realizar reuniões mensais com representantes da CONTRATANTE para apresentação dos resultados monitorados pela equipe do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento.

h) Estruturar o procedimento de vistoria, definindo o método mais adequado de verificação para cada Serviço Público oferecido pelos Canais de Atendimento;

i) Prover as ferramentas necessárias para a vistoria de Serviços Públicos executados;

j) Criar e Submeter o plano mensal de vistorias proposto para aceite da CONTRATANTE, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência em relação à data de início de sua execução;

k) Realizar o gerenciamento do plano mensal de execução das vistorias e tomar as ações corretivas necessárias para seu cumprimento;

l) Registrar resultado de vistorias no SISAC, atualizando informação de conformidade ou não conformidade do andamento dado ao chamado;

m) Prover equipe treinada e capacitada para realização das vistorias;

n) Realizar o registro fotográfico e gráfico de todas as vistorias, quando aplicável;

o) Elaborar Relatório de Conformidade de Vistoria, que deverá conter o consolidado das vistorias realizadas no mês anterior;

p) Realizar as pesquisas de satisfação do atendimento e execução dos serviços.

q) Elaborar Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação.

10.11.7.5. São responsabilidades da CONTRATANTE, no que tange à estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:

a) Validar especificações e critérios de acompanhamento dos indicadores definidos pela CONTRATADA;

b) Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões operacionais de acompanhamento de resultados e planos de ação;

c) Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões executivas de acompanhamento de resultados, planos de ação e deliberações sobre pontos de decisão.

d) Definir os serviços já fechados a serem vistoriados.

e) Revisar e aprovar o relatório de conformidade.

10.11.7.6. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA, no âmbito da Gestão da Performance de Atendimento:

a) P11, P22, P24, P28, P43, P45, P47, P49, P51, P55, P62, P64, P68, P72, P74, P78, P82, P84, P86, P88, P90, P94 e P98 – Relatórios mensais (1 relatório / mês) de Gestão da Performance, contemplando o acompanhamento da operação da Central e monitoramento dos resultados, assim como as pesquisas de satisfação trimestrais, quando aplicável.

10.12. Serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Central de Relacionamento do DF

10.12.1. Os serviços reafirmados neste tópico visam complementar à implantação, operação e manutenção da Central, contemplando os canais de atendimento telefônico, atendimento via chat, atendimento via e-mail, portal web, aplicativo móvel, mídias sociais e SMS; bem como o Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC)

10.12.2. Serviços de Desenvolvimento e Implantação da Solução Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF.

10.12.2.1. O escopo de desenvolvimento e implantação consiste na construção e configuração dos sistemas componentes da Solução da Central, além da estruturação da infraestrutura tecnológica necessária para suportá-la.

10.12.2.2. A CONTRATADA disponibilizará de toda a infraestrutura de Data Center necessária para operação do sistema SISAC (em Cloud Services – nuvem) e somente será aferida a disponibilidade e desempenho do sistema (com índices superiores a 99,7%);

10.12.2.3. Implantação do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão – Central de Relacionamento do DF (SISAC)

10.10.2.3.1. Deverá ser implantada uma solução Integrada de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão de acordo com os requisitos apresentados no ANEXO “B”.

10.10.2.3.2. A CONTRATADA deverá prever equipe de desenvolvimento para implantação e eventual customização do SISAC, Portal Web, aplicativos móveis, API públicas, integrações com sistemas legados e relatórios.

10.10.2.3.3. O SISAC deverá ser utilizado na Central de Relacionamento e nos canais digitais, para acatamento de todos os chamados realizados por esse canal e pelos órgãos e secretarias do GDF, para registro dos tratamentos e despachos feitos durante o atendimento aos chamados abertos.

10.10.2.3.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver a integração do SISAC para envio dos chamados abertos para sistemas legados dos Órgãos do GDF. Os tratamentos subsequentes poderão ser feitos no próprio SISAC ou nos sistemas dos próprios órgãos.

10.10.2.3.5. Será de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar através de integração para o SISAC os andamentos dados aos chamados após a sua abertura. O SISAC deve permitir a visualização atualizada desses andamentos através dos canais de atendimento.

10.10.2.3.6. Caso determinado órgão ou secretaria não possua sistema ou ferramenta para gestão dos chamados abertos via Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF e pretenda utilizar o SISAC como software de gestão e despacho de chamados, deverão ser fornecidas licenças e horas de serviço de implantação do SISAC para o órgão em questão. A CONTRATADA deverá prever configuração de estrutura de recebimento e encaminhamento dos chamados de acordo com os tipos de sua responsabilidade. Eventuais tratamentos adicionais identificados pela CONTRATANTE como necessários nos sistemas legados poderão ser contratados via consumo horas referentes a manutenção evolutiva, conforme item 3.6 deste anexo.

10.10.2.3.7. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Entender os requerimentos técnicos e funcionais do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF;
- b) Desenho, configuração, construção, teste e implantação do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF;
- c) Disponibilização do serviço de integração (web-service) para utilização pelos órgãos do GDF, quando necessário;

10.10.2.3.8. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Desenvolver os serviços de integração com os sistemas legados a serem consumidos pelo SISAC através de seu barramento SOA de acordo com a capacidade de entrega da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC.

10.10.2.3.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P14 – Modelagem do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (incluindo descrição funcional, modelo de dados e manual de utilização);
- P15 – Desenho funcional e técnico em alto nível de eventuais customizações comuns.

10.13. Serviços de gerenciamento autônomo dos recursos computacionais, serviços e comportamento do usuário cidadão no uso das soluções a serem disponibilizados na Central de Relacionamento do DF

10.13.1. Os serviços reafirmados neste tópico visam complementar à implantação, operação e manutenção da Central, contemplando a utilização de IA para reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços ao cidadão, atuar de modo preditivo para evitar impactos à Central de Relacionamento do DF e agir de modo autônomo para identificar e apontar falhas relacionados às ações do cidadão (acompanhamento das sessões, visualizações de páginas, erros e utilização de recursos, apresentar tarefas que impactam na lentidão dos acessos) pelo uso do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC).

10.13.2. Deverá implementar solução de inteligência artificial com o objetivo de gerenciamento autônomo dos recursos computacionais e serviços a serem disponibilizados na prestação do serviço devendo suportar o gerenciamento do comportamento do usuário cidadão quando do acesso às soluções da Central de Relacionamento do DF. Para a disponibilização da solução a CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

10.13.2.1. Quanto à automação do gerenciamento da infraestrutura de TI deverá ser implementado minimamente as seguintes funcionalidades:

- a) Análise contínua das dependências entre componentes;
- b) Visibilidade inteligente de forma ativa de todas as fontes de dados;
- c) Montagem automática de topologia;
- d) Detecção de anomalias;
- e) Avaliação preditiva de eventos, entre outros recursos.
- f) Monitoramento e visibilidade autônomo dos ativos de TI em regime 24x7.
- g) Gestão, visibilidade e monitoramento dos links de comunicação entre a CONTRATADA e CONTRATANTE, links de dados com operadoras que suportarão os serviços da Central de Relacionamento do DF.

- h) Acionamento e recuperação autônoma de serviços através de insights inteligentes.
- i) Acompanhamento do ambiente de infraestrutura de TI com predição de alertas e métricas.
- j) Gestão dos serviços com base na centralização de alertas e métricas.
- k) Painéis gerenciais customizados para apoio à operação e à gestão.
- l) Serviços continuados de Análise e Ciência de Dados.
- m) Prever e resolver automaticamente os distúrbios operacionais antes que eles ocorram.
- n) Fazer recomendações ou aconselhar os operadores de TI sobre os eventos para apoiar o processo de tomada de decisões com base nos cenários propostos pela IA.
- o) Correlacionar os eventos coletados de diferentes fontes utilizando técnicas de machine learning e os mapas de serviço cadastrados entre outros recursos;
- p) O gerenciamento de eventos deverá estar integrado com a funcionalidade de Service Mapping;
- q) Implementar a criação de identificador único para cada correlação implementando o padrão de identificação do tipo "Season ID", representando o ID no padrão ID/mês, suportando o ID com padrão numérico de até 6 algarismos decimais e mês com até 2 algarismos decimais.
- r) Deverá suportar a análise de causa raiz dos eventos coletados das diferentes fontes e itens de configuração;
- s) Deverá agrupar os alertas baseado na análise de causa raiz sugerida automaticamente;
- t) Deverá ter capacidade de, com base no comportamento das operações, atribuir thresholds automaticamente. Estes limites poderão ser reajustados manualmente;
- u) Permitir a construção de datasets a partir de dados históricos das operações e das ações e atividades executadas pelos usuários e operadores da solução;
- v) Possuir recursos de análise dos alertas com base em padrões temporais identificando comportamentos recorrentes e sazonalidades das operações podendo inclusive inibir alertas para comportamentos corriqueiros;
- w) Falhas em serviços de terceiros, como internet, links de dados, e provedores;
- x) Utilizar a inteligência operacional e a análise de dados históricos para ter a capacidade de prever alertas através de análises de padrões parciais, ou seja, gerar estimativas de probabilidade de ocorrência;
- y) Suportar o desenvolvimento de fluxos de trabalhos conectados a qualquer elemento de infraestrutura de TI para a prestação do serviço da Central de Relacionamento do DF.
- z) Permitir que os componentes dos fluxos desenvolvidos façam chamadas externas à solução de IA;
- aa) Suportar nativamente design de fluxos de trabalho de forma gráfica;
- ab) Fornecer relatório de monitoramento de hosts e ativos que suportam a Central de Relacionamento do DF, na qual deverá constar as seguintes informações consolidadas:

- Quantidade de host que suportam os serviços, processos e aplicações;
- Nome do host;
- Sistema Operacional;
- Arquitetura;
- Endereços IP;
- Núcleos de CPU lógicos e físicos;
- Virtualização;
- Processos;
- CPU, memória, rede (tráfego, erros) e conectividade;
- Problemas;
- Disponibilidade;
- Deploys, modificações no ambiente, restarts;
- Mapeamento de dependência de serviços;
- Exibir previsão de utilização de recursos computacionais de cada recurso (CPU, Memória, Disco, Rede e Métricas customizadas) devendo apresentar no mínimo 03 (três) horas futuras de utilização dos recursos.
- Gestão da capacidade de uso dos recursos computacionais com sugestão de redução e necessidade de ampliação de cada recurso gerenciado.

10.13.2.2. Quanto ao gerenciamento do comportamento do usuário cidadão quanto ao uso das soluções disponibilizadas pela Central de Relacionamento do DF:

- a) Acompanhar o uso geral das aplicações em uso pelo cidadão dos serviços da Central de Relacionamento para entender os picos de utilização das aplicações;
- b) Unificar o monitoramento das aplicações a serem disponibilizadas para uso do cidadão do GDF pela Central de Relacionamento do DF;
- c) Encontrar problemas de lentidão ou conexão com dependências de aplicativos, incluindo SQL, filas e cache;
- d) Identificar consultas de banco de dados com problemas de lentidão;
- e) Encontrar o maior volume e páginas mais lentas e/ou transações;
- f) Verificar o gargalo exato em nível de infraestrutura ou integração;
- g) Monitorar a infraestrutura e seu ambiente de aplicações a partir de uma tela unificada;
- h) Descobrir quais são as transações impactadas por problemas de infraestrutura, permitindo corrigir os problemas antes dos usuários sofrerem alterações;
- i) Obter o roteamento de qualquer transação, não importa o caminho;
- j) Visualizar o histórico completo de navegação de qualquer usuário, incluindo sua experiência, histórico e desempenho associado;

- k) Priorizar os problemas de TI a partir do número de usuários afetados;
- l) Eliminar os pontos cegos e os falsos alarmes.
- m) Falhas em logins e em senhas de acesso, auxiliando na identificação das suas possíveis causas;
- n) Falhas de armazenamento, caso ocorram falhas no direcionamento dos arquivos e dados, entre outros;
- o) Identificar rapidamente o motivo da ocorrência, se for relativa a acidentes ou desastres naturais;
- p) Ajudar a descobrir se o motivo das falhas são possíveis perdas de dados;
- q) Ajudar também em problemas de backup, como perda do banco de dados;
- r) Auxiliar na detecção de problemas de violações de segurança;
- s) Identificar rapidamente falhas ou erros nos códigos-fonte das soluções instrumentadas;
- t) Gerenciar e monitorar o desempenho, identificando as causas de lentidão e indisponibilidades;
- u) Auxiliar na identificação de possíveis falhas humanas na utilização dos sistemas a serem disponibilizados na prestação do serviço.
- v) A solução deverá apresentar dashboard contendo, no mínimo:

- Nome da Aplicação;
- Erros javascripts e similares;
- Principais ações dos usuários na aplicação;
- Principais anomalias apresentadas pela aplicação;
- Deploy das versões e modificações no ambiente reportadas pelas aplicações;
- Classificação ou método próprio para medir o desempenho de aplicativos de software na computação;
- Serviços que são utilizados pela Aplicação;
- Apontar os recursos de terceiros utilizados pela aplicação;
- Métricas de Solicitações assíncronas, por exemplo ajax ou similares.
- Apresentar relatório de monitoramento dos serviços, contendo as seguintes informações consolidadas:
 - o Quantidade de serviços que suportam as aplicações;
 - o Nome do serviço;
 - o Porta;
 - o Banco de dados;
 - o Problemas;
 - o Tempo de resposta, taxa de falha e consumo de CPU e memória das camadas que executam a aplicação;
 - o Fluxo de transações executadas;
 - o Chamadas para a aplicação;
 - o Requisições web;
 - o Porta;
 - o Serviços externos executados;

11. GESTÃO DE ATENDIMENTO

11.1. Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD

11.1.1. O serviço de Planejamento, Controle e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a) Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;
- b) Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;
- c) Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
- d) Planejamento dos serviços da operação;
- e) Realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;
- f) Otimização da distribuição de chamadas;
- g) Execução do planejamento da operação;
- h) Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- i) Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- j) Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- k) Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- l) Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- m) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- n) Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhorias identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;
- o) Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;
- p) Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q) Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- r) Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- s) Acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- t) Gerenciamento da escala de trabalho;

- u) Monitoramento do atendimento em tempo real;
- v) Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- w) Identificação das necessidades de treinamento;
- x) Fornecimento de feedback aos operadores;
- y) Planejamento de metas;
- z) Análise de indicadores de desempenho;
- aa) Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
- ab) Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;
- ac) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- ad) Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;
- ae) Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Relacionamento;
- af) Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Relacionamento;
- ag) Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;
- ah) Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e
- ai) Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

11.2. Treinamento e Capacitação

11.2.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

11.2.2. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo informar à Central de Relacionamento do DF, por meio de relatórios, cada ação realizada.

11.2.3. Os programas de capacitação dos funcionários deverão ser executados pela CONTRATADA.

11.2.4. O conteúdo do programa de capacitação referente aos produtos e serviços da Central de Relacionamento do DF, como: missão, legislação, sistemas, serviços, processos, scripts, entre outros, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da Central de Relacionamento do DF.

11.2.5. Excepcionalmente, quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, campanhas promocionais, pesquisas de validação, alterações de sistemas, entre outros, referentes a assuntos específicos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, responsabilizar-se por todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos.

11.2.6. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

11.3. Gestão do Conhecimento – GC

11.3.1. O serviço de Gestão do Conhecimento consiste no desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento e execução das seguintes atividades:

- a) Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada órgão/entidade atendida, que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Relacionamento do DF;
- b) Produção de informações necessárias ao atendimento;
- c) Otimização, em conjunto com profissionais da Central de Relacionamento do DF, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- d) Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Relacionamento do DF;
- e) Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da Central de Relacionamento do DF e/ou Comitês Permanentes dos órgãos;
- f) Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;
- g) Atualizar documentos de conhecimento;
- h) Entrevistar as áreas de negócio e técnicas dos órgãos parceiros da CONTRATANTE a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;
- i) Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

11.3.2. A CONTRATADA deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como: descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problemas, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente.

11.3.3. A CONTRATADA poderá, sob orientações da CONTRATANTE, e desde que estejam listados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, elaborar material em formatos diversos como por exemplo, textos para publicação em portais de sistemas, impressos, manuais ou outros materiais de divulgação.

11.4. Gestão do Sistema de Atendimento – GSA

11.4.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/software dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos cidadãos pela Central de Relacionamento do DF. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar a implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do SISAC e da Base de Conhecimento necessários à prestação dos serviços:

- a) Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Relacionamento do DF / GDF, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- b) Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;
- c) Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pelo GDF;

- d) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;
- e) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Relacionamento;
- f) Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Relacionamento;
- g) Instalação de softwares aplicativos e de rede da Central de Relacionamento;
- h) Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);
- i) Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- j) Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;
- k) Configuração de equipamentos de dados;
- l) Utilização de soluções de cabeamento estruturado;
- m) Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;
- n) Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
- o) Disponibilização de acesso à internet e intranet;
- p) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção;
- q) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;
- r) Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- s) Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- t) Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e
- u) Documentação dos serviços realizados.

11.4.2. A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificado do atendimento aos usuários da Central de Relacionamento do DF. O sistema deverá possuir, no momento da instalação da Central de Relacionamento do DF, os requisitos constantes no ANEXO "B";

11.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer, desde o início da execução contratual, um conjunto mínimo de relatórios dos atendimentos prestados, conforme requisitos constantes no ANEXO "B", relatórios de níveis de serviço e relatórios periódicos previstos no ANEXO "C";

11.4.4. A CONTRATADA deverá revisar a usabilidade dos 20 (vinte) serviços definidos em conjunto com a Comissão de execução e Coordenação da Central e também objeto de redesenho de processos nesta contratação do Portal de Atendimento ao Cidadão.

11.4.5. A CONTRATADA deverá elaborar documentos funcionais e de visão dos 20 serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, garantindo a integração do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC)

11.4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo definido pela CONTRATANTE com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia.

11.5. **Suporte e Manutenção Corretiva**

11.5.1. Os serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações consistem em responder dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE, corrigir falhas e aplicar soluções para os incidentes abertos pelos profissionais. Para as ações corretivas originadas por falhas em operações críticas, indisponibilidade na solução CzRM, a CONTRATADA deverá cumprir com nível de serviço (SLA) de até 4 horas.

11.5.2. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva da solução da Central de Relacionamento do DF:

11.5.2.1. Atender e responder às dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE;

11.5.2.2. Investigar e analisar a causa raiz dos incidentes submetidos pelos profissionais da CONTRATANTE;

11.5.2.3. Analisar o incidente e recusar o mesmo caso esteja fora do escopo de serviços da CONTRATADA. Em caso de recusa, a Comissão de Execução deve ser notificada formalmente nas reuniões de Governança;

11.5.2.4. Analisar, especificar funcionalmente e estimar solução para resolução do incidente;

11.5.2.5. Submeter especificação funcional e estimativa para implantação da solução do incidente para aprovação pela Comissão de Execução por parte da CONTRATANTE;

11.5.2.6. Retrabalhar a solução do incidente caso a especificação funcional e estimativa para resolução não tenha sido aprovada pela Comissão de Execução;

11.5.2.7. Implantar em ambiente produtivo a solução validada e aceita pela CONTRATANTE;

11.5.2.8. Monitorar e comunicar o progresso dos incidentes recebidos pela CONTRATADA.

11.5.3. São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva da Solução da Central:

11.5.3.1. Disponibilizar 1 (um) servidor representante ou ponto focal do órgão parceiro para ser o ponto de contato para dar suporte à CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio da CONTRATANTE. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos Órgãos para atender aos serviços requisitados pelos cidadãos;

11.5.3.2. Definir e repassar à CONTRATADA todas as informações necessárias para a resolução dos incidentes;

11.5.3.3. Aprovar a especificação funcional e estimativa de implantação da solução de proposta pela CONTRATADA em até 5 dias úteis. Após este prazo a solução será considerada automaticamente aprovada para desenvolvimento;

11.5.3.4. Validar e aceitar a solução desenvolvida e testada em até 3 dias úteis. Após esse prazo, a solução será considerada automaticamente validada e aceita;

11.5.3.5. Definir janelas operacionais para a entrada em produção das mudanças para a resolução dos incidentes.

11.6. **Manutenção Evolutiva**

11.6.1. As manutenções evolutivas de sistemas consistem nas requisições de modificação dos sistemas da Solução da Central de Relacionamento do DF implantada pela CONTRATADA, dentro de um limite máximo definido de 528 (quinhentos e vinte e oito) horas mensais.

11.6.2. As atividades que serão executadas com essas horas mensais são:

- Customização;
- Melhorias;
- Avaliação e documentação dos requerimentos;
- Manutenção;
- Especificação funcional;
- Codificação;
- Testes;
- Documentação;
- Preparação de pacote para implementação em produção;
- Gestão de versionamento.

11.6.3. Esses serviços serão prestados mensalmente, de acordo com o volume de horas previsto neste Anexo, e serão entregues de acordo com o planejamento acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

11.6.4. Para este escopo fica estabelecido que a Comissão de Execução concentrará a recepção dos pedidos de alterações na Solução da Central de Relacionamento do DF originados pelos profissionais e acordará a prioridade de atendimento, mediante apresentação prévia das estimativas do esforço para implementação de cada solicitação de alteração.

11.6.5. Antes do início dos serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA acordarão sobre as regras de priorização, de execução, atividades e responsabilidades do processo de gestão e implementação das solicitações de alteração, respeitando os seguintes princípios:

11.6.5.1. A CONTRATANTE, com o suporte da CONTRATADA, será responsável pela análise de cada solicitação de alteração, pela priorização das demandas e pela aprovação dos esforços e cronograma de implementação das alterações;

11.6.5.2. A CONTRATADA somente iniciará a implementação de uma alteração após a aprovação formal pela CONTRATANTE;

11.6.5.3. O volume de 528 (quinhentos e vinte e oito) horas mensais representa a capacidade instalada da CONTRATADA e poderá ser consumido total ou parcialmente pela CONTRATANTE, não havendo o acúmulo ou transferência de horas de um mês para o outro.

11.6.5.4. Para que uma demanda de evolução seja elegível a ser entregue por este item, todos os critérios a seguir deverão ser atendidos:

11.6.5.5. A demanda deverá se restringir à Solução da Central de Relacionamento do DF;

11.6.5.6. O atendimento da demanda não poderá implicar alterações no núcleo do código da Solução da Central de Relacionamento do DF.

11.6.6. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção evolutiva:

11.6.6.1. Prover os serviços de execução de manutenções evolutivas nos sistemas implantados pela CONTRATADA, considerando-se o volume de 528 horas mensais, a serem utilizadas parcial ou totalmente, sem acúmulo ou transferência de horas de um mês para o outro.

11.6.6.2. Disponibilizar 1 (um) servidor representante ou ponto focal do órgão parceiro para ser o ponto de contato da CONTRATADA para receber e discutir as requisições de manutenção evolutivas da CONTRATANTE, além de para dar suporte à CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos Órgãos para atender os serviços requisitados pelos solicitantes;

11.6.6.3. Analisar e elaborar a especificação funcional e estimar o esforço para implantação das requisições de manutenção evolutiva da CONTRATANTE;

11.6.6.4. Submeter especificação funcional, estimativa de esforço e cronograma para implantação da requisição de manutenção evolutiva para aprovação do Comitê Operacional;

11.6.6.5. Desenvolver e testar a requisição de manutenção evolutiva aprovada pela CONTRATANTE;

11.6.6.6. Submeter a requisição de manutenção evolutiva desenvolvida e testada pela CONTRATADA para validação e aceite pela CONTRATANTE;

11.6.6.7. Implantar em ambiente produtivo a requisição de manutenção evolutiva que foi validada e aceita pela CONTRATANTE;

11.6.7. São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção evolutiva:

11.6.7.1. Priorizar as requisições de manutenções evolutivas a serem realizadas pela CONTRATADA;

11.6.7.2. Requisitar as demandas de manutenção evolutivas através do ponto de contato disponibilizado pela CONTRATADA;

11.6.7.3. Aprovar a especificação funcional, estimativa e cronograma de implantação das manutenções evolutivas submetidas pela CONTRATADA em até 5 dias úteis.

11.6.7.4. Validar e aceitar a requisição de manutenção evolutiva que foi desenvolvida e testada pela CONTRATADA em até 5 dias úteis.

11.6.7.5. Definir janelas operacionais para a entrada em produção de mudanças.

11.7. **Gestão de Nível de Serviço – GNS**

11.7.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades:

- a) Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes;
- b) Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;
- c) Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- d) Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- e) Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento;
- f) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- g) Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;
- h) Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Relacionamento;
- i) Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
- j) Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
- k) Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;

- l) Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);
- m) Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;
- n) Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
- o) Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- p) Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores;
- q) Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- r) Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
- s) Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- t) Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;
- u) Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE;
- v) Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
- w) Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- x) Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;
- y) Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e
- z) Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

12. Da Gestão de Infraestrutura Física e Tecnológica

12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Relacionamento do DF, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

12.2. A Secretaria de Estado de Economia não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

12.3. Infraestrutura Física da Central de Relacionamento

12.3.1. Disponibilizar 01 (uma) sala exclusiva para a equipe da CONTRATANTE, constituída de ambiente específico, refrigerado, reservado e isolado, com divisórias de vidro com persiana, com visibilidade para a operação da Central de Relacionamento do DF, equipada com todos os recursos necessários incluindo computadores com capacidade para atender as necessidades de fiscalização e monitoramento da CONTRATANTE, tais como elaboração de relatórios, planilhas e leitora de CDs e pendrives, e uma impressora multifuncional laser monocromática ou uma impressora laser monocromática e um scanner. Os equipamentos especificados deverão ter capacidade para digitalização de no mínimo 40 (quarenta) páginas por minuto (ppm) e alimentador automático de documentos de 50 (cinquenta) folhas. Esta sala deverá possuir no mínimo 06 (seis) PAs.

12.3.2. A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

12.3.2.1. Controle de Acesso - deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Relacionamento do DF. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Relacionamento do DF, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência;

12.3.2.2. Acessibilidade - a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade;

12.3.2.3. Instalações Hidráulicas - a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE;

12.3.2.4. Sistema de Refrigeração - para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar;

12.3.2.5. Circuito Fechado de Televisão - o CFTV digital será utilizado na Central de Relacionamento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Relacionamento do DF, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB;

12.3.2.6. Rede Física e Lógica - a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento;

12.3.2.7. Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados entre o ambiente da Central de Relacionamento do DF e o ambiente de TI da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC). Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.

12.3.2.8. Sistema de Energia/ No-Breaks – a CONTRATADA deverá prover:

- a) Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia;
- b) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores;
- c) Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;
- d) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

12.3.2.9. Mobiliário e Equipamentos de Apoio - todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o ANEXO II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing.

Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

- a) Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;
- b) Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone tipo hands-free;
- c) Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;
- d) Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;
- e) Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno de micro-ondas, cadeiras e televisão), para os atendentes e supervisores;
- f) Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;
- g) Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de profissionais;
- h) Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e
- i) Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

12.3.2.10. Acústica - para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados;

12.3.3. Segurança Contra Incêndios - as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros;

12.3.3.1. Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais - visando a continuidade dos serviços prestados:

- a) A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no-break, ar condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro;
- b) Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

12.4. Infraestrutura Tecnológica e de Telecomunicação

12.4.1. A CONTRATADA deverá prover à Central de Relacionamento do DF infraestrutura de telecomunicações, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

12.4.2. Serão disponibilizados troncos Voip (SIP) da operadora no DATACENTER da CONTRATADA em território Nacional;

12.4.3. A CONTRATANTE disponibilizará o link telefônico do serviço da Central no endereço de instalação da CONTRATADA, após a assinatura do contrato e finalização do contrato vigente.

12.4.4. Serão de responsabilidade da CONTRATANTE todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações telefônicas receptivas na linha do tipo discagem direta gratuita da Central, bem como os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas provenientes do atendimento ativo humano e do atendimento ativo eletrônico.

12.4.5. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à CONTRATADA adaptar as interfaces caso seja necessário para receber o link da operadora.

12.4.6. O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela Central será por conta da CONTRATADA.

12.4.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Relacionamento do DF, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

12.4.7.1. Arquitetura da Plataforma de Comunicação: a arquitetura para a Central de Relacionamento do DF, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central nos seguintes aspectos:
 - Capacidade de processamento;
 - Armazenamento de dados;
 - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Relacionamento do DF;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pelo GDF;
- f) Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
- g) Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da Central de Relacionamento do DF, compondo um ambiente integrado de voz e dados;
- h) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;
- i) Possibilitar a comunicação via Voip (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC); e
- j) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

12.4.7.2. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- a) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);

- b) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- c) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- d) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- e) Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- f) Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- g) Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- h) Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- i) Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- j) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- k) Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- l) Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- m) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- n) Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- o) Permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);
- p) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- q) Interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- r) A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da Coordenação da Central da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);
- s) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
- t) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

12.4.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

12.4.7.4. Relatórios desejados para o DAC:

- a) Os relatórios, além da periodicidade referida na alínea "f", a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
- b) Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF, ou outro formato solicitado pela CONTRATANTE;
- c) A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que compõem cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
- d) Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;
- e) Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e/ou impressos conforme solicitação da CONTRATANTE, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;
- f) Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:
 - I - Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - II - Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - III - Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IV - Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - V - Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - VI - Tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
 - VII - Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
 - VIII - Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IX - Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
 - X - Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - XI - Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

12.4.7.5. Sistema de Gerenciamento de Chamadas: o software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento do DF, de maneira local ou remota;
- b) Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- c) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- d) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- e) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;

f) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da Coordenação da Central e Comissão de Execução da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o GDF;

g) O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante;

h) Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;

i) Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

j) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

12.4.7.6. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento do DF, tais como:

a) Relatórios Consolidados:

- Registro de horários por operador;
 - Chegada e saída;
 - Bloqueios de repouso;
 - Bloqueios de toailete;
 - Bloqueios de serviços;
 - Bloqueios para telefonema;
 - Tempo pós-atendimento; e
 - Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo.
- Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
- Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
- Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
- Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
- Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
- Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
- Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
- Relatório de grupo de atendentes;
- Relatório de pesquisa de satisfação;
- Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
- Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

b) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da Central de Relacionamento do DF, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a Coordenação da Central;

c) Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente até às 10h da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês;

d) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

12.4.8. Sistema de Gravação de Voz - Deverá ter as seguintes características:

a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;

b) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;

c) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;

d) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outras, períodos, número do ramal ou tronco;

e) Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;

f) Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda) durante todo o período de execução contratual;

g) Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;

h) Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Relacionamento;

i) O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;

j) Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;

k) Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão com as seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma.

l) Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados.

12.4.9. Sistema de Gravação de Tela: o Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à Secretaria de Estado de Economia (SEEC) realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- b) O sistema da CONTRATADA deverá gerar a gravação de todas as telas consultadas pelo operador para a realização do atendimento, em sincronia com a gravação de voz;
- c) Permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- d) Todas as gravações das telas sincronizadas com a voz deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de vídeo padrão e compatível com as seguintes extensões: avi, mp4, mpg ou mpeg.

12.4.10. Aparelhos Telefônicos e Head-Sets: a CONTRATADA deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

- a) Aparelhos telefônicos, preferencialmente digitais, com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo;
- b) Utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos atendentes; e
- c) A CONTRATADA poderá utilizar aparelhos telefônicos ou tecnologias similares desde que atendam as especificações mínimas solicitadas.

12.4.11. Sistema de Identificação e Registro de Chamadas efetuadas (Bilhetagem): o Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a) Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- b) Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- c) Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- d) Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;
- e) Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e
- f) Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, sendo a emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

12.4.12. Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration): a plataforma de comunicação multisserviços IP (confirmar) da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da Central de Relacionamento do DF, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

- 12.4.12.1. O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de registro de atendimento;
- 12.4.12.2. Permitir a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da Central de Relacionamento do DF para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas; e
- 12.4.12.3. Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da Central de Relacionamento do DF para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

12.4.13. Aplicativo Mobile:

- 12.4.13.1. Possibilitar a abertura e acompanhamento de chamado em modo visual;
- 12.4.13.2. Possibilitar a realização de ligação via Voip diretamente pelo aplicativo; e
- 12.4.13.3. Suportar, minimamente as plataformas IOS e ANDROID.

13. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

13.1. Plano de Implantação

13.1.1. O Plano de Implantação poderá tratar dos seguintes tópicos:

- a) Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- b) Configuração e criação do catálogo de serviços;
- c) Criação e elaboração de novos *scripts*, procedimentos e FAQ's;
- d) Cadastramento da base de conhecimento;
- e) Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;
- f) Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos;
- g) Desenvolvimento e elaboração dos SLA's;
- h) Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes;
- i) Configuração da ferramenta: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTES e clientes do portal; e
- j) Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live).
- k) Integração com sistemas existentes em outros órgãos da administração direta e indireta, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos de "webservices" para promover o processo de integração entre a solução de atendimento local e o SISAC, caso as referidas áreas não optarem pela utilização do novo modelo, conforme necessidades da CONTRATANTE.
- l) Garantia que qualquer tipo de manutenção efetivada nas informações do cadastro de serviços, esteja sempre atualizada e disponível, através do Portal Web de Atendimento ao Cidadão.

13.1.2. A execução do Plano de Implantação é considerado como parte da instalação da solução.

13.1.3. Os serviços previstos no ANEXO "A" correspondentes à Criação e Elaboração de Novos Scripts, Procedimentos e FAQ's não se confundem com as atividades a serem realizadas no dia a dia de execução contratual. Conforme definição de tal etapa, a previsão do ANEXO "A" se restringe à iniciação de um novo serviço por meio da configuração e ajuste prévio do sistema a fim de iniciar a produção dos serviços.

13.2. Plano de Transição

- 13.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.
- 13.2.2. Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.
- 13.2.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 13.2.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.
- 13.2.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.
- 13.2.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.
- 13.2.7. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que estão em sua custódia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estará sujeita a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.
- 13.2.8. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
- 13.2.9. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo a Comissão de Execução tomar as medidas necessárias junto à área competente.
- 13.2.10. À Comissão de Execução de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.
- 13.2.11. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.
- 13.2.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.
- 13.2.13. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 13.2.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele contratada e designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.
- 13.2.15. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados:
- 13.2.15.1. Registros dos chamados e seus históricos;
- 13.2.15.2. Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos e scripts; e
- 13.2.15.3. Gravações dos chamados.

14. DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

- 14.1. Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.
- 14.2. A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.
- 14.3. No mínimo, devem fazer parte do escopo os seguintes itens:
- 14.3.1. As informações das métricas previstas no Acordo de Nível de Serviço – ANS;
- 14.3.2. Atendimentos por faixa de horário, dia, mês e ano;
- 14.3.3. Atendimentos por área/órgão ou entidade;
- 14.3.4. Atendimento por nível (humano, digital, N2 e N3);
- 14.3.5. Atendimento por tipo de canal;
- 14.3.6. Atendimento por ações críticas;
- 14.3.7. Temas mais pesquisados;
- 14.3.8. Mapa de calor por região de atendimento.
- 14.4. Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.
- 14.5. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.
- 14.6. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.
- 14.7. A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.
- 14.8. A CONTRATADA terá 60 (sessenta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data de inicialização dos serviços.
- 14.9. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

14.10. Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

15. MACRO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO:

Etapas	1º CICLO															2º CICLO														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
1- Planejamento, Desenvolvimento e Implantação da Solução																														
1.1. - Planejamento e Priorização dos Serviços																														
1.2. - Onda 1 (Infra Física e TI + Call Center - telefônico, chat e e-mail + SMS)																														
1.3. - Onda 2 (CRM + Portal Web + App)																														
1.4. - Gestão Integrada do Projeto																														
2- Revisão de Processos de Atendimento																														
2.1. - Revisão processos priorizados Onda 1 (Ciclo 1)																														
2.2. - Revisão processos priorizados Onda 2 (Ciclo 1)																														
2.3. - Revisão processos priorizados Onda 3 (Ciclo 1)																														
2.4. - Revisão processos priorizados Onda 1 (Ciclo 2)																														
2.5. - Revisão processos priorizados Onda 2 (Ciclo 2)																														
2.6. - Revisão processos priorizados Onda 3 (Ciclo 2)																														
2.7. - Suporte à implantação das melhorias de processos																														
3- Operação e Manutenção da Solução																														
3.1. Operação de Call Center																														
3.2. Suporte e Manutenção das Aplicações da Performance																														
4- Núcleo de Gestão da Performance																														
4.1. - Operação do Núcleo de Gestão da Performance																														
5- Gestão da Mudança																														
5.1. - Planejamento e Execução das ações de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação																														

Tabela 2 (Anexo "A") - Cronograma de Implantação e Operação

Sempre que necessário a CONTRATANTE poderá solicitar ajustes ou alterações no processo de implantação e suas atividades.

15.1. Cronograma de Entregas:

ID	MÊS																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
P1	█																													
P2	█																													
P3	█																													
P4	█																													
P5		█																												
P6		█																												
P7		█																												
P8		█																												
P9		█																												
P10		█																												
P11		█																												
P12		█																												
P13			█																											
P14			█																											
P15			█																											
P16			█																											
P17			█																											
P18			█																											
P19			█																											
P20			█																											
P21			█																											
P22			█																											
P23				█																										
P24				█																										
P25					█																									
P26					█																									
P27						█																								
P28						█																								
P29						█																								
P30						█																								

Tabela 3 (Anexo "A") - Cronograma de entregas

ID	MÊS																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
P 31																														
P 32																														
P 33																														
P 34																														
P 35																														
P 36																														
P 37																														
P 38																														
P 39																														
P 40																														
P 41																														
P 42																														
P 43																														
P 44																														
P 45																														
P 46																														
P 47																														
P 48																														
P 49																														
P 50																														
P 51																														
P 52																														
P 53																														
P 54																														
P 55																														
P 56																														
P 57																														
P 58																														
P 59																														
P 60																														

Tabela 4 (Anexo "A") - Cronograma de Entregas

ID	MÊS																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
P 61																														
P 62																														
P 63																														
P 64																														
P 65																														
P 66																														
P 67																														
P 68																														
P 69																														
P 70																														
P 71																														
P 72																														
P 73																														
P 74																														
P 75																														
P 76																														
P 77																														
P 78																														
P 79																														
P 80																														
P 81																														
P 82																														
P 83																														
P 84																														
P 85																														
P 86																														
P 87																														
P 88																														
P 89																														
P 90																														

Tabela 5 (Anexo "A") - Cronograma de Entregas

presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

- **Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):** Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.
- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):** O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços de TIC ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)".
- **Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):** O Gerenciamento do Portfólio de Serviço é um processo de carácter estratégico e deve ser conduzida por uma função que tenha autonomia na organização das instituições - cargos de diretoria a executivos. Segundo a biblioteca da ITIL, trata-se de "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor.

18.1.4. A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO DF. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços proposto.

18.1.5. Permitir a criação de Chamados vinculados a solicitações já registradas.

18.1.6. Possuir a capacidade de identificar automaticamente a equivalência de Chamados referentes a um mesmo problema, através de tipo, endereço, número e raio de georeferenciamento, fazendo que solicitações diferentes, cada uma delas com seu respectivo protocolo, possibilitando que sejam tratadas através de somente um chamado. Também deverá ser possível assinalar equivalência de chamados de forma manual, quando necessário. Para auxiliar o usuário nesta atividade, a Plataforma deverá apresentar opções de pesquisa na base de dados que permitam a identificação dos casos potencialmente equivalentes. O usuário deverá ter visibilidade dos protocolos "equivalentes", de forma a permitir maior entendimento do serviço a ser prestado. Neste caso, todas as solicitações associadas a um Chamado devem receber os tratamentos dados à demanda principal automaticamente.

18.1.7. Ser construída uma base de conhecimento acessível pelos agentes em seus respectivos front-ends de atendimento e pelos cidadãos via Portal de Internet.

18.1.8. Suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (Call Center, Portal de Internet, Aplicativo Móvel e outros), mantendo toda a informação de relacionamento numa só base consolidada e proporcionando uma visão única do cidadão. Ou seja, todos os Canais de Atendimento devem consultar e atualizar a mesma base de dados com o cadastro do cidadão e o histórico de suas interações com o GDF.

18.1.9. Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os usuários acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de Single Sign-On em toda a Plataforma.

18.1.10. Permitir que usuários só tenham acesso às funcionalidades da solução após sua devida autenticação. A exceção a isto é o caso onde um cidadão acessa o Portal de Internet de forma anônima e, quando quer fazer uma transação específica, se loga com usuário e senha e passa a navegar no Portal de forma autenticada.

18.1.11. Possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos: identificador único do usuário (login), dados pessoais (nome completo e e-mail) e Unidade Organizacional, entidade ou Órgão ao qual está vinculado.

18.1.12. Possuir funcionalidade que permita, a usuários autorizados, conceder e revogar permissões de acesso ou realizar o bloqueio da conta de um usuário. Tais alterações deverão ser refletidas na Plataforma assim que o usuário se logar novamente.

18.1.13. Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.

18.1.14. Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários, sendo possível que um usuário pertença a mais de um grupo.

18.1.15. Possuir funcionalidade que permitam a criação e configuração de domínios de administração, possibilitando que as funções de administração de usuários, grupos de usuários, perfis de usuários e permissões de acesso sejam delegadas a diferentes usuários por domínio, com diferentes níveis de acesso.

18.1.16. Possuir um repositório único de dados de usuários, perfis e grupos de usuários, sendo esse repositório compartilhado por todos os componentes e funcionalidades da solução.

18.1.17. Manter o histórico dos usuários e grupos de usuários, registrando as alterações realizadas sobre cada um ao longo do tempo e provendo funcionalidades de consulta a essas informações.

18.1.18. Possibilitar a consulta, por usuários autorizados, aos dados detalhados de um processo (tanto para processos já concluídos quanto processos que ainda estejam em execução).

18.1.19. Ter o cadastro de tipos de demandas parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas.

18.1.20. Permitir o cadastramento, alteração e manutenção de campos de preenchimento obrigatório para serem utilizados durante o tratamento das solicitações, incluindo campos obrigatórios para abertura dos Chamados e "respostas-padrão" para determinados tratamentos às solicitações. Esses campos deverão ter suas regras de preenchimento parametrizáveis.

18.1.21. Permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional do GDF responsável pelo atendimento ao cidadão, lotação dos servidores "órgãos" pertencentes a cada unidade organizacional.

18.1.22. Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos assuntos (serviços) de competência do GDF, juntamente com suas respectivas subdivisões, permitindo consultas através de palavra-chave.

18.1.23. Permitir o envio de "alertas" por notificação na caixa de entrada do próprio sistema, mensagem via e-mail e SMS de acordo com critérios previamente cadastrados no workflow. Tais alertas poderão ser enviados para usuários do próprio sistema ou solicitantes.

18.1.24. Registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma.

18.1.25. Possuir controle de calendário para gestão de prazos que permita a vinculação, por tipo de demanda, as regras específicas de contagem de tempo, como por exemplo a opção por dias úteis ou corridos e a definição de horários de funcionamento por unidade.

18.1.26. Deve ser possível executar busca textual por palavras chave nos campos das entidades relevantes da aplicação (exemplo: descrição da solução para um problema na base de conhecimento). A busca deve poder ser efetuada simultaneamente nas várias entidades da aplicação e nos objetos externos. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. Para as buscas realizadas na base de conhecimento deve ser possível filtrá-las, além das palavras chave, por nome do serviço, por nome e sigla do Órgão/unidade responsável pelo serviço, por tema, por grupo e por subgrupo de serviços. O mecanismo de busca deverá permitir a pesquisa booleana (na qual há utilização de conectores "e", "ou" e "não") e refinamento de uma pesquisa já realizada, através da aplicação de filtros sobre o conjunto de campos e resultados apresentados na pesquisa anterior.

18.1.27. Permitir o registro da informação de conformidade ou não conformidade do Chamados, a ser preenchida após vistorias/auditorias. Essa informação deverá ficar armazenada em seu banco de dados.

18.1.28. Permitir que um usuário autorizado realize a atribuição de níveis de prioridade para cada demanda, facilitando o ordenamento da realização das atividades na próxima etapa do fluxo de atendimento.

18.1.29. Permitir anexação de documentos a um processo/ Chamado, no momento de iniciá-lo e durante a execução de suas tarefas.

18.1.30. Conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.

18.1.31. Ter módulo de relatórios de gestão de Chamados que permita o usuário tenha acesso a indicadores "dashboard" (dentre os disponíveis no sistema).

18.1.32. Gerar relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as demandas e as unidades e/ou servidores associados a elas.

18.1.33. Possuir um módulo que permita a criação de relatórios para um grupo específico de usuários (administradores) a fim de possibilitar a visualização das informações relevantes sobre as parametrizações do sistema, incluindo: relação de usuários cadastrados, relação de usuários ativos, relação de serviços cadastrados e relação de unidades organizacionais cadastradas (órgãos).

18.1.34. Permitir cadastrar, controlar e gerenciar prazos para resolução dos Chamados de acordo com seus atributos, por exemplo o tipo de serviço e prioridade. Também deverá ser possível cadastrar controlar e gerenciar prazos, para o atendimento dos chamados.

18.1.35. Permitir a gestão manual da distribuição de tarefas para um usuário ou um grupo de usuários. A alocação manual deve ser permitida apenas para usuários autorizados.

18.1.36. Permitir que um Chamado seja direcionado de acordo com parâmetros específicos, incluindo pelo menos: necessidade de aprovação, necessidade de revisão de resposta, status que requerem revisão e localização.

18.1.37. Possibilitar que todas as solicitações abertas pelos canais de atendimento possam seguir o mesmo fluxo de atendimento ou um específico devidamente configurado pelo tipo de demanda, independente do canal por onde foram abertas, porém mantendo esse registro (canal de entrada da solicitação) para efeito de informação.

18.1.38. Permitir o registro de solicitações referentes a serviços, informações, reclamações, sugestões, denúncias, críticas, elogios etc. sobre os órgãos, e instituições entidades do GDF.

18.1.39. Ser capaz de suportar a abertura de mais de um Chamado a partir de um mesmo contato, reaproveitando assim os dados do solicitante. Dessa forma, a solução registrará todos os chamados vinculados ao protocolo de atendimento.

18.1.40. Permitir a configuração de regras de validação para os campos nos formulários eletrônicos: obrigatoriedade, tipo (inteiro, real, texto, data, lista de valores), formato (número de dígitos ou caracteres, número de casas decimais, máscaras) e validação de dados (faixas de valores válidos, dígitos verificadores, validade de datas). Deve ser possível a inserção de instruções de preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos nas telas, ficando a instrução acessível ao usuário durante o preenchimento do formulário.

18.1.41. Ser integrado à telefonia do Call Center, incluindo URA e CTI.

- Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:
 - P16 – Dimensionamento da infraestrutura de Call Center;
 - P17 – Relatório de testes da solução de Call Center;
 - P18 – Documento de homologação da solução de Call Center.

18.1.42. Permitir a configuração de scripts de atendimento, que serão disponibilizados para os Agentes. A solução deve permitir a distribuição dos scripts por grupos de atendentes. Deve ser possível a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta determine qual será a próxima pergunta feita.

18.1.43. Registrar em sua base de dados as informações de identificação dos cidadãos que entrarem em contato com o GDF através dos Canais de Atendimento (por exemplo: nome, telefone e e-mail).

18.1.44. Permitir a inclusão e alteração de dados de cadastro do solicitante durante a abertura dos Chamados. Deverá ser possível a manutenção de todos os dados da base de solicitantes. Deverão existir funcionalidades nativas que suportem a manutenção da integridade da base de cadastro do cidadão e busquem evitar a criação de registros duplicados, sem que para isto seja necessário utilizar uma chave única no registro do cidadão, tal como CPF ou RG.

18.1.44.1. A solução deverá permitir a integração com a autenticação e permissionamento do "meu.gov.br".

18.1.45. Permitir o registro e visualização de todo o histórico de contatos do cidadão identificado e permitir acompanhamento dos Chamados realizados pelo cidadão e os tratamentos dados a esses chamados. As informações do histórico devem poder ser filtradas de modo a facilitar o entendimento do usuário acerca do relacionamento entre as interações registradas. Devem também poder ser estratificadas a partir de parâmetros específicos, tais como: tipo de interação, período, prazo para execução, canal utilizado para captação, área temática (saúde, educação, transporte), local de execução (logradouro e bairro).

18.2. **O Portal de Serviços** deve:

18.2.1. Permitir criar solicitações através do Portal de Serviços por meio de autenticação com login e senha, ou por usuários não registrados ("guests"). O Portal de Serviços deve possuir a capacidade de disponibilizar para os seus usuários os formulários de abertura de chamados configurados na Plataforma.

18.2.2. Os chamados abertos através do Portal de Serviços devem ser enviados à Plataforma, através de integração, permitindo a continuidade do fluxo de atendimento.

18.2.3. Contar com uma área de acesso exclusivo para cidadãos "logados" que disponibilize informações sobre o seu relacionamento com o GDF, com a visualização de todo o histórico de suas demandas, classificadas de modo que o cidadão possa distinguir as demandas já encerradas daquelas em andamento, com visualização dos tratamentos correspondentes. As informações dessa área devem poder ser filtradas e ordenadas através de parâmetros específicos, incluindo: tipo de interação, data, prazo para execução, canal utilizado para captação, endereço e estágio atual de atendimento.

18.2.4. Permitir que o próprio cidadão faça seu cadastramento, criando para si um login e uma senha

18.2.5. Permitir ser configurado para que os usuários se loguem através de redes sociais.

18.2.6. Possuir funcionalidade que permita a recuperação dos dados de login e senha do usuário, de forma automática, por validação do e-mail cadastrado.

18.2.7. Permitir a gestão do conteúdo apresentado, de forma que usuários autorizados (administradores) possam atualizar conteúdo das páginas do portal. A estrutura do Portal deve permitir a especificação de páginas que serão gerenciadas e que tipo de informações serão atualizadas.

18.2.8. Ser capaz de acessar a base de conhecimento do GDF e disponibilizar os resultados através do mecanismo de busca. Esta base deve ser a mesma utilizada para os usuários da Plataforma e a mesma utilizada pelos empregados da CONTRATADA nos demais canais de atendimento. O Portal de Serviços deve possuir regras que permitam filtrar a exibição de conteúdos para o cidadão e usuários internos, em função do seu perfil de acesso à aplicação.

18.2.9. Contemplar funcionalidade de busca, podendo ser efetuada simultaneamente em várias de suas seções. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. A busca deverá incluir campos como órgão, nome e descrição dos serviços.

18.2.10. O mecanismo de busca deve permitir a pesquisa "booleana" (na qual há utilização de conectores "e", "ou" e "não"), a busca por termos (lematização e taxonomia), classificação (exemplo: relevância e data de publicação), modo preview (exibição preliminar antes de abrir o item propriamente) e busca avançada (disponibilizar parâmetros que refinem a busca).

18.2.11. Permitir a criação de listas de perguntas frequentes (FAQs - Frequently Asked Questions), com suas respostas, a fim de facilitar a busca de informações pelo cidadão e por parte do atendente. O cidadão terá acesso às perguntas e respostas disponibilizadas pelo administrador do sistema.

18.2.12. Permitir que o GDF publique pesquisas de satisfação com formulários para preenchimento pelos usuários.

18.2.13. Apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.

18.2.14. Ser compatível com os seguintes navegadores: Google Chrome, Firefox, Safari e Microsoft Edge (versões atuais).

18.2.15. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- a) P31 – Desenho funcional e técnico da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
- b) P32 – Relatório de testes da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;
- c) P33- Documento de homologação da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
- d) P34 – Documento com os requerimentos de usabilidade para a implantação dos 24 serviços no Portal de Atendimento ao Cidadão.

18.3. Soluções Cognitivas

18.3.1. A Partir da Plataforma de Atendimento Multicanal o módulo de Atendimento Cognitivo deverá possuir facilidade para configuração de um único mecanismo de IA unificado para os atendimentos autônomos, nos canais de atendimentos multimídias via web. Todos os canais digitais deverão respeitar o mesmo motor de IA com inteligência cognitiva.

18.3.2. O módulo deverá possuir um único mecanismo de IA com inteligência cognitiva para os atendimentos em todos os canais (Chat, e Mensageria Instantânea (Telegram / Facebook Messenger), observado as regras de políticas de uso das fabricantes das tecnologias.

18.3.3. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação.

18.3.4. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.

18.3.5. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

18.3.6. Possibilitar recurso de reconhecimento de áudios e transcrição TTS.

18.3.7. Possibilitar a conversão de idiomas.

18.3.8. Possibilitar a identificação de idiomas.

18.3.9. Possibilitar a qualificação do texto diálogo.

18.3.10. Deverá integrar ou absorver o módulo cognitivo existente - Íris.

18.4. App Mobile

18.4.1. O aplicativo deve disponibilizar telas com formulários para abertura de Chamados. Os dados preenchidos devem ser enviados para a Plataforma por integração automática, sem intervenção humana.

18.4.2. A CONTRATADA deve disponibilizar versão do aplicativo móvel para usuários internos do GDF.

18.4.3. A CONTRATADA no aplicativo de uso dos usuários internos do GDF deverá elaborar o desenho, configuração, construção, teste e entrega de aplicativo móvel para gestão da Central de Relacionamento do DF. O Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC) deverá disponibilizar relatórios e gráficos das informações das demandas registradas com recurso de "DRILL DOWN", bem como a estruturação de indicadores a serem determinados pela CONTRATANTE, através de qualquer tipo de dispositivos móveis, quer sejam com sistema operacional tipo: IOS (APPLE), WINDOWS PHONE (MICROSOFT) ou ANDROID (DEMAIS).

a) Deverão ser agregados recursos para recebimento de alertas em casos de solicitações urgentes e sinalizações de acompanhamento dos prazos de execução das atividades de cada serviço demandado.

b) Todas as solicitações registradas no SISAC devem estar disponíveis para visualização detalhada no aplicativo móvel.

c) Todos os aplicativos disponibilizados para uso em dispositivos móveis deverão estar integrados aos sistemas centrais, seja o Portal Web de Atendimento ao Cidadão e o Portal de Atendimento da Central de Relacionamento do DF, através do SISAC.

18.4.4. A CONTRATADA deverá construir, documentar e disponibilizar **APIs públicas**, para uso da comunidade de desenvolvedores na construção de aplicativos próprios, porém visando integração com o sistema central da CONTRATANTE e garantindo o registro de demandas no SISAC.

18.4.5. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Desenho, configuração, construção, teste e implantação do Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos do GDF da Solução de Atendimento da Central;
- b) Definir, em conjunto com a CONTRATANTE, os requerimentos de usabilidade para a implantação do Aplicativo Móvel de uso dos cidadãos;
- c) Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos municípios e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.

18.4.6. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Homologação do Aplicativo Móvel de uso dos cidadãos.
 - Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade;
 - Definir em conjunto com a CONTRATADA os requerimentos de usabilidade para a implantação do Aplicativos Móvel de uso dos cidadãos;

18.4.7. O aplicativo deve possibilitar a inserção de fotos e documentos em pdf referentes aos Chamados criados. As fotos anexadas deverão ser enviadas para a Plataforma por integração automática, sem intervenção humana.

- 18.4.8. O aplicativo móvel, construído pela CONTRATADA, deve ser totalmente integrado com o SISAC (mesma base de dados) com processos de atualização e registros de forma "online" e em tempo real.
- 18.4.9. A CONTRATADA irá elaborar o desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre o Aplicativo Móvel disponibilizado para uso dos cidadãos e o Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC).
- 18.4.10. O aplicativo deve permitir que os usuários acessem todo seu histórico de solicitações realizadas nos Canais de Atendimento.
- 18.4.11. O aplicativo deve disponibilizar link com o número do Call Center, direcionando o usuário para a tela de ligação no seu aparelho celular.
- 18.4.12. O cidadão deve poder visualizar seus dados cadastrais no aplicativo móvel.
- 18.4.13. O aplicativo deve permitir que os usuários se loguem através de redes sociais.
- 18.4.14. O aplicativo deve permitir que o GDF divulgue alertas informativos para os usuários, incluindo através de serviços de push-notification.
- 18.4.15. O aplicativo deve permitir o acesso dos usuários à página de Dúvidas/FAQ com lista de perguntas e respostas mais frequentes.
- 18.4.16. O aplicativo deve apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.
- 18.4.17. Possibilitar que o usuário possa recuperar sua senha de acesso por e-mail.
- 18.4.18. Possibilitar que o usuário possa visualizar outros canais de atendimento.
- 18.4.19. Possibilitar que o usuário possa acessar o Portal de Atendimento através do aplicativo
- 18.4.20. Permitir ao usuário registrar solicitações a partir da opção "Demais serviços", o qual direciona para o Portal.
- 18.4.21. Permitir ao usuário reabrir uma solicitação encerrada.
- 18.4.22. Possibilitar que o usuário realize o login.
- 18.4.23. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:
- a) P35 – Desenho funcional e técnico da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos do GDF;
 - b) P36 – Relatório de testes da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos do GDF;
 - c) P37 – Documento de homologação da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos do GDF;
 - d) P38 – Documento com os requerimentos de usabilidade para a implantação dos Aplicativos Móveis;
 - e) P39 - Relatório de testes da integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos municípios e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;
 - f) P40 – Documento de homologação da integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos municípios e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
 - g) P41 – APIs públicas que se integrem com o SISAC.

18.5. Inteligência de Negócio (BI)

- 18.5.1. A solução, além de suas funcionalidades operacionais, utilizadas na interação no dia-a-dia com o cidadão, deve possuir também capacidades analíticas, que permitam transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de gestão pública que o GDF possa utilizar para entender o comportamento do cidadão, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado. Além disso, o GDF também contará com sua própria solução de inteligência de negócios, razão pela qual a CONTRATADA deverá liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.
- 18.5.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a entrega de relatórios gerenciais sobre a operação da Central de Relacionamento do DF. Além desta obrigação, a CONTRATANTE também irá operar sua própria solução de Inteligência de Negócios (Business Intelligence) e por isso irá solicitar a liberação completa dos dados de todas as ferramentas tecnológicas implantadas pela CONTRATADA. Assim, caberá a CONTRATADA disponibilizar os seus dados através de extração direta e diária para que seja possível manipulá-los em ferramenta específica da CONTRATANTE. Deverá ser contemplada a estruturação de "webservices" específicos para o processo de construção de informações para o BI – Business Intelligence, que será utilizado na ferramenta de ETL disponibilizada pela CONTRATANTE.
- 18.5.3. Deverão ser disponibilizados os dados históricos.
- 18.5.4. Permitir utilizar, visualmente e salvar painéis com combinações de indicadores e gráficos.
- 18.5.5. Permitir a impressão das informações visíveis.
- 18.5.6. Possuir funções de ordenação, agrupamento e "drill-down" em relatórios.
- 18.5.7. Permitir exportação para softwares de produtividade de mercado em formato de planilha.
- 18.5.8. Permitir a adaptação de resultados do CUBO pelos próprios usuários.
- 18.5.9. Disponibilizar para todos os relatórios filtro.
- 18.5.10. Disponibilizar os seguintes relatórios: chamados abertos, ranking por categoria (exemplo: serviços, informações, etc.), ranking de serviços mais solicitados e ranking por região/estado/cidade.
- 18.5.11. A solução deve permitir a utilização de análise com tecnologia ROLAP, MOLAP e HOLAP.
- 18.5.12. Possuir diversidade de templates gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos para a construção de consultas interativas.
- 18.5.13. Possuir diversidade de templates gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos, gráfico de relógios, gráfico de termômetro para a construção de dashboards dinâmicos.

19. Base de Conhecimento Informatizada:

- 19.1. A CONTRATADA deverá elaborar, com o auxílio da CONTRATANTE, a Base de Conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, que deverá conter um conjunto de informações como suporte ao atendimento e deverá obedecer aos seguintes aspectos:
- 19.1.1. Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;
 - 19.1.2. Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;
 - 19.1.3. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
 - 19.1.4. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;

- 19.1.5. Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários e, que estes níveis sejam relacionados entre si, podendo assim criar uma "árvore de informação";
- 19.1.6. Possuir a opção de pesquisa de informações na Base de Conhecimento por níveis e subníveis da informação;
- 19.1.7. Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento por palavra chave ou trecho de um texto pelos níveis e subníveis da informação;
- 19.1.8. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento;
- 19.1.9. Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;
- 19.1.10. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento; e
- 19.1.11. Deverá estar integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.
- 19.2. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento do GDF e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da Equipe de Coordenação ou por observação da CONTRATADA.

20. Banco de Dados:

- 20.1. O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento do(s) atendimento(s), a partir de informações obrigatórias. Deverá conter, no mínimo, os seguintes dados/campos:
- 20.1.1. Caracterização do Usuário:
- Nome do usuário ou da empresa;
 - Número de documento de identificação válido;
 - Local de origem (Cidade e Unidade da Federação);
 - DDD e número de telefone;
 - Endereço de correio eletrônico.
- 20.1.2. Caracterização do atendimento:
- Número do protocolo;
 - Classificação por tipo de demanda;
 - Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes;
 - Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.
- 20.2. A CONTRATANTE poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, seja na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

21. Pesquisa de Satisfação

- 21.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento e deve ter as seguintes características:
- Permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;
 - Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
 - Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de campanha ativa;
 - Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
 - Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
 - Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas; e
 - A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela Equipe de Coordenação de cada produto para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados. A alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da Equipe de Coordenação.

ANEXO "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇOS CATÁLOGO DE IMPLANTAÇÃO

	ID	Descrição do Produto	% do Valor Global dos Serviços (VPS)
Mês 1	P1	Termo de Abertura do Projeto	0,5
Mês 1	P2	Material de apresentação da Reunião de Abertura	0,5
Mês 1	P3	Plano de Trabalho	1
Mês 1	P4	Modelo de priorização da incorporação dos serviços	0,5
Mês 2	P5	Plano de priorização de órgãos e serviços	0,5
Mês 2	P6	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 1/Ciclo1	1
Mês 2	P7	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 1/Ciclo 1	1
Mês 2	P8	Plano de Gestão da Mudança e engajamento	1
Mês 2	P9	Documentação da estratégia em alto nível para a comunicação	1
Mês 2	P10	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 2)	1
Mês 2	P11	Relatório mensal de Gestão de Performance (Mês 2)	1
Mês 3	P12	Matriz de impactos e planejamento de ações de mitigação	0,5
Mês 3	P13	Materiais de treinamento	1
Mês 3	P14	Modelagem do Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	1,5
Mês 3	P15	Desenho funcional e técnico em alto nível das customizações comuns	1,5
Mês 3	P16	Dimensionamento da infraestrutura de Call Center;	0,5
Mês 3	P17	Relatório de testes da integração do SIGRC com o Call Center	1
Mês 3	P18	Documento de homologação da integração do SIGRC com o Call Center	0,5

Mês 3	P19	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 1/Ciclo 1	1,5
Mês 3	P20	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 1/Ciclo 1	1,5
Mês 3	P21	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 3)	1
Mês 3	P22	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 3)	1
Mês 4	P23	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 4)	1
Mês 4	P24	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 4)	1
Mês 5	P25	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 5)	1
Mês 5	P26	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 5)	1
Mês 6	P27	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 2/Ciclo 1	1
Mês 6	P28	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 2/Ciclo1	1
Mês 6	P29	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 2/Ciclo1	1,5
Mês 6	P30	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 2/Ciclo 1	1,5
Mês 6	P31	Desenho funcional e técnico da integração entre Portal e SIGRC	1,5
Mês 6	P32	Relatório de testes da integração do Portal e SIGRC	1
Mês 6	P33	Documento de homologação da integração entre Portal e SIGRC	0,5
Mês 6	P34	Documento com requerimentos de usabilidade do Portal de Atendimento	1
Mês 6	P35	Desenho funcional e técnico do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	1
Mês 6	P36	Documento de testes do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	1
Mês 6	P37	Documento de homologação do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	0,5
Mês 6	P38	Documento com requerimentos de usabilidade do Aplicativo Móvel para municípios	0,5
Mês 6	P39	Documento de testes da integração do App Móvel para municípios e SIGRC	1
Mês 6	P40	Documento de homologação da integração entre App Móvel para municípios e SIGRC	0,5
Mês 6	P41	APIs públicas que se integrem com SIGRC	1,5
Mês 6	P42	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 6)	1
Mês 6	P43	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 6)	1
Mês 7	P44	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 7)	1
Mês 7	P45	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 7)	1
Mês 8	P46	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 8)	1
Mês 8	P47	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 8)	1
Mês 9	P48	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 9)	1
Mês 9	P49	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 9)	1
Mês 10	P50	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 10)	1
Mês 10	P51	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 10)	1
Mês 11	P52	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 3/Ciclo 1	1
Mês 11	P53	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 3/Ciclo 1	1
Mês 11	P54	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 11)	1
Mês 11	P55	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 11)	1
Mês 12	P56	Desenho funcional e técnico da plataforma de Rede Social	1
Mês 12	P57	Relatório de testes da plataforma de Rede Social	1
Mês 12	P58	Documento de homologação da plataforma de Rede Social	0,5
Mês 12	P59	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 3/Ano 1	1,5
Mês 12	P60	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 3/Ano 1	1,5
Mês 12	P61	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 12)	1
Mês 12	P62	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 12)	1
Mês 13	P63	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 13)	1
Mês 13	P64	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 13)	1
Mês 14	P65	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 14)	1
Mês 14	P66	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 14)	1
Mês 15	P67	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 15)	1
Mês 15	P68	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 15)	1
Mês 16	P69	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 1/Ciclo 2	1
Mês 16	P70	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 1/Ciclo 2	1
Mês 16	P71	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 1/Ciclo 2	1,5
Mês 16	P72	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 1/Ciclo 2	1,5
Mês 16	P73	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 16)	1
Mês 16	P74	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 16)	1
Mês 17	P75	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 17)	1
Mês 17	P76	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 17)	1
Mês 18	P77	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 18)	1
Mês 18	P78	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 18)	1
Mês 19	P79	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 19)	0,5
Mês 19	P80	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 19)	0,5
Mês 20	P81	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 20)	0,5
Mês 20	P82	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 20)	0,5
Mês 21	P83	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 2/Ano 2	1,5
Mês 21	P84	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 2/Ano 2	1,5
Mês 21	P85	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 2/Ciclo 2	1
Mês 21	P86	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 2/Ciclo 2	1
Mês 21	P87	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 21)	0,5
Mês 21	P88	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 21)	0,5
Mês 22	P89	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 22)	0,5
Mês 22	P90	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 22)	0,5
Mês 23	P91	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 23)	0,5
Mês 23	P92	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 23)	0,5
Mês 24	P93	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 24)	0,5
Mês 24	P94	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 24)	0,5
Mês 25	P95	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 25)	0,5

Mês 25	P96	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 25)	0,5
Mês 26	P97	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 3/Ano 2	1
Mês 26	P98	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 3/Ano 2	1
Mês 26	P99	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 3/Ano 2	1,5
Mês 26	P100	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 3/Ano 2	1,5
Mês 26	P101	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 26)	0,5
Mês 26	P102	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 26)	0,5
Mês 27	P103	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 27)	0,5
Mês 27	P104	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 27)	0,5
Mês 28	P105	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 28)	0,5
Mês 28	P106	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 28)	0,5
Mês 29	P107	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 29)	0,5
Mês 29	P108	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 29)	0,5
Mês 30	P109	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 30)	0,5
Mês 30	P110	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 30)	0,5

Tabela 1 (Anexo "C") - Implantação de serviços

*VPS: Os valores dos produtos de serviço serão calculados em função do valor global previsto para toda parte de serviços deste objeto conforme a tabela acima.

22. CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

22.1. As atividades realizadas de maneira eletrônica/automatizada deverão ser remuneradas em termos percentuais do valor da USA corrente no mês de apuração, mantendo-se a complexidade como baixa. Não é considerada serviço automatizado a simples configuração de trilhas na URA com resposta automática.

22.2. Os atendimentos eletrônicos/autônomos serão implantados conforme priorização das revisões dos processos de atendimento constantes no macro cronograma de implantação e operação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE e capacidade da CONTRATADA de propor soluções baseadas em inteligência artificial e automatização de processos de atendimento, bem como da análise de aderência da experiência/jornada dos usuários do serviço de Atendimento.

22.3. Tais aspectos visam incentivar a CONTRATADA a criar mecanismos de atendimentos digitais autônomos, reduzindo seu custo de operação, uma vez que a principal parcela de custo apurada é com recursos humanos para o atendimento, sem perda de garantia dos níveis exigidos de SLA e qualidade. Tem, ainda, como meta a redução de custo para a CONTRATANTE por ter o mesmo serviço prestado a um valor reduzido. Desta forma, como o volume deste tipo de atendimento ocorre da possibilidade de diminuição do Volume de Atendimentos Humanos, sem impactos no acréscimo do custo dos serviços.

22.4. O deflator é estabelecido em relação aos serviços prestados e decorrente das atividades, a proposição estipulada foi tomada com base na proporção experimentada atualmente pelo CONTRATANTE e pesquisa de mercado. Contudo, vale o realce de revisões do catálogo de serviços com temporalidade definida no item 13 do Termo de Referência.

Catálogo/Torres	Segmento do Serviço de Atendimento (nível)	Código	Descrição	Produto (Evidência da Entrega)	Complexidade (C)	Peso A - Demanda Periódica (A)	Peso B - Demanda Sazonal (B)	Unidade de Medida	Cálculo de USA por Tipo de Atendimento Peso A (D) = (C x A)	Cálculo de USA por Tipo de Atendimento Peso B (D) = (C x B)	Quantidade Estimada Anual de USA - Demanda Periódica Peso A
Atendimento Eletrônico (AE)	NÍVEL 1	AE-01	ORIENTAÇÃO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1	0,4	0,5	Atendimento Concluído	0,4	0,5	
	NÍVEL 1	AE-02	AGENDAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,3			Atendimento Concluído	0,52	0,65	
	NÍVEL 1	AE-03	REVISÃO DE DADOS	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,4			Atendimento Concluído	0,56	0,7	
	NÍVEL 1	AE-04	CADASTRAMENTO /RECADASTRAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,6			Atendimento Concluído	0,64	0,8	
	NÍVEL 1	AE-05	PESQUISA	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	2			Atendimento Concluído	0,8	1	
Atendimento Humano (AH)	NÍVEL 1	AH-01	ORIENTAÇÃO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1	0,6	0,8	Atendimento Concluído	0,6	0,8	
	NÍVEL 1	AH-02	AGENDAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,3			Atendimento Concluído	0,78	1,04	
	NÍVEL 1	AH-03	REVISÃO DE DADOS	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,4			Atendimento Concluído	0,84	1,12	

Catálogo/Torres	Segmento do Serviço de Atendimento (nível)	Código	Descrição	Produto (Evidência da Entrega)	Complexidade (C)	Peso A - Demanda Periódica (A)	Peso B - Demanda Sazonal (B)	Unidade de Medida	Cálculo de USA por Tipo de Atendimento Peso A (D) = (C x A)	Cálculo de USA por Tipo de Atendimento Peso B (D) = (C x B)	Quantidade Estimada Anual de USA - Demanda Periódica Peso A
	NÍVEL 1	AH-04	CADASTRAMENTO /RECADASTRAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,6			Atendimento Concluído	0,96	1,28	
	NÍVEL 1	AH-05	PESQUISA	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	2			Atendimento Concluído	1,2	1,6	
MENSAGERIA (SMS)	NÍVEL 1	SMS-01	INFORMATIVOS	Mensagem enviada e Registrados no Sistema	1	0,1	0,1	Mensagem enviada	0,1	0,1	
Atendimento Humano Especializado (AHE)	NÍVEL 2	AHE-01	ORIENTAÇÃO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1	0,8	1,1	Atendimento Concluído	0,8	1,1	
	NÍVEL 2	AHE-02	AGENDAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,3			Atendimento Concluído	1,04	1,43	
	NÍVEL 2	AHE-03	REVISÃO DE DADOS	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,4			Atendimento Concluído	1,12	1,54	
	NÍVEL 2	AHE-04	CADASTRAMENTO /RECADASTRAMENTO	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,6			Atendimento Concluído	1,28	1,76	
	NÍVEL 2	AHE-05	PESQUISA	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	2			Atendimento Concluído	1,6	2,2	

Tabela 2 (Anexo "C") - Diretriz do Catálogo de Serviços

CATÁLOGO DE SERVIÇOS SEEC/DF 1º nível					
Torres	Filas	Serviço	Orgão Parceiro	Tipo de Demanda	TMA(s)
Atendimento eletrônico	Agendamento	Agendamento para Doação de sangue.	HEMOCENTRO	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Agendamento	Informações sobre Débitos de Natureza Tributária ou Não-Tributária	SEEC	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Agendamento	Informações sobre Inscrição ou Não em Dívida Ativa,	SEEC	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Agendamento	Informações sobre Protestos e Negativas no SERASA.	SEEC	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Brazlândia.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Ceilândia.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Gama.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Perícia Médica Federal.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Riacho Fundo.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Rodoviária.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Sobradinho.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Taguatinga.	NA HORA	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento às suspeitas de ocorrências de pragas.	SEAGRI	Sazonal	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Licenciamento para realização de eventos pecuários.	SEAGRI	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Recolhimento de animais de grande porte soltos em vias e logradouros públicos do DF.	SEAGRI	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Busca ativa de famílias beneficiárias do programa Bolsa Família.	SEDES	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Disque Idoso.	SEDES	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento para o Centro Integrado 18 de Maio (Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente)	SEJUS	Periódica	180

Atendimento eletrônico	Orientação	Atendimento ao público da CODHAB.	CODHAB	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Atendimento ao Cidadão.	GDF	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Informes sobre Programa Prato Cheio.	SEDES	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Cadastro Único.	SEDES	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Serviço de orientações à população LGBT.	SEDES	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Apoio às Vítimas de Violência.	SEJUS	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Orientação	Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Apoio ao Migrante.	SEJUS	Periódica	180
Atendimento eletrônico	Pesquisa	Serviço de Ouvidoria Geral do DF	CGDF	Periódica	180
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para entrega de documentos para pleitear o Passe Livre para Pessoas com Deficiência.	BRB Mobilidade	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Atendimento ao público da CODHAB.	CODHAB	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Doação para a Fundação Hemocentro	HEMOCENTRO	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Emissão de 1ª Via da Carteira de Identidade	NA HORA/PCDF	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Emissão de 2ª Via da Carteira de Identidade	NA HORA/PCDF	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Emissão de Passaporte Comum	NA HORA/PF	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Emissão de Passaporte para Estrangeiro	NA HORA/PF	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para emissão de Carteira de Identidade (CI).	PCDF	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Cadastro Único.	SEDES	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento de atendimento nos CRAS.	SEDES	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Vaga em Creche.	SEE	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento de Perícia Médica.	SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Atendimento ao Empregador.	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para atendimentos presenciais na Central de Interpretação de Libras.	SEPD	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento relacionados a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea).	SEPD	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Farmácia do Componente Especializado (farmácia de alto custo).	SES	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Atendimento ao Trabalhador Autônomo.	SETRAB	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Recurso de Seguro Desemprego.	SETRAB	Periódica	360
Atendimento humano	Agendamento	Agendamento para Emissão de CTPS Digital.	SETRAB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.	CGDF	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Serviço de Ouvidoria Geral do DF	CGDF	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao público da CODHAB.	CODHAB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Abertura de chamados	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cadastro para a 1ª via do cartão passe livre estudantil	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cancelamento de benefícios	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Entrega para o aluno da 1ª via e 2ª via do cartão passe livre estudantil	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Extensão de acesso	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Inicialização e Regravação de cartões	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Pedidos de 2ª via do cartão passe livre estudantil	NA HORA/BRB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Alteração de titularidade	NA HORA/CAESB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Primeira ligação de água	NA HORA/CAESB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Religação de água	NA HORA/CAESB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Assinatura de contrato para execução de obra de rede	NA HORA/CEB	Periódica	360

Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Classificar unidade consumidora como residencial, comercial ou rural	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de carta de habite-se	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de orçamentos	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Geração distribuída	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Parcelamento de Débitos	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Pedido de manutenção na rede	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Poda de árvore	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Registrar reclamação relacionada a serviços de iluminação pública	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Reparo na iluminação pública.	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ressarcimento de danos	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de aferição de medidor	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de desmembramento de até 6 medições	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de tarifa branca	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de vistoria/orientação para obra ou para mudança de padrão de local	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitar aumento ou redução de carga	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitar fornecimento temporário para realização de eventos	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitar Isolamento ou afastamento de rede para realização de obra	NA HORA/CEB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Orientação aos candidatos convocados para entrega de documentação	NA HORA/CODHAB	Sazonal	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Orientação aos habilitados e aos indicados	NA HORA/CODHAB	Sazonal	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Orientação sobre aplicativo CODHAB.	NA HORA/CODHAB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de CRLV-e	NA HORA/DETRAN	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de alimentos	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de alimentos "avoengos" (Avós)	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de alimentos gravídicos (Gestante)	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de divórcio (consensual e litigioso)	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de execução de alimentos pelo rito da prisão	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de investigação de paternidade quando cumulada com pedido de alimentos	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de oferta de alimentos	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de Reconhecimento de União Estável	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação de regulamentação de visitas	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Ação para conversão de separação em divórcio (consensual e litigiosa)	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Acordos de alimentos e visitas	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Orientação jurídica concernente às ações promovidas pelo Na Hora	NA HORA/DPDF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Renovação de Solicitação de Refúgio	NA HORA/PF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de Refúgio	NA HORA/PF	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Acompanhar reclamação relacionada a direito do consumidor	NA HORA/PROCON	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Denúncia relacionada ao consumidor	NA HORA/PROCON	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Registrar reclamação relacionada a direito do consumidor	NA HORA/PROCON	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cadastro para advogados	NA HORA/SEAPE	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cadastros individuais de visitantes para entrada nos estabelecimentos penais do DF	NA HORA/SEAPE	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Recuperação de senhawe	NA HORA/SEAPE	Periódica	360

Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Atualização no Cadastro Único	NA HORA/SEDES	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Inclusão no Cadastro Único	NA HORA/SEDES	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Distribuição de formulários utilizados pela SEF	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Distribuição de material informativo e educativo.	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não em Dívida Ativa	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de 2ª via de parcelamento / REFAZ	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de 2ª via do IPTU/TLP, inscrito ou não em Dívida Ativa	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de 2ª via do ISS-AUTÔNOMO, inscrito ou não em Dívida Ativa	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de 2ª via do SIMPLES CANDANGO, inscrito ou não em Dívida Ativa	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de Certidão Negativa de Débitos /Positiva com efeito de Negativa de Débitos	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de Certidão Positiva de Débitos	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Orientações e informações a respeito dos serviços prestados pela SEEC	NA HORA/SEEC	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Parcelamento automático de débitos	NA HORA/SEEC	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Recebimento de denúncias, reclamações e sugestões	NA HORA/SEEC	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Recebimento de Procuração Eletrônica	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Verificação e emissão de débitos inscritos ou não em Dívida Ativa	NA HORA/SEEC	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Declaração Anual da Exploração de Soja – DAES.	SEAGRI	Sazonal	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Denúncia de abate clandestino.	SEAGRI	Sazonal	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Denúncia de transporte de produtos clandestinos de origem vegetal e animal.	SEAGRI	Periódica	540
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão da Guia de Trânsito Animal.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de Guia de Trânsito Animal (GTA).	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Emissão de Permissão de Trânsito Vegetal.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Registro de estabelecimentos agroindustriais.	SEAGRI	Sazonal	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de cadastramento com promotor de evento agropecuário.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação de cadastro de propriedade rural para fins zootossanitários.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Solicitação prévia de licenciamento de eventos agropecuários.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Venda de Alevinos.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cadastro Único.	SEDES	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Telematrícula	SEE	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento em regime de plantão de denúncias de Violação de Direitos da Criança e Adolescentes.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Programa Centros Olímpicos e Paralímpicos, atendimento socioeducativo por meio da prática esportiva.	SEL	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Programa Escola de Esporte.	SEL	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Cadastro de prestadores do Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros por Aplicativos	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Manutenção dos terminais rodoviários e mobiliários urbanos.	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Banco de Leite Humano.	SES	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Central de Regulação Ambulatorial (CERA).	SES	Periódica	360
Atendimento humano	Cadastramento / Recadastramento	Entrada no Seguro Desemprego.	SETRAB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Estações da Cidadania.	GDF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informações gerais sobre os serviços do GDF	GDF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Emissão de 2ª via de taxas, multas e preço público.	GDF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Emissão de nada consta.	GDF	Periódica	360

Atendimento humano	Orientação	Lançamentos de taxas e preço público.	GDF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento ao Público no Na Hora.	NA HORA	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Andamento Processual	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atermação – Juizado Especial Federal (Cível)	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Emissão de Certidão de Distribuição de Ações e Execuções Cíveis e Criminais	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informações gerais pertinentes à Justiça Federal	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Orientação sobre cadastro de partes/advogados ao PJE, e-proc	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Recebimento de Petições (Incidentais e Iniciais)	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Recebimento de Processos (Somente para processos não digitalizados)	NA HORA/JF	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Dúvidas sobre direito do consumidor	NA HORA/PROCON	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Esclarecimentos de dúvidas sobre a visitação nos estabelecimentos penais.	NA HORA/SEAPE	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Assistência Técnica e Extensão Rural - Atendimento aos Produtores Rurais do DF.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento às Suspeitas de doenças de notificação obrigatória em animais de produção.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Cursos de Piscicultura.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Doação de Mudanças de Árvores Nativas do Cerrado.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Programa reflorestar.	SEAGRI	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Cartão creche.	SEE	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento para o Centro Integrado 18 de Maio (Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente)	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Combate à violência contra a mulher.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Comitê Distrital para Prevenção e Erradicação do Trabalho Escravo – CODETRAÉ.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Disque Racismo.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informação sobre acolhimento de dependente químico.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Praça dos Direitos.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Sistema Distrital de Prevenção e Combate à Tortura - SDPCT e Comitê Distrital de Prevenção e Combate à Tortura – CDPCT.	SEJUS	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento aos permissionários de Taxi	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informações acerca das Linhas de ônibus do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF.	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informações gerais acerca dos serviços e/ou benefícios mantidos pela SEMOB/DF.	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Sistema de Transporte Público Complementar Rural do Distrito Federal - STPCR/DF.	SEMOB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento para o Centro de Atenção Psicossocial	SES	Sazonal	360
Atendimento humano	Orientação	Atendimento para o Centro de Orientação Médico Psicopedagógica.	SES	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Informação relativa ao Sistema de Regulação.	SES	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Busca por vaga de emprego.	SETRAB	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Coleta convencional.	SLU	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Coleta seletiva.	SLU	Periódica	360
Atendimento humano	Orientação	Ponto de entrega voluntária – Papa entulho.	SLU	Periódica	360
Atendimento humano	Pesquisa	Pesquisas de Opinião e ou de Satisfação a referente a programas e serviços do GDF	CODEPLAN	Sazonal	540
Atendimento humano	Pesquisa	Pesquisa de Qualificação Profissional.	SETRAB	Periódica	540
Mensageria (sms)	Cadastramento / recadastramento	Busca ativa de famílias beneficiárias do programa Bolsa Família.	SEDES	Periódica	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Avaliação e Acompanhamento dos Projetos de Pesquisa Vigentes.	GDF	Sazonal	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Chamadas e editais científicos.	GDF	Sazonal	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Editais de Projetos Estratégicos em Ciência, Tecnologia e Inovação.	GDF	Sazonal	NA

Mensageria (sms)	Orientação	Programas de Bolsas e Eventos.	GDF	Sazonal	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Projetos Estratégicos em Ciência, Tecnologia e Inovação.	GDF	Sazonal	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Assessoria de Política de Prevenção e Controle do Câncer.	SES	Periódica	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Coordenação de Atenção Secundária e Integração de Serviços.	SES	Periódica	NA
Mensageria (sms)	Orientação	Serviços de Terapia Intensiva.	SES	Sazonal	NA
2º nível					
Atendimento humano	Revisão de Dados	análise, reclassificação e correção de manifestações de ouvidoria	CGDF	Periódica	NA
Atendimento humano	Revisão de Dados	análise, reclassificação e correção de inscrições oriundas do Telematricula (Fichas Providências)	SEE	Sazonal	NA

Tabela 3 (Anexo "C") - Catálogo de Serviço

Atividades - ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS	
O QUE FAZER PARA SUSPENDER O EMBARGO/INTERDIÇÃO DE UMA OBRA?	
O PAGAMENTO DA MULTA IMPLICA NA DEVOLUÇÃO DO BEM APREENDIDO, NO DESEMBARGO DA OBRA OU NA DESINTERDIÇÃO DA ATIVIDADE?	
COMO REAVER UM BEM APREENDIDO?	
COMO DEVE ESCREVER UMA DEFESA?	
O CIDADÃO PRECISA DE UM ADVOGADO PARA APRESENTAR A DEFESA?	
O CIDADÃO PODE CONVERSAR, PESSOALMENTE OU VIA TELEFONE, COM O AGENTE FISCAL SOBRE AUTUAÇÃO?	
ONDE A DEFESA DEVE SER APRESENTADA?	
QUANDO O CIDADÃO FOR AUTUADO, MAS NÃO CONCORDA COM A AUTUAÇÃO, O QUE DEVE SER FEITO?	
COMO PROCEDER SE O CIDADÃO TEM UMA DÚVIDA DE ASPECTO TÉCNICO SOBRE A AUTUAÇÃO?	
QUANTO TEMPO O CIDADÃO TEM PARA APRESENTAR DEFESA?	
COMO PROCEDER APÓS A AUTUAÇÃO, QUANDO O CIDADÃO APRESENTAR UMA DEFESA?	
COMO DEVE SER FEITA A DEFESA?	
QUAL DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA CADASTRO NO PROGRAMA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?	
O ANIMAL PODE SER LEVADO PARA CASTRAÇÃO POR OUTRA PESSOA ALÉM DO TUTOR?	
QUANDO OCORRERÃO NOVAS INSCRIÇÕES PARA O PROGRAMA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS DO IBRAM?	
COMO REAGENDAR A CIRURGIA?	
QUAIS AS VANTAGENS DE CASTRAR O ANIMAL DOMÉSTICO?	
CREDENCIAMENTO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS PARA CASTRAÇÃO	
CAMPANHA CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS - 2021	
CADASTRAMENTO DE CLÍNICAS E HOSPITAIS VETERINÁRIOS PARA CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS EM PARCERIA COM O IBRAM	
ONDE OCORRE A CASTRAÇÃO?	
MORADORES DO ENTORNO PODEM SE CADASTRAR NA CAMPANHA DE CASTRAÇÃO ANIMAL DO IBRAM?	
AS VAGAS PARA CASTRAÇÃO SÃO PARA QUANTIDADE DE PESSOAS OU ANIMAIS?	
APÓS O RESULTADO, A CLÍNICA OU O IBRAM ENTRAM EM CONTATO COM O CIDADÃO?	
O CADASTRO NO PROGRAMA GARANTE QUE O ANIMAL SERÁ CASTRADO?	
ATÉ QUANTOS ANIMAIS POR PESSOA PODE SER CADASTRADO?	
COMO FUNCIONARÁ O ATENDIMENTO NO DIA DA CIRURGIA?	
ONDE VERIFICAR O RESULTADO DA CAMPANHA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?	
ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A CIRURGIA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?	
É POSSÍVEL CONTINUAR COM A CRIAÇÃO DE PÁSSAROS ENQUANTO O CADASTRO ESTIVER BLOQUEADO?	
COMO REALIZAR UMA DENÚNCIA DE CRIAÇÃO IRREGULAR DE ANIMAIS SILVESTRES?	
EXISTE A POSSIBILIDADE DE REAVER ANIMAIS APREENDIDOS?	
O QUE O CIDADÃO AUTUADO DEVE FAZER APÓS APRESENTAR A DEFESA?	
É POSSÍVEL O ATENDIMENTO PRESENCIAL NO INSTITUTO BRASÍLIA AMBIENTAL?	
COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?	
O QUE É CONSIDERADO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA PARA O ATENDIMENTO DO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?	
COMO FUNCIONA A INTERNAÇÃO DO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?	
HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO – HVEP	
O HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO - HVEP REALIZA CASTRAÇÕES DE ANIMAL?	
QUE TIPOS DE SERVIÇOS SÃO OFERECIDOS NO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO – HVEP?	
QUAIS OS ANIMAIS QUE SÃO ATENDIDOS NO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?	
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?	
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDIMENTO NO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO - HVEP?	
PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA (PEVS) DE RESÍDUOS ELETRÔNICOS - IBRAM	
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO IBRAM?	
QUAL O TELEFONE DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES SOBRE LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL?	
QUAIS PARQUES FORAM RECATEGORIZADOS PELO IBRAM?	
QUAL É O PASSO A PASSO PARA OBTER PERMISSÃO PARA EVENTOS EM PARQUES DO DF?	
QUEM DEVE ARCAR COM OS CUSTOS DOS EXAMES COMPLEMENTARES E DA ANESTESIA INALATÓRIA?	
COMO DENUNCIAR MAUS TRATOS A ANIMAIS?	
COMO PROCEDER CASO UM AGENTE FISCAL DO IBRAM APRESENTE CONDUTA IRREGULAR, ANTIÉTICA OU ILEGAL?	
COMO FUNCIONA AGORA O SERVIÇO DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS, ANTIGO CASTRA MÓVEL?	
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO SABURO ONOYAMA?	
QUAL O TELEFONE PARA DENUNCIAR ABANDONO DE EQUINOS E BOVINOS?	
PARQUE ECOLÓGICO ÁGUAS CLARAS	
ONDE REGISTRAR RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS RELACIONADAS À POLUIÇÃO SONORA PROVENIENTES DE SOM AUTOMOTIVO?	
PARQUE ECOLÓGICO DO AREAL	
REGRAS DE REABERTURA DO JARDIM BOTÂNICO - CORONAVÍRUS	
CONSULTA PÚBLICA DO IBRAM - CRIAÇÃO DA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO REFÚGIO DE VIDA SILVESTRE DO TABOQUINHA	

MANUTENÇÃO NO PARQUE OLHOS D'ÁGUA
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - PARCELAMENTO DO SOLO - SOL NASCENTE/PÔR DO SOL
OITAVA SEMANA DA SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO - IBRAM
CAMPANHA "SORRIA! VOCÊ ESTÁ EM UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO"
PROJETO PARQUE EDUCADOR
QUESTIONÁRIO ON-LINE SOBRE O AVISTAMENTO DE CAPIVARAS
PARQUE ECOLÓGICO RIACHO FUNDO
PROJETO PRAÇA SAUDÁVEL
NATAL TERÁ DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES E MUDAS – PARQUES DF
AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA LICENCIAMENTO AMBIENTAL
ACESSIBILIDADE NO PARQUE – LAGO NORTE
LEI PROÍBE ACORRENTAR ANIMAIS
MANUTENÇÃO NO PARQUE - LAGO NORTE
FEIRA RURAL NO PARQUE - PRIMEIRA EDIÇÃO ANUAL
PARQUE ECOLÓGICO DO GUARÁ
AUDIÊNCIA PÚBLICA - PARCELAMENTO DE SOLO EM SANTA MARIA
CURSO GRATUITO DE FORMAÇÃO DE BRIGADISTAS FLORESTAIS - IBRAM
PROGRAMA REVIVA PARQUE
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS PARQUES NO DISTRITO FEDERAL
AUDIÊNCIA PÚBLICA - PARCELAMENTO DE SOLO URBANO NO CONDOMÍNIO PRIVÊ MORADA SUL ETAPA A - ALTIPLANO/JARDIM BOTÂNICO
PROPOSTA DE CRIAÇÃO DA RESERVA PARTICULAR DO PATRIMÔNIO NATURAL (RPPN) RESERVA NATURAL JARDIM BOTÂNICO
COMO ADQUIRIR INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO DE APURAÇÃO DA AUTUAÇÃO?
QUEM FAZ O JULGAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO?
CASO O CIDADÃO NÃO CONCORDE COM A DECISÃO DO IBRAM, EXISTE A POSSIBILIDADE DE RECORRER À OUTRA INSTÂNCIA?
COMO SABER SE A DEFESA FOI ACEITA E O AUTO DE INFRAÇÃO JULGADO?
QUAL O PRAZO PARA JULGAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO?
O QUE DEVE SER FEITO PARA REALIZAR O PAGAMENTO DE UMA MULTA?
EXISTE A POSSIBILIDADE DE REDUÇÃO DO VALOR DA MULTA APLICADA?
QUANTO À PROCEDÊNCIA DA AUTUAÇÃO, É POSSÍVEL RECOLHER A MULTA COM DESCONTO?
O ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS CONTIDAS NO AUTO DE INFRAÇÃO É OBRIGATÓRIO?
NO CASO DE PAGAMENTO DA MULTA ANTECIPADAMENTE, O PROCESSO DE APURAÇÃO DA AUTUAÇÃO É ENCERRADO?
CASO TENHA SIDO FEITA UMA DEFESA CONTRA A AUTUAÇÃO, É PRECISO PAGAR A MULTA IMEDIATAMENTE?
ESTÁ ABERTO O CADASTRO NO SISPASS (SISTEMA DE CONTROLE E MONITORAMENTO DA ATIVIDADE DE CRIAÇÃO AMADORA DE PÁSSAROS) PARA NOVOS CRIADORES AMADORISTAS?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA CRIAÇÃO DE PÁSSAROS SILVESTRES SISPASS (SISTEMA DE CONTROLE E MONITORAMENTO DA ATIVIDADE DE CRIAÇÃO AMADORA DE PÁSSAROS)?
QUAL A DIFERENÇA ENTRE ISOLAMENTO E TRATAMENTO ACÚSTICO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO NO AMBIENTE EXTERNO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO?
A MEDIÇÃO PODE SER FEITA DENTRO DE UM ESTABELECIMENTO QUE EMITE RUÍDO OBJETO DE RECLAMAÇÃO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO NO AMBIENTE INTERNO?
COMO FAZER ISOLAMENTO OU TRATAMENTO ACÚSTICO?
COMO SÃO FEITAS AS AUTUAÇÕES?
ESSES LIMITES SÃO APLICADOS DE FORMA ABSOLUTA?
COMO A FISCALIZAÇÃO É FEITA?
É PERMITIDO USAR UM APLICATIVO DE CELULAR PARA MEDIR A QUANTIDADE DE RUÍDO?
QUAIS SÃO OS LIMITES DE RUÍDO TOLERADOS PELA LEI 4.092/2008 PARA AMBIENTES INTERNOS?
QUAIS SÃO OS LIMITES DE RUÍDO TOLERADOS PELA LEI 4.092/2008 PARA AMBIENTES EXTERNOS?
O QUE É RUÍDO AMBIENTE?
O QUE É POLUIÇÃO SONORA?
O QUE É O DECIBELÍMETRO?
COMO O RUÍDO AMBIENTE É AFERIDO?

Tabela 4 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente as Administrações Regionais

Atividades - BRB
QUAIS SÃO OS NÚMEROS DE ATENDIMENTO DO BRB?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO BRB?
QUAL É O OBJETIVO DO CONVÊNIO ENTRE FAZENDA E BRB?
AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA TAXISTAS, MOTORISTAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E DE TURISTAS - CORONAVÍRUS
FESTIVAL SABORES NA MESA BRASIL
AGROBRASÍLIA DIGITAL 2020 - BRB
PLANO DE SAÚDE DE SERVIDORES DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
REABERTURA DO MIRANTE DA TORRE DE TV
CARTÃO BRB PARA TORCEDORAS DO FLAMENGO - CAMPANHA OUTUBRO ROSA
BENEFÍCIOS ESPECIAIS PARA CONDOMÍNIOS DISTRITO FEDERAL E DO ENTORNO - BRB
PLATAFORMA DIGITAL SIMPLIFICADA – BRB
CONCURSO – BRB 2021
HORÁRIO DE ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS DO BRB - CORONAVÍRUS
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+ESTUDANTIL
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+MELHOR IDADE (SÊNIOR)
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+CRIANÇA CANDANGA
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+VALE-TRANSPORTE
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO VALE-TRANSPORTE (CONTINUAÇÃO)
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB MOBILIDADE (ANTIGO CARTÃO BRASÍLIA CIDADÃ)
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB MOBILIDADE (BILHETE ÚNICO)
POSTOS DE ATENDIMENTO - BRB MOBILIDADE
INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+ESTUDANTIL (INSTITUIÇÃO DE ENSINO)

INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+ESPECIAL

INFORMAÇÕES GERAIS - BRB CARTÃO+FUNCIONAL

Tabela 5 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao BRB

Atividades - CAESB
COMO SOLICITAR REPARO EM VAZAMENTO DE ÁGUA OU ESGOTO NA RUA?
QUAL O TELEFONE DA ADASA (AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS E SANEAMENTO DO DF)?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA CAESB?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS GERÊNCIAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO?
DÚVIDAS FREQUENTES CAESB
COMO SOLICITAR RESERVA DO TEATRO DA CAESB?
CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE SABONETES E SABÃO EM BARRA - CAESB - CORONAVÍRUS
FIM DA COBRANÇA DE CONSUMO MÍNIMO DE ÁGUA
TARIFA SOCIAL DE ÁGUA - CAESB
CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS - ADASA - CORONAVÍRUS.
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA - ASA NORTE
MANUTENÇÃO NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA - CAESB
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA - CAESB
APLICATIVO DE AUTOATENDIMENTO DA CAESB - COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL
CAMPANHA "SEJA CONSCIENTE! ECONOMIZE ÁGUA!"
CONVOCAÇÃO PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - CAESB
DICAS PARA LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA CAIXA D'ÁGUA - CAESB
CAESB - SITE TEMPORÁRIO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA - CAESB
USO CONSCIENTE DA ÁGUA - CORREÇÃO DE VAZAMENTOS - CAESB
PROGRAMA DE NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS - CAESB
MANUTENÇÃO NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA - CAESB EXCEPCIONAL
FERRAMENTA ON-LINE PARA SERVIÇOS DA CAESB
ORIENTAÇÃO PARA PAGAMENTO DE CONTAS DA CAESB - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
PROCESSO SELETIVO PÚBLICO PARA ESTAGIÁRIOS DA CAESB

Tabela 6 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a CAESB

Atividades - CASA CIVIL
QUAIS AS AUTORIDADES DA CASA CIVIL?
CONSULTA AO SITE DO DIÁRIO OFICIAL DO DISTRITO FEDERAL
COMO SOLICITAR A LICENÇA E O ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO?
PROGRAMA "ADOTE UMA PRAÇA"
SISTEMA DE POSSE ELETRÔNICA - CASA CIVIL

Tabela 7 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Casa Civil

Atividades - CBMDF
CARTEIRA DE IDENTIDADE CIVIL DO CORPO DE BOMBEIROS - CBMDF
QUAL O TELEFONE DO NÚCLEO DE CUSTÓDIA/CONTROLADORIA?
QUAL O TELEFONE DO DIVIS - DIRETORIA DE VISTORIAS?
QUAL O TELEFONE DO DISAU - DIRETORIA DE SAÚDE?
QUAL O TELEFONE DO DICOA - DIRETORIA DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES?
QUAL O TELEFONE DO DIEAP - DIRETORIA DE ESTUDOS E ANÁLISE DE PROJETOS?
QUAL O TELEFONE DO DESEG - DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO?
QUAL O TELEFONE DO DIGEP - DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAL?
QUAL O TELEFONE DO DIMAT - DIRETORIA DE MATERIAIS E SERVIÇOS?
QUAL O TELEFONE DO DINAP - DIRETORIA DE INATIVOS E PENSIONISTAS?
QUAL O TELEFONE DO DEPCT - DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA?
QUAL O TELEFONE DO DEALF - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO LOGÍSTICA E FINANCEIRA?
QUAL O TELEFONE DO DERHU - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS?
QUAL O TELEFONE DO DINVI - DIRETORIA DE INVESTIGAÇÃO DE INCÊNDIO?
QUAL O TELEFONE DO DIOFI - DIRETORIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS?
QUAL O TELEFONE DA CORREGEDORIA/CONTROLADORIA?
QUAL O TELEFONE DA AUDITORIA / CONTROLADORIA?
QUAIS OS TELEFONES PARA AJUDÂNCIA GERAL?
QUAIS OS TELEFONES ESTADO MAIOR GERAL?
QUAIS OS TELEFONES DO SUBCOMANDO GERAL?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DAS OUVIDORIAS/CONTROLADORIAS?
QUAL O TELEFONE DA CONTROLADORIA?
QUAL O TELEFONE DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO CBMDF?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA OUVIDORIA DO CBMDF?
QUAIS OS TELEFONES DO POMED - POLICLÍNICA MÉDICA?
QUAIS OS TELEFONES DO PODON - POLICLÍNICA ODONTOLÓGICA?
QUAIS OS TELEFONES DO DIREN - DIRETORIA DE ENSINO?
QUAIS OS TELEFONES DO COMOP - COMANDO OPERACIONAL?
QUAIS OS TELEFONES DO COMAP - CENTRO DE OBRAS E MANUTENÇÃO PREDIAL?
QUAIS OS TELEFONES DO DIPCT - DIRETORIA DE PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA?
QUAIS OS TELEFONES DO DITIC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO?
QUAIS OS TELEFONES DO COMANDO ESPECIALIZADO?

QUAIS OS TELEFONES DO COMANDO GERAL DO CBMDF?
QUAIS OS TELEFONES DO CEINT - CENTRO DE INTELIGÊNCIA?
QUAIS OS TELEFONES DO CECAF - CENTRO DE CAPACITAÇÃO FÍSICA?
QUAIS OS TELEFONES DO APROS - ASSESSORIA DE PROJETOS SOCIAIS?
QUAIS OS TELEFONES DO CABM - CENTRO DE ASSISTÊNCIA BOMBEIRO MILITAR?
QUAIS OS TELEFONES DO CEMEV - CENTRO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E VIATURAS?
QUAIS OS TELEFONES DO CENTRO DE PERÍCIAS MÉDICAS?
QUAIS OS TELEFONES DO CESMA - CENTRO DE SUPRIMENTO E MATERIAL?
QUAIS OS TELEFONES DO ABMIL - ACADEMIA BOMBEIRO MILITAR
QUAIS OS TELEFONES DA CECOM - CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL?
QUAL O TELEFONE DE EMERGÊNCIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR?
QUAIS OS TELEFONES DO COCB - COMANDO ESPECIALIZADO GRUPAMENTO DE PROTEÇÃO CIVIL?
QUAIS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS UNIDADES DO BOMBEIRO (CBM-DF)?
QUAIS OS OBJETIVOS DO PROGRAMA BOMBEIRO MIRIM?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR?
QUAIS OS TELEFONES DO 10º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO PARANOÁ?
QUAIS OS TELEFONES DO 11º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO LAGO SUL?
QUAIS OS TELEFONES DO 12º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DA SAMAMBAIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 13º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO GUARÁ I?
QUAIS OS TELEFONES DO 15º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DA ASA SUL?
QUAIS OS TELEFONES DO 16º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO GAMA?
QUAIS OS TELEFONES DO 17º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS OS TELEFONES DO 18º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE SANTA MARIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 19º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DA CANDANGOLÂNDIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 21º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO RIACHO FUNDO?
QUAIS OS TELEFONES DO 22º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE SOBRADINHO?
QUAIS OS TELEFONES DO 25º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE ÁGUAS CLARAS?
QUAIS OS TELEFONES DO 34º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO LAGO NORTE?
QUAIS OS TELEFONES DO 36º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO RECANTO DAS EMAS?
QUAIS OS TELEFONES DO 37º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DA SAMAMBAIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 41º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DA CEILÂNDIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 45º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DO SUDOESTE?
QUAIS OS TELEFONES DO 7º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE BRAZLÂNDIA?
QUAIS OS TELEFONES DO 9º GBM - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO MILITAR DE PLANALTINA?
LISTA COM OS ENDEREÇOS E TELEFONES DO CBMDF - CORPO DE BOMBEIROS DO DISTRITO FEDERAL
CARTILHA DE COMO SEPARAR O LIXO DE FORMA CORRETA - CBMDF
EXPOSIÇÃO - CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CAMPANHA AGASALHO SOLIDÁRIO 2021

Tabela 8 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao CBMDF

Atividades - CEB
COMO SERÁ A ISENÇÃO DO PAGAMENTO DAS CONTAS DE LUZ DOS BENEFICIÁRIOS DA TARIFA SOCIAL DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ A ISENÇÃO DO PAGAMENTO DAS CONTAS DE LUZ DOS BENEFICIÁRIOS DA TARIFA SOCIAL DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DA CEB?
COMO SERÁ A TROCA DE LÂMPADAS E GELADEIRAS FEITA PELA CEB?
Cópia de COMO USAR O SERVIÇO CEB TORPEDO?
PROGRAMA CLIENTE SOBREVIDA - CEB
MANUTENÇÃO NA REDE ELÉTRICA E PODA DE ÁRVORES - CEB
PROGRAMA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO - CEB
PROGRAMA AGENTE CEB
MANUTENÇÃO NA REDE ELÉTRICA - CEB
MANUTENÇÃO - CEB
MANUTENÇÃO NA REDE ELÉTRICA E PODA DE ÁRVORES -CEB
DESCONTO NO PAGAMENTO DA FATURA - CEB - RECARGAPAY
NEGOCIAÇÃO PARA EMPRESAS EM DÉBITO COM A CEB
SERVIÇOS ON-LINE DA CEB
SERVIÇO PARA ÁREAS PASSÍVEIS DE REGULARIZAÇÃO - PROGRAMA ENERGIA LEGAL
QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CEB?
AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO DA CEB NAS UNIDADES DO NA HORA - CORONAVÍRUS
CAMPANHA SALDÃO 30% - CEB
AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO DA CEB NAS UNIDADES DO NA HORA - CORONAVÍRUS
SERVIÇOS ON-LINE DA CEB
QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CEB?
PROGRAMA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO - CEB
ORIENTAÇÃO PARA RECADASTRAMENTO DE USUÁRIOS DE HOME CARE - NEOENERGIA/CEB
COMO USAR O SERVIÇO CEB TORPEDO?
QUAL O NÚMERO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA CEB?

Tabela 9 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a CEB

Atividades - CODHAB
COMO REALIZAR O AGENDAMENTO DO CIDADÃO QUE NÃO POSSUI E-MAIL?
COMO PROCEDER QUANDO O SISTEMA EXIBIR A MENSAGEM "ESTE CPF NÃO TEM PERMISSÃO DE PARTICIPAR DESTA AGENDA"?
PARA ONDE AGENDAR OS INDICADOS AO EMPREENHIMENTO CRIXÁ?
O QUE FAZER PARA COMPROVAR A HERANÇA DEIXADA POR UM CÔNJUGE FALECIDO?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUE APARECE COMO PRIMEIRO PROPRIETÁRIO NA PESQUISA PELO CPF?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA AGENDAMENTO DOS MORADORES DO RIACHO FUNDO II - ORIGINÁRIO E SECUNDÁRIO?

HOUVE MUDANÇA NO LOCAL DE ATENDIMENTO PARA OS 161 CONVOCADOS NO SOL NASCENTE?
O AGENDAMENTO PARA REGULARIZAÇÃO/CODHAB ESTÁ LIBERADO NA CENTRAL 156?
COMO FUNCIONA O AGENDAMENTO DE QUEM ESTÁ NA FAIXA DE RENDA 1 E AINDA NÃO POSSUI CADASTRO ÚNICO?
AGENDAMENTO PARA OS INDICADOS DO EMPREENDIMENTO CRIXÁ
COMO PROCEDER QUANDO O SISTEMA EXIBIR A MENSAGEM ESTE CPF NÃO TEM PERMISSÃO DE PARTICIPAR DESTA AGENDA?
ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO DE REGULARIZAÇÃO
QUEM PODE REALIZAR AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL REFERENTE AO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL A PORCENTAGEM DE MORADIAS DESTINADAS PARA PROGRAMAS DE COOPERATIVA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA LEGALIZAÇÃO DE LOTES URBANOS?
QUAL A POLÍTICA HABITACIONAL DAS COOPERATIVAS?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA SEDE DA CODHAB?
DEMAIS INFORMAÇÕES - CODHAB
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL?
RETORNO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA CODHAB - CORONAVÍRUS
QUAL O ENDEREÇO DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO (SEDUH)?
QUAIS SÃO AS UNIDADES HABITACIONAIS DISPONIBILIZADAS PARA O EMPREENDIMENTO HABITA BRASÍLIA, EIXO PORTAS ABERTAS?
CONSULTA DE CADASTRO/AGENDAMENTO NO SITE DA CODHAB
QUANDO OCORRERÁ A CONVOCAÇÃO PARA OS INSCRITOS?
COMO FUNCIONA O PROCESSO DE ENTREGA DAS CASAS?
COMO É FEITO O PAGAMENTO VIA BOLETO?
QUAL O PRAZO PARA A ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO DOS INDICADOS AO EMPREENDIMENTO CRIXÁ (SÃO SEBASTIÃO)?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES AOS INDICADOS DO EMPREENDIMENTO GUARÁ II - QE 56?
ÚLTIMA CONVOCAÇÃO PARA VISTORIA DO EMPREENDIMENTO CRIXÁ
COMO SÃO FEITAS AS CONVOCAÇÕES DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAIS ASSUNTOS SÃO RELACIONADOS PELO SIC-SERVIÇO?
QUAL O SITE DE DIVULGAÇÃO DE CONVOCADOS DO PROGRAMA MORAR BEM?
ONDE CONSULTAR A LISTA DE COOPERATIVAS E ASSOCIAÇÕES CREDENCIADAS DA CODHAB?
QUAIS AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS SOBRE O EMPREENDIMENTO RIACHO FUNDO II, 4ª ETAPA?
INDICADOS - CRIXÁ V
ENTREGA DE APARTAMENTOS – CRIXÁ IV
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES NO GUARÁ II
CONVOCAÇÃO DE CANDIDATOS - EMPREENDIMENTO ITAPOÁ PARQUE
QUAL O NOVO PRAZO PARA A ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO PARA O STATUS "NÃO SE RECADASTROU" E "CONVOCADO E NÃO HABILITADO"?
APÓS SER INDICADO PARA O EMPREENDIMENTO DO ITAPOÁ, COMO PROCEDER?
QUAL O PRAZO PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL/ENTREGA DE DOCUMENTOS DOS CONVOCADOS?
QUAL CONTATO DA ASCAHB - ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA ASSISTENCIAL E HABITACIONAL DOS BANDEIRANTES?
O QUE FAZER QUANDO O CONVOCADO ALTERA SEU ESTADO CIVIL PARA CASADO OU DIVORCIADO?
CIDADÃO É CASADO SOMENTE NA IGREJA E NÃO NO CARTÓRIO. ISTO IMPLICA NA HABILITAÇÃO?
O QUE ACONTECE QUANDO OS CONVOCADOS NÃO SÃO APROVADOS PARA O FINANCIAMENTO?
A CARTA DE ANUÊNCIA DO PROGRAMA MORAR BEM AINDA É COBRADA?
COMO CORRIGIR ESTADO CIVIL CADASTRADO ERRONEAMENTE?
COMO TER ACESSO AS INFORMAÇÕES DE HABILITAÇÃO/CONVOCAÇÃO DO PROGRAMA MORAR BEM?
É POSSÍVEL FAZER INCLUSÃO DE RENDA OU QUALQUER OUTRA ALTERAÇÃO DE DADOS APÓS SER CONVOCADO PELA CONSTRUTORA?
EXISTE ALGUM MODELO DE DECLARAÇÃO DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA DISPONÍVEL NA CODHAB PARA O CIDADÃO?
FORAM CONVOCADOS OS HABILITADOS PARA O EMPREENDIMENTO CRIXÁ (SÃO SEBASTIÃO)?
COMO SERÁ ENTREGUE A ESCRITURA DE QUEM FOI CONVOCADO E NÃO COMPARECEU?
QUAIS AS ETAPAS PARA CONCLUSÃO DA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO PELO APLICATIVO?
COMO FUNCIONA A CONVOCAÇÃO PARA O RESIDENCIAL JULIETA?
APÓS CONVOCADO, QUEM PODE RETIRAR O BOLETO PARA PAGAMENTO?
PORQUE A OBRA DO EMPREENDIMENTO DA SAMAMBAIA NORTE ESTÁ PARADA?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA COMPROVAÇÃO DE RENDA DOS ESTAGIÁRIOS?
COMO OBTER INFORMAÇÃO SOBRE O EMPRÉSTIMO BANCÁRIO?
QUAIS MEMBROS DA FAMÍLIA PRECISAM APRESENTAR A CERTIDÃO NEGATIVA?
COMO VERIFICAR EM QUAL ASSOCIAÇÃO OU COOPERATIVA O CIDADÃO ESTÁ PARTICIPANDO?
QUANDO UM DOS CÔNJUGES JÁ POSSUI IMÓVEL E DOOU PARA O (A) EX COMPANHEIRO (A), PODERÁ PARTICIPAR DO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE O CONVOCADO DEVE FAZER QUANDO PERDE O PRAZO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO?
COMO SOLICITAR A CONCESSÃO DO IMÓVEL?
QUAL PRAZO DE VENCIMENTO DAS CERTIDÕES NEGATIVAS (CARTORÁRIAS)?
QUANDO A CONSTRUTORA ENTRAR EM CONTATO E O CIDADÃO NÃO ATENDER A LIGAÇÃO, O QUE FAZER?
QUANDO HÁ ALTERAÇÃO DE RENDA, PORÉM, O CIDADÃO CONTINUA NA MESMA FAIXA, É NECESSÁRIA A ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REPONTUAÇÃO SÚMULA NO CADASTRO DOS HABILITADOS DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUANDO O CIDADÃO ESTÁ COM INDICAÇÃO PARA EMPREENDIMENTO ATIVA, MAS NÃO RECEBEU CONTATO DA CODHAB OU DA CONSTRUTORA. O QUE FAZER?
QUAIS SÃO AS LOCALIZAÇÕES DOS EMPREENDIMENTOS DO PROGRAMA MORAR BEM?
EM CASO DE PERDA, COMO OBTER A SENHA DE ACESSO DO PROGRAMA MORAR BEM?
É POSSÍVEL INFORMAR PARA TERCEIROS A SITUAÇÃO CADASTRAL DA CODHAB?
SERÃO ENTREGUES CARTAS DE HABITE-SE DA DO EMPREENDIMENTO 4ª ETAPA DO RIACHO FUNDO II?
COMO A COOPERATIVA FAZ A INCLUSÃO DO ASSOCIADO NO PROGRAMA MORAR BEM?
O CANCELAMENTO POR EDITAL PODE OCORRER PARA QUALQUER CANDIDATO?
É POSSÍVEL FAZER A MUDANÇA DE CPF NO SISTEMA DO PROGRAMA HABITACIONAL?
QUAL O PRAZO DE RESPOSTA PARA REQUERIMENTO?
ONDE VERIFICAR INFORMAÇÕES SOBRE AS COOPERATIVAS QUE PARTICIPAM DO PROGRAMA MORAR BEM?
É POSSÍVEL O CIDADÃO ESCOLHER UM IMÓVEL QUE JÁ HAVIA RECUSADO?
QUAL O PERÍODO DE INSCRIÇÕES PARA CADASTRAMENTO/RECADASTRAMENTO DE ENTIDADES HABITACIONAIS?
É NECESSÁRIO INFORMAR A LISTA DE DOCUMENTOS PARA OS CONVOCADOS?
É POSSÍVEL RECUSAR UM EMPREENDIMENTO OFERTADO PELA CODHAB?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA O CANDIDATO ACEITAR A INDICAÇÃO DO EMPREENDIMENTO?
NOS CASOS DE DIVÓRCIO, COM QUEM FICA O IMÓVEL RECEBIDO PELO PROGRAMA MORAR BEM?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A CERTIDÃO POSITIVA DOS HABILITADOS NO PROGRAMA MORAR BEM?

COMO O CIDADÃO PODERÁ REALIZAR ATUALIZAÇÃO CADASTRAL E VERIFICAR PENDÊNCIAS NO CADASTRO?
COMO VERIFICAR A INSCRIÇÃO NOS CASOS EM QUE O CIDADÃO NÃO CONSEGUE LOCALIZÁ-LA?
COMO ATUALIZAR OS DADOS PESSOAIS NO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO ACESSAR/ALTERAR O CADASTRO NO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO É COMPOSTA A RENDA FAMILIAR BRUTA DO PROGRAMA MORAR BEM?
AS LISTAS DE RELAÇÃO DE INSCRIÇÃO INDIVIDUAL (RII) E A DE RELAÇÃO DE INSCRIÇÃO POR ENTIDADES (RIE) FORAM UNIFICADAS?
QUAL A ORIENTAÇÃO AOS ASSOCIADOS INDICADOS A 3ª ETAPA DO RIACHO FUNDO II?
O QUE SIGNIFICA QUANDO A COOPERATIVA ESTÁ COM STATUS NÃO CREDENCIADA DA CODHAB?
O QUE SIGNIFICA O STATUS "SEM CONDIÇÃO ESPECIAL" NO CADASTRO DO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE SIGNIFICA O STATUS "PENDENTE COM CANDIDATO" NA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA CODHAB?
O QUE SIGNIFICA O STATUS PENDENTE COM ATENDENTE NA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA CODHAB?
O QUE SIGNIFICAM OS STATUS "PENDENTE DE ATUALIZAÇÃO" OU "EM ANÁLISE"?
AS INFORMAÇÕES DO SITE DA CODHAB TAMBÉM PODEM SER ACESSADAS EM LIBRAS?
COMO PROCEDER QUANDO O CIDADÃO INDICADO AO EMPREENDIMENTO ESTÁ PRESO?
É OBRIGATÓRIA A APRESENTAÇÃO DA CERTIDÃO DE NASCIMENTO?
QUEM TRATA AS CONVOCAÇÕES (POR FAIXA)?
O QUE SERÁ FEITO DO IMÓVEL CASO OCORRA INADIMPLÊNCIA COM O BANCO?
A INCLUSÃO DE DEPENDENTES ALTERA A PONTUAÇÃO E A CLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO?
QUAIS OS AGENTES FINANCEIROS (BANCOS) QUE OPERAM NO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAIS AS FUNÇÕES DO APLICATIVO DA CODHAB?
O QUE SIGNIFICA "CONVOCAÇÃO ANTIGA, LIBERADO RECADASTRAR" QUE APARECE NO CADASTRO DO MORAR BEM (RIE)?
QUEM É RESPONSÁVEL PELOS LEILÕES DOS IMÓVEIS DO PROGRAMA MORAR BEM?
DÚVIDAS SOBRE A DOCUMENTAÇÃO DO PROGRAMA MORAR BEM - CODHAB
QUAL A FINALIDADE DA DECLARAÇÃO DE DISSOLUÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL?
PARA O FINANCIAMENTO É NECESSÁRIO QUE APENAS O HABILITADO TENHA O NOME LIMPO?
QUAL A FINALIDADE DA CERTIDÃO DE ÔNUS REAIS?
COMO ALTERAR A DATA DE NASCIMENTO POR MEIO DO APLICATIVO?
QUAL ORIENTAÇÃO QUANDO HOUVER RESTRIÇÕES NAS FAIXAS II E IV?
QUAL A ORIENTAÇÃO AO CONVOCADO PORTADOR DE NECESSIDADE ESPECIAL QUE TEM DIFICULDADE EM FALAR AO TELEFONE?
COMO FUNCIONA A ESCOLHA DO BANCO QUE FINANCIARÁ O EMPREENDIMENTO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES A SEREM PASSADAS PARA OS HABILITADOS NO PROGRAMA HABITACIONAL?
QUAIS AS ETAPAS DO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE OCORRE QUANDO CADASTRO NÃO É LOCALIZADO NO SISTEMA?
QUAL ORIENTAÇÃO AOS INDICADOS DO EMPREENDIMENTO ITAPOÁ QUE RECEBERAM E-MAIL DA CONSTRUTORA JC GONTIJO?
AS CÓPIAS DOS DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS PRECISAM SER AUTENTICADAS EM CARTÓRIO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS SOBRE CLASSIFICAÇÃO, PONTUAÇÃO E RECUSA DE EMPREENDIMENTO?
INFORMAÇÕES SOBRE O EMPREENDIMENTO PARQUE SOL - SOL NASCENTE/POR DO SOL
COMO O CANDIDATO INSCRITO NO PROGRAMA MORAR BEM PODE REALIZAR ATUALIZAÇÃO DOS DADOS?
COMO REQUERER A DECLARAÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL?
QUAL O PRAZO PARA SOLICITAR O RECURSO QUANDO A DOCUMENTAÇÃO FOI REPROVADA?
QUAIS OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO/PONTUAÇÃO DO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO FUNCIONA A HABILITAÇÃO APÓS A ENTREGA DE DOCUMENTOS?
COMO VERIFICAR A LISTA DAS 528 FAMÍLIAS CONTEMPLADAS PARA O EMPREENDIMENTO CRIXÁ?
É PERMITIDO VENDER, DOAR OU ALUGAR O IMÓVEL ADQUIRIDO PELO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO TER ACESSO AO CADASTRO NO PROGRAMA HABITACIONAL?
CASO NÃO CONSIGA RETIRAR AS CERTIDÕES CARTORÁRIAS A TEMPO, PODERÁ LEVAR A DOCUMENTAÇÃO COM O PROTOCOLO DO CARTÓRIO?
QUAL PRAZO DE ACEITAÇÃO DAS CERTIDÕES CARTORÁRIAS?
COMO FICARÁ A SITUAÇÃO DOS INDICADOS AO EMPREENDIMENTO ARBORETTO NO GAMA?
HÁ PRAZOS PARA A CODHAB ENTRAR EM CONTATO, APÓS A ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO DO EMPREENDIMENTO CRIXÁ?
CASO O CIDADÃO FAÇA ALTERAÇÃO EM SEU CADASTRO PARA DEFICIENTE, A PONTUAÇÃO MUDARÁ?
COMO PROCEDER QUANDO O CIDADÃO ERA CASADO E SE DIVORCIA?
ONDE É DIVULGADA A LISTA DE INSCRITOS, APÓS O CADASTRAMENTO E RECADASTRAMENTO VIA INTERNET?
COMO O CIDADÃO FAZ PARA TRANSFERIR O IPTU?
QUAL PORCENTAGEM O CANDIDATO PODERÁ TER RECEBIDO NOS CASOS DE HERANÇA PARA PERMANÊNCIA NO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA EXCLUIR O CÔNJUGE DO CADASTRO DA CODHAB?
ONDE É POSSÍVEL ATUALIZAR O CADASTRO NO MORAR BEM SEM AGENDAR O ATENDIMENTO?
QUAL É O PRAZO DE RECUSA DE EMPREENDIMENTO OFERTADO PELA CODHAB?
COMO É FEITO O CÁLCULO DO VALOR DO IMÓVEL A SER FORNECIDO PARA O CIDADÃO?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUE DESEJA DESVINCULAR-SE DA COOPERATIVA PARA PARTICIPAR PROGRAMA MORAR BEM?
O CANDIDATO PERDE A HABILITAÇÃO CASO NÃO SEJA APROVADO O CRÉDITO PELA FINANCEIRA POR FALTA DE RENDA?
QUAIS AÇÕES NECESSÁRIAS PARA QUE EX-CÔNJUGES DIVORCIADOS CONTINUEM NO PROGRAMA MORAR BEM?
EM QUAIS CASOS PODE SER REALIZADA A TROCA DE TITULARIDADE DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAIS DADOS PODERÃO SER ALTERADOS POR MEIO DO APLICATIVO DA CODHAB?
QUAIS AS FAIXAS DE RENDA DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAIS AS FORMAS DE COMUNICAÇÃO DA CODHAB COM O CIDADÃO?
COMO SÃO DEFINIDAS AS ÁREAS DESTINADAS ÀS COOPERATIVAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE OS EMPREENDIMENTOS?
O QUE ACONTECE COM OS IMÓVEIS DA CODHAB QUE SÃO DEVOLVIDOS POR USO INDEVIDO?
QUAL PRAZO LIMITE PARA A PUBLICAÇÃO DE HABILITAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL?
É POSSÍVEL CANCELAR O AGENDAMENTO?
COMO REENVIAR OS DOCUMENTOS PARA O RECADASTRAMENTO?
A CODHAB TEM RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO ÀS TAXAS DE COOPERATIVAS?
QUAIS OS DOCUMENTOS PARA COMPROVAÇÃO DA IDENTIFICAÇÃO PESSOAL NO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE OCORRE QUANDO O CADASTRO DO PROGRAMA MORAR BEM NÃO É ATUALIZADO?
COMO FUNCIONA O PROCESSO DE ENTREGA DAS CASAS JUNTO A CONSTRUTORAS?
EXISTE PRAZO PARA A CODHAB ANALISAR A DOCUMENTAÇÃO ENVIADA PELO APLICATIVO?
ONDE SOLICITAR INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL E ANDAMENTO DA OBRA?
É NECESSÁRIO DAR ENTRADA NO FINANCIAMENTO DO PROGRAMA MORAR BEM?

COMO SE INSCREVER NO PROGRAMA MORAR BEM?
QUANDO CASADO (A), O (A) CÔNJUGE TAMBÉM PRECISA COMPARECER A CODHAB?
ONDE OS CANDIDATOS INDICADOS À COOPERATIVA SAMAMBAIA - H4 - JUVENTUDE EM AÇÃO/AATM-DF/AMFQ-DF PODERÃO OBTER INFORMAÇÕES?
O QUE OCORRE COM O CANDIDATO CONVOCADO QUE NÃO ATUALIZOU O CADASTRO E TEVE SEU PROCESSO DEVOLVIDO POR NÃO ATENDER A FAIXA DE FINANCIAMENTO?
O QUE SIGNIFICA A EXPRESSÃO "CANDIDATO EM AVALIAÇÃO POR ENTIDADE HABITACIONAL"?
O QUE FAZER QUANDO O HABILITADO (A) NÃO RECEBEU O CONTATO DA CONSTRUTORA?
O QUE INFORMAR AO CIDADÃO QUE ALEGA NUNCA TER RECEBIDO CONTATO DA CODHAB E, AINDA ASSIM, CONSTAM RECUSAS DE IMÓVEL EM SEU CADASTRO?
POR ONDE ACOMPANHAR AS OBRAS DO PROGRAMA MORAR BEM?
O CANDIDATO CLASSIFICADO NA LISTA DE VULNERÁVEIS PODERÁ FAZER A RECUSA DO IMÓVEL QUE LHE FOR OFERTADO?
O QUE FAZER APÓS LEVAR TODA DOCUMENTAÇÃO DO PROGRAMA MORAR BEM NA CODHAB?
COMO OS EXCLUÍDOS PODERÃO VOLTAR A PARTICIPAR DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUANDO E ONDE ACONTECERÁ O SORTEIO DOS APARTAMENTOS DO CRIXÁ I E II?
POR QUE OS IMÓVEIS DA CODHAB NÃO PODEM SER DOADOS?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O AGENDAMENTO PARA DESCONTO DAS CERTIDÕES CARTORÁRIAS?
QUAL DOCUMENTAÇÃO DEVE SER APRESENTADA NA CODHAB PARA REALIZAR O CADASTRO CADÚNICO?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA?
QUAL O TELEFONE DA CONSTRUTORA PROSPEC?
CIDADÃO FOI INDICADO, PORÉM O CADASTRO ESTÁ DESATUALIZADO. COMO PROCEDER?
EXISTE ALGUM MODELO DE DECLARAÇÃO DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA DISPONÍVEL NA CODHAB PARA O CIDADÃO?
ONDE OS CANDIDATOS INDICADOS AO EMPREENDIMENTO H4 - ASSOBRILHO PODERÃO OBTER INFORMAÇÕES?
ONDE LOCALIZAR A CARTA DE SERVIÇOS DA CODHAB?
COMO CANCELAR O CADASTRO NO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE FAZER QUANDO FOR CONVOCADO POR ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO DO PROGRAMA MORAR BEM?
ONDE OS CANDIDATOS INDICADOS AO EMPREENDIMENTO H4 - SAMAMBAIA PODERÃO OBTER INFORMAÇÕES?
COMO VERIFICAR A LISTA REVISADA COM OS HABILITADOS NO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE ACONTECE CASO O CIDADÃO COMETA IRREGULARIDADES NO IMÓVEL?
ONDE O CIDADÃO PODE VERIFICAR RELATÓRIO COM AS INFORMAÇÕES SOBRE AS ENTREGAS DE IMÓVEIS?
COMO VERIFICAR A METRAGEM PARA ÁREA DE RECUO FRONTAL PARA CONSTRUÇÃO DENTRO DE TERRENO?
É NECESSÁRIO EMITIR AS CERTIDÕES CARTORÁRIAS NO NOME DO CÔNJUGE, MESMO QUANDO FALECIDO?
O QUE ACONTECE QUANDO O CIDADÃO NÃO ATUALIZA OS DADOS PARA CONTATO?
QUAL PERÍODO DE CREDENCIAMENTO PARA PRODUÇÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS EM SAMAMBAIA?
HÁ POSSIBILIDADE DE FAZER OPÇÃO ENTRE OS EMPREENDIMENTOS ANUNCIADOS?
POR QUE O CIDADÃO MUDA DE POSIÇÃO SEM TER REALIZADO ALTERAÇÃO DE RENDA EM SEU CADASTRO?
COMO O CIDADÃO DEVE PROCEDER QUANDO NÃO CONSEGUIR INSERIR AS DOCUMENTAÇÕES NO APLICATIVO?
O CANDIDATO CUJO CÔNJUGE POSSUI IMÓVEL EM SEU NOME, PODERÁ PARTICIPAR DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUANDO O OPERADOR NÃO PODERÁ PASSAR INFORMAÇÕES A TERCEIROS?
QUAIS OS REQUISITOS PARA PARTICIPAR DO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO VERIFICAR SE FOI PUBLICADA A INDICAÇÃO A UM EMPREENDIMENTO?
COMO SOLICITAR A CÓPIA DA DOCUMENTAÇÃO JÁ ENTREGUE NA CODHAB?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO HABILITADO QUE ESTÁ RECEBENDO LIGAÇÃO/E-MAIL INFORMANDO PARA ENTREGAR DOCUMENTAÇÃO?
O QUE SIGNIFICA CONVOCADO NÃO HABILITADO?
QUAIS OS EMPREENDIMENTOS QUE ESTÃO EM PROCESSO DE CONSTRUÇÃO E ENTREGA?
O INSCRITO COM RESTRIÇÃO FINANCEIRA PODE SER HABILITADO NO PROGRAMA MORAR BEM?
COMO VERIFICAR QUE O CANDIDATO INSCRITO É PORTADOR DE NECESSIDADE ESPECIAL?
O QUE FAZER CASO O CIDADÃO TENHA APRESENTADO OS DOCUMENTOS NA CODHAB E NÃO CONSTAR NO CADASTRO?
UNIDADE DE ATENDIMENTO DA CODHAB PARA IDOSOS E PORTADORES DE DEFICIÊNCIA - 112 SUL
QUAIS OS DADOS OBRIGATÓRIOS PARA VERIFICAR O CADASTRO DA CODHAB?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE VALOR DE ENTRADA, PARCELAS DO FINANCIAMENTO E SUBSÍDIO?
COMO COMPROVAR A EXISTÊNCIA DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA FAMÍLIA?
COMO É FEITO O ACOMPANHAMENTO DA CLASSIFICAÇÃO NO PROGRAMA MORAR BEM?
A TAXA DE ABERTURA DE PROCESSO AINDA É NECESSÁRIA NO PROGRAMA MORAR BEM?
EXISTE PAGAMENTO VIA BOLETO DAS CONSTRUTORAS?
QUAL A ORIENTAÇÃO AO CANDIDATO QUE NÃO CONSEGUIR ACESSAR AS INFORMAÇÕES NO CADASTRO POR MEIO DO APLICATIVO?
QUAL A ORIENTAÇÃO AO HABILITADO AO ATUALIZOU OS DADOS CADASTRAIS, PORÉM, A ATUALIZAÇÃO NÃO FOI VALIDADA?
POR QUAL MOTIVO O AGENDAMENTO DO POSTO DA ESTRUTURAL ESTÁ SUSPENSO?
QUAL A ORIENTAÇÃO AOS CANDIDATOS NO CASO DE INDICAÇÃO PARA O EMPREENDIMENTO NO RIACHO FUNDO II (AMMVS)?
QUAL A ORIENTAÇÃO SOBRE LEILÕES NOS EMPREENDIMENTOS DO PARANOÁ PARQUE?
QUAIS OS ENDEREÇOS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO DA CODHAB?
QUAL NOVO PRAZO PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL?
COMO REALIZAR O AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO NA CODHAB?
QUAL O LOCAL PARA FORMALIZAR O REQUERIMENTO?
ONDE O CIDADÃO PODERÁ SOLICITAR O RELATÓRIO DE TENTATIVAS DE CONTATO DA CONSTRUTORA?
QUAL O PRAZO DE RESPOSTA DA CODHAB PARA AS DÚVIDAS VIA CHAT?
O CIDADÃO QUE SE TORNOU DEFICIENTE PRECISA AGENDAR PARA LEVAR O LAUDO MÉDICO À CODHAB?
QUAL O PROCEDIMENTO QUANDO CONSTAR IMÓVEL EM NOME DE UM DOS COMPONENTES DO CADASTRO?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA TROCA DE TITULARES NO CADASTRO DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL O SIGNIFICADO DA EXPRESSÃO: CIDADÃO NÃO COMPARECEU PARA FORMALIZAR PROCESSO?
QUAL O PRAZO PARA O SISTEMA ACATAR MUDANÇA DE TITULARIDADE DOS CÔNJUGES NO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL ERA A DIFERENÇA ENTRE RII E RIE?
COMO FORAM NOTIFICADOS OS CONVOCADOS PARA A COMPROVAÇÃO DE DADOS?
QUAL O SIGNIFICADO DE CERTIDÃO POSITIVA E CERTIDÃO CARTORÁRIA?
QUAL ORIENTAÇÃO A SER REPASSADA AOS CIDADÃOS SOBRE A CONSTRUTORA PROSPEC?
QUAL ORIENTAÇÃO AOS HABILITADOS QUE NÃO ATUALIZARAM O CADASTRO NO PRAZO ESTIPULADO?
QUAL A PREVISÃO PARA ABERTURA DE NOVAS INSCRIÇÕES OU RECADASTRAMENTO DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA DESISTÊNCIA DO EMPREENDIMENTO?
O PROPRIETÁRIO DE UM IMÓVEL EM OUTRO ESTADO PODERÁ PARTICIPAR DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL O SIGNIFICADO DO STATUS REMOÇÃO E FIXAÇÃO?
QUAL O SIGNIFICADO DOS STATUS HABILITADO E HABILITAÇÃO EM ANÁLISE?

O QUE SIGNIFICA O STATUS AGUARDANDO INDICAÇÃO NO CADASTRO DO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAIS OS CRITÉRIOS E PRAZOS DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PARA O EMPREENDIMENTO CRIXÁ – SÃO SEBASTIÃO?
MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE AO EMPREENDIMENTO CRIXÁ
COMO VERIFICAR INFORMAÇÕES SOBRE O EMPREENDIMENTO ACMRF II - SAMAMBAIA?
O QUE SIGNIFICA CONVOCAÇÃO ANTIGA, LIBERADO RECADASTRAR QUE APARECE NO CADASTRO DO MORAR BEM (RIE)?
O QUE SIGNIFICAM OS STATUS PENDENTE DE ATUALIZAÇÃO OU EM ANÁLISE?
COMO ESTÁ O PAGAMENTO DO FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO - CORONAVÍRUS?
COMO VERIFICAR INFORMAÇÕES SOBRE O EMPREENDIMENTO PRECOMOR - SAMAMBAIA?
INSCRIÇÃO PROGRAMA MORAR BEM
ONDE OS CANDIDATOS INDICADOS AO EMPREENDIMENTO H4 AS MORAR PODERÃO RECEBER INFORMAÇÕES?
O QUE SIGNIFICA O STATUS SEM CONDIÇÃO ESPECIAL NO CADASTRO DO PROGRAMA MORAR BEM?
O QUE SIGNIFICA O STATUS IMÓVEL RESERVADO?
O QUE SIGNIFICA O STATUS PENDENTE COM CANDIDATO NA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA CODHAB?
O QUE SIGNIFICA O STATUS IMÓVEL RESERVADO?
VALOR E REGULAMENTO DE ENTREGA DAS CERTIDÕES CARTORÁRIAS
QUAIS OS STATUS DO CANDIDATO NO PROGRAMA MORAR BEM?
QUAL SIGNIFICADO DO STATUS EM ORDEM DE PUBLICAÇÃO?
O QUE SIGNIFICA STATUS INDEFERIDO?
O QUE SIGNIFICA O STATUS "REALOCAÇÃO GENESIS"?
O QUE SIGNIFICA O STATUS "IMÓVEL RESERVADO"?
QUAL A POLÍTICA HABITACIONAL DAS COOPERATIVAS?
CONSULTA DE INSCRITOS ENTRE ABRIL E JUNHO DE 2020 NO APLICATIVO DA CODHAB
CONSULTA DE INSCRITOS ENTRE ABRIL E JUNHO DE 2020 NO APLICATIVO DA CODHAB
CONVOCAÇÃO DE CANDIDATOS SELECIONADOS PARA O PARQUE DOS IPÊS - ETAPAS 4 E 5 DO EMPREENDIMENTO CRIXÁ
LISTA DE INDICADOS AO EMPREENDIMENTO PARQUE DOS IPÊS - CRIXÁ
VISTORIA, ASSINATURA DE CONTRATO E ENTREGA DE CHAVES - PARQUE DOS IPÊS - CRIXÁ
REUNIÃO PARA CONSTITUIÇÃO DE CONDOMÍNIO E ELEIÇÃO DE SÍNDICO - CRIXÁ
COOPERATIVA ASSHAM - QSC 19
EMPREENDIMENTO - QUADRA 105 DO SETOR HABITACIONAL SOL NASCENTE
EMPREENDIMENTO - ITAPOÃ PARQUE - LISTA DE PRÉ-HABILITADOS
EMPREENDIMENTO EM SANTA MARIA - CL 105 - CODHAB
EMPREENDIMENTO EM SANTA MARIA - CL 104 E CL 110 - CODHAB
COMO OBTER A CERTIDÃO POSITIVA?
CIDADÃO QUER REGULARIZAR UM IMÓVEL, MAS ESTÁ HABILITADO NO MORAR BEM, COM DEVE PROCEDER?
AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE LOTEAMENTOS FECHADOS - SEDUH
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO E EMISSÃO DE ESCRITURA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O MUTIRÃO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DO PROGRAMA REGULARIZOU É SEU?
CIDADÃO JÁ LAVROU A ESCRITURA, QUAL O PRÓXIMO PROCEDIMENTO?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIO PARA LEGALIZAR MORADIAS JUNTO A CODHAB?
ONDE OBTER INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DA COLÔNIA AGRÍCOLA SAMAMBAIA?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DA ESCRITURA?
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE REGULARIZAÇÃO
O CIDADÃO PODE REGULARIZAR O IMÓVEL EM NOME DO FILHO OU OUTROS PARENTES?
COMO SOLICITAR A REGULARIZAÇÃO DE UM IMÓVEL?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA RECEBEM ESCRITURAS GRATUITAS PELA CODHAB?
EM CASO DE TERRENO QUE ERA DA TERRACAP (QNM 09, CEILÂNDIA), COMO FAZER A REGULARIZAÇÃO?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DAS CIDADES CONSOLIDADAS INFORMAIS?
POR QUAL MEIO DE CONTATO A CODHAB INFORMA QUE UMA ESCRITURA ESTÁ PRONTA?
EM QUAL LOCAL O CIDADÃO PODE RETIRAR A SEGUNDA VIA DE ESCRITURA DE IMÓVEIS?
QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO NO PROGRAMA REGULARIZOU, É SEU?
É POSSÍVEL CANCELAR O REQUERIMENTO DE REGULARIZAÇÃO POR MEIO DO APLICATIVO?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE TRANSFERÊNCIA DE IPTU?
QUEM TEM DIREITO A ESCRITURA?
COMO SERÁ A HABILITAÇÃO DOS MORADORES DO SETOR LESTE DA ESTRUTURAL?
APÓS ENTREGAR TODA A DOCUMENTAÇÃO NA CODHAB, O QUE DEVE SER FEITO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO DE REGULARIZAÇÃO DE 290 LOTES EM SOBRADINHO II?
COMO SOLICITAR A DECLARAÇÃO PARA OCUPAÇÃO MANSA E PACÍFICA?
CIDADÃO JÁ POSSUI IMÓVEL NO DF, PODE REGULARIZAR OUTRO IMÓVEL?
EM QUAIS SITUAÇÕES É NECESSÁRIO APENAS AGUARDAR O CONTATO DA CODHAB?
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES DE BRAZLÂNDIA
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES DE BRAZLÂNDIA
CONVOCAÇÃO PARA INÍCIO DO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO - SETOR LESTE DA ESTRUTURAL
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CARTÓRIOS PARA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DO PROGRAMA REGULARIZOU É SEU?
CONSULTA PÚBLICA PARA INÍCIO DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA
QUAIS ÁREAS FORAM REGULARIZADAS PELO GDF?
REGULARIZAÇÃO DE CASAS E PRÉDIOS
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DAS CIDADES CONSOLIDADAS?
PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DO ITAPOÃ
QUAL A ORIENTAÇÃO SOBRE A REGULARIZAÇÃO DO CONDOMÍNIO PORTO RICO EM SANTA MARIA?
COMO FAZER ATUALIZAÇÃO CADASTRAL, CORREÇÃO E INCLUSÃO - APLICATIVO CODHAB
COMO SOLICITAR A REGULARIZAÇÃO DE IGREJAS E ENTIDADES SOCIAIS?
PROJETOS URBANÍSTICOS - REGULARIZAÇÃO E PARCELAMENTO DO SOLO
PARA REGULARIZAÇÃO, QUEM JÁ ENTREGOU OS DOCUMENTOS EM ANOS ANTERIORES, DEVERÁ ENTREGAR NOVAMENTE A DOCUMENTAÇÃO?
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES NA CANDANGOLÂNDIA
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES NA VILA DVO DO GAMA
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES DA VILA TELEBRÁSILIA
ESTRATÉGIA DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA URBANA
OS OCUPANTES DE IMÓVEIS QUE NÃO ATENDEM OS REQUISITOS TÊM DIREITO A REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA NO PROGRAMA REGULARIZOU É SEU?

COMO SOLICITAR A ESCRITURA LAVRADA DO PROGRAMA REGULARIZOU É SEU?
CONVOCAÇÃO DE MORADORES PARA REGULARIZAÇÃO DE LOTES NO RIACHO FUNDO I
REGULAMENTO PARA CONSTRUÇÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS
REGULARIZAÇÃO DE PROPRIEDADE EM ARNIQUEIRA - URB 005
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O TIPO DE MORADOR ORIGINÁRIO OU SECUNDÁRIO NA REGULARIZAÇÃO?
QUAL ORIENTAÇÃO SOBRE O AGENDAMENTO PARA REGULARIZAÇÃO DO CONDOMÍNIO VIVENDAS NOVA METRÓPOLE - SOBRADINHO?
ONDE O CIDADÃO PODE RETIRAR CERTIDÃO DE ÔNUS DE IMÓVEIS?
ONDE REALIZAR AGENDAMENTO PARA QUEM RECEBEU CARTA CONVOCATÓRIA E NÃO COMPARECEU PARA ADQUIRIR A ESCRITURA?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A CARTA DE HABITE-SE DE UM IMÓVEL?
AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA CRIAÇÃO DE NOVOS LOTES NO EIXO MONUMENTAL
QUAL O REGULAMENTO PARA QUEM TEM 2 OU MAIS IMÓVEIS PARA REGULARIZAR?
ASSINATURA DIGITAL DE ESCRITURAS EMITIDAS PELA CODHAB
O QUE É A FICHA DESCRITIVA DE IMÓVEL?
PORTAL DA REGULARIZAÇÃO
QUAL O PRAZO PARA EMISSÃO DA ESCRITURA (ANTIGA SHIS)?
QUAIS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ADQUIRIR A ESCRITURA DA CARTEIRA IMOBILIÁRIA (ANTIGA SHIS)?
QUAIS OS TELEFONES DO SETOR DA CARTEIRA IMOBILIÁRIA (ANTIGA SHIS)?
COMO SOLICITAR A CARTEIRA IMOBILIÁRIA (ANTIGA SHIS)?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR A ANULAÇÃO DA HIPOTECA?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA REMISSÃO DA DÍVIDA DA CARTEIRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO?
O QUE É ESCRITURA DA CARTEIRA IMOBILIÁRIA (ANTIGA SHIS)?
SOLICITAÇÃO DE ESCRITURA PÚBLICA DE COMPRA E VENDA - SOCIEDADE DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL (ANTIGA SHIS)
QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS PARA EMISSÃO DE ESCRITURA DEFINITIVA DE QUITAÇÃO (ANTIGA SHIS)?
COMO SOLICITAR O COMPROVANTE DE QUITAÇÃO DE IMÓVEIS?
QUAIS AS AÇÕES DO NOVO PROGRAMA HABITACIONAL DO DF - HABITA BRASÍLIA?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE AS INDICAÇÕES PARA O LOTE LEGAL - CODHAB?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO PARA INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA HABITA BRASÍLIA?
O CIDADÃO PODERÁ PARTICIPAR DE MAIS DE UM PROGRAMA HABITACIONAL DO GDF?
CASO O CIDADÃO DEMONSTRE INTERESSE NESSE NOVO PROGRAMA - HABITA BRASÍLIA, O QUE ELE DEVERÁ FAZER?
QUAIS OS PROGRAMAS DO HABITA BRASÍLIA QUE ESTÃO TEMPORARIAMENTE SUSPENSOS?
QUAIS OS VALORES DE SUBSÍDIO DOS APARTAMENTOS DO ALUGUEL LEGAL?
A PARTIR DE QUANDO AS FAMÍLIAS SERÃO CONTEMPLADAS COM ALUGUEL LEGAL DO PROGRAMA HABITA BRASÍLIA?
QUAL A ORIENTAÇÃO AOS CONTEMPLADOS DO LOTE LEGAL REFERENTE AO BOLETO DE PAGAMENTO?
QUEM PODERÁ PARTICIPAR DO PROJETO DE ACESSIBILIDADE DO HABITA BRASÍLIA?
PROGRAMA HABITA 60-DF
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE MELHORIAS HABITACIONAIS
QUEM TEM DIREITO AO AUXÍLIO ALUGUEL LEGAL DO PROGRAMA HABITA BRASÍLIA?
PROGRAMA MORADIA DIGNA
PROGRAMA DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS - CODHAB
EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA CONSTRUÇÃO DE MORADIAS EM CEILÂNDIA
CURSOS PROFISSIONALIZANTES PARA MORADORES DO PARQUE DOS IPÊS – CRIXÁ
QUAL O ANDAMENTO DO PROGRAMA LOTE LEGAL - EIXO HABITA BRASÍLIA - NOS LOTES DA VILA SÃO JOSÉ, EM BRAZLÂNDIA?
INFORMAÇÕES SOBRE MORADIA POPULAR
NOVO EMPREENDIMENTO DA CODHAB - BAIRRO ALTO MANGUEIRAL
COMO É FEITA A VENDA DE LOTES NO PROGRAMA LOTE LEGAL?
QUAL ORIENTAÇÃO SOBRE O CARTÃO REFORMA?

Tabela 10 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a CODHAB

Atividades - DER
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA ESCOLA VIVENCIAL DE TRÂNSITO (TRANSITOLÂNDIA)?
COMO FICAM AS OPERAÇÕES DE REVERSÃO NAS RODOVIAS DISTRITAIS NESTE PERÍODO DE FESTAS E FÉRIAS ESCOLARES?
COMO REALIZAR CONSULTAS ONLINE SOBRE DEFESA PRÉVIA E RECURSOS DE MULTAS?
POR QUAL MOTIVO O TRECHO DA BR-020 SERÁ INTERDITADO?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA INGRESSAR COM REQUERIMENTO DE DEFESA PRÉVIA OU RECURSO ADMINISTRATIVO NO DER-DF?
QUAL O TELEFONE PARA COMUNICAR FALHAS NO FUNCIONAMENTO DOS SEMÁFOROS NAS RODOVIAS DO DER?
CAMPANHA VOLTA ÀS AULAS 2020 - TRANSITOLÂNDIA
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO DER?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DO JUIZADO ITINERANTE NO AEROPORTO DE BRASÍLIA?
QUAL O TELEFONE DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGEM - DER/DF?
SINALIZAÇÃO DE ÁREAS APROPRIADAS PARA BANHO NO LAGO PARANOÁ
ALTERAÇÕES NA VIA DF-463 - JARDINS MANGUEIRAL/SÃO SEBASTIÃO
LIBERAÇÃO DO TRÁFEGO NO BALÃO DO TORTO
INTERDIÇÃO NA VIA EXPRESSA DA EPIA SENTIDO SOBRADINHO/PLANO PILOTO - DER
ALTERAÇÃO NO TRÂNSITO NO BALÃO EM SÃO SEBASTIÃO - DER
INTERDIÇÃO DA VIA EXPRESSA DA EPIA/DF-003 (ENTRE O COLORADO E O TORTO).
ALTERAÇÃO NO FLUXO DAS RODOVIAS NO PERÍODO DO RECESSO DE FINAL DE ANO – DER
BLOQUEIO DA FAIXA DE ACESSO - EPIA/DF 003
EDITAL PARA DUPLICAÇÃO DA DF-250
LICITAÇÃO PARA CONSTRUÇÃO DO VIADUTO NO RIACHO FUNDO
COMO FOI FEITA A AMPLIAÇÃO DA INVERSÃO NA ESTRUTURAL?
INVERSÃO DOS DOIS SENTIDOS DAS PISTAS - BR-070
RETORNO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NO SETOR DE MULTAS - DER-DF
INTERDIÇÃO DE VIA - BURACO DO TATU
PROJETO TRANSITOLÂNDIA - DER
BLOQUEIO DA ALÇA DE ACESSO EPDB-EPAR
AÇÃO EM COMEMORAÇÃO À LEI SECA - DER-DF

MAIO AMARELO - MÊS DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE ACIDENTES DE TRÂNSITO

Tabela 11 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao DER-DF

Atividades - DETRAN
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO DETRAN-DF?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS UNIDADES DO DETRAN?
IMPLANTAÇÃO DA FAIXA REVERSA NA PONTE JK
QUAIS INFORMAÇÕES SÃO PRESTADAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO?
QUAL O TELEFONE E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES DO DETRAN?
ABERTURA DOS ACESSOS AO PARQUE DA CIDADE DONA SARA KUBITSCHKE - CORONAVÍRUS
COMO SERÁ O ATENDIMENTO NO DETRAN-DF - CORONAVÍRUS?
AULAS TEÓRICAS ONLINE DO DETRAN - CORONAVÍRUS
FECHAMENTO DO EIXÃO E DA W3 SUL AOS DOMINGOS E FERIADOS - CORONAVÍRUS
PROGRAMA DETRAN SOLIDÁRIO - PONTOS MÓVEIS DE ARRECADAÇÃO
MOVIMENTO MAIO AMARELO 2020 - "PERCEBA O RISCO. PROTEJA A VIDA"
BLOQUEIO DA ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS
INTERVENÇÃO NO TRÂNSITO NO CENTRO DE TAGUATINGA
INTERDIÇÃO NO TRÂNSITO NA ESTRADA SETOR POLICIAL MILITAR (ESPM)
PROJETO DETRAN DIGITAL - PORTAL DE SERVIÇOS ONLINE E APLICATIVO
REGISTRO DE COMUNICADO DE VENDA DE VEÍCULO NOS CARTÓRIOS DO DISTRITO FEDERAL
INTERDIÇÃO NO TRÂNSITO NO PLANO PILOTO
PRAZOS DE RENOVAÇÃO DO LICENCIAMENTO DE VEÍCULOS - 2020
SEMANA NACIONAL DE TRÂNSITO - DETRAN-DF
SUSPENSÃO FISCALIZAÇÃO DE PRAZO DE VALIDADE PARA TRANSPORTE ESCOLAR - CORONAVÍRUS
CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO
DETRAN-DF AÇÕES EDUCATIVAS
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA PARTICIPAÇÃO DE ARTISTAS EM AÇÕES EDUCATIVAS DE TRÂNSITO - DETRAN
ABERTURA DE CRUZAMENTO NA VIA W3 SUL - DETRAN
ALTERAÇÕES NO TRÂNSITO - DIA DE FINADOS - DETRAN-DF
FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS - CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEÍCULO (CRLV) - DETRAN
PROJETO BIKE EM DIA - DETRAN-DF
INTERDIÇÃO VIA JK (VIA L4 ATÉ A ESTRADA PARQUE DOM BOSCO - EPDB) – DETRAN
CAMPANHA EDUCATIVA NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA
DOCUMENTOS DIGITAIS - DENATRAN
CAMPANHA VOLTA ÀS AULAS 2021, DETRAN - DF
BANCAS CANCELADAS NO DETRAN - DF
ALTERAÇÕES NO TRÂNSITO DA ESPLANADA - RETOMADA DO ANO LEGISLATIVO NO CONGRESSO NACIONAL
LEILÃO DE VEÍCULOS E SUCATAS - DETRAN
PROGRAMA DETRAN NAS ESCOLAS
SERVIÇOS DO DETRAN - CORONAVÍRUS
PRORROGADOS PRAZOS DE SERVIÇOS DO DETRAN - CORONAVÍRUS
NOVO SISTEMA DE CÂMERAS DE VIGILÂNCIA NAS VIAS DO AEROPORTO
O CREDENCIAMENTO DE EMPRESAS INTERESSADAS EM OFERECER O SERVIÇO DE INSPEÇÃO VEICULAR - DETRAN
ALTERAÇÕES NO CÓDIGO DE TRÂNSITO - DETRAN
2º PRÊMIO DETRAN-DF DE EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO

Tabela 12 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao DETRAN-DF

Atividades - DF LEGAL
COMO É FEITA RETIRADA DE DÉBITOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - DF LEGAL?
COMO A AGEFIS ATUA NA VIGILÂNCIA SANITÁRIA ANIMAL, VEGETAL E AGROINDUSTRIAL?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES SOBRE O MAPA DE ÁREAS VERMELHAS?
QUAL PROCEDIMENTO PARA PARCELAMENTO DE DÉBITOS?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE ISENÇÃO DE PESSOA FÍSICA?
O QUE É AUTO LAVRADO DE APREENSÃO EM OBRAS?
É POSSÍVEL RETIRAR O NADA- CONSTA DA AGEFIS PELO SITE?
QUAIS SERVIÇOS NÃO SÃO FEITOS PELO DF LEGAL?
QUAIS OS TELEFONES DO DF LEGAL (ANTIGA AGEFIS)?
O QUE É LICENÇA DE FUNCIONAMENTO?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE TAXA DE FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTO - TFE?
EM QUAL LOCAL O CIDADÃO PODE PROTOCOLAR RECURSO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS DE NOTIFICAÇÕES?
O QUE É AUTO LAVRADO DE NOTIFICAÇÃO DE OBRAS?
O QUE É GUIA DE ACOMPANHAMENTO DE OBRA?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE IMPUGNAÇÃO DE AÇÕES FISCAIS?
COMO ACESSAR O SERVIÇO DE CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIAS DA VISTORIA DE HABITE-SE?
COMO ACESSAR O SERVIÇO DE DENÚNCIA DA AGEFIS VIA APLICATIVO PARA CELULAR?
QUAIS SÃO AS FORMAS DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DA OUVIDORIA?
QUAIS OS ITENS VISTORIADOS PELO AUDITOR FISCAL PARA OBTER O CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE OBRA?
QUAIS SERVIÇOS NÃO SÃO PRESTADOS PELA AGEFIS?
QUAIS SÃO AS TAXAS SOB RESPONSABILIDADE DA AGEFIS?
QUAL O OBJETIVO DA AGEFIS NAS ATIVIDADES ECONÔMICAS?
QUAIS OS SERVIÇOS PRESTADOS NA UNIDADE DF LEGAL DO LAGO SUL?
O QUE SÃO MEIOS DE PROPAGANDA?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE SUSPENSÃO DA TAXA DE FISCALIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO DO ESTABELECIMENTO?

QUAIS OS PROCEDIMENTOS DE AÇÕES FISCAIS DE OBRAS, ATIVIDADES ECONÔMICAS E LIMPEZA URBANA?
QUAIS TAXAS FORAM EXTINTAS PELA LEI 783/2008?
QUAL A ESTRUTURA DE FISCALIZAÇÃO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA FISCAL?
QUAL INFORMAÇÃO SOBRE PRESCRIÇÃO DE DÉBITOS TRIBUTÁRIOS E NÃO TRIBUTÁRIOS?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE ALTERAÇÃO DE ÁREA?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE COMPROVAÇÃO DE PAGAMENTO?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE ISENÇÃO DE PESSOA JURÍDICA?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE PARCELAMENTO DE DÍVIDAS?
O QUE É NECESSÁRIO PARA SOLICITAR O REQUERIMENTO DE REVISÃO DE LANÇAMENTO DE TAXA?
O QUE É AUTO LAVRADO DE INTIMAÇÃO DEMOLITÓRIA OBRAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE LAUDO DE DESCUMPRIMENTO DE EMBARGO DE OBRAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE INFRAÇÃO DE OBRAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE INFRAÇÃO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE INTERDIÇÃO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE NOTIFICAÇÃO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE APREENSÃO EM ATIVIDADES ECONÔMICAS?
O QUE É AUTO LAVRADO DE EMBARGO DE OBRAS?
O QUE É ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO DE OBRAS?
EM QUAL LOCAL PODE SER RETIRADO O FORMULÁRIO DO REQUERIMENTO DE RECURSOS DE NOTIFICAÇÃO, AUTOS DE INFRAÇÃO E COBRANÇAS DIVERSAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE TAXA DE EXECUÇÃO DE OBRAS - TEO?
COMO TER ACESSO A CONSULTA E/OU VISTAS A PROCESSOS ADMINISTRATIVOS?
COMO TER ACESSO AO SERVIÇO DE PALESTRAS SOBRE NORMAS DE ACESSIBILIDADE?
COMO TER ACESSO A 2ª VIA DE BOLETOS?
COMO SOLICITAR RECONSIDERAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS LISTADAS NO RELATÓRIO DE VISTORIA DE HABITE-SE?
O QUE É 1ª VISTORIA PARA FINS DE EMISSÃO DE CERTIFICADO DE CONCLUSÃO HABITE-SE?
O QUE É ÁREA PÚBLICA?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS ADMINISTRATIVOS EM 2ª INSTÂNCIA?
COMO DEVE SER PAGA A TAXA DE FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTO DE RESPONSABILIDADE DA AGEFIS?
COMO É FEITA A FISCALIZAÇÃO EM OBRAS, EDIFICAÇÕES E URBANISMO?
COMO É FEITA A RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE?
QUAIS ENDEREÇOS DOS POSTOS DE ATENDIMENTO DA AGEFIS, E QUAIS OS SERVIÇOS PRESTADOS?
ONDE OBTER ESCLARECIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO ?
EM QUAIS CASOS É FEITA FISCALIZAÇÃO?
PRORROGADA A LICENÇA DE FUNCIONAMENTO DE EMPRESAS E COMÉRCIOS
COMO DENUNCIAR O DESCUMPRIMENTO DAS MEDIDAS SANITÁRIAS NO COMÉRCIO - CORONAVÍRUS?
LEI DOS PUXADINHOS - AUDIÊNCIA
DESCARTE DE RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO
LEI DE PROIBIÇÃO DO USO DE FOGOS DE ARTIFÍCIO BARULHENTOS
QUAIS INFORMAÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DE DENÚNCIA A FISCALIZAÇÃO?
FUNDO DE MANUTENÇÃO - FISCALIZAÇÃO NO DF

Tabela 13 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao DF LEGAL

Atividades - EMATER
PROJETO MÃOS QUE DOAM, MÃOS QUE RECEBEM
5ª FESTA DA GOIABA
FEIRA RURAL DO PARQUE DA CIDADE
QUAIS AS AUTORIDADES DA EMATER-DF?
SEGUNDA EDIÇÃO DA FEIRA RURAL DO PARQUE DA CIDADE
QUAL É A MISSÃO DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL A DIFERENÇA ENTRE HORTA DOMÉSTICA, HORTA COMUNITÁRIA E HORTA URBANA?
ONDE RETIRAR DÚVIDAS SOBRE HORTAS?
COMO SOLICITAR O APOIO DA EMATER-DF PARA IMPLANTAÇÃO DAS HORTAS ?
A EMATER-DF FORNECE FERRAMENTAS E DEMAIS MATERIAIS (ADUBOS, SEMENTES E OUTROS INSUMOS) PARA A HORTA?
QUAIS OS PONTOS DE VENDA DE PRODUTOS ORGÂNICOS (FRUTAS, LEGUMES E VERDURAS) DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS AS AUTORIDADES DA EMATER?
PERGUNTAS FREQUENTES - EMATER
QUAIS SÃO OS MUNICÍPIOS DO ENTORNO EM QUE A EMATER-DF ATUA?
CADASTRO ÚNICO DE ASSENTADOS E PRODUTORES RURAIS ASSISTIDOS PELA EMATER
FEIRA ORGÂNICA DE PLANALTINA
AGROBRASÍLIA DIGITAL 2020
CARTILHA DE ORIENTAÇÃO AO PRODUTOR RURAL - CORONAVÍRUS
PLATAFORMA DE COMERCIALIZAÇÃO - PÕE NA CESTA
POSTO MÓVEL - EMATER - NÚCLEOS RURAIS SÃO JOSÉ E RIO PRETO
CRONOGRAMA DE AÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA ÁREA RURAL DO DF
AGROINDÚSTRIA - CURSO ON-LINE
MERCADO DO PEIXE: COOPERATIVA APRESENTA CRITÉRIOS DE COMPRA

Tabela 14 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a EMATER

Atividade - EMBRAPA
QUAL A MISSÃO, ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA EMBRAPA – DF?

Tabela 15 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a EMBRAPA-DF

Atividades - IBRAM
O QUE FAZER PARA SUSPENDER O EMBARGO/INTERDIÇÃO DE UMA OBRA?
O PAGAMENTO DA MULTA IMPLICA NA DEVOLUÇÃO DO BEM APREENDIDO, NO DESEMBARGO DA OBRA OU NA DESINTERDIÇÃO DA ATIVIDADE?
COMO REAVER UM BEM APREENDIDO?

COMO DEVE ESCREVER UMA DEFESA?
O CIDADÃO PRECISA DE UM ADVOGADO PARA APRESENTAR A DEFESA?
O CIDADÃO PODE CONVERSAR, PESSOALMENTE OU VIA TELEFONE, COM O AGENTE FISCAL SOBRE AUTUAÇÃO?
ONDE A DEFESA DEVE SER APRESENTADA?
QUANDO O CIDADÃO FOR AUTUADO, MAS NÃO CONCORDA COM A AUTUAÇÃO, O QUE DEVE SER FEITO?
COMO PROCEDER SE O CIDADÃO TEM UMA DÚVIDA DE ASPECTO TÉCNICO SOBRE A AUTUAÇÃO?
QUANTO TEMPO O CIDADÃO TEM PARA APRESENTAR DEFESA?
COMO PROCEDER APÓS A AUTUAÇÃO, QUANDO O CIDADÃO APRESENTAR UMA DEFESA?
COMO DEVE SER FEITA A DEFESA?
QUAL DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA CADASTRO NO PROGRAMA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?
O ANIMAL PODE SER LEVADO PARA CASTRAÇÃO POR OUTRA PESSOA ALÉM DO TUTOR?
QUANDO OCORRERÃO NOVAS INSCRIÇÕES PARA O PROGRAMA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS DO IBRAM?
COMO REAGENDAR A CIRURGIA?
QUAIS AS VANTAGENS DE CASTRAR O ANIMAL DOMÉSTICO?
CREDENCIAMENTO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS PARA CASTRAÇÃO
CAMPANHA CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS - 2021
CADASTRAMENTO DE CLÍNICAS E HOSPITAIS VETERINÁRIOS PARA CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS EM PARCERIA COM O IBRAM
ONDE OCORRE A CASTRAÇÃO?
MORADORES DO ENTORNO PODEM SE CADASTRAR NA CAMPANHA DE CASTRAÇÃO ANIMAL DO IBRAM?
AS VAGAS PARA CASTRAÇÃO SÃO PARA QUANTIDADE DE PESSOAS OU ANIMAIS?
APÓS O RESULTADO, A CLÍNICA OU O IBRAM ENTRAM EM CONTATO COM O CIDADÃO?
O CADASTRO NO PROGRAMA GARANTE QUE O ANIMAL SERÁ CASTRADO?
ATÉ QUANTOS ANIMAIS POR PESSOA PODE SER CADASTRADO?
COMO FUNCIONARÁ O ATENDIMENTO NO DIA DA CIRURGIA?
ONDE VERIFICAR O RESULTADO DA CAMPANHA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?
ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A CIRURGIA DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS?
É POSSÍVEL CONTINUAR COM A CRIAÇÃO DE PÁSSAROS ENQUANTO O CADASTRO ESTIVER BLOQUEADO?
COMO REALIZAR UMA DENÚNCIA DE CRIAÇÃO IRREGULAR DE ANIMAIS SILVESTRES?
EXISTE A POSSIBILIDADE DE REAVER ANIMAIS APRENDIDOS?
O QUE O CIDADÃO AUTUADO DEVE FAZER APÓS APRESENTAR A DEFESA?
É POSSÍVEL O ATENDIMENTO PRESENCIAL NO INSTITUTO BRASÍLIA AMBIENTAL?
COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?
O QUE É CONSIDERADO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA PARA O ATENDIMENTO DO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?
COMO FUNCIONA A INTERNAÇÃO DO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?
HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO – HVEP
O HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO - HVEP REALIZA CASTRAÇÕES DE ANIMAL?
QUE TIPOS DE SERVIÇOS SÃO OFERECIDOS NO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO – HVEP?
QUAIS OS ANIMAIS QUE SÃO ATENDIDOS NO HOSPITAL VETERINÁRIO - HVEP?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDIMENTO NO HOSPITAL VETERINÁRIO PÚBLICO - HVEP?
PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA (PEVS) DE RESÍDUOS ELETRÔNICOS - IBRAM
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO IBRAM?
QUAL O TELEFONE DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES SOBRE LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL?
QUAIS PARQUES FORAM RECATEGORIZADOS PELO IBRAM?
QUAL É O PASSO A PASSO PARA OBTER PERMISSÃO PARA EVENTOS EM PARQUES DO DF?
QUEM DEVE ARCAR COM OS CUSTOS DOS EXAMES COMPLEMENTARES E DA ANESTESIA INALATÓRIA?
COMO DENUNCIAR MAUS TRATOS A ANIMAIS?
COMO PROCEDER CASO UM AGENTE FISCAL DO IBRAM APRESENTE CONDUTA IRREGULAR, ANTIÉTICA OU ILEGAL?
COMO FUNCIONA AGORA O SERVIÇO DE CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS, ANTIGO CASTRA MÓVEL?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO SABURO ONOYAMA?
QUAL O TELEFONE PARA DENUNCIAR ABANDONO DE EQUINOS E BOVINOS?
PARQUE ECOLÓGICO ÁGUAS CLARAS
ONDE REGISTRAR RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS RELACIONADAS À POLUIÇÃO SONORA PROVENIENTES DE SOM AUTOMOTIVO?
PARQUE ECOLÓGICO DO AREAL
REGRAS DE REABERTURA DO JARDIM BOTÂNICO - CORONAVÍRUS
CONSULTA PÚBLICA DO IBRAM - CRIAÇÃO DA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO REFÚGIO DE VIDA SILVESTRE DO TABOQUINHA
MANUTENÇÃO NO PARQUE OLHOS D'ÁGUA
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - PARCELAMENTO DO SOLO - SOL NASCENTE/PÔR DO SOL
OITAVA SEMANA DA SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO - IBRAM
CAMPANHA "SORRIA! VOCÊ ESTÁ EM UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO"
PROJETO PARQUE EDUCADOR
QUESTIONÁRIO ON-LINE SOBRE O AVISTAMENTO DE CAPIVARAS
PARQUE ECOLÓGICO RIACHO FUNDO
PROJETO PRAÇA SAUDÁVEL
NATAL TERÁ DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES E MUDAS – PARQUES DF
AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA LICENCIAMENTO AMBIENTAL
ACESSIBILIDADE NO PARQUE – LAGO NORTE
LEI PROÍBE ACORRENTAR ANIMAIS
MANUTENÇÃO NO PARQUE - LAGO NORTE
FEIRA RURAL NO PARQUE - PRIMEIRA EDIÇÃO ANUAL
PARQUE ECOLÓGICO DO GUARÁ
AUDIÊNCIA PÚBLICA - PARCELAMENTO DE SOLO EM SANTA MARIA
CURSO GRATUITO DE FORMAÇÃO DE BRIGADISTAS FLORESTAIS - IBRAM
PROGRAMA REVIVA PARQUE
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS PARQUES NO DISTRITO FEDERAL
AUDIÊNCIA PÚBLICA - PARCELAMENTO DE SOLO URBANO NO CONDOMÍNIO PRIVÊ MORADA SUL ETAPA A - ALTIPLANO/JARDIM BOTÂNICO
PROPOSTA DE CRIAÇÃO DA RESERVA PARTICULAR DO PATRIMÔNIO NATURAL (RPPN) RESERVA NATURAL JARDIM BOTÂNICO
COMO ADQUIRIR INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO DE APURAÇÃO DA AUTUAÇÃO?

QUEM FAZ O JULGAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO?
CASO O CIDADÃO NÃO CONCORDE COM A DECISÃO DO IBRAM, EXISTE A POSSIBILIDADE DE RECORRER À OUTRA INSTÂNCIA?
COMO SABER SE A DEFESA FOI ACEITA E O AUTO DE INFRAÇÃO JULGADO?
QUAL O PRAZO PARA JULGAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO?
O QUE DEVE SER FEITO PARA REALIZAR O PAGAMENTO DE UMA MULTA?
EXISTE A POSSIBILIDADE DE REDUÇÃO DO VALOR DA MULTA APLICADA?
QUANTO À PROCEDÊNCIA DA AUTUAÇÃO, É POSSÍVEL RECOLHER A MULTA COM DESCONTO?
O ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS CONTIDAS NO AUTO DE INFRAÇÃO É OBRIGATÓRIO?
NO CASO DE PAGAMENTO DA MULTA ANTECIPADAMENTE, O PROCESSO DE APURAÇÃO DA AUTUAÇÃO É ENCERRADO?
CASO TENHA SIDO FEITA UMA DEFESA CONTRA A AUTUAÇÃO, É PRECISO PAGAR A MULTA IMEDIATAMENTE?
ESTÁ ABERTO O CADASTRO NO SISPASS (SISTEMA DE CONTROLE E MONITORAMENTO DA ATIVIDADE DE CRIAÇÃO AMADORA DE PÁSSAROS) PARA NOVOS CRIADORES AMADORISTAS?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA CRIAÇÃO DE PÁSSAROS SILVESTRES SISPASS (SISTEMA DE CONTROLE E MONITORAMENTO DA ATIVIDADE DE CRIAÇÃO AMADORA DE PÁSSAROS)?
QUAL A DIFERENÇA ENTRE ISOLAMENTO E TRATAMENTO ACÚSTICO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO NO AMBIENTE EXTERNO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO?
A MEDIÇÃO PODE SER FEITA DENTRO DE UM ESTABELECIMENTO QUE EMITE RUÍDO OBJETO DE RECLAMAÇÃO?
COMO É FEITA A MEDIÇÃO NO AMBIENTE INTERNO?
COMO FAZER ISOLAMENTO OU TRATAMENTO ACÚSTICO?
COMO SÃO FEITAS AS AUTUAÇÕES?
ESSES LIMITES SÃO APLICADOS DE FORMA ABSOLUTA?
COMO A FISCALIZAÇÃO É FEITA?
É PERMITIDO USAR UM APLICATIVO DE CELULAR PARA MEDIR A QUANTIDADE DE RUÍDO?
QUAIS SÃO OS LIMITES DE RUÍDO TOLERADOS PELA LEI 4.092/2008 PARA AMBIENTES INTERNOS?
QUAIS SÃO OS LIMITES DE RUÍDO TOLERADOS PELA LEI 4.092/2008 PARA AMBIENTES EXTERNOS?
O QUE É RUÍDO AMBIENTE?
O QUE É POLUIÇÃO SONORA?
O QUE É O DECIBELÍMETRO?
COMO O RUÍDO AMBIENTE É AFERIDO?

Tabela 16 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao IBRAM

Atividades - Metrô
MONITORAMENTO TÉRMICO - METRÔ
COMO FUNCIONA OS ACHADOS E PERDIDOS DO METRÔ DF?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO METRÔ-DF?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS QUE SÃO PRESTADOS NA ESTAÇÃO DO METRÔ 102 SUL- ASA SUL?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO METRÔ-DF?
COMO FUNCIONA O VAGÃO EXCLUSIVO DO METRÔ?
COMO FUNCIONA A LEI QUE PERMITE O TRANSPORTE DE BICICLETAS NOS VAGÕES DO METRÔ?
PROJETO DE CONCESSÃO DO METRÔ - CONSULTA PÚBLICA
CAMPANHA DE COMBATE AO ABUSO SEXUAL "NÃO ENCOSTA" – METRÔ DF
QUAL O NOVO SERVIÇO PRESTADO NA ESTAÇÃO DO METRÔ 108 SUL - ASA SUL?
QUAL INFORMAÇÃO SOBRE OS PAINÉIS DAS ESTAÇÕES DO METRÔ DE BRASÍLIA?
COMO FUNCIONA O APLICATIVO DO METRÔ?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O CARTÃO UNITÁRIO?
HÁ CARTÃO ESPECÍFICO PARA O ESTUDANTE UTILIZAR O METRÔ?
QUAIS INFORMAÇÕES EM RELAÇÃO AO CARTÃO DE ESTUDANTE PARA O METRÔ?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ?
QUAIS OS INTERVALOS ENTRE OS TRENS DO METRÔ?
QUAIS AS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF?
QUAL O VALOR DA TARIFA DO METRÔ (2020)?
COMO FUNCIONA A LEI QUE PERMITE O TRANSPORTE DE BICICLETAS NOS VAGÕES DO METRÔ?

Tabela 17 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao METRÔ-DF

Atividades - NOVACAP
QUAL É O ENDEREÇO E TELEFONE DA NOVACAP, DIAGRO E DA SEARV?
QUAIS REGIÕES JÁ ESTÃO SENDO BENEFICIADAS PELO PROPROGRAMA DE RECAPEAMENTO?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA NOVACAP?
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO DE TREINAMENTO ISRAEL PINHEIRO?
QUANDO SERÁ APLICADA A PROVA DO CONCURSO DA NOVACAP?
QUAL O TELEFONE DO SETOR DE INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA NOVACAP?
INTERDIÇÃO PARA MANUTENÇÃO - PONTE JK
COMO DENUNCIAR ATOS DE VANDALISMO A CANTEIROS E JARDINS DO DF?
CAMPANHA PLANTANDO SORRISOS - DOE ALIMENTOS E GANHE FLORES
PROGRAMA DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO (PDV) - NOVACAP
OBRAS CONCLUÍDAS/EM ANDAMENTO NAS TESOURINHAS
PROGRAMA CIDADE SEMPRE VIVA
INTERDIÇÃO PARA OBRAS - VICENTE PIRES
QUAL A POLÍTICA REFERENTE A PODA E SUPRESSÃO DE ÁRVORES EM ÁREA PÚBLICA E EM ÁREA PARTICULAR ?
COMO SOLICITAR CORTE/PODA DE ÁRVORE?

Tabela 18 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a NOVACAP

Atividades - Órgãos não relacionados ao GDF
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?

COMO EMITIR O CARTÃO CIDADÃO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO E O TELEFONE DA CLDF - CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DIANTE DO SURTO DE CORONAVÍRUS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES REFERENTES AO SISU, PROUNI E FIES?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA CODEPLAN?
QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS PELO DNIT?
QUAL É O SIGNIFICADO DAS SIGLAS DE ENDEREÇAMENTO?
CARTILHA DA EXECUÇÃO PENAL - DEFENSORIA PÚBLICA
INFORMAÇÕES SOBRE O JARDIM BOTÂNICO
I SEMINÁRIO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO – LIMITES E POSSIBILIDADES PARA A SUA EMPRESA
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO IPREV-DF - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL?
CHAMADA PÚBLICA - INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA
PROIBIÇÃO DO CORTE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - CORONAVÍRUS
QUAL É O TELEFONE DA AGÊNCIA NACIONAL DE PETRÓLEO (ANP)?
CARTILHA DO IDOSO - DEFENSORIA PÚBLICA
COMO O SERVIDOR PÚBLICO PODE VERIFICAR O CONTRACHEQUE DELE?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA JUNTA COMERCIAL DO DF?
COMO SERÁ O ATENDIMENTO NA JUNTA COMERCIAL DO DISTRITO FEDERAL?
ORIENTAÇÃO AO OPERADOR - INSS
AUXÍLIO RECLUSÃO
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO NO NA HORA - INSS - CORONAVÍRUS
PROCESSO DE APOSENTADORIA E PENSÃO - SERVIDORES DA SECRETARIA DE SAÚDE - IPREV/DF
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO IPREV-DF - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL?
IPREV-DF SUSPENDE PROVA DE VIDA PARA SERVIDORES APOSENTADOS - CORONAVÍRUS.
GESTÃO DE BENEFÍCIOS IPREV-DF
PROVA DE VIDA PARA SERVIDORES APOSENTADOS OU PENSIONISTAS
APOSENTADORIA GDF - SERVIDOR PÚBLICO
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE PASSAPORTE?
ONDE OBTER ORIENTAÇÕES SOBRE O CPF?
COMO REGULARIZAR O CPF DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA RECEITA FEDERAL?
QUAIS SÃO OS SENADORES DO DF?
QUAL É O TELEFONE DO AEROPORTO E DA INFRAERO?
QUAL O TELEFONE DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGEM - DER/DF?
QUAL É O ENDEREÇO E O TELEFONE DO DIÁRIO OFICIAL?
COMO SERÁ O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE EMERGÊNCIA DO SESC?
QUAL É O ENDEREÇO DOS CEMITÉRIOS?
QUAIS SÃO OS TELEFONES ÚTEIS?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DOS INSTITUTOS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS PROMOTORIAS PÚBLICAS? CONTINUAÇÃO
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS PROMOTORIAS PÚBLICAS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO DISTRITO FEDERAL? CONTINUAÇÃO 1
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO DISTRITO FEDERAL? CONTINUAÇÃO 2
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO DISTRITO FEDERAL? CONTINUAÇÃO 3
COMO ENTRAR EM CONTATO COM O INSS?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA RODOVIÁRIA INTERESTADUAL DE BRASÍLIA?
QUAIS OS TELEFONES QUE PODEM SER USADOS EM CASOS DE EMERGÊNCIA?
COMO ENTRAR EM CONTATO COM A DEFESA CIVIL?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DAS FUNDAÇÕES?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DOS MINISTÉRIOS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC?
QUAL É O TELEFONE DOS CORREIOS?
QUAIS OS SITES DO GOVERNO FEDERAL?
QUAIS SÃO OS SITES DOS ÓRGÃOS DO GDF?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS?
QUAL O TELEFONE DO HOSPITAL VETERINÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - HVET?
QUAL O TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO BANCO CENTRAL?
COMO E ONDE OBTER AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM NACIONAL/INTERNACIONAL DE MENORES DE IDADE?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS?

Tabela 19 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a órgãos não relacionados ao GDF

Atividades - Ouvidoria GDF
V SEMANA DE CONTROLE DA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL (CGDF)
QUAIS DADOS DA MANIFESTAÇÃO PODEM SER INFORMADOS AO CIDADÃO?
O QUE ORIENTAR AO CIDADÃO QUANDO O CADASTRO DELE ESTIVER SUSPENSO NO SISTEMA OUV-DF?
O QUE É E COMO FUNCIONA O APLICATIVO E-GDF?
ORIENTAÇÃO PARA MANIFESTAÇÕES DE OUTRO ESTADO
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL?
COMO PROCEDER EM RELAÇÃO AO REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO TENDO COMO LOCAL DO FATO O ENDEREÇO DA AGEFIS?
QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXERCIDAS PELAS AUTORIDADES DE MONITORAMENTO DA LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO?
O QUE DEVE SER REGISTRADO COMO SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O CONTATO DA OUVIDORIA?
QUAIS SÃO OS DADOS NECESSÁRIOS PARA MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À EDUCAÇÃO?
HÁ NECESSIDADE DE O CIDADÃO EXPLICAR O MOTIVO DE REALIZAR UMA SOLICITAÇÃO?

QUEM PODE FAZER O REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO?
COMO SERÃO FEITAS AS DENÚNCIAS DE CONCESSÃO INDEVIDA DE BENEFÍCIO SOCIAL?
É POSSÍVEL REALIZAR O CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA NO SISTEMA OUV?
COMO RECUPERAR A SENHA OU O NÚMERO DO PROTOCOLO?
COMO DEVERÁ SER FEITO O REGISTRO DE SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA NA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS OS ÓRGÃOS PÚBLICOS DO DISTRITO FEDERAL QUE DEVEM DIVULGAR INFORMAÇÕES, CONFORME PREVISTO NA LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO?
O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO?
COMO SOLICITAR PODA DE ÁRVORE QUE ESTÁ ENCOSTANDO NA FIAÇÃO ELÉTRICA?
QUAIS SÃO AS ETAPAS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA?
QUAL DECRETO QUE GARANTE O SIGILO DOS DADOS DO DENUNCIANTE?
ORIENTAÇÃO AO OPERADOR - INSS
COMO REGISTRAR MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS A INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA?
QUAIS OS CEP'S PARA UTILIZAR NO CADASTRO DO CIDADÃO NO NOVO SISTEMA DE OUVIDORIA - OUV-DF?
QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DA SEMOB?
COMO ANEXAR E ENVIAR DOCUMENTOS NA MANIFESTAÇÃO?
COMO ACESSAR O SISTEMA OUV-DF PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO?
O QUE O CIDADÃO DEVE FAZER CASO QUEIRA SOLICITAR INFORMAÇÃO SOBRE AS CARTAS DE SERVIÇOS?
COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA GERAL DIRETO DE UM NA HORA?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO?
É OBRIGATÓRIA A IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO?
ONDE ESTÃO AS CARTAS DE SERVIÇOS?
COMO COMPLEMENTAR A MANIFESTAÇÃO?
O QUE É OUVIDORIA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E E-MAIL DA CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL A ORIENTAÇÃO REPASSAR AO CIDADÃO REFERENTE À INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE OUVIDORIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E ABRANGÊNCIAS DOS CENTROS DE REFERÊNCIAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS?
COMO PROCEDER EM RELAÇÃO AO REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO COM ASSUNTOS RELACIONADOS A SOLICITAÇÕES DE COLETA DE ENTULHO SIMPLES?
MANUTENÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL
É POSSÍVEL EXCLUIR O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO?
QUAIS SÃO OS DADOS NECESSÁRIOS PARA REGISTRO DE DENÚNCIA?
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O ATENDIMENTO OUVIDORIA
O ÓRGÃO DEVE DISPONIBILIZAR AO CIDADÃO A CARTA DE SERVIÇOS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS?
QUAIS SÃO OS DADOS NECESSÁRIOS PARA MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À SES?
PRÊMIO DE MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA - 2020
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DA SES-DF
TEXTO PADRÃO PARA REGISTRO DE INFORMAÇÃO DA SES-DF NA OUVIDORIA
TEXTO PADRÃO PARA REGISTRO DE ELOGIO DA SES-DF NA OUVIDORIA
TEXTO PADRÃO PARA REGISTRO DE ELOGIO DA SES-DF NA OUVIDORIA
TEXTO PADRÃO PARA REGISTRO DE SUGESTÃO DA SES-DF NA OUVIDORIA
TEXTO PADRÃO PARA REGISTRO DE DENÚNCIA DA SES-DF NA OUVIDORIA
ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO OUVIDORIA
(OUVIDORIA) - QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS? (OUVIDORIA)
ORIENTAÇÕES PARA ALTERAÇÃO CADASTRAL NO SISTEMA DE OUVIDORIA - CORONAVÍRUS
"PRÊMIO OGDF DE MELHOR DESEMPENHO 2020" - OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
II ENCONTRO DE CORREGEDORIAS DO DISTRITO FEDERAL
CADASTRO PARA AGENDAMENTO ONLINE - SISTEMA DE OUVIDORIA
ABERTURA DE MANIFESTAÇÕES PARA CIDADÃO SEM E-MAIL - OUVIDORIA GERAL
CAFÉ COM GOVERNANÇA E COMPLIANCE - CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DA COVID-19
ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO GDF - CORONAVÍRUS
REGISTRO REALIZADO NO OUV-DF
QUAL O ENDEREÇO,TELEFONES E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS?
QUAL ORIENTAÇÃO CASO O CIDADÃO NÃO SAIBA INFORMAR O NÚMERO DO PRONTUÁRIO SES-DF, A MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA OUV-DF SERÁ ABERTA OU NÃO?

Tabela 20 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Ouvidoria Geral do GDF

Atividades - PCDF
CONSULTA DE AGENDAMENTO - CARTEIRA DE IDENTIDADE
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS POSTOS DE IDENTIFICAÇÃO?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS PARA A EMISSÃO DE 2ª VIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE PARA A POPULAÇÃO CARCERÁRIA?
MENORES DE 16 ANOS PODEM FAZER A CARTEIRA DE IDENTIDADE DESACOMPANHADOS?
QUAIS OS DOCUMENTOS QUE PODERÃO SER INCLUSOS NA CARTEIRA DE IDENTIDADE?
O QUE ACONTECE COM OS DOCUMENTOS NÃO RECUPERADOS JUNTO À PCDF?
É NECESSÁRIO INFORMAR O NÚMERO DO CPF PARA PAGAMENTO DA SEGUNDA VIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE?
O CIDADÃO QUE POSSUIR CARTEIRA DE IDENTIDADE DE OUTRO ESTADO, PRECISA PAGAR 2ª VIA PARA EMITIR A PRIMEIRA CARTEIRA DE IDENTIDADE NO DISTRITO FEDERAL?
O QUE É E COMO FUNCIONA O APLICATIVO E-IDENTIDADE?
QUANTOS AGENDAMENTOS DA CARTEIRA DE IDENTIDADE PODEM SER FEITOS NA MESMA LIGAÇÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS DELEGACIAS?
IDOSOS E GRÁVIDAS TÊM PRIORIDADE NO ATENDIMENTO PARA IDENTIDADE?
ORIENTAÇÕES PARA O AGENDAMENTO DA IDENTIDADE
QUAIS OS DADOS OBRIGATÓRIOS NO SISTEMA DE AGENDAMENTO DA IDENTIDADE?
É POSSÍVEL INCLUIR NA CARTEIRA DE IDENTIDADE CONDIÇÃO ESPECIAL (PESSOA COM DEFICIÊNCIA)?
QUAIS OS HORÁRIOS QUE SÃO DISPONIBILIZADAS AS VAGAS PARA AGENDAMENTO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NOS POSTOS DE ATENDIMENTO?
QUAL A ORIENTAÇÃO CASO O REQUERENTE NÃO POSSUA OS DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS?
OUTRA PESSOA PODERÁ FAZER A RETIRADA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE?

A CARTEIRA DE IDENTIDADE TERÁ UMA NÚMERAÇÃO DIFERENTE EM CADA ESTADO QUE FOR EMITIDA?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUANDO O SISTEMA DA POLÍCIA CIVIL ESTIVER INOPERANTE NO DIA AGENDADO?
É POSSÍVEL REALIZAR O AGENDAMENTO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE PRESENCIALMENTE OU DE OUTRA FORMA NA DELEGACIA DE POLÍCIA (DP)?
QUAL O PRAZO DE VALIDADE DA CARTEIRA DE IDENTIDADE?
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE A CARTEIRA DE IDENTIDADE.
ONDE SABER SE DOCUMENTO DE IDENTIDADE PERDIDO FOI RECUPERADO?
É POSSÍVEL SOLICITAR 2ª VIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE DE UMA PESSOA FALECIDA?
É NECESSÁRIO TROCAR A IDENTIDADE ANTIGA PELO NOVO MODELO DO DOCUMENTO?
A OCORRÊNCIA CANCELADA PODERÁ SER REVALIDADA?
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE A CARTEIRA DE IDENTIDADE.
QUAIS OS DOCUMENTOS QUE PODERÃO SER INCLUSOS NA CARTEIRA DE IDENTIDADE?
QUAIS OS HORÁRIOS QUE SÃO DISPONIBILIZADAS AS VAGAS PARA AGENDAMENTO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NOS POSTOS DE ATENDIMENTO
2ª VIA DA IDENTIDADE
EMISSÃO DA IDENTIDADE (RG)
COMO SOLICITAR O REEMBOLSO DA SEGUNDA VIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE?
QUAL O ENDEREÇO DA DELEGACIA ESPECIAL DE REPRESSÃO AOS CRIMES CIBERNÉTICOS (DRCC)?
QUAL O OBJETIVO DA DELEGACIA ELETRÔNICA E QUAL O ENDEREÇO?
QUAIS TIPOS DE OCORRÊNCIAS SÃO REGISTRADAS NA DELEGACIA ELETRÔNICA DA POLÍCIA CIVIL DO DF?
A CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS PODE SER SOLICITADA GRATUITAMENTE NO SITE DA POLÍCIA CIVIL?
A CÓPIA DA OCORRÊNCIA EMITIDA VIA INTERNET É VÁLIDA OU É PRECISO IR PESSOALMENTE À DELEGACIA?
EM QUE SITUAÇÃO SERÁ EMITIDA UMA CERTIDÃO CONSTANDO OS ANTECEDENTES CRIMINAIS?
É NECESSÁRIA UMA CONTA DE E-MAIL PARA REGISTRAR A OCORRÊNCIA NA DELEGACIA ELETRÔNICA?
É OBRIGATÓRIO TER E-MAIL PARA SOLICITAR A CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS POR MEIO DO SITE DA POLÍCIA CIVIL?
COMO OCORRE A EMISSÃO DE IDENTIDADE PARA PESSOAS COM PROBLEMAS DE LOCOMOÇÃO?
É POSSÍVEL REGISTRAR PELA DELEGACIA ELETRÔNICA ACIDENTE DE TRÁFEGO?
EXISTE LIMITE DE IDADE PARA REGISTRAR OCORRÊNCIA NA DELEGACIA ELETRÔNICA?
O BOLETIM DE OCORRÊNCIA OU INQUÉRITO POLICIAL ISENTA O PAGAMENTO DA SEGUNDA VIA?
O QUE É E COMO FUNCIONA O SISTEMA DE RECOMPENSA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS AS DELEGACIAS DE POLÍCIA QUE ESTÃO FUNCIONANDO EM REGIME DE PLANTÃO ININTERRUPTO - 24 HORAS?
QUAIS CRIMES PODERÃO SER REGISTRADOS POR MEIO DA DELEGACIA ELETRÔNICA?
QUAIS OS CASOS DE FURTOS DE OBJETOS QUE SÃO REGISTRADOS PELA DELEGACIA ELETRÔNICA?
QUAIS OS CONTATOS PARA ATENDIMENTO AO ESTRANGEIRO - POLÍCIA FEDERAL?
QUAIS OS MOTIVOS QUE IMPEDEM O REQUERENTE DE IMPRIMIR A CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS?
QUAL O TELEFONE DO SISTEMA DE CONSULTA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NA PCDF?
COMO FAZER A EMISSÃO DA CÉDULA DE IDENTIDADE DE ESTRANGEIROS?
COMO REGISTRAR OCORRÊNCIA DE OBJETOS OU DOCUMENTOS PERDIDOS?
INCLUSÃO, EXCLUSÃO OU ALTERAÇÃO DO NOME PARA TRAVESTIS, TRANSEXUAIS E TRANSGÊNEROS.
COMO É RETIRADA A CÓPIA DA OCORRÊNCIA ELETRÔNICA?
COMO FAZER UMA OCORRÊNCIA DE ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA?
COMO FUNCIONA A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1 DA DIVISÃO DE CONTROLE E CUSTÓDIA DE PRESOS (DCCP)?
COMO FUNCIONA O ALERTA DE RECUPERAÇÃO DE CARROS ROUBADOS?
COMO O CIDADÃO PODERÁ OBTER UMA CÓPIA DA OCORRÊNCIA REGISTRADA NA DELEGACIA ELETRÔNICA?
COMO REALIZAR ALGUMA ALTERAÇÃO NA OCORRÊNCIA JÁ REGISTRADA NA DELEGACIA ELETRÔNICA?
COMO REALIZAR DENÚNCIAS DE LGBTFOBIA?
COMO REALIZAR DENÚNCIAS DO COMÉRCIO ILEGAL DE APARELHOS ELETRÔNICOS?
COMO REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA PELA INTERNET?
EM QUAIS HIPÓTESES O CIDADÃO DEVERÁ COMPARECER PESSOALMENTE A UMA DELEGACIA DE POLÍCIA?
INFORMAÇÕES SOBRE O NÚCLEO DE ATENDIMENTO A MULHER DO RIACHO FUNDO II.
QUAIS DELEGACIAS OFERECEM O SERVIÇO DA CENTRAL DE FLAGRANTES?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA POLÍCIA CIVIL?
QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO DISQUE DENÚNCIA DA POLÍCIA CÍVIL?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DO INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL - IML?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DA ACADEMIA DE POLÍCIA?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA RETIFICAR DADOS DA OCORRÊNCIA JÁ REGISTRADA NA DELEGACIA ELETRÔNICA?
QUANTOS OBJETOS PODEM SER CADASTRADOS PARA OCORRÊNCIA DO TIPO EXTRAVIO OU FURTO?
DENÚNCIA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA PELA DELEGACIA ELETRÔNICA
ONDE ENCONTRAR DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIMES POR ORIENTAÇÃO SEXUAL?
POLÍCIA CIVIL DO DF - LEILÃO ON-LINE DE VEÍCULOS, SUCATAS E EQUIPAMENTOS DE CARROS
EMISSÃO DE CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS NO SITE DA POLÍCIA CIVIL
PERGUNTAS FREQUENTES - REGISTRO DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICA NO SITE DA POLÍCIA CIVIL DO DF
COMO REALIZAR DENÚNCIAS DE LGBTFOBIA?
COMO REALIZAR DENÚNCIAS DO COMÉRCIO ILEGAL DE APARELHOS ELETRÔNICOS?
COMO REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA PELA INTERNET?
FOTOS E DADOS DE FORAGIDOS - SITES DE SEGURANÇA - POLÍCIA CIVIL
QUAIS AS AUTORIDADES DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL?
CONCURSO PÚBLICO - POLÍCIA CIVIL
QUAIS OS CANAIS DE DENÚNCIA DA POLÍCIA CIVIL DO DF?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DO IML - INSTITUTO MÉDICO LEGAL?
QUAIS TIPOS DE OCORRÊNCIAS SÃO REGISTRADAS NA DELEGACIA ELETRÔNICA DA POLÍCIA CIVIL DO DF?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS DELEGACIAS DO DISTRITO FEDERAL?
NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER (NUIAM) - PCDF
QUAIS TIPOS DE OCORRÊNCIAS NÃO SÃO REGISTRADAS NA DELEGACIA ELETRÔNICA DA POLÍCIA CIVIL DO DF?
CARTILHA DE PREVENÇÃO AOS GOLPES VIRTUAIS - POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
INFORMAÇÕES SOBRE O NÚCLEO DE ATENDIMENTO A MULHER DO RIACHO FUNDO II
PROGRAMA DF MAIS SEGURO
DENÚNCIA ONLINE - VIOLÊNCIA CONTRA MULHER

Tabela 21 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a PCDF

Atividades - Perícia Médica
CONSULTA DE AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA
EM QUAIS SITUAÇÕES É NECESSÁRIA A INSPEÇÃO MÉDICO-PERICIAL DA LICENÇA MATERNIDADE?
QUAL ORIENTAÇÃO AO SERVIDOR QUE NÃO PUDER COMPARECER NA PERÍCIA MÉDICA NA DATA AGENDADA?
É NECESSÁRIO UM AGENDAMENTO PARA CADA ATESTADO?
COMO AGENDAR PERÍCIA MÉDICA PARA CANDIDATOS NOMEADOS AO SERVIÇO PÚBLICO?
COMO AGENDAR PERÍCIA MÉDICA EM TRÂNSITO QUANDO O SERVIDOR É DE OUTRO ESTADO E REALIZA TRATAMENTO NO DISTRITO FEDERAL?
COMO SOLICITAR A CÓPIA DO PRONTUÁRIO?
COMO SOLICITAR A SEGUNDA VIA DE MÓDULO III?
QUAL ORIENTAÇÃO SOBRE A GUIA DE INSPEÇÃO?
O QUE FAZER QUANDO HOUVER A NECESSIDADE DO SERVIDOR ACOMPANHAR UM FAMILIAR ENFERMO?
QUAL PROCEDIMENTO CASO O PEDIDO DE RECURSO SEJA INDEFERIDO PELA JUNTA MÉDICA?
QUAL AÇÃO A CHEFIA IMEDIATA DEVE TER SOBRE OS ATESTADOS/DECLARAÇÕES DE COMPARECIMENTO DOS SERVIDORES?
QUAL PERÍODO MÁXIMO DA LICENÇA DE ACOMPANHAMENTO?
QUAIS OS PRAZOS DE HOMOLOGAÇÃO?
QUAL A LEGISLAÇÃO QUE REGULAMENTA OS CRITÉRIOS DA SUBSAÚDE?
QUAL PROCEDIMENTO PARA APRESENTAÇÃO DE ATESTADO MÉDICO/ODONTOLÓGICO?
QUAL AÇÃO O SERVIDOR DEVE ADOTAR PARA RETORNAR AO TRABALHO?
EM QUAIS CASOS O SERVIDOR TEM DIREITO A LICENÇA PARA ACOMPANHAMENTO DE DOENÇA?
QUAL PERÍODO DE REPOUSO UMA SERVIDORA TEM APÓS SOFRER UM ABORTO?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS CASO O FAMILIAR QUE NECESSITA DE ACOMPANHAMENTO RESIDA EM OUTRA LOCALIDADE FORA DO DF?
O QUE FAZER QUANDO O SERVIDOR NÃO PUDER APRESENTAR O ATESTADO?
QUAL ORIENTAÇÃO SOBRE OS ATESTADOS DE COMPARECIMENTO?
QUEM TEM DIREITO À LICENÇA MATERNIDADE?
PARA QUE SERVEM OS ATESTADOS/DECLARAÇÕES DE COMPARECIMENTO?
QUAIS OS TELEFONES DA SUBSAÚDE?
QUEM DEVE RECEBER O ATESTADO/DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO?
O QUE FAZER EM CASO DE INDEFERIMENTO DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO NA SUBSAÚDE?
QUAIS SETORES FORAM SUBSTITUÍDOS PELA SUBSAÚDE PARA APRESENTAÇÃO DE ATESTADOS?
QUAL ORIENTAÇÃO PARA ENTREGA DE ATESTADOS NÃO HOMOLOGADOS NA PERÍCIA MÉDICA?
QUEM TEM DIREITO À LICENÇA PARA ACOMPANHAR O DOENTE?
QUAIS ÓRGÃOS HOMOLOGAM ATESTADO POR MEIO DA SUBSAÚDE?
QUEM PODE ACOMPANHAR UM FAMILIAR PARA REALIZAR PROCEDIMENTO TERAPÊUTICO OU EXAME?
QUAL ORIENTAÇÃO SOBRE A LICENÇA EM CASO DE ÓBITO DO FAMILIAR ACOMPANHADO?
O QUE ACONTECE COM OS AGENDAMENTOS DE PERÍCIA MÉDICA MARCADOS PELA PRÓPRIA SUBSAÚDE/GEPROC?
O QUE FAZER QUANDO TODAS AS VAGAS DE AGENDAMENTO ESTIVEREM OCUPADAS?
QUAIS ÓRGÃOS NÃO SÃO ATENDIDOS PELA SUBSAÚDE?
QUAIS ORIENTAÇÕES AO SERVIDOR QUANDO APARECER A MENSAGEM - SERVIDOR NÃO CADASTRADO NO SIGRH?
QUAIS OS PRAZOS PARA APRESENTAÇÃO DO ATESTADO MÉDICO/ODONTOLÓGICO DO SERVIDOR E PARA ACOMPANHAMENTO DE UM FAMILIAR?
O QUE O SERVIDOR DEVE FAZER EM CASO DE SUSPEITA OU DIAGNÓSTICOS DE CORONAVÍRUS?
QUEM TEM DIREITO À LICENÇA MÉDICA OU ODONTOLÓGICA?
QUAL LIMITE DE ATESTADOS/DECLARAÇÕES DE COMPARECIMENTO QUE O SERVIDOR PODE APRESENTAR?
O QUE FAZER QUANDO O SERVIDOR NÃO PUDER COMPARECER NA JUNTA MÉDICA NA DATA MARCADA?
COMO AGENDAR PERÍCIA MÉDICA EM TRÂNSITO QUANDO O SERVIDOR ESTÁ EM TRATAMENTO FORA DO DISTRITO FEDERAL?
O QUE FAZER PARA COMPROVAR A LICENÇA MATERNIDADE?
QUAL A DIFERENÇA ENTRE PERÍCIA MÉDICA OFICIAL SINGULAR E JUNTA MÉDICA OFICIAL?
ONDE É FEITO O EXAME ADMISSIONAL DE SERVIDOR PÚBLICO NOMEADO EM CONCURSO?
COMO PROCEDER SE A CRIANÇA NASCER SEM VIDA OU VIER A ÓBITO DURANTE A VIGÊNCIA DA LICENÇA MATERNIDADE?
É NECESSÁRIO LEVAR A GUIA DE INSPEÇÃO MÉDICA?
QUAL AÇÃO A SER ADOTADA EM CASO DE FALECIMENTO DO FAMILIAR ACOMPANHADO PELO SERVIDOR?
QUAL ORIENTAÇÃO PARA QUANDO O SERVIDOR, DE FÉRIAS, PRECISAR APRESENTAR ATESTADO?
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA.
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA.
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA.
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA.
EFETUAR AGENDAMENTO - PERÍCIA MÉDICA - SUBSAÚDE
COMO PROCEDER EM CASO DE AFASTAMENTO POR MOTIVO DA PRÓPRIA SAÚDE OU PARA ACOMPANHAMENTO DE FAMILIAR ENFERMO?
AGENDAMENTO PERÍCIA MÉDICA
QUAL A RELAÇÃO DE EXAMES MÉDICOS ADMISSIONAIS A SEREM FEITOS PELO CANDIDATO NOMEADO NO SERVIÇO PÚBLICO?
INFORMAÇÕES SOBRE ATESTADOS, PERÍCIA OU LICENÇA

Tabela 22 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Perícia Médica

Atividades - PMDF
BAIXA UMIDADE E CALOR NO DISTRITO FEDERAL - ORIENTAÇÕES E PREVENÇÃO
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR ACIDENTES DURANTE O PERÍODO DE CHUVAS?
QUAL É O TELEFONE DA DEFESA CIVIL?
CAMPANHA VEM BRINCAR COMIGO
INFORMAÇÕES - DEFESA CIVIL
CAMPANHA AGASALHO SOLIDÁRIO - 2ª EDIÇÃO
COMO SE INSCREVER PARA PROJETOS SOCIAIS DA PMDF?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL?
CONCURSO POLÍCIA MILITAR - CONVOCAÇÃO
POLICIAMENTO VIZINHANÇA - TREINAMENTO DE PORTEIROS E REFORÇO DA SEGURANÇA NA ASA SUL
PROVID - ASSISTÊNCIA DA PREVENÇÃO ORIENTADA À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

PROVID - ASSISTÊNCIA DA PREVENÇÃO ORIENTADA À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO CHEFE DA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL?
RESIDÊNCIAS VAZIAS - CARNAVAL
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA POLÍCIA MILITAR?
QUAL É O ENDEREÇO E TELEFONE DAS OUVIDORIAS DA POLÍCIA MILITAR DO DF?
QUAL O ENDEREÇO E O TELEFONE DE OUTROS ÓRGÃOS RELACIONADOS À POLÍCIA MILITAR?
QUAIS OS BATALHÕES QUE DISPONIBILIZAM NÚMERO DE WHATSAPP PARA A POPULAÇÃO?
QUAIS OS CONTATOS DO BPMA - BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR AMBIENTAL?
QUAL O ENDEREÇO E O TELEFONE DE OUTROS ÓRGÃOS RELACIONADOS A POLÍCIA MILITAR?
QUAL É O ENDEREÇO E TELEFONE DOS BATALHÕES?
QUAL É O ENDEREÇO E TELEFONE DAS OUVIDORIAS DA POLÍCIA MILITAR DO DF?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA POLÍCIA MILITAR?

Tabela 23 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a PMDF

Atividades - PROCON
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ÁGUA E ESGOTO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ÁGUA E ESGOTO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ALIMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ALIMENTOS
DICAS DE CUIDADOS COM COMPRAS ONLINE - PARCERIA PROCON E SEJUS
ONDE SERÁ SOLICITADO CANCELAMENTO DE REGISTRO DE PROTESTO?
O PROCON-DF ACATA RECLAMAÇÕES QUANDO O CONSUMIDOR RESIDE EM OUTRO ESTADO?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O FIES?
O PROCON REALIZA NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO NOS POSTOS DO PROCON?
O PROCON REALIZA CÁLCULOS?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON-DF?
QUAIS ENDEREÇOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DOS POSTOS DO PROCON?
QUAL É A FUNÇÃO DO PROCON-DF?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REGISTRO DE RECLAMAÇÃO?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DE DEFESA IMPRESSA?
QUANDO O CONSUMIDOR DEVE PROCURAR A JUSTIÇA?
QUEBRA DE CONTRATO, PODE SER RESOLVIDO NO PROCON-DF?
COMO ADQUIRIR O MATERIAL DE COMUNICAÇÃO?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO PROCON DURANTE O PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO JURÍDICO?
COMO FUNCIONA O APLICATIVO PROCON?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DO PROCON SOBRE VIAGENS E COBERTURAS DE PLANOS DE SAÚDE DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
COMO ACESSAR A PROCURAÇÃO E DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO À PESSOA JURÍDICA?
DIREITOS DO CONSUMIDOR - BANCOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CARTÃO DE CRÉDITO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CLÍNICAS DE ESTÉTICA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CLUBES/ASSOCIAÇÕES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONDOMÍNIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONSÓRCIOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONTROLE DE PRAGAS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - COSMÉTICOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CURSOS LIVRES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ENERGIA ELÉTRICA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ESCOLAS PARTICULARES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - IMÓVEL NA PLANTA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - SEGUROS
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO PROCON DURANTE O PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO NO NA HORA - PROCON- CORONAVÍRUS
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O FIES?
ESTRUTURA DO PROCON-DF E COMPETÊNCIAS
PERGUNTAS FREQUENTES - PROCON-DF
SITUAÇÕES ATENDIDAS E NÃO ATENDIDAS PELO PROCON-DF
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON-DF?
QUAIS ENDEREÇOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DOS POSTOS DO PROCON?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DO PROCON SOBRE VIAGENS E COBERTURAS DE PLANOS DE SAÚDE DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
O QUE O PROCON/DF IRÁ CONSIDERAR COMO PRÁTICA DE PREÇO ABUSIVO?
DICAS DE CUIDADOS COM COMPRAS ONLINE - PARCERIA PROCON E SEJUS
POSTOS DE GASOLINA - PUBLICIDADE DO VALOR DO COMBUSTÍVEL
DICAS PARA UMA BLACK FRIDAY SEGURA - PROCON
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ALIMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - BANCOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONSÓRCIOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CURSOS LIVRES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONDOMÍNIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CLUBES/ASSOCIAÇÕES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PLANO DE SAÚDE
DIREITOS DO CONSUMIDOR - IMÓVEL NA PLANTA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - IMÓVEL NA PLANTA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DIREITOS DO CONSUMIDOR - SEGUROS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - MEDICAMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ESCOLAS PARTICULARES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - SEGUROS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CARTÃO DE CRÉDITO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TV POR ASSINATURA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TRANSPORTE RODOVIÁRIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRODUTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRODUTOS (CONTINUAÇÃO)
DIREITOS DO CONSUMIDOR - SITUAÇÕES EM DECORRÊNCIA DO CORONAVÍRUS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TELEFONIA CELULAR
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TELEFONIA FIXA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TRANSPORTE RODOVIÁRIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TV POR ASSINATURA
INFORMAÇÕES AOS FORNECEDORES (EMPRESAS) - PROCON-DF
LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA - PROCON-DF
PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO - PROCEDIMENTOS DO PROCON-DF
DIREITOS DO CONSUMIDOR - COSMÉTICOS
SINDEC - SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR
BASE DE CONHECIMENTO - PROCON (LEGISLAÇÃO E CÓDIGO DE DIREITO DO CONSUMIDOR)
BASE DE CONHECIMENTO - PROCON (ENTENDIMENTO, DÚVIDAS POR TEMAS)
CIRCULARES E ORIENTAÇÕES DE ATENDIMENTO - PROCON
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ÁGUA E ESGOTO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONDOMÍNIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONSÓRCIOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CONTROLE DE PRAGAS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ENERGIA ELÉTRICA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ESCOLAS PARTICULARES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - IMÓVEL NA PLANTA
SINDEC - MANUAL DO USUÁRIO
COMO REGISTRAR UMA RECLAMAÇÃO NO PROCON-DF?
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ALIMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - BANCOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CARTÃO DE CRÉDITO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CLÍNICAS DE ESTÉTICA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - CLUBES/ASSOCIAÇÕES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PLANO DE SAÚDE (CONTINUAÇÃO)
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRODUTOS (CONTINUAÇÃO)
DIREITOS DO CONSUMIDOR - ENTREGAS À DOMICÍLIO (DELIVERY)
DIREITOS DO CONSUMIDOR - INTERNET
DIREITOS DO CONSUMIDOR - LEILÕES
DIREITOS DO CONSUMIDOR - LISTA DE MATERIAL ESCOLAR
DIREITOS DO CONSUMIDOR - LOCAÇÃO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - MEDICAMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PLANO DE SAÚDE
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - INTERNET
DIREITOS DO CONSUMIDOR - INTERNET
A EMPRESA DEVE FORNECER SENHA PARA O CONSUMIDOR CONTROLAR O TEMPO DE ESPERA EM FILA?
QUAL O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA EM FILA?
QUAL O TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO?
DIREITOS DO CONSUMIDOR - LOCAÇÃO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - MEDICAMENTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PLANO DE SAÚDE
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRODUTOS (CONTINUAÇÃO)
DIREITOS DO CONSUMIDOR - PRODUTOS
DIREITOS DO CONSUMIDOR - SEGUROS
DEVE SER DADA OPÇÃO DE CONTATO COM O ATENDENTE?
QUAIS INFORMAÇÕES SOBRE A INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR- SAC?
O QUE O PROCON/DF IRÁ CONSIDERAR COMO PRÁTICA DE PREÇO ABUSIVO OCORRIDA EM DECORRÊNCIA DO CORONAVÍRUS?
O PROTOCOLO DEVE SER INFORMADO?
O CONSUMIDOR RECEBERÁ COMPROVANTE DE CANCELAMENTO?
PROGRAMA MATERIAL ESCOLAR LEGAL
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TELEFONIA CELULAR
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TELEFONIA FIXA
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TRANSPORTE RODOVIÁRIO
DIREITOS DO CONSUMIDOR - TV POR ASSINATURA

Tabela 24 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao PROCON

Atividades - SEAGRI

INFORMAÇÕES CEASA - CENTRAL DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA SEAGRI?
EM QUAIS LOCAIS DEVERÁ SER FEITA AQUISIÇÃO DAS DOSES DA VACINA CONTRA A FEBRE AFTOSA?
QUANDO OCORRERÁ A CAMPANHA CONTRA A FEBRE AFTOSA?
QUANDO OCORRERÁ A AGROBRASÍLIA 2020 - FEIRA INTERNACIONAL DOS CERRADOS?
QUAL A FORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO?
QUAIS AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL?
CAMPANHA DE VACINAÇÃO ANIMAL CONTRA FEBRE AFTOSA - 2021
QUAIS OS TELEFONES DA SEAGRI?
PARQUE DE EXPOSIÇÕES GRANJA DO TORTO - PROVAS E EVENTOS DE FORMA VIRTUAL
BANCO DE ALIMENTOS - CEASA
BANCO DE ALIMENTOS - CEASA
BANCO DE ALIMENTOS - CEASA
ATIVIDADES URBANAS NA ZONA RURAL – REGULAMENTAÇÃO GDF
ARRECADAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS - CEASA
LICITAÇÃO PARA NOVOS ESPAÇOS COMERCIAIS - CEASA

Tabela 25 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a SEAGRI

Atividades - Secretaria de Turismo
1º FESTIVAL DRIVE-IN
COMO FUNCIONA O PROJETO BRASÍLIA BIKE TOUR?
ARTESANATO DE BRASÍLIA
QUAIS OS ENDEREÇOS E HORÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AOS TURISTAS - CAT'S?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA TURISMO CIDADÃO?
COMO FUNCIONA O LOCAL EXCLUSIVO PARA CÃES NO PARQUE DA CIDADE?
QUAL O TELEFONE DO BATALHÃO DE POLICIAMENTO TURÍSTICO (BPTUR) PARA ATENDIMENTO AO TURISTA?
COMO FUNCIONA O PROJETO TÁXI CONECTADO NO DF?
CAMPANHA UMA CAIXA DE AMOR
QUAIS AS SECRETARIAS QUE FORAM UNIDAS E COMO SERÃO CHAMADAS APÓS A JUNÇÃO?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA/JBB?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL?
O QUE É O PROJETO "ARTE NO CAT"?
PRÊMIO BRASÍLIA: O NOVO OLHAR DO TURISMO
PROJETO: BRASÍLIA PATRIMÔNIO CULTURAL MUNDIAL EM REALIDADE VIRTUAL
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO AQUÁTICO GINÁSIO CLAUDIO COUTINHO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO ESTÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA?
O QUE É O CENTRO POLIESPORTIVO AYRTON SENNA?
PROGRAMA TURISMO EM AÇÃO
AGOSTO DE DOM BOSCO - TURISMO RELIGIOSO NO DF - PROGRAMA ROTAS DA FÉ
VERSÃO DIGITAL DO CRACHÁ DE GUIA DE TURISMO
PRIMEIRA MOSTRA PIONEIROS - MESTRES DO ARTESANATO DE BRASÍLIA
PROGRAMA DE HOSPITALIDADE NO TURISMO - CLUBE DE VANTAGENS - SECRETARIA DE TURISMO
AUDIÊNCIA PÚBLICA - PROJETO PARA O SETOR TRADICIONAL DE PLANALTINA
O QUE É TEMPLO DA BOA VONTADE LVB E QUAL O ENDEREÇO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O MUSEU DE ARTE DE BRASÍLIA (MAB)?
QUAL O ENDEREÇO DA CASA DO CANTADOR?
QUAL O ENDEREÇO DO SALTO DO TORORÓ?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA TORRE DE TRANSMISSÃO DIGITAL OSCAR NIEMEYER (ANTIGA TORRE DE TV DIGITAL)?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO BRASÍLIA PALACE HOTEL?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DA PRAÇA DO CRUZEIRO?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DA PRAÇA DOS ORIXÁS - PRAINHA?
QUAL O ENDEREÇO E O HORÁRIO DE VISITAÇÃO DA PONTE JK?
QUAL O ENDEREÇO E O TELEFONE DO CINE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA CONCHA ACÚSTICA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA FEIRA DE ANTIGUIDADES?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA FEIRA DO GUARÁ?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA FEIRA DOS IMPORTADOS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE DANÇA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO COMPLEXO CULTURAL DA FUNARTE?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E INFORMAÇÕES PARA PASSEIOS TURÍSTICOS NO LAGO PARANOÁ?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO PALÁCIO DO JABURU?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE DO TEATRO CAIXA CULTURAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE DO TEATRO NACIONAL CLÁUDIO SANTORO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MEMORIAL DO JK?
O QUE É A LOJA ARTESANATO DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MEMORIAL DOS POVOS INDÍGENAS?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MUSEU DA CIDADE?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MUSEU DA IMPRENSA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MUSEU DE VALORES DO BANCO CENTRAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MUSEU DO CATETINHO?
INFORMAÇÕES SOBRE O MUSEU NACIONAL DA REPÚBLICA
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO MUSEU VIVO DA MEMÓRIA CANDANGA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PALÁCIO DA ALVORADA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PALÁCIO DO BURITI?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PALÁCIO DO ITAMARATY?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PANTEÃO DA PÁTRIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE ÁGUAS CLARAS?

QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DA CIDADE SARAH KUBITSCHKE?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DOS JEQUITIBÁS?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO TERRA VIVA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PONTÃO DO LAGO SUL?
QUAL A PROGRAMAÇÃO DA TROCA DA BANDEIRA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO QUARTEL GENERAL DO EXÉRCITO MILITAR?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SANTUÁRIO DOM BOSCO?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SANTUÁRIO MENINO JESUS DE PRAGA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA FEIRA DA TORRE DE TV?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO CENTRO CULTURAL TRÊS PODERES?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO HOSPITAL SARAH KUBITSCHKE?
QUAL TELEFONE PARA AGENDAMENTO DE VISITA ESCOLAR NO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO MUSEU HISTÓRICO DA OAB?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO PARQUE NACIONAL DE BRASÍLIA - ÁGUA MINERAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAS DO MUSEU DO SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA?
QUANDO É REALIZADA A TROCA DA BANDEIRA NACIONAL DA PRAÇA DOS TRÊS PODERES?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE VISITAÇÃO DO CENTRO CULTURAL TRÊS PODERES?
PEDALANDO COM ATHOS
GUIA DA ROTA ARQUITETÔNICA ACESSÍVEL - SECRETARIA DE TURISMO
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PALÁCIO DA JUSTIÇA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO BIBLIOTECA PÚBLICA DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA ASA VERDE HOTEL FAZENDA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA NACIONAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CASA VELHA DO GAMA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CATEDRAL METROPOLITANA NOSSA SENHORA APARECIDA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CATEDRAL MILITAR RAINHA DA PAZ?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CHAPADA IMPERIAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA ERMIDA DOM BOSCO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA FAZENDA VELHA EM SOBRADINHO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA FONTE LUMINOSA DA TORRE DE TV?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA IGREJINHA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CACHOEIRA SAIA VELHA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO AGROTURISMO JK?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO CULTURAL BANCO DO BRASIL - CCB?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVENÇÕES ULYSSES GUIMARÃES?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CLUBE DO CHORO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CONGRESSO NACIONAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO CULTURAL RENATO RUSSO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO LÚCIO COSTA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO OSCAR NIEMEYER?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO INSTITUTO HISTÓRICO E GEOGRÁFICO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA?
INFORMAÇÕES SOBRE A LAGOA BONITA
O QUE É O PONTO TURÍSTICO MÍSTICO PARAÍSO NA TERRA E QUAL O ENDEREÇO?
O QUE É O VALE DO AMANHECER?

Tabela 26 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Turismo

Atividades - Secretaria de Trabalho
QUAL INFORMAÇÃO REPASSAR AOS CIDADÃOS QUE QUIEREM CONTATAR A SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO?
PROGRAMA RENOVA-DF - SECRETARIA DE TRABALHO
CURSO DE CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES DA SECRETARIA DE TRABALHO
CADASTRAMENTO DE LAVADORES E GUARDADORES DE CARRO NO DISTRITO FEDERAL
SAQUE DO FGTS A PARTIR DE JUNHO/2020 - CORONAVÍRUS
CONSULTA DE AGENDAMENTO - CTPS E SEGURO DESEMPREGO
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS AGÊNCIAS QUE EMITEM A CARTEIRA DE TRABALHO INFORMATIZADA?
INFORMAÇÕES SOBRE A CARTEIRA DE TRABALHO INFORMATIZADA.
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DE TRABALHO DURANTE O PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO SEBRAE?
COMO OBTER INFORMAÇÕES REFERENTES AO ABONO SALARIAL?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES AO EMPREGADOR PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA AGÊNCIA DO TRABALHADOR?
QUAL O VALOR DO SALÁRIO MÍNIMO EM 2021?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ADMISSÃO NO EMPREGO?
ONDE ACESSAR O QUADRO DE VAGAS DISPONÍVEIS NA SECRETARIA DO TRABALHO?
QUANDO SERÃO ABERTAS AS INSCRIÇÕES PARA FÁBRICA SOCIAL 2020?
PROGRAMA JOVEM CANDANGO
QUAL AÇÃO DO GDF SOBRE O PROGRAMA PROSPERA - CORONAVÍRUS?
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA IMPLEMENTAR E ADMINISTRAR O LAB-INCLUI
CADASTRAMENTO DE CONDUTORES DE VEÍCULOS DE TRACÇÃO ANIMAL NO DF
AQUI TEM, QUALIFICAÇÃO - SECRETARIA DO TRABALHO
QUEM PODE PARTICIPAR DO PROJÓTIPO TRABALHADOR?
QUEM PODE PARTICIPAR DO PLANSEQ?
ONDE OS CARROCEIROS DEVEM SE CADASTRAR PARA PARTICIPAR DO PROGRAMA DE TRANSIÇÃO DA UTILIZAÇÃO DE VEÍCULOS DE TRACÇÃO ANIMAL?

QUEM PODE SER BENEFICIÁRIO DO PROSPERA RURAL?
AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA TRABALHADORES INFORMAIS - CORONAVÍRUS
QUE GARANTIAS DEVEM SER APRESENTADAS PARA OBTENÇÃO DO MICROCRÉDITO?
COMO FAZER A INSCRIÇÃO DO QUALIFICA+BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO DO LOCAL ONDE SERÃO REALIZADAS AS OFICINAS, PALESTRAS E CURSOS DO PROGRAMA QUALIFICA + BRASÍLIA?
QUEM PODE FAZER O CURSO QUALIFICA + BRASÍLIA?
QUAIS AS AGÊNCIAS QUE ESTÃO COM OS LABORATÓRIOS PARA O ATENDIMENTO DOS INSCRITOS NO PORTAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL?
QUAL A IDADE MÍNIMA PARA PARTICIPAR DOS CURSOS DO QUALIFICA + BRASÍLIA?
COMO OBTER O CERTIFICADO DO QUALIFICA + BRASÍLIA?
COMO OCORRERÃO OS CURSOS DO PROGRAMA QUALIFICA + BRASÍLIA?
O QUE É O PROGRAMA QUALIFICA + BRASÍLIA?
COMO PROCEDER QUANDO NÃO CONSIGO EMITIR O CERTIFICADO QUALIFICA+BRASÍLIA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA EFETIVAR A MATRÍCULA NO QUALIFICA + BRASÍLIA?
QUANDO AS INSCRIÇÕES DO QUALIFICA + BRASÍLIA SERÃO ENCERRADAS?
CIDADÃO QUE NÃO TEM ACESSO À INTERNET PODE FAZER O CURSO QUALIFICA+BRASÍLIA?
O QUE FAZER PARA PARTICIPAR DO CURSO QUALIFICA + BRASÍLIA?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PLANTEQ?
CIDADÃO EMPREENDEDOR
O ALUNO QUE PARTICIPA DOS CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA SECRETARIA ADJUNTA DO TRABALHO, RECEBE CERTIFICADO DE CONCLUSÃO?
O QUE É O PLANO NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO (PNQ)?
QUAIS AS VANTAGENS DE PARTICIPAR DOS CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL?
CURSOS PARA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL
DIA DA ÁRVORE - OFERTA DE CURSOS DE CAPACITAÇÃO
QUAL O CONCEITO DE PLANTEQ?
CURSOS PARA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL - 500 EMPRESÁRIOS
AGÊNCIA VIRTUAL - SEGURO DESEMPREGO
QUEM FISCALIZA O CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE SEGURO-DESEMPREGO?
QUAL O VALOR DA PARCELA DO SEGURO DESEMPREGO DOMÉSTICO?
QUAL ORIENTAÇÃO EM RELAÇÃO AO AGENDAMENTO DO SEGURO DESEMPREGO NO MÊS DE DEZEMBRO/2019?
QUAL PRAZO PARA SOLICITAR SEGURO DESEMPREGO NOS CASOS DE ACORDO JUDICIAL OU PROCESSO TRABALHISTA?
QUAL O PRAZO QUE O CIDADÃO DEVE AGUARDAR PARA A SOLICITAÇÃO DE UM NOVO SEGURO DESEMPREGO?
QUAL O VALOR DA PARCELA DO SEGURO DESEMPREGO FORMAL?
QUAL O LOCAL DE RECEBIMENTO DO SEGURO DESEMPREGO?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA O RECEBIMENTO DO SEGURO DESEMPREGO FORMAL?
QUAL O PRAZO PARA DAR ENTRADA NA SOLICITAÇÃO DO SEGURO DESEMPREGO?
QUAL O CRITÉRIO QUANDO O CIDADÃO TRABALHA EM DOIS EMPREGOS MAS É DISPENSADO SEM JUSTA CAUSA DE UM E PEDE DESLIGAMENTO DO OUTRO?
QUAL O PRAZO PARA REQUERER O SEGURO-DESEMPREGO DOMÉSTICO?
QUAIS DOCUMENTOS COMPROVAM VÍNCULO EMPREGATÍCIO PARA O SEGURO DESEMPREGO FORMAL?
QUAIS AS QUANTIDADES DE PARCELAS DO SEGURO DESEMPREGO DOMÉSTICO?
QUAIS AS FINALIDADES DO SEGURO-DESEMPREGO FORMAL?
QUAIS AS FINALIDADES DO SEGURO-DESEMPREGO DOMÉSTICO?
QUAIS AS PENALIDADES AO TRABALHADOR QUE RECEBER INDEVIDAMENTE PARCELA DE SEGURO-DESEMPREGO?
QUANTOS MESES É PRECISO TER TRABALHADO PARA RECEBIMENTO DO SEGURO DESEMPREGO FORMAL?
O TRABALHADOR PODE SOLICITAR O AGENDAMENTO DO SEGURO DESEMPREGO A PARTIR DO DIA DO DESLIGAMENTO?
O SEGURO-DESEMPREGO PODE SER ACUMULADO COM O AUXÍLIO DOENÇA?
QUAIS OS REQUISITOS PARA RECEBER O SEGURO-DESEMPREGO DOMÉSTICO?
QUAIS AS QUANTIDADES PARCELAS DO SEGURO DESEMPREGO FORMAL?
O TRABALHADOR DEVERÁ SACAR O FUNDO DE GARANTIA (FGTS), ANTES DE REALIZAR O AGENDAMENTO DO SEGURO DESEMPREGO?
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA O ATENDIMENTO DO SEGURO DESEMPREGO.
O QUE É O NIT?
O QUE É SEGURO-DESEMPREGO DOMÉSTICO?
O QUE ACONTECE QUANDO O TRABALHADOR RECEBER ALGUMA PARCELA DO SEGURO INDEVIDAMENTE?
QUAL PROCEDIMENTO PARA REAGENDAR OU CANCELAR O AGENDAMENTO PELO SITE DA AGÊNCIA VIRTUAL?
O QUE ACONTECE SE O TRABALHADOR RECUSAR OFERTA DE EMPREGO DURANTE O SEGURO?
QUANTAS PARCELAS DE SEGURO DESEMPREGO DOMÉSTICO O TRABALHADOR TEM DIREITO?
O CIDADÃO PODE DAR ENTRADA NO SEGURO DESEMPREGO FORA DO DF?
É PERMITIDO RECEBER O SEGURO DESEMPREGO COM OS BENEFÍCIOS: AUXÍLIO ACIDENTE, PENSÃO POR MORTE E AUXÍLIO RECLUSÃO?
COMO PROCEDER QUANDO O CIDADÃO DEU ENTRADA NO SEGURO DESEMPREGO E O VALOR NÃO FICOU DISPONÍVEL NA DATA ESTIMADA?
ONDE CONSEGUIR O REQUERIMENTO DO SEGURO- DESEMPREGO DOMÉSTICO?
O MENOR APRENDIZ TEM DIREITO A SEGURO DESEMPREGO?
COMO SERÁ O ATENDIMENTO DO SEGURO DESEMPREGO NO DIA DO AGENDAMENTO?
APÓS O PRAZO DE 120 DIAS, É POSSÍVEL SOLICITAR O AGENDAMENTO POR MEIO DA CENTRAL 156 PARA O SEGURO DESEMPREGO?
COMO FUNCIONA O AGENDAMENTO DO SEGURO DESEMPREGO NA AGÊNCIA VIRTUAL?
COMO PROCEDER NOS CASOS DE FALTA DE VAGAS NO SITE DA AGÊNCIA VIRTUAL?
COMO FUNCIONA A REGRA PARA AS EMPRESAS SOLICITAREM O SEGURO DESEMPREGO?
AGÊNCIA DO TRABALHADOR - ITAPOÃ - SEGURO DESEMPREGO
AGÊNCIA DO TRABALHADOR - P SUL (DESATIVADA) - SEGURO DESEMPREGO

Tabela 27 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Trabalho

Atividades - Secretaria de Justiça e Cidadania	
SUAF - SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS FUNERÁRIOS	
QUAL PRAZO PARA REGULARIZAR A SITUAÇÃO ELEITORAL?	
O QUE É PRECATÓRIO?	
QUAL O TELEFONE E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO PROCON DF?	
COMO OBTER O CPF PARA ESTRANGEIROS?	
QUAL O SERVIÇO FORNECIDO PELO NÚCLEO DE ATENDIMENTO DE TRÂNSITO - NUTRAN?	
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO AGENDADO DO PROCON-DF?	

QUANDO OCORRERAM AS INSCRIÇÕES PARA ESCOLA MILITAR DA MARINHA?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE ALISTAMENTO MILITAR
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS POSTOS ELEITORAIS?
CENTRO INTEGRADO 18 DE MAIO - ATENDIMENTO DE VÍTIMAS OU TESTEMUNHAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL
QUAIS AS LOCALIDADES ATENDIDAS PELO 1º JUIZADO ESPECIAL ITINERANTE?
COMO OBTER CARTEIRA DE ALBERGUISTA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA FAZER VISITAS A SENTENCIADOS QUE CUMPREM PENA NO DF?
COMO OBTER O PASSAPORTE COMUM?
QUAIS SÃO AS QUESTÕES QUE PODEM SER RESOLVIDAS POR MEIO DO JUIZADO ITINERANTE?
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE A TROCA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE PELO RIC?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AO ALISTAMENTO MILITAR DO BRASILEIRO NATURALIZADO OU BRASILEIRO POR OPÇÃO?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROCON DF
O QUE É CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS (CPF), ONDE FAZER A INSCRIÇÃO E QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?
QUEM TEM DIREITO AO PASSE LIVRE FEDERAL?
O PASSE LIVRE FEDERAL DÁ DIREITO A ACOMPANHANTE?
A JUNTA DE SERVIÇO MILITAR (JSM) FORNECE ALGUMA DECLARAÇÃO JUSTIFICANDO A PRESENÇA NO DIA DA APRESENTAÇÃO PARA O ALISTAMENTO?
COMO FUNCIONA O SIS (SERVIÇO DE CONSULTAS E IMPRESSÃO DE SENHAS) DE SENHAS ON-LINE PARA A PENITENCIÁRIA FEMININA?
QUAL O ENDEREÇO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA RETIRADA DE PASSAPORTE COMUM PARA MAIORES DE 12 ANOS?
COMO OBTER A AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM NACIONAL PARA MENORES?
COMO OBTER O TÍTULO DE ELEITOR?
COMO OBTER A AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM INTERNACIONAL DE MENORES?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O NÚCLEO DE ATENDIMENTO DE TRÂNSITO - NUTRAN
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE DPVAT?
QUAIS AS INFORMAÇÕES REFERENTES A TÍTULO DE UTILIDADE PÚBLICA?
QUAIS OS TIPOS DE TRANSPORTE E COMO CONSEGUIR AUTORIZAÇÃO NAS EMPRESAS - PASSE LIVRE FEDERAL?
QUAIS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS JUNTAS DO SERVIÇO MILITAR?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA RETIRADA DE PASSAPORTE COMUM PARA MENORES DE 12 ANOS?
QUAIS CERTIDÕES DO CARTÓRIO PODEM SER SOLICITADAS PELA INTERNET?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DO JUIZADO ITINERANTE NO AEROPORTO DE BRASÍLIA?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DO JUIZADO ITINERANTE NO AEROPORTO DE BRASÍLIA?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DO JUIZADO ITINERANTE NO AEROPORTO DE BRASÍLIA?
COMO OBTER O TÍTULO DE ELEITOR? CONTINUAÇÃO.
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS POSTOS ELEITORAIS? QUAIS OS ENDEREÇOS DOS POSTOS ELEITORAIS? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS AS REGRAS PARA ENTREGA DE DINHEIRO OU SACOLAS NAS UNIDADES PRISIONAIS?
QUAL ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE LIBRAS?
ACESSIBILIDADE PARA SURDOS - COMUNICAÇÃO
COMO É FEITO O AGENDAMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE LIBRAS?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA COORDENADORIA PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - CORDE?
FUNCIONAMENTO DOS CEMITÉRIOS - FERIADO DE FINADOS
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DOS CEMITÉRIOS?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE REGISTRO DE ÓBITO?
COTA PARA NEGROS EM VAGAS DE ESTÁGIOS
LIVE COM PARTICIPANTES AUTISTAS - DIA DO ORGULHO AUTISTA
SANITIZAÇÃO DAS UNIDADES DO NA HORA - CORONAVÍRUS
QUAL O OBJETIVO DA PERÍCIA MÉDICA FEDERAL?
COMO ACESSAR O DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDADE (DNI)?
VIDEOCHAMADA NOS PRESÍDIOS MASCULINOS DO DISTRITO FEDERAL - CORONAVÍRUS
CARTILHA DE PREVENÇÃO A ACIDENTES DOMÉSTICOS - CORONAVÍRUS
RECOMENDAÇÃO PARA TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA VISUAL - CORONAVÍRUS
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO NO NA HORA - DEFENSORIA PÚBLICA - CORONAVÍRUS
CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO SUICÍDIO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES
CASAMENTO COMUNITÁRIO - SEJUS
LIVE SOBRE CONCURSOS E PROCESSOS SELETIVOS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
CAMPANHA "JUNTOS PELA LEITURA"
SEMANA DO BEBÊ E DA PRIMEIRA INFÂNCIA - SECRETARIA DE JUSTIÇA
ENTIDADES PARA A COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DISTRITAL DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL (CODIPIR)
REGRAS DE CONCESSÃO DE TERRENOS – ENTIDADES RELIGIOSAS
REGRAS DE CONCESSÃO DE TERRENOS – ENTIDADES RELIGIOSAS
ILUMINAÇÃO PALÁCIO DO BURITI – BANDEIRA TRANS
GUIA PRÁTICO - TRANS
COMO SERÁ O ATENDIMENTO NO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT) E NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (TJDFT) ATÉ 6 DE JANEIRO DE 2020?
IV ATO CONTRA A TRANSFOBIA
REPÚBLICAS DF - LGBT
CAFÉ COM O VICE
TRÁFICO DE PESSOAS - SEJUS
SELEÇÃO PARA INSTRUTORES – SISTEMA SOCIOEDUCATIVO
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA FUNAP - FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO?
LIVE – MECANISMOS DE PROTEÇÃO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO DF
APLICATIVO PARA REINserÇÃO NA SOCIEDADE DE EGRESSOS DO SISTEMA PRISIONAL
INSCRIÇÕES PARA WORKSHOPS - SEJUS
VOLUNTARIADO EM AÇÃO - SEJUS
DÚVIDAS SOBRE A REABERTURA DO NA HORA - CORONAVÍRUS
VISITA VIRTUAL IMPLEMENTADA NA PENITENCIÁRIA FEMININA - CORONAVÍRUS
REGISTRO DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO EM CARTÓRIOS DO DISTRITO FEDERAL
CALENDRÁRIO PARA REPOSIÇÃO DE VISITAS NAS UNIDADES PRISIONAIS
EM QUAIS UNIDADES DO NA HORA HÁ OS SERVIÇOS DOS CORREIOS?

QUAL OBJETIVO DO PROGRAMA DE SUPERENDIVIDAMENTO DO TJDF?
COMO FUNCIONA O APLICATIVO SEJUS ECONOMIZE?
O QUE É O PASSAPORTE DE EMERGÊNCIA?
COMO REALIZAR O CADASTRO PARA VISITA DE PRESIDÁRIOS - SEAPE
QUAL A VALIDADE DO PASSAPORTE?
QUAIS OS POSTOS DO NA HORA CONFECCIONAM A NOVA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL?
INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO - JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA BRAZLÂNDIA
ÓRGÃOS EXISTENTES NO NA HORA DE BRAZLÂNDIA?
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA – BRB MOBILIDADE (ANTIGO DFTRANS)
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA - CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF (SRTE/DF)
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA BRAZLÂNDIA - TJDF
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA - BRB MOBILIDADE (ANTIGO DFTRANS)
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – INSS
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – BRB CONVENIÊNCIA
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – SEAPE (ANTIGA SESIPE)
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – JUSTIÇA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – CORREIOS
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA CEILÂNDIA
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA - CAESB
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA - TJDF
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA CEILÂNDIA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA GAMA
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - CAESB
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – DEFENSORIA PÚBLICA
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 2)
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - JUSTIÇA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 3)
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - CORREIOS
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - BRB CONVENIÊNCIA
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - TJDF
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA - CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA GAMA – INSS
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA UNIDADE PERÍCIA MÉDICA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - CAESB
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - CORREIOS
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I – SEAPE (ANTIGA SESIPE)
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - TJDF
QUAL O SERVIÇO PRESTADO PELA POLÍCIA FEDERAL NO NA HORA DO RIACHO FUNDO 1?
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - POLÍCIA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF (SRTE/DF)
ORIENTAÇÕES NA HORA RIACHO FUNDO I - PROCON
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA RIACHO FUNDO I
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – CODHAB
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS DO DF
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – BRB
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – SEAPE (ANTIGA SESIPE)

ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – CAESB
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA - TJDFT
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – INSS
ORIENTAÇÕES NA HORA RODOVIÁRIA – DEFENSORIA PÚBLICA
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF (SRTE/DF)
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO I - TJDFT
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 3)
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA SOBRADINHO
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – DEFENSORIA PÚBLICA
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – BRB CONVENIÊNCIA
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 2)
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA SOBRADINHO – CORREIOS
ORIENTAÇÕES GERAIS - NA HORA TAGUATINGA
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – BRB CONVENIÊNCIA
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – POLÍCIA CIVIL
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – BRB MOBILIDADE (ANTIGO DFTRANS)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – CAESB
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – PROCON
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – DETRAN
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – SECRETARIA DE ECONOMIA (ANTIGA SECRETARIA DE FAZENDA)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO DF
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA - TJDFT
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – INSS
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – DEFENSORIA PÚBLICA
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 3)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – CEB
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – DEFENSORIA PÚBLICA (PARTE 2)
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – JUSTIÇA FEDERAL
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS DO DF
ORIENTAÇÕES NA HORA TAGUATINGA – CORREIOS
COMO FAZER PARTE DA AÇÃO "ADOTE UM IDOSO" - CORONAVÍRUS?
QUAL A INICIATIVA DO PROJETO CONHECER DIREITO ESCOLAS?
PROGRAMA MARIA DA PENHA VAI À ESCOLA
REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS – NÚCLEO BANDEIRANTE
REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS – NÚCLEO BANDEIRANTE
REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS – NÚCLEO BANDEIRANTE
REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS – NÚCLEO BANDEIRANTE
REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS – NÚCLEO BANDEIRANTE
QUAL O OBJETIVO DO MUTIRÃO DA CIDADANIA?
O QUE É O PROGRAMA AME, MAS NÃO SOFRA?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO CONHECER DIREITO ESCOLAS
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS NÚCLEOS SUPERANDO A VIOLÊNCIA?
O QUE É O PROGRAMA DF INCLUSIVO?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA PRÓ-VITIMA
DISTRIBUIÇÃO DE CUPONS DO APLICATIVO 99 PARA VACINAÇÃO DE IDOSOS - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROCIDADÃ
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA VIVER SEM LIMITE-DF
SEMANA DE PREVENÇÃO ÀS DROGAS - CAMPANHA VIRTUAL
PROJETO VIVÊNCIAS ARTÍSTICAS E CULTURAIS - CORONAVÍRUS
CAMPANHA CONTRA VIOLAÇÃO DE DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA DESENVOLVER PROJETOS VOLTADOS AO ATENDIMENTO DE ADOLESCENTES QUE JÁ CUMPRIRAM MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS
PROJETO BANCO DE TALENTOS - SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA (SEJUS).
CAMPANHA DE NATAL FRALDA SOLIDÁRIA
VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER – PALESTRAS E DEBATES
CAMPANHA CONTRA DOAÇÕES PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTE - VIAS PÚBLICAS
PROGRAMA SUA VIDA VALE MUITO - SEJUS
COMO FAZER O CADASTRO DOS IDOSOS PARA HOSPEDAGENS EM HOTÉIS - CORONAVÍRUS?
PERIGOS DA INTERNET – CRIANÇAS E ADOLESCENTES
PROJETO MÃOS DADAS - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA (SEAPE)
PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO SISTEMA PENITENCIÁRIO DF SERÃO CONTEMPLADOS COM A SEGUNDA ETAPA DO PROGRAMA ACOLHER - CORONAVÍRUS
PROJETO PILOTO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA POR MEIO DE CARTAS
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA DO DF
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU)?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (TST)?
QUAL O TELEFONE DA DEFENSORIA PÚBLICA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS PROMOTORIAS PÚBLICAS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS NÚCLEOS DE ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA?
QUAL O ENDEREÇO DO CARTÓRIO DO HMIB?
QUAL O TELEFONE E E-MAIL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 1ª INSTÂNCIA?
QUAL O TELEFONE, ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL (TRE)?

QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL (TRF)?
QUAL O TELEFONE, ENDEREÇO, E-MAIL E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO IPREV?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DF (TJDF)?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NO DF?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS FÓRUNS?
QUAIS OS TELEFONES DOS TRIBUNAIS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL É O TELEFONE DA RECEITA FEDERAL DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA EM PLANALTINA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS PRESÍDIOS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O TELEFONE, ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE)?
QUAL O TELEFONE, ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DA PROMOTORIA DE DEFESA DA COMUNIDADE?

Tabela 28 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Justiça e Cidadania

Atividades - Secretaria de Cultura
QUAIS AS VANTAGENS DE OBTER A CARTEIRA DO ARTESÃO?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REALIZAR O CREDENCIAMENTO DA CARTEIRA DO ARTESÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS ASSOCIAÇÕES E COOPERATIVAS DE ARTESÃOS DO DF?
QUAL A LEGISLAÇÃO QUE CRIA E REGULAMENTA A CARTEIRA DO ARTESÃO?
QUAL O ENDEREÇO DA CASA DO ARTESÃO?
QUANDO É FEITO O RECADASTRAMENTO DA CARTEIRA DO ARTESÃO?
COMO É FEITO O CADASTRAMENTO DA CARTEIRA DO ARTESÃO?
ROLÉ CULTURAL - CENTRO DE DANÇA
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE A ORQUESTRA SINFÔNICA DO TEATRO NACIONAL?
PROJETO MOSTRA DE LITERATURA - TEXTOS DE ESCRITORES CEGOS
ATIVIDADES ONLINE DO COMPLEXO CULTURAL DE SAMAMBAIA
O PROJETO CENTRO DE ARTES E "ESPORTES UNIFICADOS (CÉU DAS ARTES) DO RECANTO DAS EMAS" FOI ABERTO À POPULAÇÃO?
O MEMORIAL DOS POVOS INDÍGENAS ESTÁ FECHADO PARA VISITAÇÃO?
COMO SERÁ REALIZADO O PROCESSO SELETIVO NA ESCOLA DE MÚSICA DE BRASÍLIA?
ANIVERSÁRIO DE 60 ANOS DE BRASÍLIA TERÁ COMEMORAÇÃO VIRTUAL OFICIAL.
PRÊMIO FAC - FUNDO DE APOIO À CULTURA - BRASÍLIA 60 - PROGRAMA CONECTA CULTURA
ESPAÇOS CULTURAIS
CONCURSO FOTOGRÁFICO INCLUSIVO - 2020
AMPLIAÇÃO DO ACESSO À LEI ALDIR BLANC - AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA CULTURA - CORONAVÍRUS
ELEIÇÕES PARA OS CONSELHOS REGIONAIS DE CULTURA
CURSO GRATUITO DE VIOLÃO NO VARJÃO
PROJETO GRATUITO "CIRCUITO DRIVE-IN NAS CIDADES"
CONSULTA PÚBLICA PARA ARTISTAS DO GRAFITE
OUTUBRO CRIATIVO - DESIGN E CULTURA
FESTIVAL DF MUSICAL - SECRETARIA DE CULTURA
LISTA DE CONTEMPLADOS - FAC REGIONALIZADO - SECRETARIA DE CULTURA
PAGAMENTO DO FAC - FUNDO DE APOIO À CULTURA - APRESENTAÇÕES ONLINE
EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO - 54º FESTIVAL DE CINEMA DE BRASÍLIA
AUDIÊNCIA PÚBLICA – TOURING
CONCURSO DE DESENHO "MEU SONHO PARA 2021"
REVISTA TRAÇOS - VAGAS DE TRABALHO PARA VENDEDORES
HOMENAGEM ÀS MANIFESTAÇÕES CULTURAIS - CASA DO CANTADOR
ALDIR BLANC - GRAN CIRCULAR
DIA INTERNACIONAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - EVENTO CULTURAL
DIA INTERNACIONAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - EVENTO CULTURAL
ESPETÁCULO: NATAL DA TORRE DE TV
EXPOSIÇÃO CARTAZES CINE BRASÍLIA - SECRETARIA DE CULTURA - ESTAÇÃO 106 SUL DO METRÔ
EVENTO CASULO - SEMANA CULTURAL
LIVE DE LANÇAMENTO - LIVRO "BIBLIOGRAFIA BRASÍLIA" - SECRETARIA DE CULTURA
DF CULTURAL - NATAL DIGITAL NAS CIDADES
PROJETO BRASÍLIA ILUMINADA
CONCURSO – PROJETO ARQUITETÔNICA MUSEU DA BÍBLIA
APRESENTAÇÕES MUSICAIS AO VIVO - VIRADA DE ANO
PAGAMENTOS SECEC – LEI ALDIR BLANC
PROJETO EDUCATIVO PLANALTINA ARTE URBANA
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA JOVENS EMPREENDEDORES
DEVOLUÇÃO DE LIVROS POR MEIO DE DRIVE-THRU - SECRETARIA DE CULTURA
ORQUESTRA SINFÔNICA DO TEATRO NACIONAL CLAUDIO SANTORO (OSTNCS)
TEATRO ON-LINE - SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA
PROGRAMA TERRITÓRIO CRIATIVO
AÇÃO: MULHERES NA RODA DA CULTURA
PROJETO ATUAÇÃO PERFEITA
SELEÇÃO DE AGENTES CULTURAIS - ANIVERSÁRIO DE BRASÍLIA
O PROJETO "CARTAS DE AMOR NAS RUAS" - SECEC
QUAIS AS AUTORIDADES DA SECEC (CULTURA)?
LIVE - PRÊMIO CODEPLAN DE TRABALHOS TÉCNICOS-CIENTÍFICOS
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PRÓ-DF?
QUAIS AS SECRETARIAS QUE FORAM UNIDAS E COMO SERÃO CHAMADAS APÓS A JUNÇÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS BIBLIOTECAS DO DF?
QUAL A INFORMAÇÃO SOBRE A CASA DE CULTURA DO VARJÃO QUE OFERECE ACUPUNTURA E IOGA GRATUITOS?

QUAL O ENDEREÇO DA SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO?
QUAIS AS VANTAGENS DA NOVA VIA DE ACESSO AO CATETINHO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES SOBRE A BIBLIOTECA COMUNITÁRIA DA CEASA?
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE O CARTÃO VALE-CULTURA?
CURSO GRATUITO DE FRANCÊS NA BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA
QUAIS SÃO OS LOCAIS E CENTROS DE CULTURA ADMINISTRADOS PELA SECULT?
ESCOLA DE MÚSICA - ATIVIDADES VIRTUAIS - CORONAVÍRUS
PROCESSO DE SELEÇÃO DE AVALIADORES DE PROJETOS CULTURAIS - PROGRAMA DE INCENTIVO FISCAL DO DF
ATIVIDADES ONLINE DO COMPLEXO CULTURAL DE SAMAMBAIA

Tabela 29 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Cultura

Atividades - Secretaria de Saúde
ONDE SOLICITAR TRATAMENTO PARA JOVENS VICIADOS EM INTERNET E ELETRÔNICOS?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO NO ADOLESCENTRO?
QUAIS OS POSTOS DE DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS DA SAÚDE MENTAL?
COMO SERÁ A LIBERAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DE HEPATITE C
DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DE HEPATITE B
O QUE É ATENÇÃO BÁSICA EM SAÚDE (AB) NA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE BÁSICO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAL O ENDEREÇO DA FARMÁCIA CENTRAL?
FARMÁCIA ESCOLA DO HUB - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - CONTATOS E LISTA DE MEDICAMENTOS
ONDE É FEITA A DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO AOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS COM ESQUISTOSSOMOSE?
ONDE É FEITA A DISPENSAÇÃO DOS MEDICAMENTOS AOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS COM DOENÇA DE CHAGAS?
EM QUAIS LOCAIS SÃO DISPONIBILIZADOS MEDICAMENTOS DE MÉDIA COMPLEXIDADE?
ONDE FAZER O DESCARTE DE MEDICAMENTOS VENCIDOS?
LISTA DE MEDICAMENTOS DISPONIBILIZADOS PELA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - DF
ONDE É FORNECIDO O TRATAMENTO E MEDICAMENTOS PARA HANSENÍASE?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE AS FARMÁCIAS POPULARES?
ONDE É FEITA A DISPENSAÇÃO DOS MEDICAMENTOS AOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS COM LEISHMANIOSE?
ONDE É FEITA A DISPENSAÇÃO DOS MEDICAMENTOS AOS PACIENTES EM TRATAMENTO DE DST/AIDS?
AS LEISHMANIOSES SÃO CONSIDERADAS ZOOSE?
ONDE É FORNECIDO O TRATAMENTO E MEDICAMENTOS PARA TUBERCULOSE?
QUEM PODERÁ FAZER A RETIRADA DE MEDICAMENTOS DA ATENÇÃO BÁSICA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
EM QUAIS CASOS O CIDADÃO PODE COMPARECER A FARMÁCIA AMBULATÓRIO JUDICIAL?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA TER ACESSO AOS MEDICAMENTOS DO PROGRAMA DE CONTROLE DO TABAGISMO?
ONDE SÃO RETIRADOS OS MEDICAMENTOS DA ATENÇÃO BÁSICA EM SAÚDE DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAL O REQUISITO PARA TER ACESSO AOS MEDICAMENTOS DE MÉDIA COMPLEXIDADE PARA EPIDERMÓLISE BOLHOSA PELA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
COMO CONSULTAR A RELAÇÃO DE MEDICAMENTOS E LOCAIS DE RETIRADA PADRONIZADOS PELA SECRETARIA DE SAÚDE?
COMO TER ACESSO AOS MEDICAMENTOS DA ATENÇÃO BÁSICA EM SAÚDE - AB DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
ONDE É FORNECIDO O TRATAMENTO E MEDICAMENTOS PARA TABAGISMO?
CAMPANHA NACIONAL DE VACINAÇÃO CONTRA A INFLUENZA
O QUE É A DIASF - DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
ONDE É FEITA A DISPENSAÇÃO DOS MEDICAMENTOS AOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS COM MALÁRIA?
QUAIS OS TELEFONES DA GERÊNCIA DE ATENÇÃO DOMICILIAR (GEAD) E DOS NRAD (NÚCLEO REGIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR)?
COMO TER ACESSO AO PID (PROGRAMA DE INTERNAÇÃO DOMICILIAR) DO DISTRITO FEDERAL?
O QUE É O PROGRAMA DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE AO SERVIÇO DE INTERNAÇÃO DOMICILIAR DE ALTA COMPLEXIDADE?
ONDE É DISPONIBILIZADA AJUDA PSICOLÓGICA/MÉDICA?
QUANDO É INDICADA A PSICOTERAPIA INFANTIL?
QUANDO É INDICADA A PSICOTERAPIA DE ADOLESCENTES?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO CONFORME ABRANGÊNCIA?
QUANDO É INDICADA A PSICOTERAPIA DE FAMÍLIA?
QUANDO É INDICADA A PSICOTERAPIA DE CASAL?
QUAIS AS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DISPONIBILIZAM OS MEDICAMENTOS PSICOTRÓPICOS?
A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 2 (UBS) DO CRUZEIRO TERÁ ATENDIMENTO AOS SÁBADOS?
A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 6 (UBS) DE SAMAMBAIA DISPONIBILIZA O SERVIÇO DE SHANTALA, OFURÔ E REIKI PARA A COMUNIDADE?
A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE VICENTE PIRES SERÁ FECHADA?
A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DO CAUB 1, NO RIACHO FUNDO 2 FOI REINAUGURADA?
COMO ACESSAR O PORTAL DE EXAMES PARA OBTER RESULTADOS ATRAVÉS DA INTERNET?
COMO ATUA O HOSPITAL DE BASE CONCERNENTE ÀS ATIVIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA?
COMO CADASTRAR MANIFESTAÇÕES PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE POR MEIO DA INTERNET?
COMO E ONDE PODE SER FEITO O CADASTRO PARA VOLUNTÁRIOS NOS HOSPITAIS?
COMO É REALIZADA A INTERNAÇÃO DE DEPENDENTES QUÍMICOS?
COMO FUNCIONA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO COM PULSEIRAS NO HMIB E HRT?
COMO FUNCIONA A EQUIPE VOLANTE QUE ATUA NO COMBATE À MALÁRIA NO DF?QUAL É SÃO OS MEIOS DE CONTATO COM ESSA EQUIPE?
COMO FUNCIONA A TERAPIA COMUNITÁRIA NO PARANOÁ?
COMO FUNCIONA A TERAPIA PARA MULHERES NO CENTRO DE SAÚDE 03 DE SAMAMBAIA?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO POR AGENDA ABERTA EM SAMAMBAIA?
COMO FUNCIONA O PLANO DE AÇÃO INTEGRADA MINIMIZAÇÃO DOS EFEITOS DA DENGUE E DO CHIKUNGUNYA?
COMO FUNCIONA O TRATAMENTO DE ESTRABISMO EM CRIANÇAS?
COMO OBTER ORIENTAÇÃO DE COMO CADASTRAR O CNES - CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE DE SUA CLÍNICA?
COMO SÃO REALIZADAS AS EMERGÊNCIAS EM SAÚDE MENTAL NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
EM QUAL O LOCAL É REALIZADO O EXAME DE POLISSONOGRÁFIA (EXAME QUE INVESTIGA VÁRIOS DISTÚRBIOS DO SONO) PELO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)?
MUTIRÃO DE ATENDIMENTO PARA PREVENÇÃO DO CÂNCER DE PELE
O ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM HIV NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 2 DO GUARÁ, MUDARÁ DE ENDEREÇO?

O ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NO DISTRITO FEDERAL EM OFTALMOLOGIA É EFETUADO EM QUAIS HOSPITAIS REGIONAIS?
O ATENDIMENTO NA TENDA MONTADA NO HOSPITAL DE BRAZLÂNDIA PARA OS PACIENTES COM SUSPEITA DE DENGUE CONTINUA FUNCIONANDO NORMALMENTE?
O ATENDIMENTO REALIZADO PELO CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBOLÓGICOS ESPECIAIS (CRIE) DO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA (HRT) FOI TRANSFERIDO TEMPORARIAMENTE?
O CENTRO DE SAÚDE Nº 5 DO LAGO SUL FOI REINAUGURADO?
O CENTRO ESPECIALIZADO EM DIABETES, HIPERTENSÃO E OBESIDADE DISPONIBILIZARÁ MEDITAÇÃO?
O HOSPITAL HMIB OFERECE CURSOS GRATUITOS PARA FUTURAS MÃES?
O HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA OFERECE CIRURGIAS RECONSTRUTIVAS?
O HRAN OFERECE EXAME DE MAMOGRAFIA PARA SERVIDORAS TERCEIRIZADAS?
O MEDICAMENTO OMEPRAZOL 20 MG ESTÁ EM FALTA?
ONDE ESTÁ DISPONÍVEL O PROTOCOLO PARA ATENÇÃO INTEGRAL ÀS PESSOAS COM COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PREENCHIMENTO DE VAGAS E A NOVA GESTÃO DO INSTITUTO HOSPITAL DE BASE DO DF?
ONDE OS USUÁRIOS DA POLICLÍNICA I CSG 08 - SETOR CENTRAL - GAMA SERÃO ATENDIDOS ENQUANTO DURAR O PERÍODO DE REFORMA?
O TELEFONE 192, QUE ACIONA O SAMU, VOLTOU A FUNCIONAR NORMALMENTE?
ONDE SERÃO REALIZADAS AS DENÚNCIAS REFERENTE AOS LOTES CONTAMINADOS DA CERVEJA BELORIZONTINA?
O QUE É O TESTE DO OLHINHO?
PELO GOVERNO DE BRASÍLIA, QUAIS ÓRGÃOS INTEGRAM A LISTA DE PROPONENTES DE AÇÕES VOLUNTÁRIAS?
POR QUE A UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA 501 DA SAMAMBAIA ESTÁ FECHADA PARA MANUTENÇÃO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE A AÇÃO CONTRA O SARAMPO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS AOS REPRESENTANTES DE ÓRGÃOS OU ENTIDADES QUE QUEIRAM OFERECER OPORTUNIDADES DE VOLUNTARIADO?
QUAIS SÃO AS DOSAGENS DISPONIBILIZADAS PELA SES DO MEDICAMENTO CLONAZEPAM?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL?
EDITAL PARA O PROJETO DIAGNÓSTICO DA REDE DE ATENDIMENTO DAS PESSOAS COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA (TEA)
QUANDO FOI REABERTO O PRONTO- SOCORRO DE CLÍNICA MÉDICA, ORTOPEdia, CARDIOLOGIA E CIRURGIA GERAL DO HRT APÓS PROCESSO DE DESCONTAMINAÇÃO?
A FARMÁCIA DE SAÚDE MENTAL DO HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO SERÁ DESCENTRALIZADA?
A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 9 DA CEILÂNDIA FOI CONVERTIDA PARA SAÚDE DA FAMÍLIA?
COMO GESTANTES BENEFICIÁRIAS DO BOLSA FAMÍLIA PODEM ADQUIRIR REPELENTE?
COMO SE INSCREVER NO PORTAL DO VOLUNTARIADO?
COMO SERVIDORES DA ÁREA DA SAÚDE PODEM SE INSCREVER PARA PARTICIPAR DO TREINAMENTO DE TESTE DO PEZINHO DISPONIBILIZADO PELO HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA?
ONDE É FEITO O ATENDIMENTO EMERGENCIAL ODONTOLÓGICO EM CEILÂNDIA?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO CONSULTÓRIO NA RUA?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS A SEGUIR EM LIGAÇÕES SOBRE A DENGUE/FOCO DA DENGUE?
QUAL A INFORMAÇÃO REFERENTE À CARRETA DA VISÃO?
QUAL É O DIA E HORÁRIO E DE AULA PARA MÃES DE 1ª VIAGEM NO CS 02 BANDEIRANTE?
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (UBS) QUADRA 800 – RECANTO DAS EMAS
É DISPONIBILIZADO NO HOSPITAL DE BASE ATENDIMENTO ESPECÍFICO PARA PORTADORES DE DISLIPIDEMIA FAMILIAR (COLESTEROL RUIM)?
COMO SOLICITAR TELAS PARA PROTEÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA?
COMO SE INSCREVER PARA O INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL (IGES-DF)?
COMO SERÁ A REGULAÇÃO DAS VAGAS DE RADIOTERAPIA NA UNIDADE DO HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS?
TELECONSULTAS – CORONAVÍRUS
FORNECIMENTO GRATUITO DE AUTOTESTES PARA DETECÇÃO DO VÍRUS HIV
REGRAS PARA A AQUISIÇÃO DAS CANETAS APLICADORAS DE INSULINA HUMANAS - TIPOS NPH E REGULAR
REGRAS PARA A AQUISIÇÃO DAS CANETAS APLICADORAS DE INSULINA HUMANAS - TIPOS NPH E REGULAR
REGRAS PARA A AQUISIÇÃO DAS CANETAS APLICADORAS DE INSULINA HUMANAS - TIPOS NPH E REGULAR
REGRAS PARA A AQUISIÇÃO DAS CANETAS APLICADORAS DE INSULINA HUMANAS - TIPOS NPH E REGULAR
REGRAS PARA A AQUISIÇÃO DAS CANETAS APLICADORAS DE INSULINA HUMANAS - TIPOS NPH E REGULAR
PROJETO MUSICOTERAPIA
VACINA CONTRA O VÍRUS H1N1 - CEASA
PLANO ESTRATÉGICO DE COMBATE AO CORONAVÍRUS
FESTAS DE FIM DE ANO E CARNAVAL - CORONAVÍRUS
NOVO PROGRAMA PARA MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA DE GLICOSE – SECRETARIA DE SAÚDE
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (UBS) - AREAL
ATENDIMENTOS PREFERENCIAIS - NOVOS
SAMU – POSTO BASE
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS PÚBLICOS QUE DISPONIBILIZAM ASSISTÊNCIA AO ASMÁTICO?
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS QUE DISPONIBILIZAM O SERVIÇO PARA VERIFICAÇÃO DE ÓBITO (SVO)?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO REFERENTE AGRAVAMENTOS CLÍNICOS, ACOLHIMENTO E DEMANDA ESPONTÂNEA?
QUAIS SÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS NO CENTRO INTEGRADO DAS AÇÕES DE SAÚDE?
QUAL É O OBJETIVO DO SITE FIQUE SABENDO DF?
QUAIS INFORMAÇÕES PARA QUEM DESEJA SER VOLUNTÁRIO EM BRASÍLIA?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA - HMIB?
QUAIS OS LOCAIS EM QUE PODEM SER REALIZADOS TESTES DE ALERGIA?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE - FEPECS?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO CONSELHO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS UNIDADES QUE OFERECEM CIRURGIAS PLÁSTICAS RECONSTRUTIVAS NA REDE PÚBLICA DO DF?
QUAIS SÃO OS CENTROS DE SAÚDE QUE DISPONIBILIZAM O MEDICAMENTO SULFATO DE GLICOSAMINA?
QUAIS SÃO OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS UNIDADES DE DISTRIBUIÇÃO DO MEDICAMENTO CARBONATO DE LÍTIU 300MG?
QUAL O NOVO PORTAL LANÇADO PELA SECRETARIA DE SAÚDE CONTRA O MOSQUITO Aedes Aegypti?
QUAL O NOVO CANAL DE ATENDIMENTO DIRETO DISPONIBILIZADO PARA O SERVIDOR DA SAÚDE TIRAR DÚVIDAS?
HÁ ALGUMA PREVISÃO PARA REALIZAÇÃO DO MUTIRÃO DO GLAUCOMA?
FOI INAUGURADA A BRINQUEDOTECA NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 6 (UBS) DE TAGUATINGA?
FOI DISPONIBILIZADO NOVO PONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PSICOTRÓPICOS NO RECANTO DAS EMAS?
FOI INAUGURADA NOVA UNIDADE DE SAÚDE EM CEILÂNDIA?
FOI INAUGURADA A SALA DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL (HMIB)?
O ÓRGÃO DEVE DISPONIBILIZAR AO CIDADÃO A CARTA DE SERVIÇOS?
QUAL INFORMAÇÃO DEVE SER PASSADA QUANDO O CIDADÃO LIGAR QUERENDO SABER SOBRE CLÍNICAS DE CIRURGIA PLÁSTICA DO DF?

AONDE OS OS USUÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE Nº 11 DE CEILÂNDIA SERÃO ATENDIDOS, ENQUANTO DURAR O PERÍODO DE REFORMA?
A POLICLÍNICA DE PLANALTA FOI INAUGURADA?
A SALA DE VACINAÇÃO DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1 (UBS) DO LAGO SUL VOLTOU A FUNCIONAR?
AS CADERNETAS PROVISÓRIAS PRODUZIDAS PELA SECRETARIA DE SAÚDE SERÃO SUBSTITUÍDAS POR DOCUMENTO DEFINITIVO?
A SECRETARIA DE SAÚDE ABRIU MAIS VAGAS PARA PESSOAS COM DOENÇA RENAL CRÔNICA QUE QUEIRAM PARTICIPAR DO PROGRAMA DE DIÁLISE PERITONEAL?
PROGRAMAÇÃO AGOSTO DOURADO - SEMANA MUNDIAL DO ALEITAMENTO MATERNO 2020
OS BANCOS DE LEITE HUMANO DO DF ESTÃO COM ESTOQUES BAIXOS?
QUEM PODE E QUEM NÃO PODE DOAR LEITE MATERNO?
COMO DEVE SER A ALIMENTAÇÃO DO FILHO COM LEITE ORDENHADO EM CASA?
QUAL O PRAZO PARA A EQUIPE DO BANCO DE LEITE ENTRAR EM CONTATO COM A DOADORA?
O QUE FAZER CASO A MULHER TENHA NECESSIDADE DE LEITE OU DIFICULDADE DE AMAMENTAÇÃO?
ORIENTAÇÕES SOBRE DOAÇÃO DE LEITE HUMANO
QUAL ENDEREÇO DO SITE DO GDF PARA DOAÇÃO DE LEITE HUMANO?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA REALIZAR A DOAÇÃO DE LEITE MATERNO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DOS BANCOS DE LEITE DO DF?
2 - QUAIS OS CUIDADOS E PROCEDIMENTOS ANTES DA COLETA (ORDENHA)?
COMO FUNCIONA O APLICATIVO DE CELULAR PARA DOAÇÃO DE LEITE MATERNO?
QUEM NÃO PODE DOAR?
4 - COMO COMPLETAR VOLUME DO FRASCO QUE ESTÁ NO CONGELADOR/FREEZER?
QUAIS SÃO OS RECIPIENTES QUE SERVEM PARA SEREM DOADOS? COMO DOAR ESSES RECIPIENTES?
3 - QUAIS SÃO AS TÉCNICAS: COLETA MANUAL LEITE MATERNO (ORDENHA)?
COMO UTILIZAR O LEITE MATERNO RECEBIDO?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AO USO DO SACO DE ARMAZENAMENTO DE LEITE?
ORIENTAÇÕES AOS COLABORADORES SOBRE DOAÇÃO DE LEITE HUMANO
INCENTIVO À DOAÇÃO DE LEITE HUMANO
CAMPANHA NOVEMBRO ROXO - BANCO DE LEITE HUMANO DO DF
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO BANCO DE LEITE
QUAL A ORIENTAÇÃO REPASSAR QUANDO A DOADORA AFIRMAR QUE JÁ REALIZOU CADASTRO POR MEIO DO SITE OU APLICATIVO DO AMAMENTA BRASÍLIA?
QUAIS OS CONTATOS DA REDE DE BANCO DE LEITE HUMANO DO DISTRITO FEDERAL?
COMO DOAR FRASCOS DE VIDRO PARA O BANCO DE LEITE HUMANO DO DISTRITO FEDERAL?
SEMANA DISTRITAL DE DOAÇÃO DE LEITE MATERNO
LEI DE GARANTIA DA AMAMENTAÇÃO EM LOCAIS PÚBLICOS E PRIVADOS
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DO PALIVIZUMABE EM CRIANÇAS MENORES DE DOIS ANOS DE IDADE COM CARDIOPATIA?
O QUE FAZER APÓS O EXAME DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO DER ALGUMA ALTERAÇÃO?
O QUE PODE CAUSAR O CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) PASSA A OFERECER TESTES RÁPIDOS PARA DENGUE E CHIKUNGUNYA?
PARA ONDE SÃO DIRIGIDAS AS AÇÕES DO TIPO SECUNDÁRIA E TERCIÁRIA DO ATENDIMENTO BÁSICO DE OFTALMOLOGIA NA REDE HOSPITALAR?
QUANDO OCORRERÁ A CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA O SARAMPO PARA JOVENS DE 20 A 29 ANOS?
O QUE É CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
MEDICAMENTO PALIVIZUMABE - TRATAMENTO
QUAIS AS AÇÕES DESENVOLVIDAS NO MARÇO LILÁS?
O QUE É RETINOPATIA DIABÉTICA?
O QUE FAZER APÓS O EXAME DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
QUAIS AS AÇÕES DA CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE O NOVEMBRO AZUL?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DO PALIVIZUMABE EM CRIANÇAS COM DISPLASIA BRONCOPULMONAR?
"DOSE ZERO" DA VACINA TRÍPLICE VIRAL (SARAMPO, RUBÉOLA E CAXUMBA)
COMO DESCOBRIR A DOENÇA MAIS CEDO DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
COMO É FEITO O AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO BÁSICO DE OFTALMOLOGIA NOS CASOS DE CATARATA NA REDE HOSPITALAR?
CAMPANHA CONTRA DENGUE
QUAIS UNIDADES DE SAÚDE OFERECEM O SERVIÇO DRIVE THRU PARA ATENDIMENTO NA CAMPANHA NACIONAL DE VACINAÇÃO CONTRA INFLUENZA?
TRATAMENTO PARA PESSOAS COM OBESIDADE
O CÂNCER DO COLO DO ÚTERO PODE SER PREVENIDO?
INFORMAÇÕES DE PREVENÇÃO AO SUICÍDIO - PLATAFORMA ONLINE OI VIDA
QUEM DEVE SE SUBMETER AO EXAME DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
QUAL O OBJETIVO DA CAMPANHA NACIONAL NOVEMBRO AZUL?
QUAL O OBJETIVO DA CAMPANHA CONTRA A DENGUE?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA RETINOPATIA DIABÉTICA?
A PREVENÇÃO AO SUICÍDIO LGBTI É INCLUSA NA SEMANA DE VALORIZAÇÃO DA VIDA?
QUAIS SÃO LOCAIS PARA ATENDIMENTO BÁSICO DE OFTALMOLOGIA NOS CASOS DE CATARATA NA REDE HOSPITALAR?
QUAIS SÃO AS POSSIBILIDADES DE TRATAMENTO?
QUAIS SÃO AS CAUSAS DA RETINOPATIA DIABÉTICA?
QUAIS SÃO AS AÇÕES DA CAMPANHA CONTRA A DENGUE?
QUAIS OUTRAS CONSULTAS OFTALMOLÓGICAS SÃO REALIZADAS NO HOSPITAL DE BASE?
QUAIS OS LOCAIS DE REFERÊNCIA PARA APLICAÇÃO DO MEDICAMENTO PALIVIZUMABE PARA PACIENTES EM DOMICÍLIO?
JULHO AMARELO - PREVENÇÃO ÀS HEPATITES VIRAIS
QUAIS OS GRUPOS QUE DEVEM SER IMUNIZADOS CONTRA O HPV?
QUAIS OS CUIDADOS PARA A REALIZAÇÃO DO EXAME PREVENTIVO DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DO PALIVIZUMABE EM CRIANÇAS MENORES DE UM ANO QUE NASCERAM COM IDADE GESTACIONAL ATÉ 28 SEMANAS?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DO PALIVIZUMABE EM CRIANÇAS MENORES DE SEIS MESES QUE NASCERAM COM IDADE GESTACIONAL DE 29 SEMANAS A 31 SEMANAS E SEIS DIAS?
FEVEREIRO ROXO - LÚPUS - SINTOMAS E TRATAMENTO
COMO É FEITO O DIAGNÓSTICO DA RETINOPATIA DIABÉTICA?
COMO FAZER O AUTOEXAME DAS MAMAS?
22ª CAMPANHA NACIONAL DE VACINAÇÃO CONTRA INFLUENZA
COMO OCORRE A TRANSMISSÃO DO HUMAN PAPILOMA VÍRUS (HPV)?
COMO REALIZAR A PREVENÇÃO DO CÂNCER DE PRÓSTATA NA SECRETARIA DE SAÚDE?
O QUE É O MARÇO LILÁS?
COMO SE DÁ A TRANSMISSÃO DA DOENÇA DO COLO DO ÚTERO?

"DOSE ZERO" DA VACINA TRÍPLICE VIRAL (SARAMPO, RUBÉOLA E CAXUMBA)
COMO SE PODE PREVENIR A RETINOPATIA DIABÉTICA?
COMO SOLICITAR A AQUISIÇÃO DO MEDICAMENTO PALIVIZUMABE?
COM QUE FREQUÊNCIA DEVE SER FEITO O PREVENTIVO DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
INFORMAÇÕES SOBRE A CAMPANHA CONTRA HEPATITES VIRAIS.
O ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NO DISTRITO FEDERAL EM OFTALMOLOGIA É EFETUADO EM QUAIS HOSPITAIS REGIONAIS?
MARÇO LILÁS - MÊS DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE CÂNCER DE COLO DO ÚTERO
O HOSPITAL TERCIÁRIO DA CAMPANHA DE CATARATA É RESPONSÁVEL POR QUAL ATENDIMENTO?
ONDE REALIZAR O TESTE PARA DIAGNOSTICAR A HEPATITE?
O QUE A MULHER PODE SENTIR DO CÂNCER DO COLO DO ÚTERO?
QUAIS SÃO AS CAUSAS EXTERNAS E INTERNAS DO CÂNCER DE PELE?
QUAIS SÃO OS GRUPOS DE TUMORES DO CÂNCER DE PELE?
QUAIS SÃO OS CUIDADOS QUE DEVEM SER TOMADOS CONTRA O CÂNCER DE PELES DURANTE O VERÃO?
COMO SE PREVENIR DO CÂNCER DE PELE?
O QUE É O CÂNCER DE PELE?
QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS PELO SERVIÇO DE CAPELANIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRP?
EXISTE ALGUM AUXÍLIO FINANCEIRO OU MATERIAL AOS CAPELÃES HOSPITALARES?
EXISTE SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR NO HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA - HBRZ?
EXISTE SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS?
EXISTE SERVIÇO DE CAPELANIA NO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM?
INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE CAPELANIA NO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM?
O HOSPITAL DO GAMA- HRG POSSUI O SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR?
O HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT POSSUI O SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR?
O HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ- HRGU POSSUI O SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR?
O QUE É A CAPELANIA HOSPITALAR?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES SOBRE CAPELANIA HOSPITALAR?
QUAL É A PORTARIA QUE DISPÕE SOBRE A PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA RELIGIOSA NAS ENTIDADES DE INTERNAÇÃO COLETIVA?
QUAL É O HORÁRIO DE VISITA PARA A CAPELANIA HOSPITALAR?
A COORDENAÇÃO GERAL DE SAÚDE DA CANDANGOLÂNDIA, NÚCLEO BANDEIRANTE, RIACHO FUNDO E PARK WAY (CGSCNBRFPW) POSSUI O SERVIÇO DE CAPELANIA HOSPITALAR?
QUAL É O OBJETIVO DA CAPELANIA HOSPITALAR?
QUANDO PODERÁ OCORRER O DESCRENCIAMENTO DOS CAPELÃES HOSPITALARES?
QUEM PODE SOLICITAR O CAPELÃO HOSPITALAR?
QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS PELA CAPELANIA NO HMIB - ASA SUL?
COMO OBTER PERMISSÃO PARA ASSISTÊNCIA RELIGIOSA AOS ENFERMOS NOS HOSPITAIS DA REDE PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL?
CAPS I - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL 1
CAPS II - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL 2
CAPS III - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL 3
CAPS AD III - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS 3
CAPS AD II - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS 2
CAPS - DESCRIÇÃO, REQUISITOS, DOCUMENTOS E FORMAS DE ACESSO
ATENDIMENTO CAPSI - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO-JUVENIL
COM O CARTÃO, OS MÉDICOS PODERÃO TER ACESSO AO PRONTUÁRIO DOS PACIENTES ?
É POSSÍVEL REALIZAR O CADASTRAMENTO PELA INTERNET OU ENVIAR OS DADOS POR E-MAIL?
É POSSÍVEL O ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTOS DO SUS FORA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE RESIDE O USUÁRIO? COMO PROCEDER?
EM CASO DE PERDA DO CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE (CNS) É POSSÍVEL SOLICITAR 2ª VIA PELA INTERNET?
COMO OBTER A SENHA DE ACESSO À ÁREA RESTRITA DO PORTAL DE SAÚDE DO CIDADÃO?
O QUE É O CARTÃO SUS?
O PACIENTE TEM 2 CARTÕES, COMO PROCEDER?
O CARTÃO SUS É INDIVIDUAL OU É FAMILIAR?
O CARTÃO É GARANTIA DE ATENDIMENTO ?
O ATENDIMENTO MÉDICO PRESTADO É ILIMITADO? EXISTE UM MÁXIMO DE CONSULTAS POR MÊS?
NO CADASTRAMENTO DO CARTÃO SUS, O PACIENTE PRECISA COMPROVAR SUAS INFORMAÇÕES?
EXISTE EXIGÊNCIA PRÉVIA PARA CONFECÇÃO DO CNS? QUAIS OS PROCEDIMENTOS DE SAÚDE NECESSITAM DO CNS?
É POSSÍVEL VERIFICAR SE UMA PESSOA TEM NÚMERO DO CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE?
COMO OBTER O CÓDIGO SES?
QUAL É A IMPORTÂNCIA DO CARTÃO SUS?
QUAL É A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA A AQUISIÇÃO DO CARTÃO SUS?
O QUE FAZER EM CASO DE PERDA OU ROUBO DO CARTÃO ?
AÇÃO DE CADASTRO E ATUALIZAÇÃO DE DADOS NO SUS PARA MORADORES DA REGIÃO CENTRAL DO DF
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CEAL/LP - CENTRO EDUCACIONAL DA AUDIÇÃO E LINGUAGEM LUDOVICO PAVONI
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO CONSULTÓRIO NA RUA?
QUAIS OS LOCAIS COM EQUIPES DO CONSULTÓRIO NA RUA NO DF?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS CLÍNICAS DA FAMÍLIA DE SAMAMBAIA?
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES - CMCE
QUAIS OS E-MAILS DAS CENTRAIS REGULADORAS?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE JEJUM PARA TOMOGRAFIA DE PELVE E ABDOME?
RESTRIÇÃO SISREGIII - CMCE
QUAL ORIENTAÇÃO PARA OS OPERADORES QUANDO HOVER PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE EXAME?
COMO REALIZAR OS CANCELAMENTOS DOS PROCEDIMENTOS AGENDADOS NOS HOSPITAIS REGIONAIS?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO (UBS)?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA REALIZAR O EXAME ECOCARDIOGRAFIA / ECOCARDIOGRAMA?
COMO REALIZAR O CANCELAMENTO NO SISTEMA SISREG?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA OS EXAMES TOMOGRAFIA COM CONTRASTE E SEM CONTRASTE?
QUAL ORIENTAÇÃO EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS ENDOVASCULARES?
MEDICAÇÕES QUE FAZEM PARTE DO PREPARO SÃO DISPONIBILIZADAS NAS UNIDADES DE SAÚDE?
O QUE É O SISTEMA SISREGIII?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA REALIZAR O EXAME ELETROENCEFALOGRAMA PEDIÁTRICO?

É OBRIGATÓRIA A APRESENTAÇÃO DO CARTÃO SUS NAS CONSULTAS OU EXAMES MARCADOS?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE CATETERISMO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES E DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA?
COMO ACOMPANHAR O STATUS DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE SAÚDE?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AOS TELEFONES 3315- 2425/(21)2106-0000?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA REALIZAÇÃO DOS EXAMES REGULADOS (VENG)?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REALIZAR O EXAME VIDEOENDOSCOPIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS UNIDADES DE SAÚDE DO DF?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AS CIRURGIAS ELETIVAS?
QUAIS SÃO AS NOVAS ORIENTAÇÕES REFERENTE AOS ATIVOS PARA TELEFONIA FIXA?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA REALIZAR O EXAME HOLTER?
QUAL O PREPARO PARA ENDOSCOPIA DE MEGAESÔFAGO?
EM QUE CASOS O PACIENTE DEVERÁ BUSCAR AUTORIZAÇÃO NA UNIDADE SOLICITANTE?
O QUE SÃO AS UNIDADES SOLICITANTES E UNIDADES EXECUTANTES?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA O EXAME TESTE DE ESFORÇO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA REALIZAR O EXAME ECOCARDIOGRAFIA COM ESTRESSE?
OS PACIENTES COM CONSULTAS MARCADAS DEVEM COMPARECER À UNIDADE SOLICITANTE PARA PEGAR A AUTORIZAÇÃO?
ORIENTAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O PREPARO DE EXAMES
QUAIS OS EXAMES QUE PRECISAM PEGAR A AUTORIZAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE MAIS PRÓXIMA?
QUAL ORIENTAÇÃO REFERENTE A EXAMES EM JEJUM E QUE CONSTAM MEDICAÇÃO?
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS CEILÂNDIA UNIDADE I?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – HUB?
QUAIS OS PONTOS DE REFERÊNCIA DAS UNIDADES EXECUTANTES HCB E HSL?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA O EXAME DE CATETERISMO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA O EXAME ANGIOPLASTIA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO QUE OS PACIENTES/RESPONSÁVEIS DEVERÃO APRESENTAR NO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA - HCB?
QUAL O TELEFONE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE?
COMO OS OPERADORES DO CMCE PODERÃO CONSULTAR OS TELEFONES DAS UNIDADES DE SAÚDE PELO SISREG?
COMO SOLICITAR SONDA URETRAL?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO E PREPARO PARA REALIZAR O EXAME TILT TEST (TESTE DE ESTRESSE POSTURAL)
QUAL A DOCUMENTAÇÃO E PREPARO PARA REALIZAR O EXAME TESTE DE ESFORÇO/ERGOMÉTRICO
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA REALIZAR O EXAME MAPA - MONITORIZAÇÃO AMBULATORIAL DE PRESSÃO ARTERIAL?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REALIZAÇÃO DE MAMOGRAFIA?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS QUE O ATIVO DEVE PRIORIZAR?
ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AOS OPERADORES DO CMCE ATIVO.
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO EM DIABETES, OBESIDADE E HIPERTENSÃO (CEDOH)?
QUANDO NÃO CANCELAR O AGENDAMENTO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DAS REGIONAIS DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS PROCEDIMENTOS DEVEM TER PRIORIDADE NA REALIZAÇÃO DOS ATIVOS?
QUAIS OS TELEFONES DOS CENTROS DE SAÚDE?
COMO PROCEDER NOS CASOS DE PACIENTES NÃO LOCALIZADOS?
PACIENTES AGENDADOS PARA O HOSPITAL DA CRIANÇA PRECISAM CHEGAR COM ANTECEDÊNCIA?
QUAL DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REALIZAR O EXAME ESPIROMETRIA?
QUAIS OS TELEFONES DOS HOSPITAIS?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA REALIZAR O EXAME DENSITOMETRIA?
QUAIS AS VESTIMENTAS PERMITIDAS PARA ACESSO AO HFA - HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS?
QUAIS SÃO OS STATUS DA SOLICITAÇÃO?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA O EXAME BERA?
QUAL O PREPARO DO EXAME DE POLISSONOGRAMA E SUAS VARIÁVEIS?
QUAL ORIENTAÇÃO REFERENTE AOS ATIVOS PARA PACIENTES INTERNADOS?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO PARA O EXAME DE EMISSÃO OTOACÚSTICA - OEA PARA CRIANÇAS DE 0 A 5 ANOS?
O NÚMERO DE CHAVE DEVE SER INFORMADO?
O EQUIPAMENTO QUE REALIZA O ESTUDO DE ELETROFISIOLOGICO NO INSTITUTO DE CARDIOLOGIA (ICDF) ESTÁ FUNCIONANDO?
É PRECISO IMPRIMIR A AUTORIZAÇÃO?
É NECESSÁRIO O PACIENTE LEVAR O PEDIDO MÉDICO NAS CONSULTAS OU EXAMES?
EM QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER CANCELADOS PROCEDIMENTOS NO SISTEMA MARCADOS PARA UNIDADES CONVENIADAS?
QUAL É O PROCEDIMENTO DE CANCELAMENTO PARA O DIA SEGUINTE E DATAS FUTURAS?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA REALIZAR CONSULTA?
OCORREU ALGUMA MUDANÇA NA PLATAFORMA DO SISREGIII?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS UNIDADES DE SAÚDE DO DF? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS UNIDADES DE SAÚDE DO DF? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS AS ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS NA FILA DE ESPERA?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES E OS DADOS OBRIGATÓRIOS PARA CANCELAMENTO?
QUAIS OS EXAMES, CONSULTAS E ESPECIALIDADE NA FILA DO REGULADOR?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS QUE NÃO SÃO REGULADOS?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS REGULADOS?
QUAIS SÃO OS STATUS DA SOLICITAÇÃO?
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTAS - CMCE
EM QUAL PANORAMA O CMCE ATIVO DEVE ENTRAR EM CONTATO?
PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER AVISADOS PELO CALL CENTER (CASO NÃO ESTEJA EM RESTRIÇÃO) - SISREG
COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DO DF - SISREGIII
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE EXAMES AOS OPERADORES DO CMCE RECEPTIVO?
QUAIS OS DADOS OBRIGATÓRIOS PARA CANCELAR PROCEDIMENTOS?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS REALIZADOS E COMO SÃO INSERIDOS NA REGULAÇÃO?
QUAIS AS ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS NA FILA DE ESPERA?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES REFERENTES AO CANCELAMENTO?
QUAIS OS EXAMES, CONSULTAS E ESPECIALIDADE NA FILA DO REGULADOR?
QUAIS SÃO OS STATUS DA SOLICITAÇÃO?

QUAL ORIENTAÇÃO REFERENTE AO PACIENTE QUE NÃO TEM INTERESSE NO PROCEDIMENTO?
QUAL ORIENTAÇÃO REFERENTE À MUDANÇA NA DATA DE AGENDAMENTO E INSERÇÃO ERRADA PELO SOLICITANTE?
QUAL O RAMAL DA SUPERVISÃO?
QUAL O EMAIL PARA TREINAMENTO E SENHAS?
QUAL O CONTATO REFERENTE A PROBLEMAS COM EQUIPAMENTOS: DEFEITO, QUEBRA, FALTA DE MATERIAL?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE À MUDANÇA DE PRIORIDADE/AGRAVO DO CASO?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS REGULADOS?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS QUE NÃO SÃO REGULADOS?
ONDE VERIFICAR A LISTA COM AS NOTAS PARA AS VAGAS DE AGENTE COMUNITÁRIO E AGENTE DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL DA SECRETARIA DE SAÚDE?
CADASTRO RESERVA DE AGENTES DE SAÚDE
CONCURSO PARA AGENTE DE SAÚDE
PROCESSO SELETIVO DE RESIDENTES - IGES-DF
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL IGES - DF
COMO SE INSCREVER PARA AS VAGAS DE AGENTE COMUNITÁRIO E AGENTE DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL DA SECRETARIA DE SAÚDE?
COMO SE INSCREVER PARA AS VAGAS DE RESIDÊNCIA EM MEDICINA DA SECRETARIA DE SAÚDE?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA GERENCIA DE PLANEJAMENTO SELEÇÃO E PROVIMENTOS GEPST PARA OBTER INFORMAÇÕES SOBRE CONCURSOS E SELEÇÕES?
CONSULTA DE AGENDAMENTO
AS MÃES EM FASE DE AMAMENTAÇÃO DEVEM INTERROMPER O ALEITAMENTO SE DIAGNOSTICADAS COM CORONAVÍRUS?
AMBULATÓRIOS DE SAÚDE FUNCIONAL (ASF) PARA PACIENTES PÓS-COVID - REABILITAÇÃO PULMONAR
QUEM PODE E QUEM NÃO PODE TOMAR A VACINA CONTRA A COVID-19
ATENDIMENTOS NO HMIB DURANTE A PANDEMIA - CORONAVÍRUS
TOQUE DE RECOLHER NO DISTRITO FEDERAL - CORONAVÍRUS
AGENDAMENTO 2° DOSE/COVID-19
AGENDAMENTO 1° DOSE/COVID-19
ORQUESTRA SINFÔNICA DO TEATRO NACIONAL CLAUDIO SANTORO (OSTNCS)
AGENDAMENTO VACINAÇÃO COVID- 19
FECHAMENTO DE ATIVIDADES NÃO ESSENCIAIS - LOCKDOWN - CORONAVÍRUS
PLATAFORMA DE AGENDAMENTO PARA PRIMEIRA E SEGUNDA DOSE DA VACINA - CORONAVÍRUS
LEGISLAÇÃO FEDERAL CONSOLIDADA A RESPEITO DO CORONAVÍRUS
SECRETARIA DE SAÚDE - TESTE DE DETECÇÃO DE CORONAVÍRUS
PROCESSO SELETIVO EMERGENCIAL DA SAÚDE - CORONAVÍRUS
PESQUISA DE USO DA NITAZOXANIDA NO COMBATE AO CORONAVÍRUS
CRITÉRIOS DE REABERTURA DE BARES E RESTAURANTES - CORONAVÍRUS
QUAIS ATIVIDADES ESTÃO LIBERADAS DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS? (CONTINUAÇÃO)
PROGRAMA ACOLHER - CORONAVÍRUS
PORTAL OBSERVATÓRIO DA MULHER
TESTAGEM NAS UBS - UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE - CORONAVÍRUS
FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) POR COMERCIANTES A FUNCIONÁRIOS - CORONAVÍRUS
TESTE EM PROFISSIONAIS DE SAÚDE (AUXILIARES E TÉCNICOS EM ENFERMAGEM) - CORONAVÍRUS
CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL IGES-DF - CORONAVÍRUS
TESTAGEM EM FEIRANTES E PRODUTORES RURAIS - CORONAVÍRUS
QUAIS AS ALTERAÇÕES NO ATENDIMENTO DO HRC - HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AO NOVO CORONAVÍRUS ESTÃO SENDO ADOTADAS EM CEILÂNDIA?
ASSISTENTE VIRTUAL DE ORIENTAÇÕES SOBRE CORONAVÍRUS
TESTE DE CÂMERAS FOTOTÉRMICAS - FISCALIZAÇÃO - CORONAVÍRUS
TESTE DE CÂMERAS FOTOTÉRMICAS - FISCALIZAÇÃO - CORONAVÍRUS
DICAS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO SEGURA - CORONAVÍRUS
QUAIS OS LOCAIS PARA TESTAGEM DOS COMERCIÁRIOS - CORONAVÍRUS?
VACINAÇÃO DE PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO - CORONAVÍRUS
CAMPANHA SOLIDARIEDADE SALVA PETS
VACINAÇÃO DE PESSOAS COM COMORBIDADES - CORONAVÍRUS
ATIVIDADE ESSENCIAL À SAÚDE - PROFISSIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA - CORONAVÍRUS
QUAL O CRONOGRAMA DO SERVIÇO DE TESTAGEM ITINERANTE NAS REGIÕES VULNERÁVEIS DO DF - CORONAVÍRUS?
GRATUIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE - CORONAVÍRUS
COMO ESTÁ O ATENDIMENTO NOS CENTROS POP DURANTE O PERÍODO DE SURTO DE CORONAVÍRUS?
CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA DE SAÚDE PARA ORIENTAÇÕES ACERCA DO CORONAVÍRUS
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO NÚCLEO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO DURANTE O PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DOS CARTÓRIOS DURANTE A PANDEMIA DE CORONAVÍRUS?
O USO DE MÁSCARAS NO DF PASSA A SER OBRIGATÓRIO - CORONAVÍRUS (CONTINUAÇÃO)
O GOVERNO FEDERAL AMPLIA RESTRIÇÃO PARA ENTRADA DE ESTRANGEIROS – CORONAVÍRUS.
OFERTA DE EMPREGO NO HOSPITAL DE CAMPANHA NO ESTÁDIO MANÉ GARRINCHA - CORONAVÍRUS
SANITIZAÇÃO NA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - CORONAVÍRUS
COMO AGENDAR O ATENDIMENTO E ONDE ENCONTRAR O SERVIÇO DE DRIVE-THRU PARA TESTAGEM DE CORONAVÍRUS?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA RESTAURANTES DELIVERY E CONSUMIDORES NO PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
QUAL TELEFONE PARA AGENDAMENTO E ENTREGA DOMICILIAR DE MEDICAMENTOS DAS FARMÁCIAS DE ALTO CUSTO - CORONAVÍRUS?
QUAIS AS ALTERAÇÕES NOS ATENDIMENTOS DO HRAN DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS OS CUIDADOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PROFISSIONAIS CUIDADORES DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
QUAIS ATIVIDADES ESTÃO LIBERADAS DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
O USO DE MÁSCARAS NO DF PASSA A SER OBRIGATÓRIO - CORONAVÍRUS
COMO FAZER UMA DOAÇÃO PARA AJUDAR NA PANDEMIA – CORONAVÍRUS?
EM QUE LOCAL FOI MONTADA A NOVA ESTRUTURA PARA ATENDER PACIENTES COM PROBLEMAS RESPIRATÓRIOS – CORONAVÍRUS?
QUAIS AS ATIVIDADES COMERCIAIS PERMANECEM ABERTAS - CORONAVÍRUS?
QUAIS AS ATIVIDADES ESTÃO SUSPENSAS PELO GDF PARA ENFRENTAMENTO DO CORONAVÍRUS?
QUAIS AS ATIVIDADES ESTÃO SUSPENSAS PELO GDF PARA ENFRENTAMENTO DO CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ O SERVIÇO DAS EQUIPES VOLANTES NO COMBATE AO SURTO DO CORONAVÍRUS?
DÚVIDAS SOBRE O CORONAVÍRUS
COMO SE PREVENIR DA CONTAMINAÇÃO POR CORONAVÍRUS?
ONDE SERÃO ATENDIDOS OS CASOS DE CORONAVÍRUS?

QUAIS OS SINTOMAS QUE PODEM INDICAR CONTAMINAÇÃO PARA O CORONAVÍRUS?
QUAL O TELEFONE DA DIRETORIA ESPECIAL PARA OBTER INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES SOBRE DEFICIÊNCIA MENTAL?
COMO SER VOLUNTÁRIO NO TESTE DE MEDICAMENTO PARA FERIDAS PROVENIENTES DA DIABETES TIPO 1 OU 2?
QUAIS SÃO OS INSUMOS E MEDICAMENTOS DISTRIBUÍDOS PARA O TRATAMENTO E CONTROLE DO DIABETES?
COMO TRATAR O DIABETES NA SECRETARIA DE SAÚDE?
QUAL É O TRATAMENTO DO DIABETES?
COMO DESCARTAR AS AGULHAS, SERINGAS E LANCETAS UTILIZADAS EM CASA?
EXISTE LIMITE DE IDADE PARA SER DOADOR OU RECEPTOR?
CONTATOS PARA DOAÇÃO DE ÓRGÃOS
O QUE PRECISO FAZER PARA SER UM DOADOR DE ÓRGÃO?
COMO FAZER PARA UM FAMILIAR FALECIDO SE TORNAR DOADOR?
ONDE É REALIZADO O TESTE DE HIV?
QUAL O LUGAR DE DISTRIBUIÇÃO DE PRESERVATIVOS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE APOIO PSICOLÓGICO DST?
QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS NO NÚCLEO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO (NTA)?
QUAIS OS LOCAIS DE EXAME E CAMPANHA DE COMBATE À SÍFILIS?
QUAIS OS CENTROS DE REFERÊNCIA NO TRATAMENTO DE AIDS DO DF?
O QUE FAZER QUANDO UMA PESSOA É VIOLENTADA SEXUALMENTE?
O QUE É O VÍRUS DA HEPATITE B?
O QUE É A SÍFILIS?
O QUE É A DOENÇA SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEL TRICOMONIASE?
O QUE É A DOENÇA HERPES GENITAL?
O QUE DEVE SER FEITO PESSOAS COM VÍRUS HIV SOFRE ACIDENTES COM MATERIAL PERFURANTE OU CORTANTE?
O QUE DEVE SER FEITO COM UM PACIENTE COM AIDS ESTEJA PASSANDO MAL?
MULHERES INFECTADAS COM O VÍRUS DO HIV PODEM AMAMENTAR?
COMO SE DÁ EVOLUÇÃO DO VÍRUS HIV?
COMO SABER SE UMA VACINA PODE SER OFERECIDA PARA UMA PESSOA COM VÍRUS HIV?
COMO SABER QUANDO ESTÁ EXPOSTO A UMA SITUAÇÃO DE RISCO E COMO SABER SE FOI INFECTADO COM VÍRUS DA AIDS?
COMO É FEITO O TRATAMENTO DA PESSOA INFECTADA COM O VÍRUS DO HIV?
COMO A GESTANTE PODE PREVENIR A TRANSMISSÃO DO HIV PARA A CRIANÇA?
QUANDO SUSPEITAR QUE ESTEJA INFECTADA COM A DOENÇA SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEL?
QUAL O ENDEREÇO DO NÚCLEO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO (NTA)?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DOS CENTOS DE SAÚDE DE REFERÊNCIA EM DST?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇO DAS REGIONAIS DE SAÚDE DE BRASÍLIA DO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA E IMUNIZAÇÃO?
QUAL O PRAZO PARA FAZER O TESTE QUE IDENTIFICA O VÍRUS DA AIDS?
QUAL O OBJETIVO DO NÚCLEO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO (NTA)?
QUAIS OS LOCAIS PARA ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS – DST?
QUANDO PODERÁ ACONTECER UMA INTOXICAÇÃO, O QUE FAZER?
O QUE SÃO DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (DTA)?
COMO PODEMOS EVITAR QUE ACONTEÇA A DOENÇA TRANSMITIDA POR ALIMENTOS?
COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (DTA)?
UBS 02 DE BRAZLÂNDIA DISPONIBILIZA INFORMAÇÕES VIA SISTEMA QR CODE.
ASSISTÊNCIA AOS PACIENTES ESTOMIZADOS.
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO PARA PACIENTES ESTOMIZADOS?
O QUE É O PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA AO ESTOMIZADO?
INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO NOS AMBULATÓRIOS DE DISFUNÇÃO MICCIONAL
QUAL PRAZO DE VALIDADE ACEITO PARA AS RECEITAS APRESENTADAS NA FARMÁCIA - FCE?
QUAL A DIFERENÇA NA ENTREGA DE INSULINA DE AÇÃO RÁPIDA?
QUAIS TIPOS DE RECEITAS MÉDICAS SÃO ACEITOS PARA DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS?
QUAIS SÃO AS PESSOAS CONSIDERADAS INCAPAZES NA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUEM PODERÁ REALIZAR O CADASTRO PARA DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS?
QUANTOS MEDICAMENTOS PODEM SER SOLICITADOS NO MESMO LAUDO (LME)?
EM QUAIS CASOS NÃO É NECESSÁRIO O COMPARECIMENTO DO PACIENTE NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
QUAL ORIENTAÇÃO PASSAR AO PACIENTE QUANDO NÃO SOUBER INFORMAR O NOME DO PRINCÍPIO ATIVO?
COMO SERÁ A LIBERAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO (FCE) DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ A LIBERAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO (FCE) DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
HÁ UM PRAZO PARA APROVAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO?
COMO É FEITA RENOVAÇÃO DO CADASTRO DA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO PARA O PACIENTE QUE TENHA DEMANDA LIVRE, PORÉM DESEJA O AGENDAMENTO NA FARMÁCIA - FCE?
COMO PROCEDER NOS CASOS EM QUE O PACIENTE RETIRAVA O MEDICAMENTO MENSALMENTE E VENHA A FALECER?
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (MEDICAMENTOS DE D - L)
COMO VERIFICAR A DISPONIBILIDADE DE ESTOQUE DE MEDICAMENTOS DAS FARMÁCIAS DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
COMO AGENDAR PACIENTE NA FARMÁCIA - FCE SEM O CPF?
A FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO ACEITA RECEITA PARTICULAR?
EM QUAIS CASOS NÃO É NECESSÁRIO REALIZAR AGENDAMENTO?
QUAL A ORIENTAÇÃO CASO A DOSAGEM NÃO SEJA LOCALIZADA?
QUAL ORIENTAÇÃO FORNECER AO CIDADÃO QUE FAZ USO DIÁRIO DE MEDICAÇÃO, MAS NÃO TEM AGENDAMENTO DISPONÍVEL?
EM QUAIS CASOS É NECESSÁRIO REALIZAR AGENDAMENTO?
QUAL O ENDEREÇO QUE DEVERÁ SER UTILIZADO PARA O AGENDAMENTO NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
COMO CADASTRAR REPRESENTANTES NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
QUAIS OS SIGNIFICADOS DAS SIGLAS DA LISTA DE MEDICAMENTOS DA FCE?
COMO DEVE SER O CADASTRO DE GÊMEOS PARA BUSCAR MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO - FCE?
ORIENTAÇÕES SOBRE O AGENDAMENTO DA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO - FCE.
A PARTIR DE QUANTOS MESES A FCE CONSIDERA O ABANDONO DO TRATAMENTO?
QUANDO O CIDADÃO MUDA DE LOCALIDADE, É NECESSÁRIO REALIZAR UM NOVO AGENDAMENTO?
COMO É FEITA A RENOVAÇÃO PARA A RETIRADA DE MEDICAMENTOS?
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (MEDICAMENTOS DE M - R)
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (MEDICAMENTOS DE A - C)

QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE DE MÉDIA COMPLEXIDADE DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE ESTRATÉGICO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
LISTA DE MEDICAMENTOS DA FCE - AGENDAMENTO 160.3
QUAL A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DAS FARMÁCIAS DE COMPONENTE ESPECIALIZADO?
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO FCE
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS PELO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (MEDICAMENTOS DE S - Z)
COMO PROCEDER PARA OBTER INSULINA GLARGINA PELA SES?
COMO É FEITA DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS?
O QUE É O COMPONENTE ESTRATÉGICO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAIS SÃO OS TELEFONES PARA REALIZAR OS AGENDAMENTOS DA FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO?
COMO É FEITA A CONFECÇÃO DO CARTÃO SUS NA FARMÁCIA DE COMPONENTE ESPECIALIZADO?
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DE AGENDA ABERTA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DE AGENDA ABERTA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS SÃO OS MEDICAMENTOS DE AGENDA ABERTA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
ONDE CONSULTAR OS ENDEREÇOS DE FARMÁCIAS E DROGARIAS CREDENCIADAS NA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (FEPECS)?
EM QUAL SITE É DIVULGADO O EDITAL DO VESTIBULAR DA FEPECS? QUAIS SÃO OS CURSOS OFERECIDOS PELA FEPECS?
QUAIS OS TELEFONES DA COORDENAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO - CPEX?
A BIBLIOTECA DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (FEPECS) FOI REABERTA?
QUAL O TELEFONE DA COORDENAÇÃO DE PESQUISA E COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA (CPECC)?
QUAL O TELEFONE DA BIBLIOTECA CENTRAL DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (FEPECS)?
QUAL O ENDEREÇO DA ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE (ESCS)?
QUAIS OS LOCAIS SÃO DISPONIBILIZADOS ATENDIMENTOS FONOAUDIOLÓGICO PARA GAGUEIRA?
QUAL É A DEFINIÇÃO DAS PRÁTICAS INTEGRATIVAS OFERECIDAS PELO SUS NO DF?
QUAIS UNIDADES DISPONIBILIZAM MEDICAMENTOS FITOTERÁPICOS?
QUAIS SÃO OS LOCAIS QUE DISPONIBILIZAM ACUPUNTURA?
QUAL É O LOCAL QUE DISPONIBILIZA ANTROPOSOPIA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS QUE DISPONIBILIZAM AUTOMASSAGEM?
QUAL É A MISSÃO DA GERPI - GERÊNCIA DE PRÁTICAS INTEGRATIVAS EM SAÚDE?
QUAL É O LOCAL QUE DISPONIBILIZA ARTETERAPIA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS QUE DISPONIBILIZAM HATHA YOGA?
QUAIS UNIDADES DISPONIBILIZAM MEDICAMENTOS FITOTERÁPICOS?
O QUE É A GRIPE?
QUANTOS CADASTROS PODEM SER REALIZADOS EM UMA ÚNICA LIGAÇÃO, PARA A SOLICITAÇÃO DA VACINA INFLUENZA PARA ACAMADOS?
QUAIS OS LOCAIS DE VACINAÇÃO CONTRA A INFLUENZA?
QUANDO COMEÇA A CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA O INFLUENZA H1N1?
QUAL O PERÍODO EM QUE SERÁ FEITA A VACINAÇÃO PARA ACAMADOS?
QUAL FOI A MUDANÇA EM RELAÇÃO À VACINA TRIVALENTE?
QUAL É O OBJETIVO DA CAMPANHA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA TER ACESSO AOS MEDICAMENTOS PARA INFLUENZA?
QUAIS SÃO OS EVENTOS ADVERSOS PÓS- VACINAÇÃO (EAPV)?
QUAIS OS TIPOS DE VÍRUS QUE A VACINA INFLUENZA PROTEGE?
QUAIS OS GRUPOS QUE SÃO RECOMENDADOS TOMAR A VACINA DA INFLUENZA?
QUAIS AS PRECAUÇÕES EM RELAÇÃO À VACINA?
QUAIS AS INFORMAÇÕES E QUAL A POPULAÇÃO ALVO DA CAMPANHA CONTRA A INFLUENZA 2018?
POR QUE A VACINA CONTRA GRIPE É IMPORTANTE DURANTE A GRAVIDEZ?
OS PACIENTES ACAMADOS DEVERÃO SER AGENDADOS?
NO ADULTO, QUAIS OS SINTOMAS DA GRIPE?
NAS CRIANÇAS, OS SINTOMAS DA GRIPE SÃO IDÊNTICOS AOS DO ADULTO?
GRIPE TEM TRATAMENTO?
A PESSOA QUE JÁ CONTRAIU INFLUENZA H1N1 EM MENOS DE UM ANO PODERÁ CONTRAIR NOVAMENTE OU TERÁ IMUNIDADE? SERÁ NECESSÁRIO A UTILIZAÇÃO DA VACINA PARA PREVENÇÃO?
AS PESSOAS COM DOENÇAS CRÔNICAS (HIPERTENSÃO) DEVERÃO LEVAR QUAIS DOCUMENTOS PARA TOMAR A VACINA CONTRA INFLUENZA?
COMO É FEITO O DIAGNÓSTICO DA GRIPE?
COMO EVITAR A TRANSMISSÃO DA GRIPE E OUTRAS DOENÇAS RESPIRATÓRIAS?
COMO SE TRANSMITE A GRIPE?
QUAIS OS SINTOMAS DA GRIPE?
QUAL A CONTRAINDICAÇÃO DA VACINA?
QUAL O PERÍODO DE CONTÁGIO?
QUANDO É QUE A GRIPE OCORRE?
QUAIS SÃO OS POSTOS DE VACINAÇÃO QUE IRÃO FUNCIONAR NO DIA D SÁBADO 12 DE MAIO?
QUAL O ESQUEMA VACINAL PARA INFLUENZA 2018?
EM CASO DE GRIPE, COMO PROCEDER?
QUAIS OS LOCAIS QUE FAZEM O TRATAMENTO DA HANSENÍASE?
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS QUE OFERECEM TRATAMENTO AO PACIENTE COM HANSENÍASE?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA HANSENÍASE?
QUAIS SÃO OS CENTROS DE SAÚDE QUE OFERECEM ATENDIMENTO AO PACIENTE COM HANSENÍASE?
QUAIS AS GRAVIDADES DA HANSENÍASE?
EXISTE NECESSIDADE DE ISOLAMENTO PARA O PACIENTE QUE ESTÁ COM HANSENÍASE?
COMO FUNCIONA A CAMPANHA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DA HANSENÍASE?
QUAL É O MEIO DE TRANSMISSÃO DA HANSENÍASE?
O QUE FAZER QUANDO EXPOSTO À ÁREA DE RISCO DO HANTAVÍRUS?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS HANTAVIROSE?
QUAIS ANIMAIS SÃO TRANSMISSORES DO HANTAVÍRUS?
QUANDO COMEÇA OS SINTOMAS DA HANTAVIROSE?
QUAIS SÃO AS PESSOAS COM MAIOR RISCO DE CONTRAIR A DOENÇA DO HANTAVÍRUS?
COMO EVITAR A HANTAVIROSE?
QUAL A ORIGEM DA HANTAVIROSE?

COMO LIMPAR OS AMBIENTES FECHADOS PARA EVITAR OS TRANSMISSORES DO HANTAVÍRUS?
COMO SE PEGA O HANTAVÍRUS?
EXISTE TRATAMENTO ESPECÍFICO CONTRA A HANTAVIROSE?
O QUE É A HANTAVIROSE?
O QUE É O PROJETO DE PESQUISA CIENTIFICA NAS ÁREAS RURAIS CONTRA A HANTAVIROSE?
ACESSO AO TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE
QUAIS CONSULTAS E EXAMES ESTÃO DISPONÍVEIS NA REGULAÇÃO ASSISTENCIAL NO DF?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO NO CENTRO OBSTÉTRICO E UTI NEONATAL DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA (HMIB)?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE A SUSPENSÃO DE PARTOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA?
QUAIS AS ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS ATENDIDAS NO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA - HCB?
OS SERVIÇOS DE CIRURGIAS MÉDICAS JÁ RETORNARAM NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ?
O QUE É O SISREG E QUAIS CONSULTAS E EXAMES SÃO INSERIDO NESSE SISTEMA?
O QUE É O CENTRO PSICOSSOCIAL PARA DEPENDENTES DE ALCOOL NO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU?
O QUE É A LUDOTECA DO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA HRSAM?
ONDE RETIRAR OS FORMULÁRIOS PARA MEDICAMENTOS NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
ONDE PODE SER CONSULTADA A LISTA DE ESPERA DE CIRURGIAS NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE SALA DE VACINAÇÃO DO VIAJANTE DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
O HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT ESTÁ OFERECENDO LASERTERAPIA AOS PACIENTES COM CÂNCER?
O HOSPITAL DE BASE OFERECE ATENDIMENTO A PACIENTES COM COLESTEROL RUIM?
O ATENDIMENTO NA ALA PEDIÁTRICA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA (HMIB) ESTÁ FUNCIONANDO NORMALMENTE?
COMO SÃO REALIZADOS OS EXAMES DE PATOLOGIA CLÍNICA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA HRC?
COMO SÃO REALIZADAS AS VISITAS DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA HRC?
COMO SÃO REALIZADAS AS EMERGÊNCIAS EM SAÚDE MENTAL NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
COMO SÃO REALIZADAS AS CONSULTAS AMBULATORIAIS DA UNIDADE DE ONCOLOGIA CLINICA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
COMO SÃO REALIZADAS AS CONSULTAS AMBULATORIAIS DA UNIDADE DE BRONCOESOFAGOLOGIA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
COMO SÃO MARCADOS OS EXAMES DE RADIOLOGIA NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO SÃO MARCADAS AS VISITAS NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO SÃO MARCADAS AS CONSULTAS NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA HRG?
COMO SÃO FEITOS OS EXAMES PARA TUBERCULOSE NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
COMO SÃO FEITOS OS EXAMES DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE (HRAN)?
COMO SÃO FEITOS OS EXAMES DE HEMATOLOGIA E IMUNOHEMATOLOGIA NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
COMO SÃO FEITOS OS EXAMES DE ANATOMIA PATOLÓGICA NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
COMO FUNCIONA O NÚCLEO REGIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO FUNCIONA O EXAME DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA HRSAM?
COMO FUNCIONA O EXAME DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DE TERAPIAS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DE REUMATOLOGIA LÚPUS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
COMO FUNCIONA O ACOMPANHAMENTO PARA DESMAME DE BEBÊS NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO FUNCIONAM OS EXAMES DE BANCO DE SANGUE NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
COMO FUNCIONA A ECOGRAFIA 4D ÀS GESTANTES NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É REALIZADO O EXAME DE OXIOMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA HRG?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL MATERNO INFANTIL (HMIB)?
COMO É REALIZADO O EXAME DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
COMO É REALIZADO O EXAME DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
COMO É REALIZADO O EXAME DE ELETROGRAFIA HEPÁTICA NO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICOS NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
COMO É REALIZADO O ATENDIMENTO EM HOMEOPATIA INFANTIL NO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU?
COMO É REALIZADO O ATENDIMENTO EM GERIATRIA NO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU?
COMO É REALIZADA A VISITAÇÃO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - HUB?
COMO É FEITO O TRATAMENTO À CEGUEIRA INFANTIL NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO OS EXAMES DE RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
COMO É FEITO OS EXAMES DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA?
COMO É FEITO O EXAME DE REUMATOLOGIA NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
COMO É FEITO O EXAME DE RADIOLOGIA NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O EXAME DE PATOLOGIA CLÍNICA NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO (HSVP)?
COMO É FEITO O EXAME DE OXIMETRIA TESTE DO CORAÇÃOZINHO NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O EXAME DE BANCO DE SANGUE NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O EXAME DE ANATOMIA PATOLÓGICA NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO PARA GESTANTES USUÁRIAS DE DROGAS NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NAS UTIS DOS HOSPITAIS?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA HUB?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DIFERENCIADO NO PRÉ-NATAL NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO DE ACUPUNTURA NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO AMBULATORIAL E EMERGENCIAL NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO A CRIANÇAS COM SÍNDROME DE DOWN NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO A CRIANÇAS ABANDONADAS NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
COMO É FEITO A DOAÇÃO NO BANCO DE LEITE NO HOSPITAL REGIONAL DE PARANOÁ HRPA?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE FISIOTERAPIA DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - HRC?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA - HRBZ?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL - HMIB?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL DE BASE - HBDF?
COMO É FEITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA NO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA - HCB?

COMO É A MARCAÇÃO VIA CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL E INFANTIL?
COMO ATUA O HOSPITAL DE BASE HBDF?
COMO FUNCIONA O TRANSPORTE DE PACIENTES INTERNADOS ENTRE HOSPITAIS PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES OU CIRURGIAS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ - HRPÁ?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DO BRAZLÂNDIA - HRBZ?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - HRC?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PLANALTINA?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL - HMIB?
QUAIS OS TELEFONES DOS LOCAIS PARA CONSULTAS PARA PACIENTES DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS DO HOSPITAL DE BASE - HBDF?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - HUB?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS DISPONIBILIZADOS PELA UNIDADE MISTA DE TAGUATINGA?
QUAIS INFORMAÇÕES SOBRE A PALESTRA DE TRANSPLANTE RENAL?
QUAIS INFORMAÇÕES REFERENTES A REABERTURA DA PEDIATRIA NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA?
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL?
QUAIS OS ATENDIMENTOS DE ONCOLOGIA SÃO REALIZADOS NA UNIDADE DE PEDIATRIA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS ATENDIMENTOS DE PNEUMOLOGIA E REUMATOLOGIA SÃO REALIZADOS NA UNIDADE DE PEDIATRIA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
CLÍNICA DA DOR - HOSPITAL DE BASE
QUAIS OS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS E EMERGENCIAIS HOSPITAL REGIONAL DE GAMA - HRG?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA DE SAMAMBAIA?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA? (CONTINUAÇÃO).
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO BANCO DE LEITE DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
ATENDIMENTO DE TOMOGRAFIA HOSPITAL DE SANTA MARIA - HRSM
ATENDIMENTO DE TOMOGRAFIA HOSPITAL DE SANTA MARIA - HRSM
CERTIFICADO DE QUALIDADE HOSPITAL DA CRIANÇA - HCB
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - HUB?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ÁREA DE ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PRONTO ATENDIMENTO EM ORTOPEDIA NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ HRPÁ?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO NÚCLEO DE RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO PARA MARCAÇÃO, ENTREGA E COLETA DE MATERIAL NO NÚCLEO DE PATOLOGIA CLÍNICA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO PARA MARCAÇÃO, ENTREGA E COLETA DE MATERIAL REALIZADOS NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O PÚBLICO ALVO DO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA?
QUAL O TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO BANCO DE LEITE DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
QUAL O TELEFONE, ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
QUAL SETOR É RESPONSÁVEL PELA MARCAÇÃO DE CONSULTA E EXAMES DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO BANCO DE LEITE NOS HOSPITAIS?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE MEDICINA ALTERNATIVA DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO INSTITUTO HOSPITAL DE BASE (IHBF)?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS VISITAS DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SALA CIRÚRGICA PARA HOMENS NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ HRPÁ?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ÁREA DE ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL?
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE REFERÊNCIA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO HOSPITAL REGIONAL SANTA MARIA - HRSM
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRP?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA RADIOLOGIA, PRONTO SOCORRO E AMBULATORIAL NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE QUIMIOTERAPIA DO HOSPITAL DE TAGUATINGA?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUANDO FOI INAUGURADO O CENTRO CIRÚRGICO EM PLANALTINA DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE ANDROLOGIA - HRAN
QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA MARCAÇÃO DE CONSULTAS NO HBDF?
QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO DOS CARTÓRIOS NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO GRUPO PARA ATENDER IDOSOS COM FRATURAS NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ HRPÁ?
QUAL O FLUXO A SER SEGUIDO DO ATENDIMENTO DA UNIDADE DE PEDIATRIA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL?
POR QUAL MOTIVO O CENTRO CIRÚRGICO DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA (HRG) ESTÁ EM MANUTENÇÃO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ - HRPÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS HOSPITAIS DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DF?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA - HRBZ?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA - HRC?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL REGIONAL CEILÂNDIA - HRC?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL REGIONAL ASA NORTE - HRAN?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA? (CONTINUAÇÃO II)

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO III).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO II).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO).
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA - HMIB?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DO CENTRO DE SAÚDE 11 DA CEILÂNDIA?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ (REGIÃO LESTE) - CONTINUAÇÃO
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA? (CONTINUAÇÃO II)
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA? (CONTINUAÇÃO II)
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA? (CONTINUAÇÃO).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA? (CONTINUAÇÃO).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE (HRAN)? (CONTINUAÇÃO).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL MATERNO INFANTIL (HMIB)? (CONTINUAÇÃO).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA (HAB)? (CONTINUAÇÃO).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR? (CONTINUAÇÃO).
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) DA UNIDADE MISTA DE TAGUATINGA - UNIMISTA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES DO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA (CEO) - 712/912 SUL?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL - HMIB?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA HRG?
HSVP - HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE MISTA DE TAGUATINGA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DAS REGIONAIS DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO A PACIENTES COM LÁBIOS LEPORINOS DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE HRAN?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL DE BASE - HBDF?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA - HCB?
QUAL ATENDIMENTO É REALIZADO PELA GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA (HAB)?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ (REGIÃO LESTE).
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DO GAMA?
QUAIS OS HORÁRIOS DE VISITA NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT?
QUAL A REFERÊNCIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAL A ORIENTAÇÃO SE O PACIENTE QUESTIONAR SOBRE O HORÁRIO QUE DEVERÁ CHEGAR AO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA?
QUAL A INFORMAÇÃO SOBRE O HOSPITAL QUE OFERECE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA PROBLEMAS CAPILARES?
QUAL A INFORMAÇÃO REFERENTE À EMERGÊNCIA ODONTOLÓGICA DE CEILÂNDIA?
QUAIS SERÃO OS DIAS DE CIRURGIAS DE FISSURA LABIAL NO HRAN?
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS PARA ADMINISTRAÇÃO DE SORO E IMUNOGLOBULINA ANTIRRÁBICA NO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS DE REFERÊNCIA EM ALERGIA E IMUNOLOGIA NAS UNIDADES DA REDE PÚBLICA DE SAÚDE?
QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REGISTRO DE NASCIMENTO E DE ÓBITO NO CARTÓRIO DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
QUAIS SÃO AS DOENÇAS RARAS TRATADAS NO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA AGILIZAR O ATENDIMENTO AOS PACIENTES NA EMERGÊNCIA DA PEDIATRIA DO HRT?
QUAIS PACIENTES SÃO ACEITÁVEIS A ATENDIMENTO NA UNIDADE DE NEFROLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS TRATAMENTOS REALIZADOS NO NÚCLEO DE MEDICINA NUCLEAR NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS REGISTROS QUE SÃO FEITO NA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA HUB?
QUAIS OS NOVOS TELEFONES PARA ATENDIMENTO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA HUB?
QUAIS OS HOSPITAIS QUE REALIZAM O EXAME DE COLANGIOPANCREATOGRAFIA ENDOSCÓPICA RETRÓGRADA - CPRE?
QUAIS OS HOSPITAIS QUE POSSUEM AMBULATÓRIOS ESPECÍFICOS EM ATENDIMENTO PARA URTICÁRIA E ANGIOEDEMA NA REDE PÚBLICA DO DF?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA?
QUAIS OS HORÁRIOS DE VISITAS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS HORÁRIOS DE VISITAS NO HOSPITAL MATERNO INFANTIL HMIB?
QUAIS OS HORÁRIOS DE VISITAS DO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
QUAIS OS HORÁRIOS DE VISITA DO HOSPITAL DE BASE?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS PELO NÚCLEO DE PATOLOGIA NO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA HRSAM?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE GASTROENTEROLOGIA E NEUROLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE DE OFTALMOLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE DE CARDIOLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE DE CIRURGIA VASCULAR E ANGIOLOGIA DO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS OS EXAMES RADIOLÓGICOS REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
QUAIS OS EXAMES RADIOLÓGICOS REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS EXAMES LABORATORIAIS REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG?
QUAIS OS EXAMES DE RADIOLOGIA REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ HRP?
QUAIS OS EXAMES DE RADIOLOGIA REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
QUAIS OS EXAMES DE PATOLOGIA REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
QUAIS OS EXAMES DE LABORATÓRIO REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA HRSAM?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR?
QUAIS OS EXAMES DE LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CLÍNICA REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS EXAMES DE BACTERIOLOGIA REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU?
QUAIS OS EXAMES ANÁTOMO PATOLÓGICOS REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA DIAGNOSE NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO HRS?
QUAIS OS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA HRP?
QUAIS OS ATENDIMENTOS QUE SÃO REALIZADOS NO CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICAS NO HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA HRT?
QUAIS EXAMES SÃO REALIZADOS NO NÚCLEO DE MEDICINA NUCLEAR NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS EXAMES SÃO REALIZADOS NO NÚCLEO DE CITOLOGIA E ANATOMIA PATOLÓGICA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS EXAMES SÃO REALIZADOS NO LABORATÓRIO DE HEMOTERAPIA NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
QUAIS EXAMES SÃO REALIZADOS NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA HUB?

QUAIS EXAMES GERAIS SÃO REALIZADOS NO HOSPITAL DE BASE HBDF?
COMO REALIZAR O DESCARTE DE MEDICAMENTOS?
COMO ACOMPANHAR O STATUS DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE SAÚDE?
COMO REALIZAR A DOAÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA SES-DF?
AS DROGARIAS E FARMÁCIAS PODEM VERIFICAR A PRESSÃO ARTERIAL DOS SEUS CLIENTES?
QUAIS UNIDADES DE SAÚDE DISPONIBILIZAM REPELENTES PARA IDOSOS E GESTANTES?
QUAL ORIENTAÇÃO DEVE SER FORNECIDA AOS SERVIDORES QUE SOLICITAREM INFORMAÇÕES REFERENTES A PROCEDIMENTOS DO SISREG E CANCELAMENTOS?
COMO ACESSAR LAUDOS DE EXAMES REALIZADOS NO HOSPITAL DE BASE E NA UPA DE CEILÂNDIA?
O QUE FAZER COM O LIXO HOSPITALAR EM DOMICÍLIO?
QUANDO O CIDADÃO DESEJAR SOLICITAR CONSULTAS E EXAMES, MAS NÃO TIVER O CNS (CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE), O QUE FAZER?
QUAL PROCEDIMENTO PARA DESMARCAR UMA CONSULTA AGENDADA PELA REGULAÇÃO?
INFORMAÇÕES SOBRE A LEI DO ACOMPANHANTE
QUAL O PROCEDIMENTO PARA SOLICITAR SONDA URETRAL?
QUAIS SÃO OS TELEFONES E ENDEREÇO DA ASSOCIAÇÃO MARIAVITORIA DE DOENÇAS Raras E CRÔNICAS (AMAVI)?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS QUE O ATENDENTE DEVE SEGUIR NO CASO DE SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO DE MEDICAÇÃO?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES QUE O CIDADÃO DEVE INFORMAR PARA QUE SEJA REALIZADO UMA MANIFESTAÇÃO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA?
ONDE O CIDADÃO PODERÁ OBTER INFORMAÇÕES SOBRE ALGUM PROCEDIMENTO QUE FOI INFORMADO E ACABOU ESQUECENDO?
COMO ACESSAR A ESCALA DOS MÉDICOS?
QUEM É O ATUAL SECRETÁRIO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
TÍTULO DA INFORMAÇÃO
TESTE DO PEZINHO NA SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL
ACOMPANHAMENTO DE SURDOS FORA DA CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO EM LIBRAS
PORTAL DA SECRETARIA DE SAÚDE DO DF - INFOSAÚDE-DF
REGULAMENTAÇÃO PARA O TRABALHO DE DOULAS - SECRETARIA DE SAÚDE
CIRURGIAS ELETIVAS - CORONAVÍRUS
AÇÕES DO OUTUBRO ROSA
AGENDAMENTO ONLINE PARA SOLICITAR ÓRTESE E PRÓTESE
SAÚDE SEM FAKE NEWS - NOTÍCIAS DA SECRETARIA DE SAÚDE
CONSULTA PÚBLICA - POLÍTICA DISTRITAL DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO
LEUCEMIA - SINTOMAS, PREVENÇÃO E TRATAMENTO
CURSO - SAÚDE DA POPULAÇÃO NEGRA: DESAFIOS DO SUS NA PROMOÇÃO DA EQUIDADE
VISTORIA TÉCNICA - GDF SAÚDE
VISTORIA TÉCNICA - GDF SAÚDE
CONTRATAÇÃO DE MÉDICOS TEMPORÁRIOS - SECRETARIA DE SAÚDE
CONTRATAÇÃO DE AGENTES TEMPORÁRIOS - SECRETARIA DE SAÚDE
FARMÁCIA VIVA - FUNCHO
PROCESSO SELETIVO PARA CAPACITAÇÃO - ORTOPEDISTA
AÇÕES - DEZEMBRO VERMELHO
PREVINA-SE – PANDEMIA
ESCLARECIMENTO SOBRE O AMBULATÓRIO DE PACIENTES COM AUTISMO DO HRT - HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA
AÇÕES DO NOVEMBRO AZUL
FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE - PONTO FACULTATIVO DO DIA DO SERVIDOR E DIA DE FINADOS
PLANO DE SAÚDE - SERVIDOR
ADOLESCENTRO
INFORMAÇÕES SOBRE TFD - TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO
ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE DE BRASÍLIA (ETESB) - CURSOS
TOXOPLASMOSE - SINTOMAS, TRATAMENTO E PREVENÇÃO
HIPERTENSÃO - SINTOMAS, TRATAMENTO E PREVENÇÃO
BAZAR BENEFICENTE ELEFANTE ROSA - HOSPITAL DE BASE
UMIDADE RELATIVA DO AR - CUIDADOS
SERVIÇOS PARA PESSOAS COM AUTISMO
EDITAL PARA GESTÃO DE NOVOS HOSPITAIS DE CAMPANHA - CORONAVÍRUS
QUAIS HOSPITAIS SÃO REALIZADOS REGISTROS DE NASCIMENTO E ÓBITO?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE CEILÂNDIA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DO RECANTO DAS EMAS / SANTA MARIA / SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS DE ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DA ASA SUL?
QUAL É O MEIO DE ACESSO AO SERVIÇO DE SAÚDE BUCAL NA SES/DF?
O QUE É O PROGRAMA BRASIL SORRIDENTE E QUAIS HOSPITAIS OFERECEM ATENDIMENTO NO DF?
O HOSPITAL DE SOBRADINHO OFERECE ATENDIMENTO EM SAÚDE BUCAL?
O HOSPITAL DE REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN OFERECE ATENDIMENTO EM SAÚDE BUCAL?
O HOSPITAL DE PLANALTINA OFERECE ATENDIMENTO EM SAÚDE BUCAL?
QUAIS SÃO AS UNIDADES QUE REALIZAM O DIAGNÓSTICO DO CÂNCER DE BOCA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE PLANALTINA / PARANOÁ / SOBRADINHO?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE GUARÁ?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE TAGUATINGA / SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DA ASA NORTE / ASA SUL?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE BRAZLÂNDIA?
QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA UNIDADE DE ODONTOLOGIA - CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCOMAXILOFACIAL- DO HOSPITAL DE BASE- HBDF?
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NA REDE PÚBLICA DE SAÚDE
QUAIS SÃO OS HOSPITAIS DE ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DA CEILÂNDIA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DA CANDANGOLÂNDIA/NÚCLEO BANDEIRANTE/RIACHO FUNDO I E II?
QUAIS UNIDADES NO DF OFERECEM ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO AO PACIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS?
QUAIS SÃO AS HOSPITAIS DE ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE QUE OFERECEM ATENDIMENTO À SAÚDE BUCAL DE TAGUATINGA?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE E MATERIAIS ESPECIAIS?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DA DSOC-DIRETORIA DE SAÚDE OCUPACIONAL?
QUAL O SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DO SISTEMA DE QUALIDADE DO LACEN-DF?
QUAL O LOCAL PARA RETIRADA DOS FORMULÁRIOS DE REGISTRO DE ÓBITO?
COMO É FEITO O CADASTRO NA SECRETARIA DE SAÚDE PARA AQUISIÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS?

COMO É O ATENDIMENTO NO CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICA - COMPP?
QUAIS AS UNIDADES DE SAÚDE ADMINISTRADAS PELO IGES-DF - INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DO DISTRITO FEDERAL?
COMO É O ATENDIMENTO NO NÚCLEO DE GENÉTICA (NUGEN) DO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO NÚCLEO DE PRODUÇÃO DE ÓRTESE E PRÓTESE?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA ASSESSORIA DE MOBILIZAÇÃO INSTITUCIONAL E SOCIAL PARA PREVENÇÃO DE ENDEMIAS?
QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS PARA RECEBER PRÓTESES E ÓRTESES DE FORMA GRATUITA PELA GERÊNCIA DE ÓRTESES E PRÓTESES?
COMO FUNCIONA O TRATAMENTO DE TRANSTORNOS ALIMENTARES NO COMPP - CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICO PEDAGÓGICA?
QUAL É A FINALIDADE DO CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR?
QUAL É O OBJETIVO DO CERPIS - CENTRO DE REFERÊNCIA EM PRÁTICAS INTEGRATIVAS DE SAÚDE? QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS? QUAL É O ENDEREÇO E TELEFONE?
O QUE É O LACEN - DF?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA INTERNAÇÃO EM CUIDADOS PALIATIVOS DO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA INTERNAÇÃO NA REABILITAÇÃO DO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR - CEREST?
QUAIS OS EXAMES LABORATORIAIS ESPECIALIZADOS OFERECIDOS PELO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAIS OS TELEFONES DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO LACEN - DF?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICA - COMPP?
QUAIS OS TIPOS DE DOENÇAS QUE SÃO ATENDIDOS NO AMBULATÓRIO DE TRIAGEM NEONATAL DO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO ISM - INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL?
QUAL O SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO DO LACEN-DF?
QUAIS SÃO AS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO DO CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICA- COMPP?
QUAL O SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DE BIOLOGIA MÉDICA DO LACEN-DF?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA, CRITÉRIOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO NA GERÊNCIA DE ÓRTESES E PRÓTESES?
QUAL O SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS E TOXICOLOGIA DO LACEN-DF?
QUAL O SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DE SUPORTE LABORATORIAL DO LACEN-DF?
CEDHIC - CENTRO ESPECIALIZADO EM DIABETES, HIPERTENSÃO E INSUFICIÊNCIA CARDÍACA
QUAIS SÃO AS ESPECIALIDADES OFERECIDAS PELO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB?
QUAL SERVIÇO OFERECIDO PELA GERÊNCIA DE CONTROLE DE QUALIDADE DE PRODUTOS E AMBIENTES DO LACEN-DF?
QUAL O ENDEREÇO DO LACEN - DF?
CENTRO ESPECIALIZADO DE SAÚDE DA MULHER - SECRETARIA DE SAÚDE
COMO FUNCIONA O CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO FÍSICA E INTELLECTUAL DE TAGUATINGA?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA CNUD - CENTRAL DE NUTRIÇÃO DOMICILIAR?
REMANEJAMENTO DOS SERVIÇOS DO CENTRO RADIOLÓGICO DE TAGUATINGA
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDIMENTO NO CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICA - COMPP?
QUAIS UNIDADES DE SAÚDE OFERECEM PRONTO-ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO 24 HORAS?
QUAIS SÃO OS EXAMES BIOQUÍMICOS OFERECIDOS PELO HAB- HOSPITAL DE APOIO?
QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO NO HAB - HOSPITAL DE APOIO?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO HSVP - HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO HAB - HOSPITAL DE APOIO?
POLICLÍNICA - TAGUATINGA
POLICLÍNICA - GAMA
POLICLÍNICA - PLANALTINA
POLICLÍNICA - SOBRADINHO
POLICLÍNICA - LAGO SUL
INTERRUPÇÃO NO ATENDIMENTO - FARMÁCIA DA POLICLINICA DE TAGUATINGA
RETORNO DAS CONSULTAS GINECOLÓGICAS NAS POLICLÍNICAS - CORONÁVIRUS
POLICLÍNICA - SÃO SEBASTIÃO
POLICLÍNICA - SANTA MARIA
POLICLÍNICA - CEILÂNDIA
POLICLÍNICA - NÚCLEO BANDEIRANTE
POLICLÍNICA - ASA SUL - GSAS 2
POLICLÍNICA - PARANOÁ
POLICLÍNICA - RIACHO FUNDO I
POLICLÍNICA - GUARÁ
POLICLÍNICA - ASA NORTE
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA ALFAZEMA- DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE DO NÚCLEO BANDEIRANTE, RIACHO FUNDO I E II, CANDANGOLÂNDIA E PARKWAY?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA JASMIM - CENTRO DE ORIENTAÇÃO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICA?
OS HOSPITAIS REGIONAIS DE TAGUATINGA E SAMAMBAIA OFERECEM SERVIÇOS ESPECÍFICOS PARA CASOS DE VIOLÊNCIA SEXUAL NO DF?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA GARDÊNIA- HOSPITAL REGIONAL DO GAMA?
QUAL TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA ALECRIM?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA IPÊ- HOSPITAL DE BASE?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA CALIANDRA - ADOLESCENTRO?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA AZALEIA - HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA PRIMAVERA- HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA FLOR DO CERRADO - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA ORQUÍDEA - HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA VIOLETA - HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA GIRASSOL - HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA TULIPA - CENTRO DE SAÚDE 01 DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA FLOR DE LOTUS - HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA MARGARIDA - HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA FLOR DE LIS - HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA SEMPRE VIVA - HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA AMARILIS - DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE DO RECANTO DAS EMAS?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA DE INTERRUPÇÃO GESTACIONAL PREVISTA EM LEI?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - ACUPUNTURA ?
MOVIMENTO SOCIAL PARA ARRECADAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS

QUAIS OS OBJETIVOS DO PROGRAMA SAÚDE DA MULHER?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA OFICINA ORTOPÉDICA DA SECRETARIA DE SAÚDE?
CARTILHA DE INFORMAÇÃO SOBRE MÉTODOS CONTRACEPTIVOS - SAÚDE
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE DO TRABALHADOR?
COMO FUNCIONA A OFICINA ORTOPÉDICA DA SECRETARIA DE SAÚDE?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE INTERNAÇÃO DOMICILIAR?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE PREVENÇÃO À OSTEOPOROSE?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE DA CRIANÇA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - ANTROPOSOFA ?
O QUE É O PROJETO SAMUZINHO?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE COMBATE À ASMA?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA BRASIL SORRIDENTE?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - LIAN GONG?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES DO PROGRAMA BRASÍLIA CIDADÃ?
QUAL A PROGRAMAÇÃO DA CAMPANHA JANEIRO BRANCO (EM PROL DA SAÚDE MENTAL) DA SECRETARIA DE SAÚDE?
COMO FUNCIONA O PVC - PROGRAMA VIDA EM CASA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - MEDITAÇÃO?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - MUSICOTERAPIA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - FITOTERAPIA?
COMO FUNCIONA O RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES DA SECRETARIA DE SAÚDE?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - REIKI?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - SHANTALA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - TAI CHI CHUAN?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - TERAPIA COMUNITÁRIA?
QUAL O OBJETIVO DO PROGRAMA BRASÍLIA CIDADÃ?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - HATHA YOGA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - TERAPIA COMUNITÁRIA? (CONTINUAÇÃO)
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE COMBATE À DENGUE?
PROGRAMA DE ÓRTESE E PRÓTESE DA SECRETARIA DE SAÚDE
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE AMBIENTAL?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA REDE CEGONHA?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - AUTOMASSAGEM?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE APOIO A POPULAÇÕES VULNERÁVEIS?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - ARTETERAPIA ?
COMO FUNCIONA A DISTRIBUIÇÃO DO LEITE PREGOMIN PEPTI?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE PRISIONAL?
QUAIS OS OBJETIVOS DA POLITICA DE ATENÇÃO À SAÚDE DO ADOLESCENTES NO DF?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO?
EDITAL DE CHAMAMENTO DO COMPLEXO HOSPITALAR CENTRO-SUL - SEPE
COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE PESQUISA, ASSISTÊNCIA E VIGILÂNCIA À VIOLÊNCIA- PAV?
COMO FUNCIONA AS EQUIPES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA?
UBS 02 DO RECANTO DAS EMAS CRIA QR CODE COM LISTA DE MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS
CENTRO DE PREVENÇÃO E ATENDIMENTO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA (CEPAVS).
MOVIMENTO PARA O BEM - REDE FEMININA DE COMBATE AO CÂNCER
REDE FEMININA DE COMBATE AO CÂNCER - AÇÕES
CURSO DE CULTIVO DE PLANTAS MEDICINAIS - SECRETARIA DE SAÚDE
AÇÃO: RECOLHIMENTO DE CARCAÇAS
CAMPANHA JANEIRO BRANCO - SAÚDE MENTAL - SECRETARIA DE SAÚDE
AÇÃO REFERENTE AO DIA MUNDIAL DO CÂNCER
ALZHEIMER – FEVEREIRO ROXO
HOSPITAL DE BASE - SOLIDARIEDADE
TRANSTORNO ALIMENTAR - HB
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - DANÇA SÊNIOR?
VAGAS PARA PROGRAMAS DE RESIDÊNCIA - ESCS - ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
CHAMAMENTO PÚBLICO - LABORATÓRIO FARMACÊUTICO
COMO FUNCIONA O PROGRAMA SAÚDE DO HOMEM?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE EXERCÍCIO DO PROGRAMA DE PRÁTICA INTEGRATIVA - HOMEOPATIA?
ASSOCIAÇÃO AMIGOS DO HOSPITAL DE BASE
O CEPPA/HMIB REALIZA O CONGELAMENTO E MANUTENÇÃO DE EMBRIÕES?
POSSO AGENDAR UMA CONSULTA NA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB COM O ENCAMINHAMENTO DE UMA CLÍNICA PRIVADA?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA O CASAL SER INSCRITO NAS FILAS DE ESPERA (FERTILIZAÇÃO IN VITRO/INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA)?
QUAL É A TAXA DE SUCESSO GESTACIONAL DO SERVIÇO PRESTADO NA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
QUAL É O TEMPO NA FILA DE ESPERA PARA FERTILIZAÇÃO IN VITRO (FIV) E INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA (IIU)?
RETORNO DE ATENDIMENTO EM REPRODUÇÃO HUMANA NO HMIB
QUANDO OCORRE A INSCRIÇÃO NO LIVRO DE ESPERA PARA FERTILIZAÇÃO IN VITRO (FIV) OU INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA (IIU)?
A ATUALIZAÇÃO DOS CONTATOS PODERÁ SER FEITA VIA TELEFONE?
AO LIGAR NO CEPPA/HMIB PARA ME INFORMAR SOBRE O ANDAMENTO DA FILA DE ESPERA VERIFIQUEI QUE MEU NÚMERO JÁ HAVIA SIDO CHAMADO. O QUE PODE TER ACONTECIDO? NESSE CASO, PERCO A CHANCE DE FAZER O TRATAMENTO NO HMIB?
A PACIENTE QUE MORA FORA DE BRASÍLIA PODERÁ FAZER TRATAMENTO NO HMIB PARA ENGRAVIDAR?
CASO EU SEJA IMPEDIDA DE INICIAR O TRATAMENTO NO REPRODUÇÃO HUMANA, PERCO A MINHA CHANCE DE REALIZAR O TRATAMENTO, MESMO QUE FUTURAMENTE?
COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA FILA DE ESPERA DO PROGRAMA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
SE O MEU TRATAMENTO FOR CANCELADO POR MOTIVOS CLÍNICOS, EU AINDA TEREI DIREITO A MAIS UMA TENTATIVA?
COMO AGENDO MINHA CONSULTA DE RETORNO NO AMBULATÓRIO DA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
COM O ENCAMINHAMENTO DE UMA CLÍNICA PRIVADA, É POSSÍVEL AGENDAR UMA CONSULTA NA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
ENGRAVIDEI NA 1ª TENTATIVA, POSSO TENTAR A SEGUNDA GRAVIDEZ?
SE O CASAL JÁ TIVER FEITO VASECTOMIA E/OU LAQUEADURA, PODE ENTRAR NA FILA DE ESPERA?

ESTÃO SUSPENSOS OS ATENDIMENTOS DE FERTILIZAÇÃO IN VITRO NO HMIB?
EU INICIAREI O TRATAMENTO PARA ENGRAVIDAR LOGO APÓS MINHA PRIMEIRA CONSULTA NO AMBULATÓRIO DA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
HÁ PRIORIDADE NO ATENDIMENTO DAS PACIENTES AGUARDANDO NA FILA DO PROGRAMA REPRODUÇÃO HUMANA?
JÁ FIZ DUAS TENTATIVAS DE FERTILIZAÇÃO IN VITRO COM OU SEM SUCESSO GESTACIONAL. POSSO SER REINSCRITA NA FILA DE ESPERA DE FERTILIZAÇÃO OU INSEMINAÇÃO?
JÁ FIZ DUAS TENTATIVAS DE INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA (IIU) COM OU SEM SUCESSO GESTACIONAL. POSSO SER REINSCRITA NA FILA DE ESPERA DE FERTILIZAÇÃO OU INSEMINAÇÃO?
JÁ TENHO FILHOS DE UNIÃO ANTERIOR, POSSO ENTRAR NA FILA DE ESPERA DA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
SE EU ENGRAVIDAR PELO PROGRAMA DE REPRODUÇÃO HUMANA, A EQUIPE DA REPRODUÇÃO FARÁ O MEU ACOMPANHAMENTO DE PRÉ-NATAL E PARTO?
ME SEPAREI DO MEU MARIDO OU ESPOSA, QUAL NOME FICARÁ INSCRITO NA FILA DE ESPERA DA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
MEU TELEFONE MUDOU, COMO POSSO ATUALIZAR MEUS CONTATOS NO PROGRAMA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
MORO NO ENTORNO DE BRASÍLIA. POSSO FAZER TRATAMENTO NO HMIB PARA ENGRAVIDAR?
NÃO PRODUZO MAIS ESPERMATOZOIDES. EXISTE ALTERNATIVA DE TRATAMENTO NO MEU CASO?
NÃO PRODUZO MAIS ÓVULOS OU JÁ TENHO IDADE AVANÇADA (ACIMA DE 40 ANOS), O HMIB POSSUI PROGRAMA DE DOAÇÃO DE ÓVULOS?
QUANTAS VEZES POSSO FAZER O TRATAMENTO DE FERTILIZAÇÃO IN VITRO (FIV)/INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA (IIU) PARA ENGRAVIDAR?
O HMIB FORNECE A MEDICAÇÃO PARA PACIENTES QUE ESTEJAM EM OUTRO CENTRO DE TRATAMENTO DE INFERTILIDADE?
O HMIB OFERECE O SERVIÇO DE REPRODUÇÃO ASSISTIDA PARA CASAIS HOMOSSEXUAIS, REPRODUÇÃO INDEPENDENTE OU CASAIS SOROPOSITIVOS PARA O VÍRUS HIV?
QUAL É O TEMPO DE ESPERA PARA A 1ª CONSULTA NA REPRODUÇÃO HUMANA DO HMIB?
QUANTAS PACIENTES SÃO CHAMADAS POR MÊS PARA FERTILIZAÇÃO IN VITRO (FIV) E INSEMINAÇÃO INTRAUTERINA (IIU)?
O MÉDICO DO POSTO DE SAÚDE/HOSPITAL REGIONAL ME ENTREGOU UM ENCAMINHAMENTO PARA O AMBULATÓRIO DA REPRODUÇÃO HUMANA NO HMIB, COMO AGENDAR A CONSULTA?
O HMIB REALIZA O CONGELAMENTO DE GAMETAS (ÓVULOS E ESPERMATOZOIDES) E OS MANTÊM ARMAZENADOS PARA PACIENTES COM POTENCIAL DE PERDA DEFINITIVA DA FERTILIDADE (TRATAMENTOS ONCOLÓGICOS, POR EXEMPLO)?
OS PROCEDIMENTOS DE REPRODUÇÃO ASSISTIDA SÃO TOTALMENTE GRATUITOS?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO AO IDOSO NA UNIDADE MISTA DE TAGUATINGA?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES PARA AQUISIÇÃO DE FRALDAS GERIÁTRICAS?
QUAIS SÃO OS ENDEREÇOS E TELEFONES DE ASSISTÊNCIA AO IDOSO?
COMO DENUNCIAR VIOLÊNCIA E MAUS TRATOS AO IDOSO?
ONDE REALIZAR INSCRIÇÃO PARA O PROGRAMA GINÁSTICA NAS QUADRAS?
QUAIS SÃO OS CENTROS DE REFERÊNCIA PARA IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL QUE FUNCIONAM NOS HOSPITAIS REGIONAIS PARA VACINAÇÃO DO IDOSO?
COMO É O ATENDIMENTO AO IDOSO NO DISTRITO FEDERAL E QUAIS SÃO AS REGIONAIS DE SAÚDE QUE POSSUEM REFERÊNCIA EM GERIATRIA?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DA CORREGEDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO?
QUAL É O ENDEREÇO DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL?
QUALIFICA MAIS, EMPREGA MAIS - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
COMO OS SERVIDORES DO HOSPITAL DE BASE PODERÃO PREENCHER O FORMULÁRIO DE PREFERÊNCIA?
ONDE É PRESTADO O ATENDIMENTO DE OUVIDORIA EM LIBRAS PELA SES?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE CEILÂNDIA?
ENCONTRO ONLINE DO GRUPO DE TABAGISMO DA UBS 2 DE BRAZLÂNDIA
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE BRAZLÂNDIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DA ASA SUL?
EM QUAIS LUGARES É PERMITIDO FUMAR E EM QUAIS NÃO É PERMITIDO?
COMO FUNCIONA A INTERVENÇÃO DO ESTABELECIMENTO RELACIONADA AO TABAGISMO?
SÃO PERMITIDAS PROPAGANDAS SOBRE O CIGARRO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DA ASA NORTE?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE PLANALTINA?
QUAIS AS INFRAÇÕES/PENALIDADES/MULTAS/REINICI DÊNCIAS RELACIONADAS AO CIGARRO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE SANTA MARIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE TAGUATINGA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DO GAMA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DO GUARÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DO PARANOÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DO RECANTO DAS EMAS?
QUAL É O RESUMO DA LEGISLAÇÃO ANTITABACO?
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DO NÚCLEO BANDEIRANTE?
O QUE É O PROGRAMA DE CONTROLE DO TABAGISMO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA EM TRATAMENTO DO TABAGISMO DE SAMAMBAIA?
QUAIS OS TELEFONES CENTRO DE INFORMAÇÕES TOXICOLÓGICAS (CIT)?
QUAIS OS TELEFONES DAS SUBSECRETARIAS E ASSESSORIAS RELACIONADAS À SAÚDE?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DAS DIRETORIAS RELACIONADAS À SAÚDE?
QUAL O TELEFONE DA GERÊNCIA DE PRÁTICAS INTEGRATIVAS EM SAÚDE?
QUAL O TELEFONE DA CORREGEDORIA DA SAÚDE?
QUAL O TELEFONE DA CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE?
QUAL É O TELEFONE DA COORDENAÇÃO DE CAPTAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS HUMANOS (CCOTH/SES)?
PARA INFORMAÇÕES DA SECRETARIA DE SAÚDE
QUAL É O TELEFONE DA CENTRAL DE COMPRAS (CCOMP/UAG)?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DAS UNIDADES COMPLEMENTARES RELACIONADAS À SAÚDE?
QUAIS SÃO OS TELEFONES DAS GERÊNCIAS E NÚCLEOS DE APOIO RELACIONADAS À SAÚDE?
QUAIS SÃO AS PATOLOGIAS QUE PODEM SER IDENTIFICADAS PELO TESTE DA ORELHINHA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE SAÚDE QUE REALIZAM O TESTE?
O QUE É O TESTE DA ORELHINHA?
QUAL É TEMPO PARA O RESULTADO E RETORNO DO RESULTADO AO PACIENTE?
QUAIS AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS QUE PRESTAM ATENDIMENTO NA TRIAGEM NEONATAL?
O TRATAMENTO DA PATOLOGIA IDENTIFICADA É GARANTIDO NA REDE? ONDE? QUAL A FORMA DE ACESSO?
QUANDO O EXAME DEVE SER REALIZADO?
O QUE É O TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD?
QUAL O REQUISITO PARA INGRESSAR NO TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD?

QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO (UBS)?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA A RETIRADA DE MEDICAMENTOS NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A CASA DE PARTO SÃO SEBASTIÃO
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CONSULTÓRIOS NA RUA?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA ADQUIRIR LEITE ESPECIAL (FÓRMULA) POR MEIO DO SUS?
INFORMAÇÕES SOBRE A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1 DA DIVISÃO DE CONTROLE E CUSTÓDIA DE PRESOS (DCCP).
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE SAÚDE QUE DISTRIBUEM MEDICAMENTOS CONTROLADOS?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DA ASA SUL/LAGO SUL?
TODAS AS UNIDADES BÁSICAS DE CEILÂNDIA OFERTAM ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO?
AMBULATÓRIO DE ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA ÀS PESSOAS TRAVESTIS E TRANSEXUAIS
QUAL O PÚBLICO ALVO DO ATENDIMENTO OFERECIDO PELA UNIDADE DE INTERNAÇÃO DIA - HOSPITAL DIA? E COMO ACESSAR O SERVIÇO?
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO DO 3º TURNO DOS CENTROS DE SAÚDE?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE TAGUATINGA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SÃO SEBASTIÃO? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SÃO SEBASTIÃO? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SÃO SEBASTIÃO? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO GAMA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO GAMA? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO PARANOÁ? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DE SAMAMBAIA? (CONTINUAÇÃO)
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA FARMÁCIA DA UNIDADE MISTA DE SAÚDE - ASA SUL?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DA CEILÂNDIA? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DA CEILÂNDIA? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO RECANTO DAS EMAS? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SOBRADINHO? (CONTINUAÇÃO)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SOBRADINHO? (CONTINUAÇÃO II)
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, E-MAIL E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE BRASÍLIA/ASA NORTE?
QUANDO É MAIS INDICADO ESCOLHER PELO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE, UPA OU HOSPITAL?
COMO SOLICITAR A 2ª VIA DO CARTÃO DE VACINA?
QUAL O ENDEREÇO DO POSTO DE VACINAÇÃO DE ÁGUAS CLARAS?
QUAL O ENDEREÇO DO CENTRO DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO EM DIABETES, OBESIDADE E HIPERTENSÃO (CEDOH)?
QUAL O CENTRO DE SAÚDE QUE DISPONIBILIZA INFORMAÇÕES POR MEIO DO WHATSAPP?
QUAL O ATENDIMENTO É DISPONIBILIZADO DO CENTRO DE SAÚDE CSB 02 DO VARJÃO DA ASA NORTE?
QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA EQUIPE DO POSTO DE SAÚDE RURAL - RUA DO MATO- ASA NORTE?
QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA EQUIPE DA UNIDADE DE ATENDIMENTO INICIAL/NÚCLEO DE ATENDIMENTO INTEGRADO AO ADOLESCENTE EM CONFLITO COM A LEI - UAI/NAI ? SAAN?
QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA EQUIPE DA UNIDADE DE ATENDIMENTO INICIAL/NÚCLEO DE ATENDIMENTO INTEGRADO AO ADOLESCENTE EM CONFLITO COM A LEI - UAI/NAI - ASA SUL?
QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA EQUIPE DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE ENGENHO VELHO- ASA NORTE?
QUAIS SÃO OS EXAMES OFERECIDOS NO CRT - CENTRO DE RADIOLOGIA DE TAGUATINGA E QUAL É A ÁREA DE ABRANGÊNCIA?
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (UBS) 08 DE CEILÂNDIA EM REFORMA.
QUAIS SÃO OS EXAMES OFERECIDOS EM SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS SÃO OS EXAMES DISPONIBILIZADOS AOS PACIENTES QUE MORAM NO RECANTO DAS EMAS?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE- LABORATÓRIO REGIONAL- CEILÂNDIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (EQUIPE ESF/239-18)?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº1 DO AREAL?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº4 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº3 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº2 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº2 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº2 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº2 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS OFERECIDOS NA CLÍNICA DA FAMÍLIA Nº1 DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE ALERGIA E IMUNOLOGIA NO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS OS POSTOS DE SAÚDE QUE DISPONIBILIZAM A VACINA DE DTPA?
QUAIS OS EXAMES DISPONIBILIZADOS PELO LABORATÓRIO DO HRAS ÀS REGIONAIS NÚCLEO BANDEIRANTE, CANDANGOLÂNDIA E RIACHO FUNDO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SOBRADINHO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO RECANTO DAS EMAS?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO GUARÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DA CEILÂNDIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DE SAMAMBAIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO RIACHO FUNDO I E II?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO PARANOÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO NÚCLEO BANDEIRANTE/CANDANGOLÂNDIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE TAGUATINGA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE SANTA MARIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE PLANALTINA?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE BRAZLÂNDIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS GRUPOS DE TERAPIA COMUNITÁRIA INTEGRATIVA (TCI)?
O CARTÃO CNS PODE SER RETIRADO EM QUALQUER CENTRO DE SAÚDE OU NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DO CIDADÃO?
GRÁVIDAS PODEM DAR INÍCIO AO PRÉ-NATAL EM QUALQUER POSTO DE SAÚDE OU SOMENTE NO POSTO MAIS PRÓXIMO À RESIDÊNCIA?
COMO FUNCIONA A MARCAÇÃO DE CONSULTA ON-LINE NA UNIDADE DO PARANOÁ, SÃO SEBASTIÃO E NO ITAPOÁ?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES, ABRANGÊNCIAS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO GAMA?

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE Nº 12 É INAUGURADA EM SAMAMBAIA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPB DE SOBRADINHO?
O QUE É A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPB?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DE CEILÂNDIA?
QUAIS OS EXAMES REALIZADOS NA EMERGÊNCIA DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPB?
COMO SERÁ O FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS) NO DIA 28/10/2019?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DO NÚCLEO BANDEIRANTE?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DO RECANTO DAS EMAS?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPB?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DE SAMAMBAIA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPB) DE VALPARAISO GO?
QUAL O OBJETIVO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPB?
O QUE OCORRE EM CASO DE PERDA DA CADERNETA DE VACINAÇÃO (DEFINITIVA)?
PROJETO DE VACINAÇÃO PARA PROFISSIONAIS – IGES DF
VACINA APROVADA PARA COVID-19
GOLPE VACINA COVID - 19
AGENDAMENTO PARA VACINAÇÃO - CORONAVÍRUS
VACINAÇÃO COVID-19 - VOLUNTÁRIOS
DÚVIDAS FREQUENTES - VACINA CONTRA A COVID-19
CICLO DE VACINAÇÃO COVID - 19
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS SALAS DE VACINAÇÃO DO DF?
CALENDÁRIO DE VACINAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIAS PARA IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS?
QUAL A INFORMAÇÃO SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DA VACINA PENTAVALENTE?
QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS VACINAS A SEREM TOMADAS PARA ATUALIZAÇÃO DA CADERNETA DE VACINAÇÃO?
QUANDO SERÁ ENTREGUE A VACINA DT (DIFTERIA E TÉTANO)?
QUAIS OS LOCAIS PARA ATUALIZAÇÃO DA CADERNETA DE VACINAÇÃO?
COMO VERIFICAR A SITUAÇÃO VACINAL EM CASO DE PERDA DO CARTÃO?
COMO FUNCIONA A VACINAÇÃO CONTRA A FEBRE AMARELA NO DF?
PARA QUE SERVE A VACINA DTPA, INDICADAS PARA GESTANTES?
A VACINA CONTRA FEBRE AMARELA PODE SER APLICADA JUNTO COM AS OUTRAS VACINAS?
QUAIS OS TIPOS DE DOENÇAS CRÔNICAS DA CAMPANHA DA VACINAÇÃO CONTRA INFLUENZA?
QUAL A CONTRAINDICAÇÃO DA VACINA CONTRA INFLUENZA?
COMO FUNCIONA O AMBULATÓRIO DO VIAJANTE?
ONDE CONSEGUIR A VACINA TRÍPLICE VIRAL (CONTRA SARAMPO, CAXUMBA E RUBÉOLA)?
CAXUMBA - SINTOMAS, PREVENÇÃO E TRATAMENTO
QUANTAS DOSES DE VACINA DEVEM SER TOMADAS CONTRA O PAPILOMAVÍRUS HUMANO (HPV)?
CATAPORA - SINTOMAS, TRATAMENTO E PREVENÇÃO
COBERTURA VACINAL DE BCG NAS CASAS DE PARTO E MATERNIDADES DE HOSPITAIS REGIONAIS
AGENDAMENTO PARA VACINAÇÃO DE ACAMADOS - INFLUENZA
QUAIS AS VACINAS DISPONÍVEIS NOS CRIE - CENTROS DE REFERÊNCIAS PARA IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS DA CAMPANHA NACIONAL MULTIVACINAÇÃO 2019?
HPV - SINTOMAS E PREVENÇÃO
TÉTANO - SINTOMAS E PREVENÇÃO
BRUCELOSE - SINTOMAS, PREVENÇÃO E TRATAMENTO
FEBRE AMARELA - TRANSMISSÃO, SINTOMAS E PREVENÇÃO
COQUELUCHE - SINTOMAS, TRANSMISSÃO E PREVENÇÃO
QUAIS AS INDICAÇÕES DAS VACINAS DISPONÍVEIS NOS CRIE - CENTROS DE REFERÊNCIAS PARA IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS?
CAMPANHA DE VACINA CONTRA POLIOMIELITE
QUAL O PÚBLICO ALVO DA VACINA PARA FEBRE AMARELA?
EM QUAIS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO RIACHO FUNDO II OCORRERÁ A VACINAÇÃO VOLANTE?
INFORMAÇÃO - VACINAS CONTRA HEPATITE A E B
EM QUAL FAIXA ETÁRIA É MINISTRADA A VACINA CONTRA O HERPES-ZÓSTERS?
QUAL O ESQUEMA VACINAL PARA INFLUENZA 2019?
PLANO NACIONAL DE IMUNIZAÇÃO - DISTRIBUIÇÃO DE VACINA NO COMBATE AO CORONAVÍRUS
QUAL A DATA DA CAMPANHA DE VACINAÇÃO DE SARAMPO EM 2020?
QUANTAS DOSES DA VACINA PARA FEBRE AMARELA SÃO NECESSÁRIAS PARA IMUNIZAR UMA PESSOA?
QUAL INTERVALO ENTRE AS VACINAS?
VACINA CONTRA A FEBRE AMARELA
VACINA APROVADA PARA COVID-19
QUAIS SÃO OS LOCAIS PARA LOCAIS DE APLICAÇÃO DE SOROS?
INFORMAÇÃO A SER INSERIDA NA BASE DE CONHECIMENTO
QUAIS SÃO OS POSTOS PERMANENTES QUE OFERECEM VACINA ANTIRRÁBICA?
CAMPANHA DE VACINAÇÃO DE CÃES CONTRA RAIVA - 2020
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE CARRAPATOS?
COMO FUNCIONA O SERVIÇO DE CAPTURA/RECOLHIMENTO DE ANIMAIS (BOVINOS, EQUINOS, OVINOS E CAPRINOS) SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS?
COMO FUNCIONA O SERVIÇO DE RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS EM VIAS PÚBLICAS?
COMO FUNCIONA OS EXAMES LABORATORIAIS DE RAIVA E LEISHMANIOSE?
QUAIS OS TELEFONES DISPONIBILIZADOS PELA SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA À SAÚDE PARA NOTIFICAÇÃO DE CASOS DE MACACOS MORTOS OU DOENTES?
QUAL O CANAL DE COMUNICAÇÃO DO BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR AMBIENTAL (BPMA) PARA RESGATES E DENÚNCIAS DE CRIMES AMBIENTAIS?
QUAIS OS TELEFONES, ENDEREÇOS, HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E A ABRANGÊNCIA DOS NÚCLEOS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL?
QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA VIDEOTECA CENTRAL?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE OS EXAMES LABORATORIAIS DE RAIVA E LEISHMANIOSE?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE CUPINS E FORMIGAS?
QUAIS SÃO AS MEDIDAS PREVENTIVAS RELACIONADAS AOS ROEDORES SILVESTRES?
QUAIS SÃO AS REGRAS RELACIONADAS AO TRANSPORTE DE ANIMAIS?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CASO DE MORDEDURA, ARRANHADURA OU LAMBEDURA DE MUCOSAS?
COMO DOAR E COMO ADOTAR UM ANIMAL?

QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSCAS?
COMO SÃO REALIZADOS OS EXAMES DE LEPTOSPIROSE DE ANIMAIS DOMÉSTICOS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSQUITOS AEDES AEGYPTI?
QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DO CENTRO DE ZOONOSES DO DISTRITO FEDERAL?
CONTRATO TEMPORÁRIO - ARBOVIROSES
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSQUITOS BORRACHUDOS?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE LAGARTAS?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSQUITOS E PERNILONGOS?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSQUITOS FLEBOTOMÍNEOS?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE MOSQUITOS PERCEVEJOS?
QUAIS SÃO AS MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONTROLE DE ESCORPIÃO?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE BARBEIROS?
PROJETO ADOTE UM ANIMAL
COMO SÃO REALIZADOS OS EXAMES DE RAIVA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS NA VIGILÂNCIA AMBIENTAL?
COMBATE ÀS PRAGAS URBANAS
EXISTE UM LIMITE DE CRIAÇÃO DE ANIMAIS POR LOTE?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE LACRAIA?
NO CASO DE INVASÃO DE DOMICÍLIO PARA PRESTAR SOCORRO, O QUE É NECESSÁRIO PARA RESGUARDAR DIREITOS DOS INVASORES E DOS ANIMAIS RESGATADOS?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONES E E-MAIL DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL - DIVAL?
QUAL É A LEI QUE DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO MORCEGO? QUAIS SÃO OS TELEFONES PARA TRATAR DE ASSUNTOS DESSE ANIMAL?
INFORMAÇÕES SOBRE MAUS-TRATOS A ANIMAIS
QUAL É O ENDEREÇO DO NÚCLEO DE PESQUISA ENTOMOLÓGICAS E ANIMAIS PEÇONHENTOS E QUAIS SÃO AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS?
QUAL É O HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO CANIL?
SAMUVET - RESGATE E SOCORRO A ANIMAIS
DOENÇA DE CHAGAS - SINTOMAS, TRATAMENTO E PREVENÇÃO
QUAL É O LOCAL PARA EMISSÃO DA GUIA DE TRANSPORTE DE ANIMAIS E QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DE CAPTURA DE ANIMAIS?
SE FOR ENCONTRADO UM MACACO MORTO OU DOENTE, A POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL DEVE INFORMAR IMEDIATAMENTE À VIGILÂNCIA AMBIENTAL?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE PULGAS?
LEISHMANIOSE - SINTOMAS, TRATAMENTO E PREVENÇÃO
QUAIS AS ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO QUE QUEIRA ADOPTAR CÃES E GATOS?
COMO É FEITO O EXAME DE RAIVA?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE BARATAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO COM RELAÇÃO AO MANEJO/APREENSÃO/CAPTURA DE ANIMAIS SILVESTRES?
EM CASO DE PICADA DE ESCORPIÃO, COMO PROCEDER?
CAPTURA DE ANIMAIS PEÇONHENTOS
ONDE SOLICITAR SERVIÇO DE CAPTURA DE CÃES E GATOS?
QUAIS OS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELA DIRETORIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL (DIVAL)?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE ARANHAS?
QUAIS AS MEDIDAS PREVENTIVAS DA VIGILÂNCIA AMBIENTAL NO CONTROLE DE COBRAS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CENTRO DE ZOONOSES DO DISTRITO FEDERAL?
INFORMAÇÕES SOBRE A DENGUE, ZIKA E CHIKUNGUNYA
QUAIS CUIDADOS DEVEM SER TOMADOS COM A ÁGUA PARA LIMPEZA DE FRUTAS, VERDURAS E LEGUMES?
QUAIS CUIDADOS DEVEM SER TOMADOS COM A ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO?
QUAIS CUIDADOS DEVEM SER TOMADOS COM A ÁGUA?
QUAIS AS MEDIDAS DE PROTEÇÃO PARA PESSOAS COM CONTRA INDICAÇÃO DA VACINA FEBRE AMARELA?
O TESTE RÁPIDO PARA IDENTIFICAR O VÍRUS ZIKA SERÁ REALIZADO EM PESSOAS COM OS SINTOMAS DA DOENÇA?
O QUE FAZER QUANDO APARECEREM OS SINTOMAS DA ROTAVIROSE?
O QUE FAZER QUANDO APARECEREM OS SINTOMAS DA CÓLERA?
O QUE FAZER QUANDO APARECEREM OS SINTOMAS DE HEPATITE A?
O QUE FAZER CASO A PESSOA TENHA SIDO AGREDIDA POR UM ANIMAL TRANSMISSOR DE RAIVA?
INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A TUBERCULOSE
O QUE É ROTAVIROSE?
MENINGITE - SINTOMAS, PREVENÇÃO E TRATAMENTO
LEPTOSPIROSE - SINTOMAS, PREVENÇÃO E TRATAMENTO
O QUE É HEPATITE A? QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESSA DOENÇA?
O QUE É HEPATITE A?
O QUE É FEBRE CHIKUNGUNYA? QUAIS SÃO OS SINTOMAS, PREVENÇÕES E QUAL É O TRATAMENTO?
O QUE É CÓLERA?
O QUE É A RAIVA? QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESSA DOENÇA?
O QUE É A RAIVA HUMANA?
O QUE É A FEBRE TIFOIDE?
O QUE É A FEBRE AMARELA?
O QUE É A DOENÇA PELO VÍRUS EBOLA? QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESSA DOENÇA?
O CIDADÃO PODERÁ TER ACESSO À LISTA DE MUNICÍPIOS COM RECOMENDAÇÃO PARA VACINAÇÃO CONTRA A FEBRE AMARELA?
EXISTE VACINA CONTRA O ROTAVÍRUS?
COMO SE PEGA ROTAVIROSE E QUAIS SÃO OS SINTOMAS?
COMBATE À DENGUE - FUMACÊ
COMO SE PEGA CÓLERA?
COMO SE PEGA A FEBRE TIFOIDE?
COMO SE MANIFESTA A FEBRE AMARELA?
COMO PODEMOS EVITAR A CÓLERA?
COMO EVITAR A ROTAVIROSE?
COMO A FEBRE AMARELA É TRATADA?
A VACINA DE FEBRE AMARELA PRECISA SER AGENDADA?
A FEBRE AMARELA É CONTAGIOSA?
ATRAVÉS DO TESTE RÁPIDO PARA IDENTIFICAR O VÍRUS ZIKA SERÁ POSSÍVEL DETECTAR O VÍRUS NO ORGANISMO, INDEPENDENTE DO TEMPO DE INFECÇÃO?
INTERVALO ENTRE AS IMUNIZAÇÕES – INFLUENZA E VACINAS CONTRA A COVID-19

QUAL O PORTAL DA SECRETARIA DE SAÚDE SOBRE O MOSQUITO Aedes Aegypti?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA FEBRE TIFOIDE?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA FEBRE AMARELA?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA CÔLERA?
QUAIS SÃO OS LUGARES CLASSIFICADOS COMO ÁREAS DE RISCO REFERENTE A FEBRE AMARELA?
QUAIS SÃO OS CENTROS DE SAÚDE QUE ATENDEM PACIENTES COM TUBERCULOSE?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DE SAÚDE QUE ATENDEM PESSOAS COM HANSENÍASE?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES PARA DESINFECÇÃO DOS UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES PARA CLORAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO?
QUAIS SÃO AS MISSÕES E ATRIBUIÇÕES DA VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A HEPATITE A, B e C?
QUAIS OS LOCAIS DE VACINAÇÃO CONTRA FEBRE AMARELA NO DF?
QUAIS CUIDADOS DEVEM SER TOMADOS COM A ÁGUA PARA LIMPEZA DE RECIPIENTES?
O QUE É HANSENÍASE? QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESSA DOENÇA?
COMO FUNCIONAM AS TENDAS PARA ATENDIMENTO DE CASOS SUSPEITOS DE DENGUE?
QUANTO TEMPO DEMORA PARA APARECEREM OS SINTOMAS DA HEPATITE A?
QUANDO O TESTE RÁPIDO PARA IDENTIFICAR O VÍRUS ZIKA ESTARÁ DISPONÍVEL?
QUALQUER PESSOA ESTÁ EM RISCO DE CONTRAIR FEBRE AMARELA SILVESTRE?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA DO DISTRITO FEDERAL (DIVEP)?
QUAL É O MODO DE TRANSMISSÃO DA HEPATITE A?
QUAL É A PREVENÇÃO PARA HEPATITE A, B e C?
QUAL É A PREVENÇÃO PARA HEPATITE?
QUAL A ORIENTAÇÃO AOS TURISTAS QUE VISITAM AS ÁREAS COM RECOMENDAÇÃO PARA A VACINA FEBRE AMARELA?
QUAL A FORMA DE PREVENÇÃO DA FEBRE TIFOIDE?
QUAIS SÃO OS TIPOS DE HEPATITE E QUAL É A GRAVIDADE PARA CADA TIPO?
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA HEPATITE A?
QUAIS É O ENDEREÇO E TELEFONE DAS GERÊNCIAS E NÚCLEOS DA ANVISA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E E-MAIL DA DIVISA - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS NÚCLEOS DE INSPEÇÃO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO DF?
ATRIBUIÇÕES DA DIVISÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUIÇÕES DE ENSINO – VIGILÂNCIA SANITÁRIA
ONDE SERÃO REALIZADAS AS DENÚNCIAS REFERENTE AOS LOTES CONTAMINADOS DA CERVEJA BELORIZONTINA?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL?
EM QUAIS LOCAIS É FEITO O TESTE DE HIV?
APLICATIVO PROTEJA BRASIL
EM QUAL LOCAL É REALIZADO O TESTE DE HIV NO GAMA?
EM QUAIS LOCAIS SÃO REALIZADAS DENÚNCIAS SOBRE VIOLÊNCIA SEXUAL?
QUAIS SÃO OS CENTROS DE SAÚDE DE REFERÊNCIA EM DST?

Tabela 30 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Saúde

Atividades - Secretaria da Mulher
QUAL É A FUNÇÃO DO IML NO CASO DE VIOLÊNCIA À MULHER? E QUAL É O ENDEREÇO?
GRUPOS DE COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER
CAMPANHA SINAL VERMELHO - COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
QUANDO COMEÇARAM AS ATIVIDADES UNIDADES MÓVEIS PARA ATENDIMENTO A MULHERES DO CAMPO E DO CERRADO?
QUAL É A LOCALIZAÇÃO DO NÚCLEO DE APOIO À DIVERSIDADE NAS RELAÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO/NADRET?
QUAL É A LOCALIZAÇÃO DAS PROMOTORIAS ESPECIALIZADAS?
QUAL A UNIDADE MÓVEL DE ACOLHIMENTO ÀS MULHERES DO CAMPO E DO CERRADO?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES (CEAM)?
QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA UNAM - UNIDADE E ACOLHIMENTO PARA MULHERES (CASA FLOR)?
QUAIS OS OBJETIVOS DAS UNIDADES MÓVEIS?
QUAIS OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CENTRO JUDICIÁRIO DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DO DISTRITO FEDERAL?
ONDE ENCONTRAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES NEGRAS?
ONDE ENCONTRAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES LÉSBICAS?
A CASA DA MULHER BRASILEIRA FOI INTERDITADA?
CICLO DE WEBINÁRIOS (SEMINÁRIOS ONLINE) - LEI MARIA DA PENHA E PROTEÇÃO À MULHER
COMO É REALIZADO O ENCAMINHAMENTO PARA CASA ABRIGO?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DA CASA ABRIGO?
COMO ORIENTAR O (A) CIDADÃO (Ã) QUE MORA EM OUTRO ESTADO A CONSEGUIR ATENDIMENTO À MULHER?
EM QUE CONSTITUEM OS NÚCLEOS OU DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO À MULHER?
O QUE É CASA ABRIGO?
QUAL O PÚBLICO ALVO PARA ATENDIMENTO NA CASA DA MULHER BRASILEIRA?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA CASA DA MULHER BRASILEIRA?
QUAL O ENDEREÇO DO ESPAÇO DA MULHER EM TAGUATINGA?
QUAL É O PÚBLICO ALVO DO CENTRO JUDICIÁRIO DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL É A LOCALIZAÇÃO DOS JUIZADOS?
QUAIS TELEFONES FORNECER EM CASO DE VIOLÊNCIA A MULHER?
QUAL É A LOCALIZAÇÃO DO NÚCLEO DE GÊNERO PRÓ MULHER?
QUAL É A LOCALIZAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NO ÂMBITO JURÍDICO ÀS MULHERES?
QUAIS OS TIPOS DE SERVIÇOS PRESTADOS PELAS UNIDADES MÓVEIS DE ACOLHIMENTO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO À MULHER?
O QUE SÃO AS DEAM - DELEGACIAS ESPECIALIZADAS NO ATENDIMENTO À MULHER E QUAL É O PÚBLICO ALVO?
O QUE É O PROVID – POLICIAMENTO DE PREVENÇÃO ORIENTADO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR?
O QUE É O NÚCLEO DE GÊNERO DO MINISTÉRIO PÚBLICO?
O QUE É O JUIZADO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MULHER?
O QUE É A CASA DA MULHER BRASILEIRA DE BRASÍLIA E QUAIS OS SERVIÇOS CONCENTRADOS?

ONDE SE LOCALIZAM OS NÚCLEOS OU DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO À MULHER?
ONDE ENCONTRAR DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIMES POR ORIENTAÇÃO SEXUAL?
ONDE ENCONTRAR ATENDIMENTO JURÍDICO, PSICOLÓGICO E DE ASSISTÊNCIA SOCIAL PARA A DIVERSIDADE?
ONDE ENCONTRAR ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA MULHERES TRANS, TRANSEXUAIS E TRAVESTIS?
QUANDO SERÁ O ENCONTRO COM A COMUNIDADE PARA DISCUTIR O PAPEL FEMININO NO ENFRENTAMENTO AO COMBATE À VIOLÊNCIA?
POR MEIO DO APLICATIVO VIVA FLOR, A MULHER EM MEDIDA PROTETIVA QUE ESTIVER AMEAÇADA PELO AGRESSOR, PODERÁ ENTRAR EM CONTATO COM AS FORÇAS DE SEGURANÇA?
GRUPOS DE COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER
INFORMAÇÕES SOBRE VIOLÊNCIA CONTRA MULHER
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA CASA DA MULHER BRASILEIRA?
NÚCLEOS DE ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS E AOS AUTORES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA - NAFVD
EMPREENDE MAIS MULHER
QUAL O ENDEREÇO DO ESPAÇO DA MULHER EM TAGUATINGA?
CURSO ASSÉDIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: COMBATE E PREVENÇÃO
ONDE ENCONTRAR DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIMES POR ORIENTAÇÃO SEXUAL?
DOCUMENTO - REDE DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES - TJDF
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO CEAM (CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER) - SECRETARIA DA MULHER - CORONAVÍRUS
ELEIÇÕES PARA O CONSELHO DOS DIREITOS DA MULHER
PROJETO MULHERES HIPERCRIATIVAS
CURSO BOTO FÉ - SECRETARIA DA MULHER
QUAIS TELEFONES FORNECER EM CASO DE VIOLÊNCIA A MULHER?
APLICATIVO VIVA FLOR - COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO À MULHER?
PORTAL OBSERVATÓRIO DA MULHER
EDITAL DE CHAMAMENTO PARA LOCAÇÃO DE IMÓVEL - SEDE DA CASA DA MULHER BRASILEIRA
VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER - DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS
PROGRAMA DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CURSO "BOTO FÉ NA PROTEÇÃO" - SECRETARIA DA MULHER
PRIORIDADE PARA MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
CURSO EMPREENDA EM TEMPOS DE CRISE
CASA DA MULHER BRASILEIRA
MARÇO MAIS MULHER – CALENDÁRIO DE AÇÕES 2021
ONDE SE LOCALIZAM OS NÚCLEOS OU DEFENSORIAS ESPECIALIZADAS DE ATENDIMENTO À MULHER?
CICLO DE WEBINÁRIOS (SEMINÁRIOS ONLINE) - LEI MARIA DA PENHA E PROTEÇÃO À MULHER
CAMPANHA SINAL VERMELHO - COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS OUVIDORIAS DA MULHER?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA OPORTUNIDADE MULHER - CORONAVÍRUS
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AS FAMÍLIAS E AOS AGRESSORES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA?
QUAIS AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DA MULHER?
CASA ABRIGO
QUAL AÇÃO ADOTADA PELA SECRETARIA DA MULHER DURANTE O SURTO DO NOVO CORONAVÍRUS?
CARTILHA SOBRE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
PALESTRAS ON-LINE EM HOMENAGEM AO MÊS DA MULHER
CONSULTA PÚBLICA DO II PLANO DISTRITAL DE POLÍTICAS PARA MULHERES (PDPM)
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRÉSTIMO PROSPERA MULHERES
O QUE É O AFASTAMENTO DO LAR E QUANDO OCORRERÁ A DIVISÃO DE BENS?
QUEM PODE SER ACUSADO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA?
QUEM É MARIA DA PENHA?
O QUE SÃO AS UNIDADES DE ACOLHIMENTO?
O AGRESSOR PODERÁ VISITAR OS FILHOS?
O QUE ACONTECERÁ COM O AGRESSOR CASO ELE DESCUMpra AS MEDIDAS PROTETIVAS?
O QUE É A REPRESENTAÇÃO PARA O REGISTRO DA OCORRÊNCIA?
O QUE É A LEI MARIA DA PENHA?
QUAIS SÃO AS MEDIDAS PROTETIVAS?
ONDE ENCONTRAR ONGS DE POLÍTICAS PARA MULHERES?
O QUE SÃO E ONDE ENCONTRAR OS ORGANISMOS GOVERNAMENTAIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS?
COMO ORIENTAR O (A) CIDADÃO (Ã) QUE MORA EM OUTRO ESTADO A CONSEGUIR ATENDIMENTO À MULHER?
QUAIS AS LOCALIDADES DE ATENDIMENTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DO CAMPO E DA FLORESTA?
QUAL É A FUNÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO À MULHER - DISQUE 180?
QUAL AÇÃO ADOTADA PELA SECRETARIA DA MULHER DURANTE O SURTO DO NOVO CORONAVÍRUS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AS FAMÍLIAS E AOS AGRESSORES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA?
QUAL É A LOCALIDADE DOS ORGANISMOS GOVERNAMENTAIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS?
QUAIS OS ENDEREÇOS DAS OUVIDORIAS DA MULHER?
O QUE SÃO ORGANISMOS GOVERNAMENTAIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS?
QUAL O OBJETIVO DO CENTRO DE ATENDIMENTO À MULHER?
O QUE É O PROSPERA MULHER?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA OPORTUNIDADE MULHER - CORONAVÍRUS
QUAIS AS VANTAGENS DO PROSPERA MULHER?
COMO OBTER O EMPRÉSTIMO DO PROSPERA MULHER?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRÉSTIMO PROSPERA MULHERES
QUEM PODE OBTER O EMPRÉSTIMO DO PROSPERA MULHER?

Tabela 31 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria da Mulher

Atividades - Secretaria de Esporte e Lazer
COMO ALUGAR QUADRA DE TÊNIS?
PACIENTES AMBULATORIAIS DO HEMOCENTRO PODEM SE INSCREVER NOS CENTROS OLÍMPICOS?

EXISTE ALGUM TRANSPORTE DA SECRETARIA DE ESPORTE PARA OS ALUNOS?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DO RIACHO FUNDO I?
O QUE OS CENTROS OLÍMPICOS PROPORCIONAM AOS FINS DE SEMANA?
QUAIS OS BENEFÍCIOS DO CURSO DE ROBÓTICA OFERECIDOS PELOS CENTROS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DA CEILÂNDIA - SETOR O?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DA ESTRUTURAL?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DO RECANTO DAS EMAS?
QUAL É O OBJETIVO E O PÚBLICO ALVO DOS CENTROS OLÍMPICOS?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DE SOBRADINHO?
COMO SE INSCREVER PARA O ESPORTE NAS FÉRIAS?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DO GAMA?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DA CEILÂNDIA - P NORTE?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DE PLANALTINA?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DE SANTA MARIA?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DE BRAZLÂNDIA?
PROPOSTAS DE PROJETOS PEDAGÓGICOS NOS CENTROS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS
COMO RENOVAR A MATRÍCULA NOS CENTROS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS?
QUAL É O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO OLÍMPICO DA SAMAMBAIA?
QUAIS SÃO AS CORRIDAS REALIZADAS PELA SECRETARIA DE ESPORTE?
INFORMAÇÕES SOBRE A ESCOLA DE ESPORTES
QUAL É A LEI E O DECRETO QUE FALA SOBRE O ESPORTE NO SERVIÇO PÚBLICO?
LIVE COM O TEMA: ESPORTE NO COMBATE AO CÂNCER DE MAMA
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER?
QUAL A CAPACIDADE DE PÚBLICO SENTADO NO GINÁSIO NILSON NELSON?
INFORMAÇÕES SOBRE O ESTÁDIO NACIONAL MANÉ GARRINCHA
CRITÉRIOS PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FÍSICAS - CORONAVÍRUS
INSCRIÇÕES PARA COMPETIÇÃO DE TÊNIS
EVENTO BRASÍLIA CAPITAL FITNESS - SECRETARIA DE ESPORTES E LAZER
COPA FUTFEM DE FUTEBOL FEMININO
CONVÊNIO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E TÉCNICO PARA ESTÁGIOS NA SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER
CAMPEONATO SUL-AMERICANO DE JIU-JITSU PRO BRASÍLIA-DF
AUTÓDROMO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA NELSON PIQUET
RUA DO LAZER - PARANOÁ
EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO - CENTROS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS
BRASÍLIA É SEDE DOS JOGOS UNIVERSITÁRIOS BRASILEIROS
O QUE É A ARENAPLEX?
QUAIS SÃO AS CORRIDAS REALIZADAS PELA SECRETARIA DE ESPORTE?
INFORMAÇÕES SOBRE A ESCOLA DE ESPORTES
QUAL É A LEI E O DECRETO QUE FALA SOBRE O ESPORTE NO SERVIÇO PÚBLICO?
VISTORIA NOS ESTÁDIOS DO DISTRITO FEDERAL
LIVE SOBRE O SETEMBRO AMARELO - SECRETARIA DE ESPORTE
CRITÉRIOS PARA REALIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS NO DF - CORONAVÍRUS
PROGRAMA JOVEM CANDANGO
PROGRAMA BOLSA ATLETA
PROGRAMA COMPETE BRASÍLIA - CORONAVÍRUS
PROGRAMA ESCOLA DE ESPORTE
QUAIS SÃO OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELO PROGRAMA ESPORTE À MEIA NOITE?
PROJETO VIVA VÔLEI
PROGRAMA BOLSA ATLETA (CONTINUAÇÃO)
QUAL A ESTRUTURA DO COMPLEXO POLIESPORTIVO AYRTON SENNA DA ESCOLINHA DA SEL?
OLIMPIADA DE CEILÂNDIA
COMO OBTER O REGISTRO DE UMA ACADEMIA?

Tabela 32 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Esporte e Lazer

Atividades - Secretaria de Educação
QUAL É A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA FAZER A MATRÍCULA?
COMO SERÁ FEITO O PREENCHIMENTO DAS VAGAS DECORRENTES DE CANCELAMENTO DE MATRÍCULA?
QUAL O PRAZO PARA ENTRAR EM CONTATO COM A REGIONAL DE ENSINO APÓS O AVISO SOBRE A OFERTA DA VAGA?
ORIENTAÇÕES PARA INSCRIÇÃO CRECHE
CEPI - CENTROS DE EDUCAÇÃO DA PRIMEIRA INFÂNCIA E INSTITUIÇÕES PARCEIRAS CONVENIADAS COM A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - CRECHE
QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PROCESSO DE OFERTAS DE VAGAS DAS CRECHES?
QUANTAS INSCRIÇÕES PODEM SER FEITAS PARA CADA CRIANÇA?
É POSSÍVEL TRANSFERIR A CRIANÇA DE UMA CRECHE PARA OUTRA?
QUAL A DIFERENÇA ENTRE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE PARA ATENDIMENTO E CRITÉRIO DE BONIFICAÇÃO?
É POSSÍVEL FAZER INSCRIÇÃO PARA MAIS DE UMA REGIÃO/SUB- REGIÃO?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AO NIS (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO SOCIAL)?
COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE PROJETOS PARA CONSTRUÇÕES DE CRECHES?
COMO É FEITA A PONTUAÇÃO?
COMO UMA CRIANÇA É CLASSIFICADA PARA SER ATENDIDA NA CRECHE?
COMO VERIFICAR A CLASSIFICAÇÃO DA CRIANÇA?
COMO MODIFICAR A REGIÃO/SUB-REGIÃO INFORMADA?
É OBRIGATÓRIO COLOCAR O ACENTO NO NOME DA CRIANÇA NO ATO DA PRÉ-INSCRIÇÃO?
AS INSCRIÇÕES PODEM SER FEITAS PRESENCIALMENTE NAS COORDENAÇÕES REGIONAIS DE ENSINO?
HÁ SORTEIO DE VAGAS PARA CRECHE?
O QUE ACONTECE EM CASOS DE EMPATE NA PONTUAÇÃO DA CRECHE?

O QUE ACONTECE SE A MÃE OU RESPONSÁVEL LEGAL NÃO COMPARECER NA REGIONAL DE ENSINO PARA VALIDAR A PRÉ- INSCRIÇÃO?
QUAIS SÃO OS CASOS EM QUE O SISTEMA NÃO PERMITE A REALIZAÇÃO DA INSCRIÇÃO?
AUTÔNOMOS OU PESSOAS DESEMPREGADAS TÊM PONTUAÇÃO NO QUESITO RENDA?
POR QUE O SISTEMA ESTÁ LIMITANDO A INSCRIÇÃO EM ALGUMAS REGIÕES?
QUAL O PERÍODO DE INSCRIÇÃO DA CRECHE?
CRIANÇAS COM MAIS DE 3 ANOS DE IDADE PODEM FAZER A INSCRIÇÃO?
QUANDO A DOCUMENTAÇÃO DEVE SER APRESENTADA NA REGIÃO DE ENSINO?
COMO FUNCIONA A PRÉ-INSCRIÇÃO PARA CRIANÇAS QUE RESIDAM NO ENTORNO DO DF?
QUANDO SERÁ DIVULGADO O RESULTADO DAS INSCRIÇÕES?
COMO SERÁ A CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS - CEPIS?
O CEP DO ENDEREÇO INFORMADO NO ATO DA INSCRIÇÃO INTERFERE NA ESCOLHA DA LOCALIDADE DA CRECHE?
INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A CRECHE.
COMO PROCEDER PARA ATUALIZAR AS INFORMAÇÕES REFERENTES AOS CRITÉRIOS DE PRIORIDADE?
COMO EFETIVAR A MATRÍCULA NA CRECHE?
QUAL O PERÍODO PARA COMPARECER À REGIONAL DE ENSINO E EFETUAR A MATRÍCULA NA CRECHE?
COMO PROCEDER CASO O CIDADÃO SE RECUSE A SOLETRAR O NOME DO RESPONSÁVEL LEGAL OU DA CRIANÇA?
A PARTIR DO MOMENTO EM QUE A INSCRIÇÃO É REALIZADA NO 156, A VAGA JÁ ESTÁ GARANTIDA?
O QUE ACONTECE EM CASO DE RECUSA DA VAGA?
COMO É REALIZADA A INSCRIÇÃO NA CRECHE PARA OS ALUNOS DA ZONA RURAL?
QUANDO A CRIANÇA E A RESPONSÁVEL ESTÃO CADASTRADAS NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA DA AVÓ, A MÃE ATENDE AOS CRITÉRIOS DE BAIXA RENDA?
É POSSÍVEL ATUALIZAR O NOME DO RESPONSÁVEL PELA CRIANÇA NO ATO DA VALIDAÇÃO DA MATRÍCULA?
QUANDO TIVERAM INÍCIO AS INSCRIÇÕES NA CRECHE PELA CENTRAL 156?
ONDE VERIFICAR AS LEIS QUE REGEM O ATENDIMENTO DA CRECHE?
QUAIS CRITÉRIOS PARA PREENCHIMENTO DO CAMPO CEP?
ORIENTAÇÕES PARA A VALIDAÇÃO/HOMOLOGAÇÃO DAS CRIANÇAS PRÉ- INSCRITAS NO CADASTRO DE SOLICITAÇÃO DE VAGAS NAS CRECHES - CORONAVÍRUS
O GDF DARÁ AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO (CARTÃO BOLSA ALIMENTAÇÃO) ÀS CRIANÇAS DAS CRECHES FECHADAS DURANTE O SURTO DO CORONAVÍRUS?
QUAL CRONOGRAMA DE ENTREGA DOS CARTÕES ALIMENTAÇÃO CRECHE - CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ A DISTRIBUIÇÃO DO AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO (BOLSA ALIMENTAÇÃO) ÀS CRIANÇAS ATENDIDAS NAS CRECHES FECHADAS DURANTE O SURTO DO CORONAVÍRUS?
QUAL O PERÍODO PARA ATUALIZAR AS INFORMAÇÕES DAS INSCRIÇÕES?
O QUE É PRECISO INFORMAR NO ATO DA INSCRIÇÃO PELO 156?
RESPONSÁVEIS QUE RECEBEM AUXÍLIO CRECHE TAMBÉM TÊM DIREITO A VAGA NA CRECHE PÚBLICA?
O QUE É O PROGRAMA CARTÃO CRECHE?
COMO HABILITAR O CARTÃO CRECHE?
COMO SERÁ FEITA A ENTREGA DO CARTÃO CRECHE?
COMO UTILIZAR O CARTÃO CRECHE?
PROGRAMA CARTÃO CRECHE
PROGRAMA CARTÃO CRECHE
QUAL VALOR DO BENEFÍCIO CARTÃO CRECHE?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO CRECHE?
QUAL O CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO CARTÃO CRECHE?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA MANTER A CRIANÇA NO PROGRAMA CARTÃO CRECHE?
COMO SOLICITAR O CREDENCIAMENTO JUNTO À SECRETARIA DE EDUCAÇÃO?
ORIENTAÇÕES SOBRE O CREDENCIAMENTO DE CRECHES PRIVADAS – CARTÃO CRECHE
QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS DO USO INDEVIDO DO CARTÃO CRECHE?
COMO REALIZAR O BLOQUEIO, DESBLOQUEIO, ALTERAR SENHA, VERIFICAR SALDO E SOLICITAR A SEGUNDA VIA DO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR?
QUANDO OCORRERÁ O CREDENCIAMENTO DAS PAPELARIAS PARA O CARTÃO MATERIAL ESCOLAR (2020)?
LISTA DE MATERIAIS - 2020
QUAL O PRAZO LIMITE PARA UTILIZAÇÃO O CARTÃO MATERIAL ESCOLAR EM 2021?
QUAIS OS VALORES CREDITADOS NO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR EM 2020?
ALUNOS DE ESCOLAS PRIVADAS E BOLSISTAS TÊM DIREITO AO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR?
ONDE RETIRAR O CARTÃO MATERIAL ESCOLAR - REMANESCENTES?
QUAIS AS PAPELARIAS CREDENCIADAS A RECEBER O CARTÃO MATERIAL ESCOLAR EM 2020?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR?
COMO VERIFICAR A LISTA DOS CONTEMPLADOS DO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR?
O GDF FORNECERÁ AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO (CARTÃO BOLSA ALIMENTAÇÃO) AOS ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA DURANTE O SURTO DO CORONAVÍRUS?
QUANTOS CARTÕES MATERIAL ESCOLAR SÃO FORNECIDOS POR FAMÍLIA?
CARTÃO MATERIAL ESCOLAR - 2021
QUAIS AS DATAS DE LIBERAÇÃO E ONDE RETIRAR O CARTÃO MATERIAL ESCOLAR EM 2021?
QUAL O BANCO RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DO BENEFÍCIO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR?
PARA REALIZAR A MATRÍCULA NO CIL O ALUNO DEVERÁ APRESENTAR DECLARAÇÃO ESCOLAR?
QUAL PERÍODO DE INSCRIÇÃO DAS VAGAS DO CIL VOLTADAS A DEFICIENTES AUDITIVOS?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA EFETIVAÇÃO DE MATRÍCULA NO CIL?
A INSCRIÇÃO PARA O CIL É EXCLUSIVA PARA ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA DE ENSINO?
QUAIS SÃO AS UNIDADES DOS CENTROS INTERESCOLARES DE LÍNGUAS - CIL?
CRONOGRAMA DOS CENTROS INTERESCOLARES DE LÍNGUAS - CILS 2021
QUANTAS NOVAS VAGAS SERÃO OFERTADAS PELO CIL DO NÚCLEO BANDEIRANTE?
QUAL O PERÍODO DE INSCRIÇÃO DAS VAGAS REMANESCENTES DO CIL?
CALENDÁRIO ESCOLAR CIL 2020
EFETIVAÇÃO DE MATRÍCULA NOS CIL - CENTROS INTERESCOLARES DE LÍNGUAS - 2º SEMESTRE DE 2020
COMO É A COMPOSIÇÃO DAS TURMAS?
QUAIS SÃO OS LOCAIS DE ALFABETIZAÇÃO NO PROJETO?
QUAL É O OBJETIVO DO DF ALFABETIZADO?
O QUE É O DF ALFABETIZADO? QUAL É O ENDEREÇO ELETRÔNICO DO PROJETO?
QUAL É O PERÍODO DE INSCRIÇÃO PARA O PROJETO? QUEM PODE SE INSCREVER?
MORADORES DO ENTORNO PODERÃO REALIZAR A INSCRIÇÃO NO PROJETO DF ALFABETIZADO?
COMO EMITIR O CERTIFICADO DO ENCEJA 2019?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O ENCEJA 2019?
O QUE É O ENCEJA?

O ENCCEJA É DESTINADO À CERTIFICAÇÃO DO ENSINO FUNDAMENTAL E ENSINO MÉDIO?
COMO REALIZAR A INSCRIÇÃO DO ENCCEJA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE PLANALTINA? (CONTINUAÇÃO)
COMO SOLICITAR OS DOCUMENTOS - DECLARAÇÃO ESCOLAR, HISTÓRICO E CERTIFICADO DE CONCLUSÃO - DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ O ATENDIMENTO DAS COORDENAÇÕES REGIONAIS DE ENSINO DURANTE O SURTO DE CORONAVÍRUS?
COMO SERÁ A DISTRIBUIÇÃO DE LIVROS DO PROGRAMA "ESCOLA QUE QUEREMOS"?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE SANTA MARIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CAIC-S?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO GAMA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE CEILÂNDIA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO PARK WAY?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO JARDIM BOTÂNICO?
QUAL É O ENDEREÇO DO CENTRO DE ESTUDOS SUPLETIVOS ASA SUL (CESAS)?
QUAL É O TELEFONE E ENDEREÇO DA ABEDUQ?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO CRUZEIRO/OCTOGONAL?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO RIACHO FUNDO I E II?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE TAGUATINGA/ÁGUAS CLARAS/VICENTE PIRES?
QUAL O TELEFONE DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE BRAZLÂNDIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS BIBLIOTECAS DO DF?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS IFB (INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA)?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO RECANTO DAS EMAS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA ESCOLA BILÍNGUE LIBRAS DE TAGUATINGA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE PLANALTINA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE SAMAMBAIA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO GUARÁ/ESTRUTURAL/SIA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO LAGO NORTE/VARIJÃO?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS VINCULADAS À SUBGP/IE?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO LAGO SUL/JARDIM BOTÂNICO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CILS - CENTRO INTERESCOLAR DE LÍNGUAS?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO PARANOÁ/ITAPOÃ?
QUAIS AS ESCOLAS COM GESTÃO COMPARTILHADA (MILITARIZADAS) NO DF?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DA CANDANGOLÂNDIA?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO PLANO PILOTO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DAS COORDENAÇÕES REGIONAIS DE ENSINO?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS DE ENSINO ESPECIAL?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE SOBRADINHO I E II?
QUAIS OS TELEFONES DAS FACULDADES DO DF?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS TÉCNICAS?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE CEILÂNDIA? (CONTINUAÇÃO).
HAVERÁ READEQUAÇÃO NO CALENDÁRIO DO ENEM EM 2020 DEVIDO AO CORONAVÍRUS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS BIBLIOTECAS DO DF?
COMO FUNCIONA O RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO?
COMO MATRICULAR O ALUNO DA REDE PÚBLICA NA ESCOLA PARQUE DE CEILÂNDIA?
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS – ESCOLAS TÉCNICAS DO PARANOÁ E DE SANTA MARIA
EDITAL DE COMPRA TERMÔMETROS DIGITAIS - ESCOLAS DA REDE PÚBLICA DO DF
INSCRIÇÕES PARA O 61º (SEXAGÉSIMO PRIMEIRO) CAMPEONATO DE XADREZ - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
CURSOS TÉCNICOS E DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
ONDE É EMITIDO O DIPLOMA DO ENSINO MÉDIO PARA EX-PRESIDIÁRIO?
INFORMAÇÕES PAS
COMO SERÁ O NOVO ENSINO MÉDIO?
CALENDÁRIO ESCOLAR ANUAL 2021
ONDE É DISPONIBILIZADO O CURSO PARA MONITOR DE ÔNIBUS ESCOLAR PÚBLICO?
QUAL É O TEMPO DE TOLERÂNCIA QUANDO O ALUNO CHEGAR ATRASADO?
EM QUE SITUAÇÃO É PERMITIDA A PERMANÊNCIA NAS SALAS DE AULA, CAMPOS, QUADRAS E PISCINAS?
PROGRAMA EDUCADOR SOCIAL VOLUNTÁRIO
COMO SERÁ A ENTREGA DE UNIFORME ESCOLAR PARA OS ALUNOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS EM 2020?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE A CURSO DE GRADUAÇÃO GRATUITO?
ALIMENTOS PROIBIDOS NA MERENDA ESCOLAR.
INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO ENEM
FEIRA DE CIÊNCIA - IFB - SEMANA DA QUÍMICA 2020
INFORMAÇÕES SOBRE À OFERTA DE VAGAS NA REDE PÚBLICA
ACOMPANHAMENTO DE NOTAS DOS ESTUDANTES VIA APLICATIVO
RESULTADO DO SORTEIO DAS VAGAS PARA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL (CURSOS TÉCNICOS) - 2020
COMO VERIFICAR SE UMA ESCOLA PRIVADA É CREDENCIADA PELA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO?
CANAL EDUCADF (SEE)
INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE PARA TODOS - PRA CEGO VER
50º CONCURSO INTERNACIONAL DE REDAÇÃO DE CARTAS
2º CAMPEONATO DE LEAGUE OF LEGENDS
PODCAST EDUCADF
PRORROGAÇÃO DO PROCESSO SELETIVO PARA PROFESSORES SUBSTITUTOS TEMPORÁRIO – 2018
RESULTADO PARA INGRESSAR NA ESCOLA DE MÚSICA
BOLSAS DE GRADUAÇÃO E PÓS GRADUAÇÃO PARA SERVIDORES DO GDF
QUANDO SERÃO ABERTAS AS INSCRIÇÕES PARA O CENTRO DE INICIAÇÃO DESPORTIVA ?
INSCRIÇÕES PARA ESCOLA TÉCNICA DE CEILÂNDIA
INSCRIÇÕES PARA ESCOLA TÉCNICA DE BRAZLÂNDIA

CURSO APRENDER SEM PARAR – INTEGRAÇÃO À CARREIRA MAGISTÉRIO DA EAPE (SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO CONTINUADA DOS PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO)
DEMAIS INFORMAÇÕES – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
INSCRIÇÕES: ESCOLAS TÉCNICAS - CRONOGRAMA 2021
CAMPEONATO DE LEAGUE OF LEGENDS
CONSULTA À COMUNIDADE - CALENDÁRIO ESCOLAR DE 2021
CAMPEONATO DE XADREZ - JOGOS ESCOLARES - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
EDITAL E LICITAÇÃO PARA NOVA CRECHE EM PLANALTINA DF
EDITAL E LICITAÇÃO PARA NOVA CRECHE NO RECANTO DAS EMAS
PARCERIA NA PREPARAÇÃO DO ENEM - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E REDE DE ENSINO MARISTA
CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA - ESCOLA DA TERRA/ SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
CRÉDITO PARA SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - COMPRA DE COMPUTADORES E NOTEBOOK
CONSULTA PÚBLICA SOBRE O NOVO CURRÍCULO DO ENSINO MÉDIO
CRITÉRIOS PARA VOLTA ÀS AULAS NA REDE PRIVADA DE ENSINO
AULÃO VIRTUAL - "CRIE O IMPOSSÍVEL"
CAMPANHA DE DOAÇÃO DE ELETRÔNICOS AOS ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA (ESCOLA EM CASA) - CORONAVÍRUS
POSSE DE PROFESSORES DA EDUCAÇÃO BÁSICA
CRONOGRAMA DE VOLTA ÀS AULAS - CORONAVÍRUS
RENDA TEMPORÁRIA PARA EDUCADOR SOCIAL VOLUNTÁRIO - CORONAVÍRUS
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PAS - CEBRASPE?
AUTORIDADE - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
CURSO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES - EAPE
QUAIS OS CONTATOS DA EAPE - SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO CONTINUADA DOS PROFESSORES DA EDUCAÇÃO?
INSCRIÇÕES PARA CURSO TÉCNICO DE CONTABILIDADE - SDE/SENAC.
PLANO ESTRATÉGICO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - CORONAVÍRUS
AULAS ON-LINE VALERÃO COMO PRESENÇA NA REDE PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL - CORONAVÍRUS
COMO SERÁ A ROTINA DOS ESTUDANTES QUANDO RETORNAREM AS AULAS PRESENCIAIS APÓS O CORONAVÍRUS?
COMO ACESSAR A PLATAFORMA DOS CURSOS DO PROGRAMA NOVOS CAMINHOS?
QUAL O PERÍODO DE MATRÍCULAS DA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS (EJA) A DISTÂNCIA?
INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA ESCOLA EM CASA
ONDE TRATAR SOBRE QUESTÕES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS REFERENTES ÀS ATIVIDADES FÍSICAS?
COMO SOLICITAR A ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO DO ENEM 2020?
COMO O PROFESSOR ACESSARÁ A PLATAFORMA ESCOLA EM CASA - CORONAVÍRUS?
INFORMAÇÕES SOBRE O ENEM 2020
INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA ESCOLA EM CASA - CONTINUAÇÃO
CONSULTA PÚBLICA PARA REORGANIZAR O CALENDÁRIO ESCOLAR ANUAL - CORONAVÍRUS
CRONOGRAMA DO PERÍODO DE INSCRIÇÃO DO 2º SEMESTRE DE 2020 (EJA, CIL, ESCOLAS TÉCNICAS E DE MÚSICA).
SANCCIONADA LEI DO ENSINO DOMICILIAR
PROGRAMA JOVEM CANDANGO
CIVEBRA 2021
QUAIS SÃO AS ESCOLAS PARTICIPANTES DO PROGRAMA NACIONAL DE INCLUSÃO DE JOVENS - PROJovem URBANO?
O QUE É O PROGRAMA NACIONAL DE INCLUSÃO DE JOVENS - PROJovem URBANO?
O QUE É O PROFUNIONÁRIO?
QUAL ORIENTAÇÃO A SER REPASSADA EM RELAÇÃO AO PROUNI?
O QUE É O PROERD? QUAL É A SUA META?
CONCURSO MARIA DA PENHA VAI A ESCOLA - SEDF
PROGRAMA ESCRIVENDO O FUTURO
PRIMEIRO DESAFIO ESCOLAR DE CAPOEIRA
PROJETO TERRITÓRIOS CULTURAIS
QUEM TEM DIREITO A ISENÇÃO DE PAGAMENTO DE TAXA DO PAS?
CURSOS PRESENCIAIS MEDIOTEC - PROGRAMA NOVOS CAMINHOS
INFORMAÇÕES SOBRE OS CURSOS TÉCNICOS.
QUAL O OBJETIVO DO PROGRAMA NACIONAL DE INCLUSÃO DE JOVENS - PROJovem URBANO?
PROJETO NAMORAL - CURSO PARA SERVIDORES
SEMANA DE ENFRENTAMENTO ÀS DROGAS
SEMANA DE ENFRENTAMENTO ÀS DROGAS
PROGRAMA ESCOLA ABERTA ESPORTE
COMO SERÁ A ENTREGA DOS KITS ALIMENTARES AOS ESTUDANTES DA ÁREA RURAL - CORONAVÍRUS?
ENCONTRO VIRTUAL - HISTÓRIA E CULTURA AFROS EM DEBATE
SÉRIE JORNADA DO HERÓI & EDUCAÇÃO
QUAL O CRONOGRAMA DE ENTREGA DAS CESTAS VERDES - CORONAVÍRUS?
O QUE É E COMO FUNCIONA O PROJETO BIBLIOTECAS DO CERRADO?
COMO FUNCIONA O PROJETO CONHECER DIREITO-ESCOLAS?
PROCESSO SELETIVO PARA AFASTAMENTO REMUNERADO PARA ESTUDOS – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO.
QUAIS AS INFORMAÇÕES DO PROJETO CEASA NAS ESCOLAS, ESCOLAS NA CEASA?
EXPOSIÇÃO ONLINE - FOTOS E TRABALHOS DE PROFESSORES READAPTADOS
TERCEIRA SEMANA NACIONAL DO LIVRO - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
I CONCURSO CULTURAL DA SEGURANÇA PÚBLICA - COLÉGIOS CÍVICO-MILITARES DO DF
CONFERÊNCIA VIA LIVE - MULHERIDADES: IDENTIDADES E REPRESENTAÇÃO SOCIAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - EVENTOS - CONSCIÊNCIA NEGRA
2ª FEIRA DO LIVRO DE BRASÍLIA
PROGRAMAÇÃO DE COMEMORAÇÃO DO DIA DO ORIENTADOR EDUCACIONAL
2º CONCURSO DE DESENHO DA SALA DE ALTAS HABILIDADES DE BRAZLÂNDIA
DICAS PARA AS MULHERES QUE SE ENCONTRAM EM UM AMBIENTE HOSTIL, COM RISCO DE VIOLÊNCIA.
PROGRAMA PREPARA DF - ENEM
CURSOS DE QUALIFICAÇÃO GRATUITOS – VARIÃO
REDE PÚBLICA CEILÂNDIA - ARTE E ESPORTE
PROGRAMA NOVOS CAMINHOS
OLIMPÍADA BRASILEIRA DE QUÍMICA DO DISTRITO FEDERAL E ENTORNO (OBQDFE)

I SEMANA DE CONEXÃO CIENTÍFICA
I DESAFIO ESCOLAR DE DANÇA SOLO - SEDF
INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO RESPOSTAS PARA O AMANHÃ - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
OLIMPÍADA DE LÍNGUA PORTUGUESA (OLP)
COMO FUNCIONA O EDUCA MAIS BRASIL?
COMO ENTRAR EM CONTATO COM PROJETO MULHERES MIL - TÉCNICO DE ENFERMAGEM?
O QUE É O PROJETO RODA DE LEITURA?
COMO É FEITA INSCRIÇÃO PARA ALUNOS MATRICULADOS EM CRECHES?
INSCRIÇÕES TELEMATRÍCULA 2021
QUANDO COMEÇA O PERÍODO DAS INSCRIÇÕES PARA AS VAGAS REMANESCENTES?
QUAL A FAIXA ETÁRIA NECESSÁRIA PARA INSCRIÇÃO NA EDUCAÇÃO INFANTIL E NO ENSINO FUNDAMENTAL?
QUAL CEP DEVE SER INFORMADO NO SISTEMA PARA QUEM RESIDE NO SOL NASCENTE?
CANDIDATOS QUE SE INSCREVERAM EM EDIÇÕES ANTERIORES, PODEM SE INSCREVER NOVAMENTE?
QUAIS OS CASOS EM QUE É NECESSÁRIO ABRIR FICHA PROVIDÊNCIA?
QUAIS DADOS PODEM SER CORRIGIDOS NA INSCRIÇÃO?
COMO SERÁ REALIZADA A INSCRIÇÃO PARA ALUNOS DA REDE PARTICULAR?
QUAL A FAIXA ETÁRIA NECESSÁRIA PARA INSCRIÇÃO NO ENSINO MÉDIO?
O QUE É NECESSÁRIO PARA INSCRIÇÃO PELA INTERNET ENSINO REGULAR?
RESULTADO DAS INSCRIÇÕES NA REDE PÚBLICA DE ENSINO
QUAL DOCUMENTO DEVE SER APRESENTADO COMO COMPROVANTE DE TIPAGEM SANGUÍNEA E FATOR RH?
QUAL O PERÍODO E LOCAL DE INSCRIÇÃO DE NOVOS ALUNOS COM NECESSIDADE ESPECIAL - ANEES (ENSINO REGULAR)?
INSCRIÇÃO TELEMATRÍCULA 2021
QUAIS CASOS EM QUE NÃO É NECESSÁRIO ABRIR FICHA PROVIDÊNCIA?
QUAL É A IDADE ADEQUADA PARA CADA SÉRIE?
QUAIS OS NOMES POPULARES DE ESCOLAS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL CRONOGRAMA DO TELEMATRÍCULA 2021?
COMO VERIFICAR QUAIS AS ESCOLAS QUE OFERECEM ENSINO INTEGRAL?
SISTEMA INDISPONÍVEL - TELEMATRÍCULA 2021
QUAIS CASOS NÃO SÃO ATENDIDOS PELO TELEMATRÍCULA?
O QUE FAZER QUANDO VERIFICAR QUE O NOME E/OU A DATA DE NASCIMENTO ESTÃO ERRADOS NA INSCRIÇÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS COORDENAÇÕES REGIONAIS DE ENSINO?
COMO É REALIZADA A INSCRIÇÃO DE GÊMEOS?
ALUNOS DO ENTORNO PODERÃO REALIZAR INSCRIÇÃO NO TELEMATRÍCULA?
COMO ORIENTAR O ALUNO DA ZONA RURAL QUE DESEJA REALIZAR INSCRIÇÃO PELO TELEMATRÍCULA?
SISTEMA INDISPONÍVEL - TELEMATRÍCULA 2021
COMO VERIFICAR A ESCOLA CONTEMPLADA NA REGIONAL DE ENSINO GUARÁ?
ONDE O CIDADÃO PODE PROCURAR VAGA NA REDE PÚBLICA DE ENSINO NO DECORRER DO ANO?
INSCRIÇÕES TELEMATRÍCULA 2021
QUAL É A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA EFETIVAÇÃO DA MATRÍCULA?
QUAL CEP UTILIZAR NOS CASOS EM QUE O CIDADÃO NÃO SOUBER INFORMAR?
ORIENTAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A INSCRIÇÃO PARA O ENSINO REGULAR.
O QUE OCORRE QUANDO O ALUNO NÃO COMPARECE PARA EFETIVAR A MATRÍCULA NA EJA - EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS?
QUAIS AS ESCOLAS QUE OFERECEM EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS DURANTE O DIA?
COMO PREENCHER A SEGUNDA OPÇÃO DE ESCOLA QUANDO O CIDADÃO SÓ QUISER UMA OPÇÃO?
ALUNOS DO ENTORNO PODERÃO REALIZAR INSCRIÇÃO NA EJA?
INFORMAÇÕES SOBRE O TELEMATRÍCULA - EJA
QUAIS SÃO AS ETAPAS/SEGMENTOS DA EJA - EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS?
ORIENTAÇÕES AOS OPERADORES - EJA 2021
QUANDO COMEÇA O PERÍODO DAS INSCRIÇÕES PARA AS VAGAS REMANESCENTES DA EJA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA EFETIVAÇÃO DA MATRÍCULA NA EJA - EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS?
QUAL A ESCOLA QUE OFERTA EJA À DISTÂNCIA?
QUAL CEP DEVE SER INFORMADO NO SISTEMA IEDUCAR PARA QUEM RESIDE NO SOL NASCENTE?
COMO OS ESTUDANTES DA ZONA RURAL FAZEM INSCRIÇÃO NA EJA - EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS?
QUAIS ESCOLAS OFERTAM O EJA - EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS?
QUAL CRONOGRAMA DO TELEMATRÍCULA 2020?
INSCRIÇÃO REALIZADA - TELEMATRÍCULA EJA - 1º SEMESTRE 2021

Tabela 33 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Educação

Atividades - Secretaria de Ciência e Tecnologia
CURSO DE METODOLOGIA – INSCRIÇÕES ABERTAS
QUAL O ENDEREÇO DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL - FAP?
COMO SE INSCREVER NOS CURSOS GRATUITOS DA PARCERIA ENTRE O GDF E O SENAI?
SECTI - ENDEREÇO, TELEFONE E AUTORIDADES
QUAL ENDEREÇO DA SECTI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO?
QUAL ENDEREÇO DA SECTI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO?
PLANETÁRIO DE BRASÍLIA
WI-FI SOCIAL DF - LOCAIS DE ACESSO GRATUITO À INTERNET
PROGRAMA DF INOVA TECH
ESPAÇO TELECENTRO - RECICLOTECH - SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA
ONDE REALIZAR O DESCARTE DE LIXO ELETROELETRÔNICO?
QUAL O ENDEREÇO DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL - FAP?
REUNIÃO PÚBLICA ONLINE SOBRE A RETOMADA DA BOLSA UNIVERSITÁRIA E PARLAMENTO JOVEM
REUNIÃO PÚBLICA ONLINE SOBRE A RETOMADA DA BOLSA UNIVERSITÁRIA E PARLAMENTO JOVEM
AUDIÊNCIA PÚBLICA - FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL
CONSULTA PÚBLICA - FAP-DF - FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL
CONSULTA PÚBLICA - FAP-DF - FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL

PROGRAMA START BSB
QUAIS OS LOCAIS ONDE SERÁ DISPONIBILIZADO WI-FI GRATUITO?
QUAL O ENDEREÇO DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS OS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E TELEFONE PARA INFORMAÇÕES DO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?
QUAL A PROGRAMAÇÃO DA CÚPULA DO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?
PROGRAMAÇÃO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA - JANEIRO 2020.
QUAL O PROCEDIMENTO PARA AGENDAMENTOS DE SESSÕES ESCOLARES?
QUAIS AS ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES DO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?
QUAL O ENDEREÇO DO PLANETÁRIO DE BRASÍLIA?

Tabela 34 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Ciência e Tecnologia

Atividades - Secretaria Especial do Idoso
QUAIS AS INFORMAÇÕES PARA O REGISTRO DE ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E NÃO- GOVERNAMENTAIS NO CONSELHO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL?
QUAIS SÃO OS ENDEREÇOS E TELEFONES DE ASSISTÊNCIA AO IDOSO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES PARA O REGISTRO DE ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E NÃO- GOVERNAMENTAIS NO CONSELHO DOS DIREITOS DO IDOSO?
O QUE FAZER CASO LIGUEM DENUNCIANDO INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA (ABRIGOS) E DEMAIS INSTITUIÇÕES AO IDOSO?
COMO PROCEDER NOS CASOS DE SITUAÇÃO DE RISCO PESSOAL E SOCIAL PARA O IDOSO?
COMO É REALIZADA A EMISSÃO DA CARTEIRA DO IDOSO?
O QUE É A CENTRAL JUDICIAL DO IDOSO - CJI?
INFORMAÇÕES SOBRE INTERDIÇÃO DA PESSOA IDOSA
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO - CCI?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DE IDOSOS COM FRATURAS NO HOSPITAL REGIONAL DO PARANOÁ?
QUAL ENDEREÇO, TELEFONE E E-MAIL DO CJI - CENTRAL JUDICIAL DO IDOSO?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA O IDOSO?
QUAIS SÃO OS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS DE ASSISTÊNCIA AO IDOSO?
O MANIFESTANTE QUE RESIDIR FORA DO DF PODE REALIZAR UMA DENÚNCIA DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO IDOSO?
PARA ONDE ENCAMINHAR O IDOSO CASO LIGUE SOLICITANDO ABRIGO (ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL)?
QUAIS AS INFORMAÇÕES PARA O REGISTRO NO CONSELHO DOS DIREITOS DO IDOSO?
O IDOSO PODE CONVERTER UMA RECLAMAÇÃO EM SUGESTÃO?
COMO RECLAMAR OU DENUNCIAR ÓRGÃOS PÚBLICOS E INSTITUIÇÕES PRIVADAS DEVIDO À FALTA DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL?
QUAL O ENDEREÇO E O TELEFONE DA COORDENAÇÃO DE PESSOAS IDOSAS?
QUAIS OS LOCAIS PARA SOLICITAR O DOCUMENTO DE IDENTIDADE PARA PESSOA IDOSA?
QUAIS OS REQUISITOS E DOCUMENTOS PARA EMISSÃO DA IDENTIDADE COM CARIMBO DE IDENTIFICAÇÃO MAIOR DE 65 ANOS?
QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA A INSCRIÇÃO EM PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS DAS ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E NÃO-GOVERNAMENTAIS NO CONSELHO DOS DIREITOS DO IDOSO?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL A ORIENTAÇÃO CASO A PESSOA IDOSA NÃO TENHA CONSEGUIDO RECEBER A APOSENTADORIA MEDIANTE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA A PESSOA IDOSA REALIZAR EXAMES?
É OBRIGATÓRIA A ABERTURA DA PORTA TRASEIRA DO ÔNIBUS PARA O IDOSO?
COMO PROCEDER CASO A PESSOA IDOSA OU SUA RESPONSÁVEL LIGUE RECLAMANDO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PELA REDE PÚBLICA DE SAÚDE?
QUAIS AS TAXAS PARA EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE PARA PESSOA IDOSA?
QUAIS OS REQUISITOS E COMO OBTER CREDENCIAL PARA UTILIZAR VAGA RESERVADA À PESSOA IDOSA?
QUAL O TELEFONE DO CONSELHO DO IDOSO?
QUANDO A PESSOA IDOSA OU O RECLAMANTE DEVE PROCURAR A DELEGACIA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSO - ILPI'S?
EM QUE LOCAL PODEM SER REGISTRADAS PRESENCIALMENTE DENÚNCIAS SOBRE VIOLÊNCIA CONTRA IDOSOS?
QUAL O ENDEREÇO PARA ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL AO IDOSO?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO PREFERENCIAL À PESSOA IDOSA?
EM QUAIS SITUAÇÕES O IDOSO DEVE SER ENCAMINHADO AO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS?
EM QUAIS SITUAÇÕES O IDOSO DEVE SER ENCAMINHADO AO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS?
PARA ONDE ENCAMINHAR A PESSOA IDOSA QUE QUER SER INSERIDA NO CADASTRO ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL?
QUAIS INFORMAÇÕES SOBRE A OFICINA PARA PREVENÇÃO DE QUEDAS EM IDOSOS NA CEILÂNDIA?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL A LEGISLAÇÃO DO ESTATUTO DO IDOSO?
QUAL É O ÓRGÃO PÚBLICO RESPONSÁVEL POR FORNECER ABRIGO EM UNIDADES DE ACOLOHIMENTO AO IDOSO?
QUAL É O TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO IDOSO?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA CENTRAL JUDICIAL DO IDOSO?
QUAL O TELEFONE E ENDEREÇOS PARA O IDOSO REALIZAR EXAME?
QUAL É O CANAL PARA REGISTRO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU DENÚNCIAS?
CARTILHA DE DOAÇÃO AO FUNDO DOS DIREITOS DO IDOSO
ONDE FICAM E QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA (CENTRO POP)?
QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA A INSCRIÇÃO EM PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS DAS ENTIDADES NÃO - GOVERNAMENTAIS NO CONSELHO DOS DIREITOS DO IDOSO?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE A UNIVERSIDADE DO ENVELHECER - UNISERUNB?
ORIENTAÇÕES SOBRE O TRANSPORTE INTERESTADUAL DO IDOSO
QUAIS OS SERVIÇOS DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO PARA PESSOA IDOSA?
INSCRIÇÃO PARA PARTICIPAR DO CONSELHO DOS DIREITOS DO IDOSO
QUAIS SÃO OS REQUISITOS E LOCAIS PARA ADQUIRIR O DOCUMENTO DE IDENTIDADE?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE A UNIVERSIDADE DO ENVELHECER - UNISERUNB?
COMO OBTER AUTORIZAÇÃO DE VAGA PARA IDOSO?
QUAIS OS CONTATOS DAS UNIDADES DO SESC QUE ATENDEM PESSOAS IDOSAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE PASSEIOS E DEMAIS EVENTOS CULTURAIS?
ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA ATENDIMENTO DO IDOSO

QUAL É A DEFINIÇÃO DE NEGLIGÊNCIA CONTRA O IDOSO?
QUAL É A DEFINIÇÃO DE ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO CONTRA O IDOSO?
QUAL É A DEFINIÇÃO DE ABANDONO CONTRA O IDOSO?
EXPRESSÕES QUE SE REFEREM AO USO DA FORÇA FÍSICA PARA FORÇAR OS IDOSOS A FAZEREM O QUE NÃO DESEJAM, PARA FERI-LOS, PROVOCAR-LHES DOR, INCAPACIDADE OU MORTE.
QUAL É A DEFINIÇÃO DE ABUSO PSICOLÓGICO, VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA OU MAUS TRATOS PSICOLÓGICOS CONTRA O IDOSO?
QUAL É A DEFINIÇÃO DE AUTO-NEGLIGÊNCIA CONTRA O IDOSO?
INFORMAÇÕES SOBRE O IDOSO
QUAL É A DEFINIÇÃO DE ABUSO SEXUAL E VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA O IDOSO?
QUAL É A DEFINIÇÃO DE VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL CONTRA O IDOSO?
ORIENTAÇÕES SOBRE O TRANSPORTE INTERESTADUAL DO IDOSO
EXISTE GRATUIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO PARA IDOSOS A PARTIR DE 60 ANOS?
COMO É FEITA A LIBERAÇÃO DA CATRACA AOS USUÁRIOS COM MAIS DE 65 ANOS?
COMO FUNCIONA A GRATUIDADE DOS TRANSPORTES COLETIVOS PARA OS IDOSOS?
POR QUAL MOTIVO O CARTÃO DO IDOSO FOI BLOQUEADO?
COMO FUNCIONA O CARTÃO DO SIS DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA EXCLUSIVO PARA IDOSOS DO DF?

Tabela 35 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria Especial do Idoso

Atividades - SEEC
RITO ESPECIAL
OUTRAS INFORMAÇÕES
CERTIFICADO DIGITAL
INFORMAÇÕES/SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER 156
SIS ELETRÔNICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS - PEDIDO DE USO
PROCURAÇÃO ELETRÔNICA
HOMOLOGAÇÃO DA PROCURAÇÃO ELETRÔNICA - AGÊNCIANET
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE
AIDF - AUTORIZAÇÃO DE IMPRESSÃO DE DOCUMENTOS FISCAIS
FAC - FICHA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
LIVROS FISCAIS - INFORMAÇÃO SOBRE AUTENTICAÇÃO DO LIVRO MANUAL OU RECIBO DE ENTREGA DE L. ELETRÔNICO
MALHA DF
INFORMAÇÕES/SERVIÇOS PRESTADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER- 156
LEGISLAÇÃO
DIF - DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
DEMANDA DE SERVIÇOS/ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
OBRIGATORIEDADE/DISPENSA DE USO
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
PROCESSO DE AQUISIÇÃO/INTEGRAÇÃO TEF/ECF/CRENCIADAS
DEMANDA DE SERVIÇOS/ ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
AUTO DE INFRAÇÃO
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER - 156
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
LEGISLAÇÃO
OUTRAS INFORMAÇÕES
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER - 156
SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIOS FISCAIS (ISENÇÃO, REMISSÃO, RESTITUIÇÃO)
PARCELAMENTO DE DÉBITOS (COMUM, RECUPERA OU PRECATÓRIOS)
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS SEF
DATAS DE VENCIMENTO/VALOR DAS COTAS/PAGAMENTOS
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE
OUTRAS INFORMAÇÕES
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSOS (POR NÚMERO/CPF/NOME)
DEMANDA DE SERVIÇOS OU ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
LEGISLAÇÃO
ORIENTAÇÕES SOBRE DEFESA DE AUTO DE INFRAÇÃO DE ICMS E ISS
REGIME ESPECIAL PARA ATACADISTA, DISTRIBUIDOR E INDUSTRIAL
RECOPI - INFORMAÇÃO SOBRE CREDENCIAMENTO NA SEF/ DF
NOTA FISCAL ELETRÔNICA - NFE
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
OUTRAS INFORMAÇÕES
SEGUNDA VIA DE DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO - DAR
ALÍQUOTAS
BENEFÍCIOS FISCAIS - ISENÇÃO/IMUNIDADE/NÃO - INCIDÊNCIA/REMISSÃO/RESTITUIÇÃO
IMPORTAÇÃO
MALHA DF
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS SEF
INCENTIVOS PARA EMPRESAS - ICMS
COMUNICADOS/NOTIFICAÇÕES/MALHA DF/AUTO DE INFRAÇÃO
RETENÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE ISS
OBTENÇÃO DA 2ª VIA DE DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO
DATAS DE VENCIMENTO
DEMANDA DE SERVIÇOS OU ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
DOCUMENTOS FISCAIS/PRORROGAÇÃO DA VALIDADE DOS DOCUMENTOS FISCAIS
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE

PARCELAMENTO DE DÉBITOS (COMUM, RECUPERA OU PRECATÓRIOS)
VERIFICAÇÃO DE DÉBITOS/PAGAMENTO
NOTA FISCAL ELETRÔNICA - NFE
OUTRAS INFORMAÇÕES
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
LEGISLAÇÃO
ALÍQUOTAS
PROCESSOS - INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO (POR NÚMERO/CNPJ/CFDF/NOME)
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER - 156
ISENÇÃO/IMUNIDADE/NÃO-INCIDÊNCIA/REMISSÃO/RESTITUIÇÃO
RITO ESPECIAL
SOCIEDADE UNIPROFISSIONAL - ENQUADRAMENTO
LEGISLAÇÃO
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
RECIBO DE ENTREGA/CERTIFICADO DIGITAL
MALHA DF
ENVIO E PREENCHIMENTO DO LIVRO ELETRÔNICO
DEMANDA DE SERVIÇOS OU ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
RITO ESPECIAL
NOVO PROGRAMA VALIDADOR - ERROS
OUTRAS INFORMAÇÕES
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE
OBRIGATORIEDADE/DISPENSAS/PRAZOS
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER - 156
EMPRESAS INSCRITAS EXCLUSIVAMENTE NO ISS
DEMANDA DE SERVIÇOS OU ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
CANCELAMENTO/PROBLEMAS TÉCNICOS
OUTRAS INFORMAÇÕES
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO DA SEF NO CALL CENTER 156
LEGISLAÇÃO
EMISSION - MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL/EMPRESAS PÚBLICAS/REPARTIÇÕES PÚBLICAS/AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES PÚBLICAS
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE
FORNECIMENTO DE CHAVE DE ACESSO
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER 156
INFORMAÇÕES SOBRE OS DÉBITOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA
PRORROGAÇÃO DA NOTA FISCAL AVULSA
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DE ECONOMIA(SEEC) NOS POSTOS DO NA HORA APÓS A LIBERAÇÃO DAS ATIVIDADES - CORONAVÍRUS?
NOTAS EXPLICATIVAS E GUARDA DO SIGILO FISCAL
COMO O PRODUTOR RURAL PODE EMITIR NOTA FISCAL?
ALTERAÇÃO DA DENOMINAÇÃO DA SEFP
PROCESSO SELETIVO PARA ESTAGIÁRIO DO GDF
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA JUNTA COMERCIAL DO DISTRITO FEDERAL?
ROTEIRO DE ATENDIMENTO 2º NÍVEL REALIZADO PELOS SERVIDORES DA SEEC
ALTERAÇÃO DO CADASTRO PARA PRODUTOR RURAL PESSOA JURÍDICA
COMO ENVIAR SUGESTÕES PARA O PLDO - PROJETO DE LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS DE 2021?
QUAL CALENDÁRIO DE PAGAMENTO DO IPTU/TLP EM 2020?
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE BOLETOS DE PARCELAMENTOS EM ATRASO
PAGAMENTO DE PARCELAMENTO COM 3 PARCELAS EM ATRASO - CORONAVÍRUS
CANCELAMENTO DE NOTA FISCAL AVULSA
QUAIS OS CURSOS OFERTADOS PELA EGOV - ESCOLA DE GOVERNO?
DECLARAÇÃO DE PROPRIEDADE/POSE DE IMÓVEL
QUAL A DECISÃO SOBRE AS LIMINARES QUE DETERMINARAM A SUSPENSÃO DA EXIBILIDADE DOS IMPOSTOS DISTRITAIS?
PROGRAMA DE CONCESSÃO DE BOLSAS DE ESTUDOS DA SECRETARIA DE ECONOMIA
ORIENTAÇÕES E LINKS DE ACESSO - SECRETARIA DE ECONOMIA
PARCELAMENTO DE IMPOSTOS NO CARTÃO DE CRÉDITO
INDICAÇÃO NOTA LEGAL - SECRETARIA DE ECONOMIA
QUAL A VALIDADE DAS CERTIDÕES NEGATIVAS DURANTE O PERÍODO DE SURTO DE CORONAVÍRUS?
CONTATOS DO ESCRITÓRIO DE ASSUNTOS INTERNACIONAIS DO DISTRITO FEDERAL PARA RECEBER DOAÇÕES DE EMBAIXADAS - CORONAVÍRUS
RESULTADO FINAL DO PROCESSO SELETIVO PARA CONCESSÃO DE BOLSAS DE ESTUDO NO CENTRO DE ENSINO UNIFICADO DO DISTRITO FEDERAL (UDF)
ENDEREÇOS/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DA SEEC
PROCREDE - PROGRAMA EMERGENCIAL DE CRÉDITO EMPRESARIAL DO DF
CONCURSO - DEFENSORIA PÚBLICA
ACORDO DIRETO DE PRECATÓRIOS - PROCURADORIA GERAL DO DF (PGDF)
VALIDADE DE CONCURSOS - CORONAVÍRUS
PLANO DIRETOR DO ORDENAMENTO TERRITORIAL DO DF (PDOT)
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO NO NA HORA - SEEC
SETEMBRO AMARELO - MÊS DE PREVENÇÃO AO SUICÍDIO
CURSOS PARA SERVIDORES - JORNADA DESENVOLVER - EGOV
WEBINÁRIOS - PROJETO BRASÍLIA INTELIGENTE
AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE REVISÃO DA LUOS - LEI COMPLEMENTAR DE REVISÃO DA LEI DE USO E OCUPAÇÃO DO SOLO
REABERTURA DAS AGÊNCIAS DA SEEC - CORONAVÍRUS
RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS DOS SERVIDORES - COVID-19
AUDIÊNCIA PÚBLICA - REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL
ORIENTAÇÃO AO CONTRIBUINTE PROTESTADO - SEEC
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - AMPLIAÇÃO DE LOTES EM SOBRADINHO

AUDIÊNCIA PÚBLICA - PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR (PLC) DO PROGRAMA VIVA CENTRO!
CONCURSO INFANTIL - "MEU SONHO PARA 2021" - SECRETARIA DE ECONOMIA
BOLSAS DE ESTUDOS NO UDF - CENTRO DE ENSINO UNIFICADO DO DISTRITO FEDERAL
CONSULTA PÚBLICA - PROJETO DE LEI QUE AUTORIZA O USO DE ÁREA PÚBLICA UNIDA ÀS RESIDENCIAIS, DOS LAGOS SUL E NORTE
PROJETO URBANÍSTICO DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DAS QUADRAS QC 01 A 06 - RIACHO FUNDO II
CLUBE DE DESCONTOS DO SERVIDOR E DF SUPERIOR
RECEBIMENTO DE BOLETOS/DOCUMENTOS DE ARRECADAÇÃO - CEF
REFIS 2020 - SECRETARIA DE ECONOMIA
AMPLIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO COMÉRCIO NO FIM DE ANO
RECESSOS DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO DF - COMEMORAÇÕES DE NATAL E ANO NOVO/2020
ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO A EMPRESAS - SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E/OU PENDÊNCIA NO CADASTRO - SECRETARIA DE ECONOMIA
GEFMT - GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DE MERCADORIAS EM TRÂNSITO
COMPLEXO GASTRONÔMICO E DE LAZER - PONTE DO BRAGUETO
PRORROGADOS ISS E ICMS DE NEGÓCIOS DO SIMPLES NACIONAL – SEEC
INFORMAÇÕES PESSOA FÍSICA - SEEC
INFORMAÇÕES PESSOA JURÍDICA - SEEC
PGDF - TELEFONES, E-MAILS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DOS SETORES
O QUE ABRE E FECHA NO FERIADO - TIRADENTES E ANIVERSÁRIO DE BRASÍLIA 61 ANOS
TFE E PREÇO PÚBLICO – PAGAMENTO ADIADO
PROVAS DE CONCURSOS/ ENEM PARA SURDOS - APLICADAS EM LIBRAS
AÇÕES DO JANEIRO BRANCO - SECRETARIA DE ECONOMIA
FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA DA SEEC - IMPOSTÔMETRO/ NOTA LEGAL/ REFISÔMETRO
PROCESSO SELETIVO DE ESTÁGIO - GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (GDF)
ENVIO DOS BOLETOS PARA PAGAMENTO DO IPVA - SEEC
PROGRAMA PARA SERVIDOR PÚBLICO - PADQ
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE SERVIDORES EFETIVOS - FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DF (FAPDF)
CALENDÁRIO DE PAGAMENTO - IPVA 2021 - SECRETARIA DE ECONOMIA
PROJETO PARE NO PARQUE
RETORNO DO SISTEMA DE TELETRABALHO PARA SERVIDORES - COVID-19
FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA (FAPDF) - CORONAVÍRUS
SERVIÇOS ONLINE OFERECIDOS PELO GDF
PROCESSO SELETIVO - CONSELHO DISTRITAL DE SEGURANÇA PÚBLICA (CONDISP)
CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
PROGRAMA DE INCENTIVO À PÓS-GRADUAÇÃO - SEEC
ENCONTROS PARA PENSAR O TERRITÓRIO - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO
CONCURSO PÚBLICO - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTAS NO SITAF
EMIÇÃO DE CERTIDÃO DE LOTES REGISTRADOS - SEDUH
SEMINÁRIO PERSPECTIVAS E DESAFIOS DA UNIVERSIDADE DO DF (UNDF) - CRIAÇÃO DA UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL
1ª EXPOSIÇÃO FOTOGRÁFICA - BRASÍLIA EM FOTO
AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE A LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS (LDO 2022)
EDITAL PARA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE - POLO LOGÍSTICO RECANTO DAS EMAS
PORTAL DE SERVIÇOS DO GDF - SERVIÇOS.DF.GOV.BR
SITE AGÊNCIA BRASÍLIA - ABA (TUDO EXPLICADINHO)
NOVA FERRAMENTA DE LICITAÇÕES PARA MICRO E PEQUENOS EMPREENDEDORES - SEEC
INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA NO SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO DOS SERVIDORES DO GDF – SEEC
INSCRIÇÕES PARA A GRADUAÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO
MEMBRAMENTO E DESMEMBRAMENTO DE IMÓVEL COLETIVO/PRÉDIO
CANCELAMENTO DA GUIA DE ITCD
COMO REALIZAR A CONSULTA DE PARCELAMENTO DO ITCD?
SOLICITAÇÃO DA DIVISÃO EM COTAS DO ITCD
CONSULTA DE PROCESSOS FÍSICOS SOBRE ANDAMENTO POR CNPJ/CPF/NOME
INFORMAÇÕES SOBRE ALÍQUOTAS/CÁLCULO DO ITCD
RECLAMAÇÃO CONTRA LANÇAMENTO DO ITCD - RFB
VERIFICAÇÃO DE DÉBITOS/ PAGAMENTO DE ITCD
GUIAS DE ITCD/ITBI RELATIVO A PROCESSO DE SEPARAÇÃO/DIVÓRCIO/DISSOLUÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL
ACESSO À LEGISLAÇÃO DE ITCD
GUIAS DE ITCD/ITBI RELATIVO A PROCESSO DE INVENTÁRIO
ANDAMENTO DE PROCESSOS VIRTUAIS POR NÚMERO DE PROTOCOLO/CNPJ/CPF
PARCELAMENTO DE DÉBITOS DE ITCD EXERCÍCIOS ANTERIORES - LEI COMPLEMENTAR 833 DE 2011
QUAIS OS PRAZOS PARA PAGAMENTO DO ITCD?
COMO PROCEDER QUANDO A INFORMAÇÃO/ SERVIÇO FOR REALIZADO PELOS SERVIDORES PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO?
TRANSFERÊNCIA DE CRÉDITO PARA TERCEIROS - NOTA LEGAL
ACESSO À LEGISLAÇÃO DO NOTA LEGAL
COMO PROCEDER QUANDO O ATENDIMENTO FOR FEITO E CONCLUÍDO PELOS SERVIDORES?
COMO PROCEDER QUANDO O ATENDIMENTO FOR FEITO E CONCLUÍDO PELOS SERVIDORES?
OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE NOTA LEGAL
PROBLEMAS RELACIONADOS AO CADASTRO/SENHA/ACESSO DO NOTA LEGAL
ACESSO À LEGISLAÇÃO DA NFAE - NOTA FISCAL AVULSA ELETRÔNICA
INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO NFAE POR PESSOA JURÍDICA
ONDE EFETUAR O PRÉ CADASTRO?
INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO NFAE POR PESSOA FÍSICA
QUEM PODE EMITIR NFAE - NOTA FISCAL AVULSA ELETRÔNICA?
COMO OBTER A GUIA DO ITBI?
ISENÇÃO DE ITCD PARA EMBAIXADA/CONSULADO/ORGANISMO INTERNACIONAL
COMO SOLICITAR A PRESCRIÇÃO DO DÉBITO DE ITBI?
EMIÇÃO DO TERMO DE QUITAÇÃO ITBI/ITCD
EMIÇÃO DO TERMO DE QUITAÇÃO ITBI/ITCD

IMPUGNAÇÃO CONTRA O LANÇAMENTO DO ITBI
INFORMAÇÕES GERAIS DISPONÍVEIS NO PORTAL DE SERVIÇOS SOBRE ITBI
PARCELAMENTO DE DÉBITOS DO ITBI DE ANOS ANTERIORES
CANCELAMENTO DA GUIA DE ITBI
COMO PROCEDER QUANDO O ATENDIMENTO FOR FEITO E CONCLUÍDO PELOS SERVIDORES?
COMO PROCEDER QUANDO O ATENDIMENTO FOR FEITO E CONCLUÍDO PELOS SERVIDORES?
INFORMAÇÕES SOBRE O ANDAMENTO DE PROCESSOS FÍSICOS
EMIÇÃO DO DAR DE ITBI ARREMATACÃO OU ADJUDICAÇÃO
INFORMAÇÕES SOBRE ISENÇÃO/IMUNIDADE/NÃO-INCIDÊNCIA/REMISSÃO/RESTITUIÇÃO - ITBI
QUAIS OS PRAZOS PARA PAGAMENTO DO ITBI?
COMO OBTER A SEGUNDA VIA DO ITBI?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE ALÍQUOTA/CÁLCULO DO ITBI?
ITBI - NOVO CRITÉRIO PARA SOLICITAÇÃO DA DIVISÃO EM COTAS- SEEC
COMO REALIZAR A CONSULTA DO PARCELAMENTO DO ITBI?
REQUERIMENTO À ISENÇÃO DO ITBI
CONSULTA DE PAGAMENTO/VENCIMENTO DE DÉBITOS DE ITBI
ACESSO À LEGISLAÇÃO DO ITBI
ANDAMENTO DE PROCESSOS VIRTUAIS COM O NÚMERO DE PROTOCOLO
ACESSO À LEGISLAÇÃO SOBRE O ISS - IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS
INFORMAÇÕES SOBRE ISS - PESSOA FÍSICA
ISENÇÃO DE ICMS PARA PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS
COMO OBTER ISENÇÃO DE ICMS PARA TÁXI?
OUTRAS INFORMAÇÕES - ICMS PESSOA FÍSICA?
ISENÇÃO DE ICMS PARA EMBAIXADA/CONSULADO/ORGANISMO INTERNACIONAL
SOLICITAÇÃO DE PRESCRIÇÃO DE DÉBITOS DA CIP
ACESSO À LEGISLAÇÃO DA CIP
OUTRAS INFORMAÇÕES – CIP
ONDE EMITIR A CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA/VALIDAÇÃO?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE CERTIDÃO?
REABRIR PROTOCOLO GERADO NO ATENDIMENTO VIRTUAL E PRAZO
ONDE CONSULTAR PROTOCOLO GERADO NO ATENDIMENTO VIRTUAL?
ONDE COMPLEMENTAR INFORMAÇÕES DE PROTOCOLO GERADO NO ATENDIMENTO VIRTUAL?
ONDE EFETUAR O RECURSO NO TARF?
ACESSO À LEGISLAÇÃO DA CERTIDÃO
O QUE É CADASTRO FISCAL – CFDF?
EFETUAR BAIXA NO CFDF DE AUTÔNOMO
QUANDO O PROFISSIONAL AUTÔNOMO E PRODUTOR RURAL CONTRIBUINTE DEVE INSCREVER-SE?
CONTRIBUIÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA - CIP
INFORMAÇÕES SOBRE ALÍQUOTAS/CÁLCULO - IPTU/TLP
ALTERAÇÃO DO CADASTRO DE IMÓVEIS
SOLICITAÇÃO DA ISENÇÃO DE IPTU/TLP
COMO EMITIR A SEGUNDA VIA DO IPTU/TLP?
SOLICITAÇÃO DE REDUÇÃO DE ALÍQUOTA PARA IMÓVEIS EDIFICADOS COMERCIAIS, COM USO RESIDENCIAL
QUAIS OS PRAZOS PARA PAGAMENTO DO IPTU/TLP?
SOLICITAÇÃO DE REDUÇÃO DE ALÍQUOTA PARA IMÓVEIS COM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO/HABITE-SE
QUANDO OCORRE O LANÇAMENTO DO IPTU/TLP?
COMO OBTER O CÁLCULO COTA PARTE DÍVIDA ATIVA PROJEÇÃO?
ACESSO À LEGISLAÇÃO DO IPTU/TLP
NÚMERO DE INSCRIÇÃO DO IMÓVEL - CI/DF
VERIFICAÇÃO DE DÉBITOS/PAGAMENTOS DE IPTU/TLP
INFORMAÇÕES/AUXÍLIO AO PORTAL DE SERVIÇOS SOBRE IPTU/TLP
ISENÇÃO - COMO E ONDE REQUERER?
OBTENÇÃO DA GUIA DE BENS MÓVEIS - ITCD
ONDE OBTER A SEGUNDA VIA DE ITCD?
ONDE SOLICITAR ISENÇÃO DE ITCD PARA EMBAIXADA/CONSULADO/ORGANISMO INTERNACIONAL?
EMIÇÃO DO TERMO DE QUITAÇÃO ITBI/ITCD
EMIÇÃO DO TERMO DE QUITAÇÃO ITBI/ITCD
OBTENÇÃO DA GUIA DE ITCD PARA DOAÇÃO EM DINHEIRO
COMO REALIZAR CONSULTA DE PROCESSOS FÍSICOS SOBRE ANDAMENTO POR NÚMERO?
COMO OBTER A GUIA DE DOAÇÃO DE BENS IMÓVEIS?
INFORMAÇÕES/AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE SOBRE ITCD
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE ISENÇÃO/IMUNIDADE/NÃO - INCIDÊNCIA/REMISSÃO/RESTITUIÇÃO?
ITCD-DECLARAÇÃO ELETRÔNICA RELATIVO A PROCESSO DE INVENTÁRIO
CADASTRO FISCAL DE PESSOA FÍSICA AUTÔNOMA - LEGISLAÇÃO
COMO EFETUAR A BAIXA NO CFDF DE PRODUTOR RURAL?
EFETUAR INSCRIÇÃO DE PROFISSIONAL AUTÔNOMO E PRODUTOR RURAL NO CFDF?
QUANDO OCORRERÁ O SORTEIO DO NOTA LEGAL EM 2020 - CORONAVÍRUS?
QUANDO OCORRERÁ O SORTEIO DO NOTA LEGAL EM 2021?
TÍTULO DA INFORMAÇÃO A SER INSERIDA NA BASE DE CONHECIMENTO
INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO FISCAL PESSOA FÍSICA
EFETUAR RECLAMAÇÃO CONTRA O LANÇAMENTO DO IPTU
COMO REALIZAR A DECLARAÇÃO ESPONTÂNEA DE ÁREA CONSTRUÍDA?
ISENÇÃO DE IPTU/TLP PARA EMBAIXADA/CONSULADO/ORGANISMO INTERNACIONAL
CONSULTA DE PAGAMENTO/VENCIMENTO DE DÉBITOS DE IPTU/TLP
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE IMÓVEL EM DUPLICIDADE
ALTERAÇÃO NO CADASTRO DE IMÓVEIS TERRACAP/CODHAB?
INFORMAÇÕES SOBRE ALÍQUOTA/BASE DE CÁLCULO/PAUTA - ITCD
ACESSO À LEGISLAÇÃO DO IPVA

QUANDO OCORRE O LANÇAMENTO DO IPVA?
ISENÇÃO DE IPVA PARA EMBAIXADA/CONSULADO/ORGANISMO INTERNACIONAL
RECLAMAÇÃO CONTRA O LANÇAMENTO DO IPVA
ONDE SOLICITAR PRESCRIÇÃO DE DÉBITOS DE IPVA?
CONSULTAR PAGAMENTO/VENCIMENTO/VERIFICAÇÃO - IPVA
ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO NOS DADOS DO VEÍCULO
COMO PROCEDER QUANDO A INFORMAÇÃO/SERVIÇO FOR REALIZADO PELOS SERVIDORES PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO?
COMO PROCEDER QUANDO A INFORMAÇÃO/SERVIÇO FOR REALIZADO PELOS SERVIDORES PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO?
CONSULTA ÀS ALTERAÇÕES REALIZADAS NO CADASTRO DE VEÍCULOS
ONDE SOLICITAR A NÃO INCIDÊNCIA E REMISSÃO DE IPVA?
COMO E ONDE REQUER ISENÇÃO DE IPVA?
ONDE ACESSAR INFORMAÇÕES GERAIS E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO PORTAL DE SERVIÇOS SOBRE IPVA?
ONDE VERIFICAR O BOLETO DE IPVA E IPTU?
ONDE CONSULTAR OS DOCUMENTOS FISCAIS RECEBIDOS POR PESSOA FÍSICA DE COMPRA/SERVIÇO?
FORMALIZAÇÃO DE PARCELAMENTO
COMO E ONDE SOLICITAR O ESPELHO DO PARCELAMENTO?
CONSULTA DE DÉBITO/PARCELAMENTO POR NÚMERO/CPF
COMO E ONDE EMITIR AS PARCELAS?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PARCELAMENTO?
COMO CONSULTAR A LEGISLAÇÃO DO PARCELAMENTO?
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DO PARCELAMENTO
COMPENSAÇÃO DE DÉBITOS COM PRECATÓRIOS
INFORMAÇÕES SOBRE PRECATÓRIO
COMO ACESSAR A LEGISLAÇÃO SOBRE PRECATÓRIO?
RESTITUIÇÃO DE TRIBUTOS DIRETOS PARA PESSOA FÍSICA
ACESSO À LEGISLAÇÃO SOBRE RESTITUIÇÃO
COMO SOLICITAR A RESTITUIÇÃO AO MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES?
ORIENTAÇÕES SOBRE O PEDIDO DE RESTITUIÇÃO/DEFERIDO E NÃO PAGO
PRESCRIÇÃO DE DÉBITOS DE IPTU/TLP
COMO PROCEDER QUANDO A INFORMAÇÃO/SERVIÇO FOR REALIZADO PELOS SERVIDORES PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO?
COMO PROCEDER QUANDO A INFORMAÇÃO/SERVIÇO FOR REALIZADO PELOS SERVIDORES PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO?
COMO SOLICITAR A IMPUGNAÇÃO CONTRA O LANÇAMENTO DO ITCD?
CONSULTA ÀS ALTERAÇÕES REALIZADAS NO CADASTRO DE IMÓVEIS
SUPORTE AO PORTAL SEI (CONTINUAÇÃO II)
CAPACITAÇÃO NO SISTEMA SEI - SEEC
SUPORTE AO PORTAL SEI (CONTINUAÇÃO)
SUPORTE AO PORTAL SEI - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES
SUPORTE AO PORTAL SEI (CONTINUAÇÃO III)
COBRANÇA DE DÍVIDA ATIVA - GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
REFISÔMETRO - SECRETARIA DE ECONOMIA
TEM INTERESSE NA ADESÃO - REFIS
NÃO TEM INTERESSE NA ADESÃO - REFIS
RECADO - REFIS
REFIS-DF 2020
REFIS-DF 2020
LEGISLAÇÃO
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA COORDENAÇÃO DA SEF NO CALL CENTER - 156
DOCUMENTOS FISCAIS
COMUNICADO DIFAL SIMPLES NACIONAL - SERVIÇO
ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO/NA HORA/SETORIAIS DA SEF
PROCESSOS - INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO (POR NÚMERO/CNPJ/CFDF/NOME)
INFORMAÇÕES PRESTADAS OU SERVIÇOS REALIZADOS PELA SUPERVISÃO SEF NO CALL CENTER - 156
ENQUADRAMENTO/EXCLUSÃO
DEMANDA DE SERVIÇOS OU ENCAMINHAMENTO AO ATENDIMENTO VIRTUAL
MEI - MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL
FATURAMENTO DASN X RECEITA COM CARTÕES
CÁLCULO/PAGAMENTO/ALÍQUOTA/VALOR FIXO
INFORMAÇÃO E AUXÍLIO A SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SITE

Tabela 36 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Economia

Atividades - Secretaria de Empreendedorismo
ATENDIMENTO DO SIMPLIFICA PJ - CORONAVÍRUS
PROGRAMA DESENVOLVE-DF
ASSISTÊNCIA GRATUITA PARA MULHERES EMPREENDEDORAS
PROGRAMA FILHOS DESTE SOLO
TESTE - SECRETARIA DE EMPREENDEDORISMO

Tabela 37 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Empreendedorismo

Atividades - SEDES
QUAL ORIENTAÇÃO EM RELAÇÃO AO CONVÊNIO ENTRE O GDF E A ASSOCIAÇÃO POUPEX?
PROJETO DE PREPARAÇÃO PARA APOSENTADORIA - SEDES
APÓS A MUDANÇA DE GOVERNO, COMO FICOU A RENAMEAÇÃO DOS ÓRGÃOS?
AGENDAMENTO - CRAS DE SÃO SEBASTIÃO - FEVEREIRO/2020
AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA TRABALHADORES INFORMAIS - CORONAVÍRUS
COMO FUNCIONA O RECEBIMENTO DAS CESTAS BÁSICAS?
COMO FUNCIONA O RECEBIMENTO DAS CESTAS BÁSICAS?

TESTE 27/01/2021
O QUE É AUXÍLIO VULNERABILIDADE TEMPORÁRIA E COMO É CONCEDIDO?
O QUE É AUXÍLIO BENEFÍCIO EXCEPCIONAL E COMO É CONCEDIDO?
COMO É REALIZADO O ATENDIMENTO NOS CASOS DE CALAMIDADE PÚBLICA?
OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS SERÃO PAGOS SEMPRE EM DINHEIRO?
QUAIS OS TIPOS DE MODALIDADES DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS?
QUANDO OCORRE A EXCLUSÃO DO RECEBIMENTO DO BENEFÍCIO EXCEPCIONAL EM RAZÃO DO DESABRIGO TEMPORÁRIO?
O QUE CARACTERIZA A SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE TEMPORÁRIA?
QUAL É O OBJETIVO E COMO É CONCEDIDO O AUXÍLIO MORTE?
O QUE É O BENEFÍCIO VARIÁVEL GESTANTE E COMO É CONCEDIDO?
QUEM PODE AUTORIZAR A CONCESSÃO DO BENEFÍCIO EXCEPCIONAL?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS DO AUXÍLIO DE MORTE?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO (AUXÍLIO FINANCEIRO) POR MORTE?
O QUE É O AUXÍLIO NATALIDADE E COMO É CONCEDIDO?
PROGRAMA PRATO CHEIO
AJUDA DE CUSTO AOS APROVADOS NO CONCURSO DA SEDES - CORONAVÍRUS
COMO CONTESTAR O NÃO RECEBIMENTO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS?
COMO CONTESTAR O NÃO RECEBIMENTO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS?
COMO FUNCIONA O RECEBIMENTO DAS CESTAS BÁSICAS?
SOLICITAÇÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL NAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS - CORONAVÍRUS
AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA TRABALHADORES INFORMAIS - CORONAVÍRUS CONTINUAÇÃO
QUAIS AS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS?
CONSULTA AGENDAMENTO
O QUE É E COMO FUNCIONA UNIDADE DE PROTEÇÃO SOCIAL 24 HORAS (UPS24H)?
QUAIS OS TIPOS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UNIDADE UNISUAS 24H?
QUAIS OS LOCAIS QUE OFERECEM O ATENDIMENTO DE ABORDAGEM SOCIAL AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
QUEM PODE REQUERER O ATENDIMENTO DA UNIDADE UNISUAS 24H?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO AO MORADOR DE RUA NO CENTRO POP?
COMO SÃO OS ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO A QUEM PROCURA PESSOAS DESAPARECIDAS?
COMO CONSEGUIR O ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE DISCRIMINAÇÃO SEXUAL, RELIGIOSA E RACIAL?
ONDE COMUNICAR O DESAPARECIMENTO DE CRIANÇA, ADOLESCENTE E ADULTO?
QUEM PODE REQUER O ATENDIMENTO DE ABORDAGEM SOCIAL ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
COMO CONSEGUIR O ATENDIMENTO AO IMIGRANTE E MIGRANTE?
QUEM PODE REQUERER O ATENDIMENTO DA UNIDADE UPS24H?
DEMAIS INFORMAÇÕES SEDES
ORIENTAÇÃO DE AGENDAMENTO REFERENTE AO MÊS JANEIRO DE 2020.
O OPERADOR PODERÁ INFORMAR O NÚMERO DO NIS AO CIDADÃO?
QUAL DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA REQUERER O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA BPC NAS AGÊNCIAS DO INSS?
PARA SOLICITAR O BENEFÍCIO BPC, O IDOSO MAIOR DE 65 ANOS OU A PESSOA DEFICIENTE, PODE AGENDAR ATENDIMENTO PELA INTERNET?
QUAL O CONCEITO DE FAMÍLIA DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?
ONDE VERIFICAR A CARTA DE SERVIÇOS DA SEDES?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA SEDES?
QUAL O ÓRGÃO QUE AMPARA NO ÂMBITO PSICOLÓGICO A PESSOA QUE SOFREU ESSE TIPO DE AGRESSÃO?
DEVEM SER ACATADAS DENÚNCIAS REFERENTES À HOMOFOBIA, PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS FÍSICAS OU CARACTERÍSTICAS PESSOAIS. EX.: OBESOS, CADEIRANTES E ETC?
PÚBLICO PRIORITÁRIO - AGENDAMENTO MARÇO DE 2020.
PESSOAS DE NACIONALIDADE PORTUGUESA TÊM DIREITO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?
QUAL O PRAZO QUE OS BENEFICIÁRIOS DO (BPC) TÊM PARA FAZER A INSCRIÇÃO NO CADASTRO ÚNICO?
O QUE FAZER QUANDO O CRAS DESMARCAR O AGENDAMENTO DO CIDADÃO?
QUAL ORIENTAÇÃO QUANDO O BENEFICIÁRIO DESEJA RECLAMAR SOBRE VALORES DO BENEFÍCIO?
QUAIS CASOS É NECESSÁRIO AGENDAMENTO PELO 156 PARA COMPARECER AO CRAS?
QUAL A ORIENTAÇÃO EM CASO DE SOLICITAÇÃO DE UM NOVO BENEFÍCIO (BPC) PARA OUTRO IDOSO DA MESMA FAMÍLIA?
O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) PODE SER ACUMULADO COM OUTRO BENEFÍCIO NO ÂMBITO DA SEGURIDADE SOCIAL?
QUANTOS AGENDAMENTOS PODEM SER REALIZADOS POR LIGAÇÃO?
É NECESSÁRIO TER CONTRIBUÍDO AO INSS PARA TER DIREITO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?
COMO ALTERAR O ESTADO DE ORIGEM PARA O DISTRITO FEDERAL NO CADASTRO ÚNICO?
COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DO PEDIDO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA PELO SITE?
EXISTE ALGUMA UNIDADE DE ACOLHIMENTO AO IDOSO EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL?
COMO REPRESENTAR LEGALMENTE UM BENEFICIÁRIO DO BPC JUNTO AO CRAS?
O QUE É O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) AO IDOSO MAIOR DE 65 ANOS?
QUAIS CASOS EM QUE O CIDADÃO PODE COMPARECER AO CRAS SEM AGENDAMENTO?
QUAL PROCEDIMENTO PARA CONSULTA DE AGENDAMENTO?
COMO É FEITO O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS COM PROBLEMAS DE LOCOMOÇÃO?
O QUE É UMA UNIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)?
COMO REQUERER O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?
ATENDIMENTO CRAS BRAZLÂNDIA.
ORIENTAÇÃO DE AGENDAMENTO REFERENTE AO MÊS FEVEREIRO DE 2020.
AGENDAMENTO CRAS - DIFERENÇA ENTRE AGENDAMENTO PARA SERVIÇOS DO CRAS E AGENDAMENTO PARA CADASTRO ÚNICO
CENTRO DE CONVIVÊNCIA (CECON)
RECLUSO TEM DIREITO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?
DEMAIS INFORMAÇÕES – SEDES
AUXÍLIO RENDA BÁSICA EMERGENCIAL
O QUE É O MÓDULO DE GESTÃO DA DEMANDA NA SEDES?
PREENCHIMENTO DO CADASTRO ÚNICO NAS UNIDADES DO NA HORA
CONCURSO - SEDES
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E DF SEM MISÉRIA - PRORROGAÇÃO DA SUSPENSÃO DE REVISÃO CADASTRAL
COMO OBTER/VERIFICAR O NÚMERO DO NIS?

O TELEFONE DO CRAS PODE SER FORNECIDO AO CIDADÃO?
PAV - PROVA DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM - CONCURSO SEDES - CORONAVÍRUS
ONDE O CIDADÃO PODE INFORMAR CASO PRESENCIE ALGUMA SITUAÇÃO DE EXPLORAÇÃO DE TRABALHO INFANTIL?
ORIENTAÇÃO DE AGENDAMENTO REFERENTE AO MÊS MARÇO DE 2020.
QUAL A ORIENTAÇÃO SOBRE VAGAS PARA PRIMEIRO EMPREGO OFERECIDAS PELO CRAS?
ORIENTAÇÃO DE AGENDAMENTO REFERENTE AO MÊS ABRIL DE 2020.
COMO O USUÁRIO QUE INTEGRE O PÚBLICO LGBTQI+ DEVE ACESSAR OS ATENDIMENTOS DA SEDES?
É NECESSÁRIO SOLETRAR O NOME DO TITULAR E NOME DA MÃE PARA AGENDAMENTO NO SIDS?
O QUE SIGNIFICA O STATUS EXPIRADO NO SISTEMA SIDS?
QUAL ORIENTAÇÃO QUANDO NÃO HOUVER VAGA DISPONÍVEL PARA O AGENDAMENTO DO CADASTRO ÚNICO?
QUAIS OS TELEFONES DOS CRAS, CREAS E OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO DURANTE O PERÍODO DE SURTO DO CORONAVÍRUS?
A PARTIR DE QUE IDADE OS IDOSOS TÊM ATENDIMENTO PREFERENCIAL?
COMO PROCEDER EM CASOS QUE COMPETEM AO MINISTÉRIO PÚBLICO?
O REQUERIMENTO REFERENTE AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) PODERÁ SER REALIZADO POR TERCEIROS?
PARA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC), É NECESSÁRIO OBTER A INSCRIÇÃO NO CADASTRO ÚNICO (CADÚNICO)?
COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DOS NAFAVDS?
QUEM É A SECRETÁRIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL?
QUAL A DEFINIÇÃO DE CRAS (CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)?
O QUE É O CREAS?
O QUE DIZ O DECRETO DE ISENÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO?
QUAL O TELEFONE DE CONTATO PARA RETIRAR DÚVIDAS DO SISTAC (SISTEMA DE ISENÇÃO DE TAXAS DE CONCURSOS)?
COMO PROCEDER EM CASO DE INDEFERIMENTO DA ISENÇÃO DE TAXA?
QUEM PODE UTILIZAR O SISTAC (SISTEMA DE ISENÇÃO DE TAXAS DE CONCURSOS)?
COMO SOLICITAR A ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO?
O QUE É O SISTAC (SISTEMA DE ISENÇÃO DE TAXAS DE CONCURSOS)?
O QUE DIZ A LEI CAÓ (LEI Nº 7.716 DE 5 DE JANEIRO DE 1989)?
CONSELHO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PLANO DE AÇÃO DO CORRENTE ANO E O RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO ANTERIOR
O QUE DIZ A LEI 12.288 DE 20 DE JULHO DE 2010?
QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA ACATAR AS SOLICITAÇÕES DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
O QUE É O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA (CENTRO POP)?
O QUE É O ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - ADULTO E FAMÍLIAS?
COMO É O FUNCIONAMENTO DO CENTRO POP?
QUAIS AS PRINCIPAIS FINALIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - ADULTO E FAMÍLIAS?
UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA
QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA ACATAR AS SOLICITAÇÕES DE ABORDAGEM SOCIAL ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS POP?
COMO É TRATADA A QUESTÃO DO USO DE DROGAS PELAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?
QUAL FUNCIONALIDADE DO CONSULTÓRIO DE RUA?
COMO FUNCIONARÁ O ISOLAMENTO PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - CORONAVÍRUS?
O QUE FAZER QUANDO O BENEFÍCIO É BLOQUEADO POR NÃO CUMPRIMENTO DE ALGUMA CONDICIONALIDADE?
O QUE É O MÊS DA REVISÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
ONDE SOLICITAR REVISÃO DE BENEFÍCIO BVJ?
COMO ACOMPANHAR A LIBERAÇÃO DO BENEFÍCIO PARA SAQUE?
QUAL O TELEFONE PARA AGENDAR A ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE É A CONTA CAIXA FÁCIL DO BENEFICIÁRIO PBF?
O QUE ACONTECE À FAMÍLIA QUANDO HÁ DESCUMPRIMENTO DAS CONDICIONALIDADES DO PBF?
COMO SACAR O BENEFÍCIO DO BOLSA FAMÍLIA ANTES DE TER RECEBIDO O CARTÃO?
O QUE É O BENEFÍCIO VARIÁVEL NUTRIZ E COMO É CONCEDIDO?
O QUE ACONTECE COM OS BENEFÍCIOS QUE NÃO SÃO SACADOS APÓS 90 DIAS DA DATA PREVISTA NO CALENDÁRIO DE PAGAMENTO?
ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES REFERENTES AO BLOQUEIO DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE É O BENEFÍCIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA DO DISTRITO FEDERAL - DF SEM MISÉRIA (DFSM)?
OS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA TERÃO DIREITO AO ABONO NATALINO?
QUAL É A SISTEMÁTICA DE ENTREGA DE CARTÕES DO BOLSA FAMÍLIA NO DISTRITO FEDERAL?
QUAL INFORMAÇÃO REFERENTE A AMPLIAÇÃO DO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA PARA ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE COM IDADE ENTRE 15 E 17 ANOS?
O QUE SÃO AS CONDICIONALIDADES DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAIS INFORMAÇÕES SÃO DESCRITAS NO COMPROVANTE DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
PAGAMENTO DA 13ª PARCELA DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA
PARA RECEBER O BOLSA FAMÍLIA, É NECESSÁRIO TER CONTA NA CAIXA ECONÔMICA?
COMO SOLICITAR COMPLEMENTAÇÃO DO DF SEM MISÉRIA?
QUAL O OBJETIVO DO PROGRAMA BRASIL CARINHOSO, TAMBÉM CONHECIDO COMO BSP- BENEFÍCIO SUPERAÇÃO EXTREMA POBREZA NA 1ª INFÂNCIA?
BOLSA FAMÍLIA
QUAIS OS CRITÉRIOS DE INCLUSÃO NO BENEFÍCIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA DO DISTRITO FEDERAL - DF SEM MISÉRIA (DFSM)?
QUAIS CASOS EM QUE PODE SER TROCADO O RESPONSÁVEL FAMILIAR DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAL A ORIENTAÇÃO ÀS FAMÍLIAS QUE NÃO RECEBERAM O CARTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA OU A CARTA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA INFORMANDO A SELEÇÃO?
O QUE MUDA COM A CONTA CAIXA FÁCIL DO BENEFICIÁRIO PBF E O DF SEM MISÉRIA?
PARA QUEM É DESTINADO O PRONATEC BSM (BRASIL SEM MISÉRIA)?
COMO PROCEDER EM CASOS DE FALECIMENTO DO DEPENDENTE/MEMBRO DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE É O CONTROLE SOCIAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
COMO REALIZAR O DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
COMO VERIFICAR SITUAÇÃO CADASTRAL NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
COMO REALIZAR O SAQUE DO BENEFÍCIO SEM TER RECEBIDO CARTA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA OU CARTÃO PBF?
QUAL É O OBJETIVO DA INSTÂNCIA DE CONTROLE SOCIAL (ICS) DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
CASO OCORRA ATRASO DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA, COMO PROCEDER?
QUAL CONDICIONALIDADE DO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA EM RELAÇÃO AO PBF - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAL O VALOR DO BENEFÍCIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA DO DISTRITO FEDERAL - DF SEM MISÉRIA (DFSM)?
CALENDÁRIO DE PAGAMENTO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
EM QUAIS CASOS DEVE SER FEITA A ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
QUAL O OBJETIVO DA CARTA DO PROGRAMA DF SEM MISÉRIA ENVIADA PARA OS BENEFICIÁRIOS DO BOLSA FAMÍLIA?

HÁ NORMATIZAÇÃO DO BENEFÍCIO TARIFA SOCIAL DE ÁGUA PARA OS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAIS OS CRITÉRIOS DE SUSPENSÃO DO BENEFÍCIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA – DF SEM MISÉRIA?
É POSSÍVEL REALIZAR O CADASTRAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA PARA ESTRANGEIROS?
QUAIS OS VALORES DOS BENEFÍCIOS QUE COMPÕEM O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
ONDE VERIFICAR INFORMAÇÕES SOBRE CANCELAMENTO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA OU DF SEM MISÉRIA?
COMO É FEITO O CÁLCULO DO BENEFÍCIO SUPERAÇÃO DE EXTREMA POBREZA - BSP?
QUAL É O PRAZO PARA RECEBER O BENEFÍCIO DO BOLSA FAMÍLIA?
QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA DO DISTRITO FEDERAL - DF SEM MISÉRIA (DFSM)?
QUAL VALOR DO BENEFÍCIO VARIÁVEL JOVEM - BVJ?
POR QUAL MOTIVO O BSP - BENEFÍCIO SUPERAÇÃO EXTREMA POBREZA, PODERÁ SER CANCELADO?
QUAIS OS VALORES QUE PODEM COMPOR O BENEFÍCIO MENSAL DA FAMÍLIA PBF?
QUAL A FINALIDADE DO CARTÃO DO BOLSA FAMÍLIA?
COMO TROCAR O RESPONSÁVEL FAMILIAR NO PROGRAMA PBF NO CASO DE FALECIMENTO DO ANTERIOR?
QUAL ORIENTAÇÃO PARA OS BENEFICIÁRIOS QUE NÃO EFETUARAM O SAQUE DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA?
COMO ALTERAR O TITULAR DO BOLSA FAMÍLIA?
ATÉ QUANDO A FAMÍLIA RECEBE O BENEFÍCIO VARIÁVEL JOVEM - BVJ?
É POSSÍVEL RECEBER OS BENEFÍCIOS ATRASADOS DO BOLSA FAMÍLIA?
QUAL O PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO DO BOLSA FAMÍLIA, APÓS INICIAR O PREENCHIMENTO DO CADASTRO?
COMO PROCEDER EM CASO DE RECUSA DE CADASTRAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA?
ONDE SACAR O BENEFÍCIO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
ONDE É REALIZADA A ENTREGA DOS CARTÕES BOLSA FAMÍLIA?
QUAL A SISTEMÁTICA PARA INCLUSÃO DAS FAMÍLIAS NO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA?
EM QUAIS SITUAÇÕES HAVERÁ A EXCLUSÃO DO CADASTRO ÚNICO DA FAMÍLIA?
QUAIS SÃO OS MOTIVOS QUE OCASIONAM O CANCELAMENTO DOS BENEFÍCIOS BOLSA FAMÍLIA E DF SEM MISÉRIA?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUANDO HOVER O BLOQUEIO DA PARCELA DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA?
QUAIS AS CONDICIONALIDADES DO BVJ - BENEFÍCIO VARIÁVEL JOVEM?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES REFERENTES A CONSULTA DE SALDO DE BENEFÍCIOS E CARTÕES GERADOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
EM QUAIS CASOS AS FAMÍLIAS RECEBEM CORRESPONDÊNCIAS ENVIADAS POR PARTE DO PROGRAMA DF SEM MISÉRIA?
QUAL IDADE MÍNIMA PARA SER RESPONSÁVEL FAMILIAR NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
COMO É FEITO O COMUNICADO ÀS FAMÍLIAS PARA REVISÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
ONDE É REALIZADA A REVISÃO DO BENEFÍCIO DO BOLSA FAMÍLIA?
COMO CONSULTAR SALDO DO BENEFÍCIO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAL O SITE DE AGENDAMENTO PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL E CADASTRO ÚNICO?
COMO É FEITO O PAGAMENTO DO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA (DFSM)?
COMO PROCEDER NOS CASOS EM QUE A FAMÍLIA PERDE O CARTÃO DO BOLSA FAMÍLIA OU SEUS DOCUMENTOS?
COMO PODERÁ SER REALIZADO O SAQUE DO BENEFÍCIO FORA DO MUNICÍPIO?
COMO CADASTRAR A SENHA DO CARTÃO DO PBF?
APÓS O DESBLOQUEIO, QUANDO PODERÁ SER FEITO O SAQUE DO BENEFÍCIO?
ATÉ QUANTAS PARCELAS SÃO LIBERADAS APÓS O DESBLOQUEIO DO BENEFÍCIO?
QUAIS OS LOCAIS PARA REALIZAR O SAQUE DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA?
EM QUAIS CASOS SÃO FEITAS VISITAS AOS BENEFICIÁRIOS DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE ACONTECE QUANDO HÁ DESCUMPRIMENTO DE CONDICIONALIDADE DO BVJ ?
COMO PROCEDER EM CASOS DE EXTRAVIO, PERDA, ROUBO OU DANO NO CARTÃO BOLSA FAMÍLIA?
COMO PROCEDER QUANDO, APÓS DESBLOQUEIO DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA, AS PARCELAS RETROATIVAS PERMANECEM BLOQUEADAS PARA SAQUE?
COMO SERÁ FEITO O PAGAMENTO DO BENEFÍCIO VARIÁVEL VINCULADO AO ADOLESCENTE - BVJ?
SERVIDOR PÚBLICO E OCUPANTE DE CARGO ELETIVO REMUNERADO PODEM RECEBER OS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
COMO RETIRAR O BENEFÍCIO APÓS A TROCA DE RESPONSÁVEL FAMILIAR?
QUAL O PÚBLICO ALVO BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA QUE ESTÃO RECEBENDO LIGAÇÕES?
O BENEFÍCIO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA É LIBERADO AUTOMATICAMENTE APÓS O CADASTRO?
O QUE SIGNIFICA O BLOQUEIO POR AVERIGUAÇÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE OCORRERÁ EM CASO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES FALSAS NO CADASTRAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE FAZER CASO O BENEFICIÁRIO DO PBF PERCEBA DIVERGÊNCIA NO VALOR DO PAGAMENTO?
COMO É REALIZADO O CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO E REAGENDAMENTO?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE BLOQUEIO DO BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA
AGENDAMENTO - CADASTRO ÚNICO
COMO RECEBER O BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA SE A FAMÍLIA MUDAR DE ESTADO?
O QUE FAZER QUANDO O PAGAMENTO DO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA FOI BLOQUEADO EM FOLHA?
COMO PROCEDER QUANDO O BENEFÍCIO PBF E O DF SEM MISÉRIA ESTÁ CANCELADO HÁ MENOS DE 06 MESES?
QUAIS SÃO AS CONDICIONALIDADES DO BOLSA FAMÍLIA NA ÁREA DE EDUCAÇÃO?
QUEM TEM DIREITO AO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E AO CADASTRO ÚNICO?
QUAIS SÃO AS CONDICIONALIDADES DO BOLSA FAMÍLIA NA ÁREA DA SAÚDE?
O QUE É A RENDA FAMILIAR MENSAL PARA O BOLSA FAMÍLIA?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA PARTICIPAR DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
O QUE É A REVISÃO CADASTRAL DO BOLSA FAMÍLIA?
O QUE ACONTECE QUANDO O JOVEM BENEFICIÁRIO DO BVJ DESCUMPRE OS COMPROMISSOS DA EDUCAÇÃO?
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS SOBRE O AGENDAMENTO BOLSA FAMÍLIA.
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS SOBRE O AGENDAMENTO BOLSA FAMÍLIA (CONTINUAÇÃO).
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS SOBRE O AGENDAMENTO BOLSA FAMÍLIA.
ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS SOBRE O AGENDAMENTO BOLSA FAMÍLIA.
COMO FUNCIONARÁ O PRIMEIRO PERÍODO DE COLETAS DA FREQUÊNCIA ESCOLAR, CONDICIONALIDADE DO BOLSA FAMÍLIA - CORONAVÍRUS?
QUAIS OS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PARA O FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS?
CONSELHO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL DO DISTRITO FEDERAL
LIVE DO PROGRAMA FAMÍLIA ACOLHEDORA
O COMPROVANTE DE PAGAMENTO ESPECIFICARÁ OS VALORES POR BENEFÍCIOS?
QUEM PODE PARTICIPAR DO PROGRAMA CAMINHOS DA CIDADANIA?
QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO TSEE - TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA?
COMO ACESSAR DADOS DE BENEFICIÁRIOS DE PROGRAMAS SOCIAIS?
RENDA AUXILIAR PARA VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA - CORONAVÍRUS

QUEM OFERTA OS CURSOS DO PRONATEC BSM - BRASIL SEM MISÉRIA?
LIVE DE ORIENTAÇÕES SOBRE CADASTRO ÚNICO, PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA, DF SEM MISÉRIA E BPC
A QUEM É ATRIBUÍDO O NIS – NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO SOCIAL?
PROGRAMAÇÃO ESPECIAL SEDES - DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO
AUDIÊNCIA PÚBLICA SEDES - ACOLHIMENTO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA
CAMPANHA NOSSO NATAL 2020
LIVE SOBRE O DIA DA CONSCIÊNCIA NEGRA
PALESTRA ONLINE SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT E DIABETES
QUAL O OBJETIVO DA AÇÃO DE CADASTRAMENTO DOS BENEFICIÁRIOS DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA - BPC?
QUAL É O CONCEITO DE FAMÍLIA PARA O CADASTRO ÚNICO?
QUAL É A IMPORTÂNCIA DO CADASTRAMENTO DAS FAMÍLIAS NO CADÚNICO?
QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAR DENÚNCIAS DE CONCESSÃO INDEVIDA DE BENEFÍCIO SOCIAL?
O QUE É O CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS?
QUAIS CRITÉRIOS DE ACESSO E PERMANÊNCIA NO PETI?
QUAIS OS LOCAIS DE ATENDIMENTO PARA REQUERER O BENEFÍCIO TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA?
QUEM COMPÕE O CONSEA DF?
ÓRGÃOS QUE FAZEM PARTE DAS POLÍTICAS ALIMENTARES DO GOVERNO
O QUE É CONSEA-DF?
QUAL O PRAZO DE INSCRIÇÃO NO CADASTRO ÚNICO PARA OS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BPC?
COMO INGRESSAR NO CECON - CENTRO DE CONVIVÊNCIA?
COMO OBTER O BENEFÍCIO ID JOVEM (IDENTIDADE JOVEM)?
COMO OBTER O NÚMERO DO NIS PARA OBTENÇÃO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA - BPC?
O QUE SIGNIFICA FACILITADOR DO PROGRAMA CIDADE ACOLHEDORA?
QUAIS VALORES NÃO INTERFEREM PARA O CÁLCULO DO BENEFÍCIO BPC?
ESCLARECIMENTO SOBRE O AUXÍLIO PARA COMPRA DE BOTIJÃO DE GÁS - CADÚNICO - SEDES
O QUE ACONTECE COM OS BENEFÍCIOS FEDERAIS QUE NÃO SÃO SACADOS APÓS A DATA DO DEPÓSITO?
QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA EFETUAR O RECOLHIMENTO DA CONTRIBUIÇÃO JUNTO À PREVIDÊNCIA SOCIAL?
PROGRAMA PROGREDIR - CURSOS GRATUITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL - MINISTÉRIO DA CIDADANIA
QUAIS SÃO OS DEVERES DOS ALUNOS, QUANDO MATRICULADOS NO PRONATEC BSM?
SSISTÊNCIA SOCIAL)
QUANTO CUSTA O CURSO DO PRONATEC?
COMO FICARÁ O ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS UNIDADES DOS CRAS, CREAS, CECON E CENTROPPO NO PERÍODO DE SUSPENSÃO DEVIDO AO CORONAVÍRUS?
PROGRAMA PAPO SOCIAL - SEDES
QUEM PODE PARTICIPAR DO PROGRAMA BOLSA ALFABETIZAÇÃO (BOLSA ALFA)?
TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA?
QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS ALUNOS, QUANDO MATRICULADOS NO PRONATEC BSM (BRASIL SEM MISÉRIA)?
QUEM PODE PARTICIPAR DO PROGRAMA CIDADE ACOLHEDORA?
O QUE É A CARTA SOCIAL?
QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO CESTA DE ALIMENTO EMERGENCIAL?
PROJETO DO GDF DE RENDA MÍNIMA TEMPORÁRIA (RENDA EMERGENCIAL) - CORONAVÍRUS
QUAL A ORIENTAÇÃO DA SEDES EM RELAÇÃO À FISCALIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS DE OUTROS ESTADOS?
QUAIS AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO PROGRAMA CAMINHOS DA CIDADANIA?
PROGRAMA BOLSA MATERNIDADE
EM QUAIS CASOS O NÚMERO DE TELEFONE DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA PODERÁ SER INFORMADO AO CIDADÃO?
QUEM PODE SE INSCREVER NO CADASTRO ÚNICO?
PROGRAMA HABILITAÇÃO SOCIAL - CNH PARA PESSOAS DE BAIXA RENDA
LIVE DE COMBATE AO TRABALHO INFANTIL NO DISTRITO FEDERAL
LIBERAÇÃO DO BENEFÍCIO - DF SEM MISÉRIA
CURSO PREPARATÓRIO PARA O ENEM - APROVA+
HÁ VAGAS PARA DEFICIENTES NOS CURSOS DO PRONATEC BSM?
QUAIS OS REQUISITOS PARA SELEÇÃO DE AGENTES DE CIDADANIA AMBIENTAL?
O QUE FAZER CASO TENHA SOLICITADO A CESTA EMERGENCIAL, MAS NÃO TENHA RECEBIDO?
COMO TER ACESSO AO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PARA DONAS OU DONOS DE CASA?
QUAL A REGULAMENTAÇÃO PERTINENTE À TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA?
QUANTAS PESSOAS DA FAMÍLIA PODERÃO PARTICIPAR DOS CURSOS DO PRONATEC BSM - BRASIL SEM MISÉRIA?
COMO CONSULTAR OS DADOS DO CADASTRO ÚNICO?
QUAL O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA SEDES?
FAMÍLIAS QUE RESIDEM NO ENTORNO PODEM RECEBER OS BENEFÍCIOS SOCIAIS DO DF?
O QUE É O BENEFÍCIO CESTA DE ALIMENTO EMERGENCIAL?
O QUE É O PROGRAMA MESTRE DO SABER?
O QUE É O PROGRAMA MESTRE DO SABER?
O QUE É PETI?
O PRONATEC BSM (BRASIL SEM MISÉRIA) É O ÚNICO PROGRAMA FEDERAL A OFERTAR CURSOS GRATUITOS NO DISTRITO FEDERAL?
O QUE ACONTECE COM O ALUNO QUE NÃO CONCLUI OU DESISTE DO CURSO PRONATEC BSM (BRASIL SEM MISÉRIA)?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA PARTICIPAR DA BOLSA ALFABETIZAÇÃO (BOLSA ALFA)?
O QUE É O PROJÓVEM ADOLESCENTE?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM DE PENDÊNCIA NO EXTRATO DE PAGAMENTO QUE IMPOSSIBILITA O SAQUE DO BENEFÍCIO?
QUAIS OS LIMITES DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS - PBF?
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ BRASILENSE
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA PARTICIPAR DO BENEFÍCIO TARIFA SOCIAL DE ENERGIA - TSEE?
QUAIS AS PRINCIPAIS NORMAS DO BENEFÍCIO DA CARTA SOCIAL?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ADQUIRIR O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA - BPC?
QUAIS DOCUMENTOS AS FAMÍLIAS QUE SE ENCONTRAM NA LISTAGEM DE AVERIGUAÇÃO/REVISÃO CADASTRAL DEVEM LEVAR AO CRAS?
QUAIS AS FORMAS DE ABORDAGEM DO PROGRAMA CIDADE ACOLHEDORA?
QUAIS OS CURSOS OFERECIDOS E OS LOCAIS PARA EFETIVAR AS INSCRIÇÕES DO PRONATEC POP RUA?
QUEM PODE SOLICITAR A CESTA VERDE DO PAPA - DF?
O QUE É O BENEFÍCIO BOLSA ALFA?
QUAL A ORIENTAÇÃO PARA OS IDOSOS QUE RECEBEM O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC/LOAS)?

HÁ AGENDAMENTO ESPECÍFICO AO BENEFICIÁRIO DO BPC PELA CENTRAL 156 E SITE DA SEDES?
QUAL O VALOR DO BENEFÍCIO DA BOLSA ALFABETIZAÇÃO (BOLSA ALFA)?
QUAIS AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO PROGRAMA AGENTES DA CIDADANIA?
QUAIS AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO PROGRAMA CIDADE ACOLHEDORA?
QUAIS OS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA CIDADE ACOLHEDORA À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA?
QUAIS OS PRINCIPAIS OBJETIVOS DO PETI?
EM QUE CASOS A FAMÍLIA PRECISA FAZER OUTRO CADASTRO NO CADÚNICO?
PROGRAMA CAMINHOS DA CIDADANIA
QUAIS OS CRITÉRIOS BÁSICOS PARA ADQUIRIR O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA - BPC?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO PROGRAMA CARTA SOCIAL?
DOCUMENTAÇÃO PARA O CADASTRAMENTO/ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO ÚNICO - (CADÚNICO)
O QUE É O CONTROLE SOCIAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA?
QUAIS OS LOCAIS PARA REQUERER O BENEFÍCIO DO PETI?
QUAIS OS CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO MEDIANTE A EDITAL DE CHAMAMENTO?
QUAL ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO QUE NÃO ESTIVER INSCRITO NO CADÚNICO E DESEJAR SE INSCREVER NO PRONATEC?
QUAIS AS MODALIDADES DE CURSOS OFERECIDOS E OS LOCAIS PARA EFETIVAR AS INSCRIÇÕES DO PRONATEC BSM?
QUEM PODE SER ATENDIDO PELA REDE COMPLEMENTAR - PROJETO CASA AZUL?
QUAL O PÚBLICO ALVO E OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR DO PRONATEC POP RUA?
QUAL O VALOR DA BOLSA E A DURAÇÃO DO PROGRAMA AGENTES DA CIDADANIA?
EXISTE ALGUM DESCONTO NA CONTRIBUIÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DA DONA DE CASA (INSS)?
QUAL O PÚBLICO ALVO E OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR DO PRONATEC BSM?
COMO SER ATENDIDO PELA REDE COMPLEMENTAR - PROJETO CASA AZUL?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE A TROCA DE GELADEIRA?
ONDE REALIZAR INSCRIÇÃO DO PROGRAMA JOVEM DO FUTURO?
O USUÁRIO QUE SOLICITA A CESTA VERDE EMERGENCIAL DEVE FAZER AO SOLICITAR O AUXÍLIO?
COMO SOLICITAR A CESTA EMERGENCIAL?
COMO FAZER A INSCRIÇÃO NO INSS CASO O CIDADÃO NÃO POSSUA NIS?
COMO PARTICIPAR DO PROGRAMA LARES DE CUIDADOS DIURNOS?
QUAL O PRAZO PARA O REGISTRO DO ACOMPANHAMENTO DE SAÚDE?
COMO PROCEDER SE O BENEFICIÁRIO DO BPC E SUA FAMÍLIA JÁ ESTIVEREM CADASTRADOS NO CADÚNICO?
COMO CADASTRAR A SENHA DO CARTÃO DO PBF?
ONDE OBTER INFORMAÇÃO SOBRE O BENEFÍCIO ID JOVEM?
A PARTIR DE QUANTOS KWH/MÊS É CONCEDIDA A TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA?
PAGAMENTO BENEFÍCIO DF SEM MISÉRIA NOVEMBRO/2019
COMO FUNCIONA O FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS?
COMO SE INSCREVER PARA OS CURSOS DO PROJETO #PARTIUFUTURO?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR DO PRONATEC BSM?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR O BENEFÍCIO CESTA DE ALIMENTO EMERGENCIAL?
O QUE É O PROGRAMA MESTRE DO SABER?
O QUE É O PROGRAMA MESTRE DO SABER?
ONDE SOLICITAR A CESTA EMERGENCIAL?
QUEM PODE PARTICIPAR DO PETI – PROJETO DE PREVENÇÃO E ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL?
QUANDO FOI DESLIGADO O SINAL ANALÓGICO EM BRASÍLIA?
O QUE É O PROJETO CASA AZUL?
COMO FICARAM OS BENEFÍCIOS DO PBF COM OS NOVOS REAJUSTES?
COMO FUNCIONA O DESCONTO DE PASSAGEM DO PROGRAMA IDENTIDADE JOVEM?
OS CURSOS PRONATEC BSM TÊM CERTIFICADO?
ONDE SOLICITAR INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DOS PROGRAMAS SOCIAIS?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DOS CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL? CONTINUAÇÃO
QUAL O OBJETIVO DO RESTAURANTE COMUNITÁRIO?
QUAIS OS ENDEREÇOS, ABRANGÊNCIAS E TELEFONES DOS CREAS (CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)?
QUANDO SURTEM VAGAS PARA AGENDAMENTO NO CRAS NO MEIO DO MÊS, PODE EFETUAR AGENDAMENTO PARA QUALQUER CIDADÃO?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIAS (CENTRO POP E CENTROS DE DIVERSIDADE)?
OS CENTROS DE REFERÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) ESTÃO DE GREVE?
QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAR O AGENDAMENTO NO CRAS?
NOVO SISTEMA DE AGENDAMENTO NOS CRAS - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDES)
EFETUAR AGENDAMENTO - CRAS
CONVOCAÇÃO DE AGENTES E CUIDADORES APROVADOS EM CONCURSO PÚBLICO PARA CURSO DE FORMAÇÃO DA SEDES
RESTAURANTES COMUNITÁRIOS
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE SÃO SEBASTIÃO?
QUAIS OS LOCAIS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV - ANTIGOS COSE?
QUAIS OS ENDEREÇOS, TELEFONES E ABRANGÊNCIAS DOS CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL?
QUAIS OS RESTAURANTES COMUNITÁRIOS EM REFORMA?
AO INFORMAR A ÁREA DE ABRANGÊNCIA E LOCALIDADE, O SISTEMA AUTOMATICAMENTE VINCULARÁ O CRAS QUE O CIDADÃO SERÁ ATENDIDO?
COMO OS SERVIDORES DEVEM PROCEDER QUANDO O AGENDAMENTO FOR REALIZADO PELA CENTRAL 156 E NÃO CONSTAR NO SISTEMA?
QUAIS SÃO OS SERVIÇOS, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS CECON (ANTIGOS COSES)
QUAL O VALOR DA REFEIÇÃO NOS RESTAURANTES COMUNITÁRIOS?
COMO PROCEDER EM CASOS DE ENCERRAMENTO DE AGENDA PARA UM DETERMINADO MÊS NOS CRAS (CENTRO DE REFERÊNCIAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)?
PROJETO DE CONCESSÃO DOS RESTAURANTES COMUNITÁRIOS - CONSULTA PÚBLICA
QUAL O CONCEITO DE CREAS (CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)?
RESTAURANTE COMUNITÁRIO - MANUTENÇÃO
O QUE É UMA UNIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)?
QUAIS SÃO OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS RESTAURANTES COMUNITÁRIOS?
QUAL O CONCEITO DOS SERVIÇOS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV - ANTIGOS COSES?
QUAL O CONCEITO DOS SERVIÇOS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV - ANTIGOS COSES?
QUAL O CONCEITO DOS SERVIÇOS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV - ANTIGOS COSES?
CANAL DE COMUNICAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA WHATSAPP - SEDES
COMO INSERIR CRÉDITOS ADICIONAIS SE HOVER ESTOURO DA FRANQUIA DE 90 MINUTOS NO TELEFONE POPULAR?

QUAL O VALOR DA HABILITAÇÃO DO NOVO TELEFONE POPULAR (AICE)?
QUAIS AS VANTAGENS DE ASSINAR O TELEFONE POPULAR?
TELEFONE POPULAR PODE SER SOLICITADO INDEPENDENTE DA RENDA?
O QUE É O TELEFONE POPULAR (AICE)?
O QUE ACONTECE SE O ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO DO TELEFONE POPULAR FOR DIFERENTE DO ENDEREÇO DO CADASTRO ÚNICO?
QUAIS OS POSTOS DE ATENDIMENTO DAS OPERADORAS QUE OFERECEM O TELEFONE POPULAR?
QUAL LEI REGE O PROGRAMA TELEFONE POPULAR?
QUANDO A FRANQUIA ACABAR O TELEFONE POPULAR FICARÁ MUDO?
COMO PROCEDER QUANDO O CIDADÃO SOLICITAR INFORMAÇÕES SOBRE O TELEFONE POPULAR QUE NÃO ESTEJAM DISPONÍVEIS NO CRM?
QUAL OPERADORA FAZ PARTE DO PROGRAMA TELEFONE POPULAR?
EM QUANTOS DIAS O TELEFONE POPULAR É INSTALADO APÓS A SOLICITAÇÃO?
COMO SOLICITAR O TELEFONE POPULAR?
ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O TELEFONE POPULAR?
COMO ACIONAR A ANATEL EM CASOS DE IRREGULARIDADE COM TELEFONE POPULAR?
COMO FUNCIONA O PROGRAMA TELEFONE POPULAR?
EM QUAIS CASOS A OPERADORA PODE SE RECUSAR A INSTALAR O TELEFONE POPULAR?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CAMPANHAS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CDCA - CONSELHO DE DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE, UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CONTINGÊNCIAS SOCIAIS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DELEGACIA ESPECIALIZADA DE ATENDIMENTO À MULHER UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DELEGACIA ESPECIALIZADA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DEMANDA REPRIMIDA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DISCUSSÃO DE CASOS EM EQUIPE?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO EFICÁCIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS TÉCNICOS SOBRE CASOS EM ACOMPANHAMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENCAMINHAMENTO DE FAMÍLIAS OU INDIVÍDUOS PARA A REDE DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENCAMINHAMENTO DE FAMÍLIAS OU INDIVÍDUOS PARA OUTROS SERVIÇOS DA REDE DE SAÚDE?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENCAMINHAMENTO DE FAMÍLIAS OU INDIVÍDUOS PARA SERVIÇOS DAS DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENCAMINHAMENTO PARA ÓRGÃOS DE DEFESA E RESPONSABILIZAÇÃO?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO GRUPOS DE ESTUDO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ESCUTA QUALIFICADA UTILIZADA PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO FAMÍLIAS COM DESCUMPRIMENTO DE CONDICIONALIDADES DO PBF E DO PETI EM DECORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO FAMÍLIA SUBSTITUTA UTILIZADA PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO FAMÍLIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VIOLÊNCIA FÍSICA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO TRÁFICO DE PESSOAS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO TRABALHO INFANTIL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SITUAÇÃO DE RISCO SOCIAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VULNERABILIDADE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VISITA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CONTATO TELEFÔNICO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CT - CONSELHO TUTELAR UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DENÚNCIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO PERIÓDICO DO QUANTITATIVO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENCAMINHAMENTO DE USUÁRIOS/DEPENDENTES DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS PARA SERVIÇOS DA REDE DE SAÚDE?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO IMPACTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ESTUDO DE CASO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO FAMÍLIA EXTENSA UTILIZADA PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO GESTÃO DA INFORMAÇÃO UTILIZADA PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MANUTENÇÃO DE ARQUIVO DE PRONTUÁRIOS EM MEIO FÍSICO (PAPEL) UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MAUS TRATOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DEMANDA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MENDICÂNCIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PALESTRAS/OFICINAS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PARTICIPAÇÃO EM CAMPANHAS DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO ÀS SITUAÇÕES DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/FÓRUMS/ COMITÊS LOCAIS DE DEFESA E PROMOÇÃO DE DIREITOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PESSOA COM DEFICIÊNCIA?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO RECEPÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REGISTRO PERIÓDICO DE INFORMAÇÕES EM SISTEMA INFORMATIZADO DA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REUNIÕES DE EQUIPE PARA DISCUSSÃO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ORIENTAÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VIOLÊNCIA DOMÉSTICA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SITUAÇÃO DE RUA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA UTILIZADA PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DESAPARECIDO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DEFENSORIA PÚBLICA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ENTREVISTAS DE ACOLHIDA PARA AVALIAÇÃO INICIAL DOS CASOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO FAMÍLIAS COM CRIANÇAS, ADOLESCENTES E/OU IDOSOS (AS) AFASTADOS (AS) DO CONVÍVIO FAMILIAR?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DESLIGAMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MAPEAMENTO DOS ÓRGÃOS DE DEFESA DE DIREITOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MEDIDAS DE PROTEÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?

QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MEDIDAS SÓCIOEDUCATIVAS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MINISTÉRIO PÚBLICO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE FLUXOS COM A SAÚDE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REABILITAÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REINTEGRAÇÃO FAMILIAR UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO INSTRUMENTOS DE GESTÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MAPEAMENTO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO MONITORAMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE FLUXOS COM ÓRGÃOS DO SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PRODIDE - PROMOTORA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO IDOSO E DO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO RESOLUTIVIDADE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL - REDE CONVENIADA?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ORIENTAÇÃO JURÍDICO-SOCIAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO RESPONSABILIZAÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE FLUXOS ENTRE OS SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL E DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO PRODUÇÃO DE MATERIAL SOCIOEDUCATIVO?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO REUNIÕES COM GRUPOS DE FAMÍLIAS OU DE INDIVÍDUOS?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ATENDIMENTO EM GRUPO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ACOMPANHAMENTO ÀS FAMÍLIAS OU AOS INDIVÍDUOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO AUTONOMIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ACOMPANHAMENTO DOS ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PARA A REDE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ABORDAGEM UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ACESSIBILIDADE UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ACOLHIDA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ADOÇÃO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ATENDIMENTO EMERGENCIAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DISCRIMINAÇÃO EM DECORRÊNCIA DA ORIENTAÇÃO SEXUAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL INDIVIDUAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ABUSO SEXUAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO PARA O ENFRENTAMENTO DAS SITUAÇÕES DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ABANDONO OU NEGLIGÊNCIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ALBERGAMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO APROPRIAÇÃO INDEVIDA DE BENS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ATENDIMENTO FAMILIAR UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO VIOLAÇÕES DE DIREITOS UTILIZADOS PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DISCRIMINAÇÃO EM DECORRÊNCIA DA RAÇA/ETNIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO BENEFÍCIOS EVENTUAIS UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CADASTRO SOCIAL UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO ABRIGAMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO BUSCA ATIVA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CÁRCERE PRIVADO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CJI - CENTRAL JUDICIAL DO IDOSO, UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CONFLITO FAMILIAR UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DISCUSSÃO DE CASOS COM OUTROS PROFISSIONAIS DA REDE UTILIZADOS PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO CONSTRUÇÃO DE PLANO INDIVIDUAL E/OU FAMILIAR DE ATENDIMENTO UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DEMANDA ESPONTÂNEA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO DIREITO À CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO EFICIÊNCIA UTILIZADO PELA SEDES?
QUAL O SIGNIFICADO DO TERMO EMPODERAMENTO DA FAMÍLIA UTILIZADO PELA SEDES?

Tabela 38 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Desenvolvimento Social

Atividades - SEMA
QUAIS SÃO AS COMPETÊNCIAS DA SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE?
QUAIS SÃO OS ÓRGÃOS VINCULADOS A SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE - SEMA?
QUAL O ENDEREÇO DA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMA?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE?
O QUE É E QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DO FUNAM?
O QUE É O ZEE – ZONEAMENTO ECOLÓGICO-ECONÔMICO DO DF?
O QUE É O SISTEMA DISTRITAL DE INFORMAÇÕES AMBIENTAIS - SISDIA?
O QUE É A SEMANA DO CERRADO?
QUAL O OBJETIVO DO POUPA DF?
O QUE SÃO OS CENTROS DE TRIAGEM E COMERCIALIZAÇÃO?
PROJETO DE PARCELAMENTO RESIDENCIAL - SÍTIO VILA CÉLIA.
QUAL É O TELEFONE DA SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE?
ONDE REALIZAR O DESCARTE DE LIXO ELETROELETRÔNICO?
CONTRATAÇÃO DE BRIGADISTAS - 2021
COMPLEXO INTEGRADO DE RECICLAGEM DO DISTRITO FEDERAL (CIR/DF)
REGULARIZAÇÃO DE LOTES - TAGUATINGA
CONSULTA PÚBLICA SOBRE MUDANÇAS NO CLIMA - SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE
INFORMAÇÕES DO DECRETO 37.010 SOBRE SERVIÇO VOLUNTÁRIO DA SEMA
QUAIS AS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO NA SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE?
O QUE É TERMO DE ADESÃO E QUAIS SÃO OS COMPROMISSOS EXIGIDOS?
QUAIS APOIOS OS VOLUNTÁRIOS TERÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO?
POR QUE A SEMA ESTÁ CHAMANDO VOLUNTÁRIOS?

QUAIS AS ÁREAS DISPONÍVEIS PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO NA SEMA?
 QUAIS PROFISSÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO NA SEMA?
 QUEM PODE SE CANDIDATAR AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO NA SEMA?
 CIDADÃO OPINA EM PLANOS - MUDANÇAS DO CLIMA
 COMO O VOLUNTÁRIO PODERÁ REALIZAR SEU TRABALHO?
 COMO SE INSCREVER NO PROGRAMA DE VOLUNTÁRIOS DA SEMA?
 COMO SERÁ FEITA A SELEÇÃO PARA OS VOLUNTÁRIOS DA SEMA?
 ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE VOLUNTÁRIOS SEMA DF?

Tabela 39 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Secretaria de Meio Ambiente

Atividades - SEPIR
QUEM SÃO POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS?
QUANTOS SÃO E ONDE ESTÃO OS POVOS INDÍGENAS NO DF?
O QUE SÃO COMUNIDADES TRADICIONAIS DE MATRIZ AFRICANA?
EXISTEM POVOS CIGANOS NO DISTRITO FEDERAL?
QUEM SÃO POVOS INDÍGENAS?
QUAIS REIVINDICAÇÕES DOS CIGANOS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS CARACTERÍSTICAS DOS POVOS CIGANOS?
COMO FUNCIONA A ESCOLA PARA CIGANOS?
O QUE SÃO COMUNIDADES QUILOMBOLAS?
EXISTEM COMUNIDADES QUILOMBOLAS NO DISTRITO FEDERAL?
O QUE SÃO COMUNIDADES TRADICIONAIS? COMO SE CARACTERIZAM?
COMO SE CARACTERIZAM AS COMUNIDADES TRADICIONAIS DE MATRIZ AFRICANA?
QUE DIA É COMEMORADO O DIA NACIONAL DOS CIGANOS?
QUAL PORTARIA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE LIBERA OS POVOS CIGANOS DA APRESENTAÇÃO DE COMPROVANTE DE ENDEREÇO PARA ACESSO AO SUS?
É NECESSÁRIO QUE OS CIGANOS APRESENTEM COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA PARA ATENDIMENTO NOS POSTOS DE SAÚDE?
ONDE ENCONTRAR COMUNIDADES QUILOMBOLAS?
EXISTEM COTAS NOS CONCURSOS PÚBLICOS?
COMO FUNCIONAM AS COTAS SOCIAIS NA EDUCAÇÃO?
ONDE SURGIRAM AS COTAS RACIAIS?
EXISTE COTAS SOCIAIS NA EDUCAÇÃO?
QUAL O PERCENTUAL DE VAGAS PARA NEGROS EM CONCURSOS PÚBLICOS?
COMO FUNCIONA O SIS DE COTAS PARA NEGROS?
A LEI DE COTAS SOCIAIS NA EDUCAÇÃO JÁ FOI REGULAMENTADA?
O QUE SÃO COTAS RACIAIS?
QUAL É O SIGNIFICADO DAS SIGLAS SAMIDH E SUBPM?
O QUE É SEPIR?
QUAIS AS COMPETÊNCIAS DA SUBSECRETARIA DE IGUALDADE RACIAL (SIR) NOS CASOS DE DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL?
O QUE É RACISMO?
QUAL É A DEFINIÇÃO DE POPULAÇÃO NEGRA?
QUAIS EXPRESSÕES TIPIFICAM INJÚRIA RACIAL?
O QUE É O DISQUE-RACISMO?
A DISCRIMINAÇÃO RACIAL É CONSIDERADA CRIME?
O QUE É RACISMO INSTITUCIONAL?
QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES AOS DISCRIMINADOS?
QUANDO DEVO NOTIFICAR OCORRÊNCIAS DE PRECONCEITO ÉTNICO-RACIAL?
QUEM SÃO POVOS CIGANOS?
ONDE E QUANDO PODE OCORRER A DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL?
COMO DIFERENCIAR RACISMO E INJÚRIA RACIAL?
QUAL A QUANTIDADE DA POPULAÇÃO NEGRA NO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS AS FORMAS DE ATENDIMENTO PARA DISCRIMINAÇÃO RACIAL?
COMO SERÁ A PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO NEGRA, EM CONDIÇÃO DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADE, NA VIDA ECONÔMICA, SOCIAL, POLÍTICA E CULTURAL DO PAÍS?
O QUE É DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO- RACIAL?
QUANDO UM ADOLESCENTE COMETE ESSE ATO DE RACISMO PODE SER CONSIDERADO UM ATO INFRAACIONAL PASSÍVEL DE PUNIÇÃO COM MEDIDA SOCIOEDUCATIVA?
QUAL O ÓRGÃO QUE AMPARA A SUBSECRETARIA DE IGUALDADE RACIAL (SIR)?
COMO PROCEDER EM CASOS QUE UMA CRIANÇA LIGA NA CENTRAL 156 QUERENDO DENUNCIAR UMA ATITUDE RACISTA (RACISMO X BULLYING) DE OUTRAS CRIANÇAS OU ADULTOS?
QUAL A DELEGACIA ESPECIALIZADAQUE INVESTIGA CRIMES DE DISCRIMINAÇÃO?
QUAL A COMPETÊNCIA DA DELEGACIA ESPECIAL DE REPRESSÃO AOS CRIMES POR DISCRIMINAÇÃO RACIAL, RELIGIOSA OU POR ORIENTAÇÃO SEXUAL OU CONTRA A PESSOA IDOSA OU COM DEFICIÊNCIA (DECRIN)?
EM QUAL DELEGACIA DEVE SER REGISTRADO O BOLETIM DE OCORRÊNCIA?
DEVEMOS ACATAR DENÚNCIAS DE PESSOAS QUE SOFREM PRECONCEITO POR SEREM ASIÁTICAS OU DE QUALQUER OUTRA ETNIA?
COMO PROCEDER NOS CASOS EM QUE O CRIME DE RACISMO OCORRE APÓS AS 21:00?
REGISTRO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU DENÚNCIAS - DIREITOS HUMANOS
INFORMAÇÕES SOBRE O RACISMO
COMO FUNCIONAM AS OUVIDORIAS?
QUAL A ORGANIZAÇÃO E COMPETÊNCIA DO SINAPIR?
QUAIS OS OBJETIVOS DO SINAPIR?
O QUE É SINAPIR?
O QUE É INJÚRIA RACIAL E RACISMO?
QUANDO OCORRE O RACISMO INSTITUCIONAL?

Tabela 40 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a SEPIR

Atividades - SEMOB
QUAIS AS MUDANÇAS NAS LINHAS DE PLANALTIMA PARA O PLANO PILOTO?

QUAIS AS LINHAS QUE VOLTARAM A PASSAR PELA PLATAFORMA SUPERIOR DA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO?
QUAIS AS ALTERAÇÕES FEITAS NA LINHA 0.173?
QUAIS ALTERAÇÕES OCORREM NA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO DEVIDO DESATIVAÇÃO DO EDIFÍCIO TURING?
COMO SERÁ A MUDANÇA DE GESTÃO DO SISTEMA DE BILHETAGEM DA ANTIGA DFTRANS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA NOVA RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA?
QUAL O RESPONSÁVEL PELA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA/TCB?
QUAIS MUDANÇAS IRÃO OCORRER NO TRANSPORTE PÚBLICO EM CEILÂNDIA?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS NOVAS LINHAS CRIADAS PARA O GAMA, SANTA MARIA E PARK WAY?
QUAIS SERÃO AS ALTERAÇÕES NO TRANSITO DEVIDO AOS ÔNIBUS COM PORTAS DOS DOIS LADOS?
QUAL A LINHA QUE ATENDERÁ OS MORADORES DO TRECHO II (CONDOMÍNIO PINHEIROS) - SOL NASCENTE?
HOUVE MUDANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS NOS POSTOS EM RAZÃO DA EXTINÇÃO DA DFTRANS?
QUAIS LINHAS DA EMPRESA PIRACICABANA SOFREM ALTERAÇÕES A PARTIR DE 30/09/2019?
QUAIS SÃO AS HIPÓTESES DE CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM DE CARTÃO VENCIDO?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
QUAIS OS CASOS DE BLOQUEIO DE CARTÃO?
COMO ADQUIRIR O CARTÃO +CRIANÇA CANDANGA?
O QUE ACONTECERÁ EM CASO DE USO INDEVIDO?
QUAIS OS CUSTOS E PRAZOS DA 1ª E 2ª VIA DO CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO PARA SOLICITAR O CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
QUAIS SÃO OS POSTOS DE ATENDIMENTO DO CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
O QUE FAZER QUANDO O CARTÃO APRESENTAR PROBLEMAS DE LEITURA CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
COMO PROCEDER EM CASOS DE PERDA, ROUBO OU DANO DO CARTÃO + CRIANÇA CANDANGA?
O QUE FAZER CASO O CADASTRO TENHA SIDO APROVADO, PORÉM O BENEFICIÁRIO NÃO TENHA RECEBIDO O CARTÃO PCD?
O QUE ACONTECERÁ EM CASOS DE USO INDEVIDO?
O CARTÃO SERÁ TROCADO APÓS ATUALIZAÇÃO CADASTRAL?
COMO SOLICITAR, DOCUMENTAÇÃO E ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - CARTÃO + ESPECIAL.
O ACOMPANHANTE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E DOENTES CRÔNICOS TAMBÉM TERÁ UM CARTÃO?
COMO SOLICITAR A 2ª VIA DO CARTÃO + ESPECIAL?
QUAL O PRAZO DE VALIDADE DO CARTÃO + ESPECIAL?
QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS E OS PRAZOS DE ANÁLISE PARA EMISSÃO DO CARTÃO + ESPECIAL?
QUAIS OS CUSTOS DO CARTÃO + ESPECIAL?
QUAIS AS HIPÓTESES DE CANCELAMENTO DO CARTÃO + ESPECIAL?
O USUÁRIO DO BILHETE ÚNICO + CARTÃO ESPECIAL PODE TER OUTRO CARTÃO?
QUAL A QUANTIDADE DE ACESSOS DIÁRIOS QUE SÃO CONCEDIDOS NO CARTÃO ESPECIAL?
USUÁRIOS DO ENTORNO TÊM DIREITO AO CARTÃO + ESPECIAL?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO + ESPECIAL DO ACOMPANHANTE?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO ESPECIAL?
QUANDO O CARTÃO FOR RETIDO POR USO INDEVIDO, DEVERÁ FAZER O RECADASTRAMENTO?
QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA RECEBER O CARTÃO?
QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL?
O RECADASTRAMENTO É OBRIGATÓRIO?
COMO FAZER A ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DO CARTÃO + ESPECIAL?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM SALDO INSUFICIENTE?
O QUE FAZER EM CASOS DE PERDA, ROUBO OU DANO?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM DE SALDO INSUFICIENTE?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM DE CARTÃO VENCIDO?
EXISTE INTEGRAÇÃO PARA CARTÃO + ESTUDANTE?
FORAM CEDIDOS MAIS ACESSOS PARA QUEM UTILIZA ACIMA DOS 54 ACESSOS NO MÊS?
HÁ POSSIBILIDADE DE CANCELAMENTO DO CARTÃO + ESTUDANTE CASO ELE AINDA NÃO ESTEJA PRONTO?
O ALUNO PODE SOMAR CARGA HORÁRIA DE MAIS DE UM CURSO PARA TER DIREITO AO CARTÃO + ESTUDANTE?
O ESTUDANTE DEVE POSSUIR CPF PARA TER DIREITO AO BENEFÍCIO?
O QUE SERÁ CONSIDERADO USO INDEVIDO DE CARTÕES?
O QUE FAZER QUANDO NÃO CONSTA O NOME DA INSTITUIÇÃO NO SITE?
O QUE FAZER EM CASOS DE PERDA, ROUBO OU DANO?
O QUE É BIOMETRIA FACIAL?
O QUE DEVERÁ SER FEITO EM CASOS DE MUDANÇA DE ENDEREÇO OU DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO?
O QUE ACONTECERÁ EM CASO DE USO INDEVIDO DO CARTÃO?
O ESTUDANTE PODERÁ USAR O CARTÃO NOS FINS DE SEMANA?
O ESTUDANTE PODERÁ RESOLVER PROBLEMAS NO CARTÃO + ESTUDANTE SEM A PRESENÇA DO RESPONSÁVEL?
ONDE PODERÁ SER RETIRADO O CARTÃO PLE IMPRESSO?
O ESTUDANTE PORTADOR DE NECESSIDADE ESPECIAL, PODE OPTAR PELO CARTÃO + ESTUDANTE OU SOMENTE O CARTÃO + ESPECIAL?
O ESTUDANTE PODERÁ FAZER O ACOMPANHAMENTO DA ENTREGA DO CARTÃO + ESTUDANTE
ONDE SERÁ RECEBIDO O REQUERIMENTO DO PLE PARA ALUNOS?
COMO CADASTRAR A INSTITUIÇÃO DE ENSINO NO SISTEMA DA SEMOB?
QUAL INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR PARA AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO REFERENTE AO CADASTRAMENTO DE CPF?
QUAL A ORIENTAÇÃO REPASSAR AO ESTUDANTE QUE ESTÁ EM PERÍODO DE AULA, MAS O CARTÃO ESTÁ SUSPENSO?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE A PROBLEMAS NO CARTÃO + ESTUDANTE?
QUAL A ORIENTAÇÃO PARA OS ESTUDANTES REVALIDAREM O CARTÃO + ESTUDANTE?
CASO O ALUNO UTILIZE O TRANSPORTE LOCADO, ELE TERÁ DIREITO AO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
QUAIS OS MOTIVOS QUE PODEM OCASIONAR PROBLEMAS NO CARTÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
QUAIS OS DEVERES DAS INSTITUIÇÕES?
QUAIS OS CASOS EM QUE É NECESSÁRIO PAGAR PELA 2ª VIA?
QUAIS OS CASOS DE BLOQUEIO DE CARTÃO?
QUAIS DOCUMENTOS E DADOS NECESSÁRIOS PARA A 1ª E 2ª VIA?
RETORNO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO - DESBLOQUEIO DO CARTÃO ESTUDANTIL - CORONAVÍRUS
QUAL PRAZO DE ENVIO DA LISTA DE FREQUÊNCIA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO PARA SEMOB?

COMO PROCEDER EM CASO DE PERDA/EXTRAVIO DO COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE 2ª VIA DO CARTÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
QUAL A IDADE MÍNIMA PARA O ESTUDANTE SOLICITAR O CARTÃO + ESTUDANTE?
COMO PROCEDER QUANDO APARECE A MENSAGEM CARTÃO INDISPONÍVEL NO VALIDADOR DO ÔNIBUS?
O CARTÃO + ESTUDANTE PODE SER UTILIZADO PELO ACOMPANHANTE DO ESTUDANTE?
SUSPENSÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL - ESTÁGIO OBRIGATÓRIO/CURSO ATIVO
COMO ADQUIRIR A 1ª VIA E 2ª VIA DO CARTÃO + ESTUDANTE?
ALUNOS DO DF EM SITUAÇÃO DE RUA PODEM SOLICITAR O PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
ALUNOS MAIORES DE 14 ANOS PODEM RETIRAR O CARTÃO SEM A PRESENÇA DOS RESPONSÁVEIS?
A RECARGA ACONTECE AUTOMATICAMENTE NO DIA 1º DE CADA MÊS?
CASO O ESTUDANTE SEJA MAIOR DE 18 ANOS, OUTRA PESSOA PODERÁ FAZER A RETIRADA DO CARTÃO?
SERÃO INFORMADOS O HORÁRIO, A DATA E O LOCAL PREVISTO PARA A ENTREGA DO CARTÃO + ESTUDANTE?
SE A SOLICITAÇÃO DA 2ª VIA FOR APROVADA, O ESTUDANTE SERÁ INFORMADO?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO + ESTUDANTE?
QUANTOS ACESSOS SERÃO LIBERADOS?
QUANTAS LINHAS PODERÃO SER INDICADAS?
QUANDO O ESTUDANTE POSSUI UM CARTÃO ANTIGO E PRETENDE VOLTAR A USÁ-LO, RECEBERÁ UM NOVO CARTÃO OU PODERÁ UTILIZAR O CARTÃO ANTIGO APÓS O PROCEDIMENTO DE RECADASTRAMENTO?
QUAL A LEGISLAÇÃO QUE DETERMINA AS REGRAS PARA O BENEFÍCIO DO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
QUAL DOCUMENTAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA PARA A COMPROVAÇÃO DO ESTÁGIO OBRIGATÓRIO?
QUAL INFORMAÇÃO A SER PASSADA AO ALUNO SOBRE O RECADASTRAMENTO?
QUAL INFORMAÇÃO A SER REPASSADA ÀS INSTITUIÇÕES DE ENSINO?
QUAL INFORMAÇÃO REFERENTE À LIBERAÇÃO DO CARTÃO + ESTUDANTE?
QUAL INFORMAÇÃO REFERENTE AO ENVIO DA LISTA E CADASTRAMENTO DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS REGISTRADAS NO SISTEMA IEDUCAR E SGE?
QUAL O FORMATO DA FOTO QUE PRECISA SER ANEXADA NO CADASTRO DO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
QUAL O PROCEDIMENTO CASO O ESTUDANTE TENHA ANEXADO ALGUM DOCUMENTO ERRADO?
QUAL ORIENTAÇÃO AO ESTUDANTE QUE PERDEU O AGENDAMENTO DO CARTÃO + ESTUDANTE?
QUAL ORIENTAÇÃO A SER REPASSADA AOS ESTUDANTES SOBRE A SUSPENSÃO DO PASSE LIVRE?
QUAL O SIGNIFICADO DA MENSAGEM CARTÃO REGRAVADO COM AS CONFIGURAÇÕES DO MÊS ATUAL?
COMO DESBLOQUEAR O CARTÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
COMO DEVE PROCEDER O ESTUDANTE QUE NÃO POSSUI ACESSO À INTERNET E PRECISA EFETUAR O CADASTRO?
COMO É LIBERADA A CATRACA DO ÔNIBUS?
COMO É REALIZADA A ATUALIZAÇÃO DOS CRÉDITOS DO CARTÃO + ESTUDANTE?
COMO JUSTIFICAR A INCONSISTÊNCIA DE ESTUDANTES NO CADASTRO DO PASSE LIVRE?
COMO NOVOS ALUNOS PODERÃO REALIZAR UM NOVO CADASTRO DO CARTÃO + ESTUDANTE?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA PARA A COMPROVAÇÃO DE EDUCAÇÃO FÍSICA E CIL?
QUAIS SÃO OS SERVIÇOS E OS ENDEREÇOS DOS POSTOS DE ATENDIMENTO DOS CARTÕES BILHETE ÚNICO?
QUAIS SÃO OS DEVERES DOS ALUNOS?
QUAIS SÃO OS CUSTOS DA 1ª E 2ª VIA DO CARTÃO PLE?
QUAIS SÃO OS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM A COMUNIDADE (GRC) DA RODOVIÁRIA DO PLANO?
QUAIS SÃO AS ETAPAS DO SERVIÇO?
QUAIS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PARA QUE ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA UTILIZEM O SERVIÇO DE TRANSPORTE ESCOLAR?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O SITE DA SEMOB PARA INCLUSÃO DA DECLARAÇÃO?
PARA A SOLICITAÇÃO DE AUMENTO DE ACESSOS, É ACEITA A DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA DE PRÓPRIO PUNHO?
COMO PROCEDER PARA ATUALIZAR OS DADOS CADASTRAIS?
COMO RECUPERAR A SENHA DO CADASTRO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
COMO SOLICITAR O AUMENTO DE ACESSOS?
COMO VERIFICAR O SALDO DO CARTÃO + ESTUDANTE?
CURSO DE LÍNGUAS DÁ DIREITO AO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
EM QUE SITUAÇÕES PODERÁ OCORRER A NÃO LIBERAÇÃO DO CARTÃO NA CATRACA?
ESTUDANTE QUE MORA NO ENTORNO DO DF TEM DIREITO AO CARTÃO + ESTUDANTE?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM LIMITE EXCEDIDO?
O QUE SIGNIFICA A MENSAGEM ESTÁGIO FINAL DE CONSOLIDAÇÃO?
QUAIS OS PRAZOS DO CARTÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL?
OS CARTÕES PASSE LIVRE ESTUDANTIL FICARÃO BLOQUEADOS POR CONTA DO SURTO DE CORONAVÍRUS?
SUSPENSÃO PASSE LIVRE ESTUDANTIL - CORONAVIRUS
COMO SOLICITAR O CARTÃO FUNCIONAL?
QUAIS OS CUSTOS DA 1ª E 2ª VIA DO CARTÃO + FUNCIONAL?
COMO PROCEDER EM CASOS DE PERDA, ROUBO OU DANOS?
O QUE ACONTECE EM CASOS DE USO INDEVIDO?
O QUE FAZER EM CASO DE APOSENTADORIA OU AFASTAMENTO DA EMPRESA?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO + FUNCIONAL? QUAIS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?
COMO É FEITA A LIBERAÇÃO DA CATRACA AOS USUÁRIOS COM MAIS DE 65 ANOS?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO + MELHOR IDADE?
QUAL A QUANTIDADE DE ACESSOS DIÁRIOS DO CARTÃO MOBILIDADE?
QUAIS OS PONTOS DE RECARGA DO CARTÃO MOBILIDADE?
QUAIS OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO APLICATIVO BRB MOBILIDADE?
QUAIS SÃO OS POSTOS DE ATENDIMENTO?
QUAL O PRAZO DE ENTREGA DO CARTÃO MOBILIDADE?
QUEM PODERÁ RETIRAR O CARTÃO MOBILIDADE?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO MOBILIDADE?
AQUISIÇÃO DO CARTÃO MOBILIDADE NAS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF
QUAIS OS PONTOS DE RECARGA DO CARTÃO MOBILIDADE? CONTINUAÇÃO
COMO BLOQUEAR O CARTÃO MOBILIDADE?
COMO É FEITA A RECARGA DO CARTÃO MOBILIDADE?
COMO É REALIZADO O CADASTRO DE AUTÔNOMOS?
COMO PROCEDER QUANDO O CIDADÃO FAZ PAGAMENTO DA 2ª VIA COM O VALOR INCORRETO?
COMO SOLICITAR 1ª E 2ª VIA DO CARTÃO CIDADÃO?
O CIDADÃO PODE TER VÁRIOS CARTÕES?

O QUE FAZER QUANDO O CARTÃO MOBILIDADE APRESENTAR PROBLEMAS DE LEITURA?
QUAIS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A 1ª E 2ª VIA?
INFORMAÇÃO - CARTÃO + SÊNIOR
EM QUAL LOCAL É SOLICITADO O BENEFÍCIO?
QUAL O BENEFÍCIO QUE O CARTÃO SÊNIOR OFERECE?
COMO SOLICITAR A 2ª VIA DO CARTÃO SÊNIOR?
POR QUAL MOTIVO NÃO É REALIZADO O EMBARQUE DE IDOSOS NOS ÔNIBUS PELA PORTA DO MEIO/TRASEIRA?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO SÊNIOR?
COMO É REALIZADO O BLOQUEIO DO CARTÃO SÊNIOR?
QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA SOLICITAR O CARTÃO SÊNIOR?
QUAL A ORIENTAÇÃO SOBRE O CARTÃO VALE-TRANSPORTE SODEXO?
A EMPRESA PODERÁ DEPOSITAR OS CRÉDITOS NO CARTÃO MOBILIDADE?
COMO ADQUIRIR O CARTÃO + VALE TRANSPORTE SENDO TRABALHADOR AUTÔNOMO?
COMO É REALIZADO O CADASTRO DE EMPRESAS?
COMO PROCEDER EM CASOS DE PERDA, ROUBO OU DANOS?
COMO PROCEDER NO CASO EM QUE É SOLICITADO E EMITIDO O VALE TRANSPORTE, MAS NÃO REALIZADA A RETIRADA?
COMO RECARREGAR OS CARTÕES VALE-TRANSPORTE?
COMO VERIFICAR O SALDO DO CARTÃO?
COMO VERIFICAR SE OS CARTÕES ESTÃO PRONTOS?
EM CASO DE ASSALTO, A SOLICITAÇÃO DA SEGUNDA VIA DEVE SER FEITA PELA EMPRESA OU PELO FUNCIONÁRIO?
INFORMAÇÕES REFERENTES A PROCESSOS ADMINISTRATIVOS POR USO INDEVIDO DO CARTÃO VALE-TRANSPORTE.
ONDE É REALIZADO O ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS QUE UTILIZAM A PLATAFORMA ONLINE?
ONDE O RESPONSÁVEL PELA EMPRESA PODERÁ OBTER A CARTA PARA RETIRADA DE CARTÕES?
O QUE É NECESSÁRIO PARA ADQUIRIR O CARTÃO VALE-TRANSPORTE?
OS CRÉDITOS PODEM SER TROCADOS POR DINHEIRO?
PARA INFORMAÇÕES SOBRE O CARTÃO + VALE TRANSPORTE
QUAIS OS CUSTOS DO CARTÃO VALE- TRANSPORTE?
QUAIS OS PRAZOS PARA AQUISIÇÃO DO CARTÃO?
QUAIS SÃO OS POSTOS DE ATENDIMENTO?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE AOS POSSÍVEIS STATUS QUE APARECEM DURANTE A AQUISIÇÃO DE CRÉDITOS?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE A PROBLEMAS NO CARTÃO + VALE TRANSPORTE?
QUAL A ORIENTAÇÃO REFERENTE A SEGUINTE MENSAGEM: CARTÃO ALTERNATIVO?
QUAL A QUANTIDADE DE ACESSOS DIÁRIOS QUE SÃO CONCEDIDOS AO VALE-TRANSPORTE?
QUAL É A VALIDADE DOS CRÉDITOS?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA A EMPRESA SOLICITAR ALTERAÇÃO CADASTRAL?
QUANDO O TRABALHADOR NÃO FAZ MAIS PARTE DO QUADRO FUNCIONAL DA EMPRESA E TEM O CARTÃO VALE TRANSPORTE, O QUE FAZER?
QUEM PODE RETIRAR OS CARTÕES?
QUEM TEM DIREITO AO CARTÃO VALE TRANSPORTE?
O QUE ACONTECERÁ EM CASOS DE USO INDEVIDO DO CARTÃO VALE TRANSPORTE?
O QUE É CARGA EMBARCADA?
QUAL DOCUMENTAÇÃO O CIDADÃO PODERÁ APRESENTAR PARA RETIRAR A SEGUNDA VIA DOS CARTÕES?
COMO FUNCIONAM OS LOTES NO CARTÃO + CIDADÃO E VALE TRANSPORTE?
O BILHETE ÚNICO PODERÁ SER COMPRADO PELA INTERNET?
MENORES DE IDADE PODEM SOLICITAR O CARTÃO CIDADÃO SEM A PRESENÇA DO RESPONSÁVEL?
INFORMAÇÕES SOBRE OS CARTÕES BILHETE ÚNICO
EXISTE QUANTIDADE MÁXIMA DE CRÉDITO NO CARTÃO CIDADÃO E VALE TRANSPORTE?
É POSSÍVEL TRANSFERIR OS CRÉDITOS DO CARTÃO DE UMA MODALIDADE PARA CARTÃO DE OUTRA MODALIDADE?
É NECESSÁRIO APRESENTAR O BOLETIM DE OCORRÊNCIA AO RETIRAR A SEGUNDA VIA DOS CARTÕES?
COMO TRANSFERIR OS CRÉDITOS DEBITADOS PELA EMPRESA NO CARTÃO + ESTUDANTE PARA O CARTÃO + VALE-TRANSPORTE?
COMO OBTER O EXTRATO COMPLETO DOS CARTÕES BILHETE ÚNICO?
O QUE É O BILHETE ÚNICO?
O QUE É A INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA?
COMO FUNCIONA O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO DO VALE-TRANSPORTE E CARTÃO CIDADÃO?
QUAIS AS MUDANÇAS QUE OCORRERAM COM O CARTÃO BILHETE ÚNICO?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA REEMBOLSO/ESTORNO DO VALOR DA 2ª VIA DOS CARTÕES PAGO DE FORMA INDEVIDA?
QUAL É O PRAZO PARA O RECEBIMENTO DA 2ª VIA DO CARTÃO PARA O BENEFICIÁRIO QUE TEVE A SUA DEFESA DEFERIDA?
QUAIS OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO APLICATIVO BRB MOBILIDADE?
ONDE O USUÁRIO PODERÁ VERIFICAR O SALDO DOS CARTÕES DO BILHETE ÚNICO?
QUAIS OS CONTATOS PARA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES REFERENTES AO BILHETE ÚNICO?
ONDE OBTER INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE OS ASSUNTOS DE BILHETAGEM?
O USUÁRIO É OBRIGADO A TROCAR O CARTÃO FLEX?
QUAIS AS ESTAÇÕES BRT SUL QUE ESTÃO EM OPERAÇÃO?
QUAL A CAPACIDADE DE CADA TRANSPORTE?
QUAL O VALOR DA PASSAGEM DAS LINHAS EXPRESSO?
QUAIS OS LOCAIS DAS ESTAÇÕES (PONTOS DE PARADA) DO EXPRESSO DF?
O QUE É O BRT?
COMO SERÁ O EMBARQUE PRIORITÁRIO NOS TERMINAIS DO BRT DO GAMA E DE SANTA MARIA?
QUAIS OS CARTÕES QUE PODEM SER UTILIZADOS NO EXPRESSO DF?
QUAIS AS LINHAS QUE O EXPRESSO DF ATENDE?
QUAIS AS PUNIÇÕES AOS INFRATORES QUE UTILIZAM AS FAIXAS EXCLUSIVAS?
QUAIS OS VEÍCULOS AUTORIZADOS A UTILIZAR AS FAIXAS EXCLUSIVAS?
QUAIS OS HORÁRIOS DE LIBERAÇÃO DAS FAIXAS EXCLUSIVAS DA EPNB E EPTG?
INFORMAÇÕES SOBRE FAIXAS EXCLUSIVAS
LINHA DE ÔNIBUS EM SÃO SEBASTIÃO
QUAL LINHA SAI DA RODOVIÁRIA E LEVA ATÉ O PRESÍDIO NACIONAL (PAPUDA)?
QUAL O PRAZO PARA O PAGAMENTO DO CARTÃO CIDADÃO E VALE TRANSPORTE SER PROCESSADO?
QUAL PROCEDIMENTO DE BLOQUEIO DO BILHETE ÚNICO PARA EMISSÃO DE SEGUNDA VIA?
QUANDO TERCEIROS FOREM BUSCAR O CARTÃO, QUAL DOCUMENTAÇÃO DEVE SER APRESENTADA?

COMO FUNCIONA O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF?
COMO OBTER CONCESSÃO DE USO DE ABRIGOS DE ÔNIBUS?
COMO OBTER ORIENTAÇÃO EM CASOS DE MULTAS, PARCELAMENTOS E FRETAMENTOS, REFERENTES À SEMOB?
QUAIS SÃO AS LINHAS DE ÔNIBUS NAS ÁREAS RURAIS?
QUAIS SÃO AS BACIAS QUE DEFINEM A OPERAÇÃO DOS ÔNIBUS CONVENCIONAIS?
QUAIS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PARA QUE ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA UTILIZEM O SERVIÇO DE TRANSPORTE ESCOLAR?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE BILHETAGEM NOS POSTOS DE ATENDIMENTO DA SEMOB?
RECOMENDAÇÕES DE COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NO TRANSPORTE PÚBLICO
INFORMAÇÕES SOBRE ASSENTOS PREFERENCIAIS
INFORMAÇÕES SOBRE FAIXAS EXCLUSIVAS
INFORMAÇÕES GERAIS DO EXPRESSO DF - BRT
QUAIS OS CONTATOS PARA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES REFERENTES AO BILHETE ÚNICO?
QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SEMOB?
COMO SOLICITAR FISCALIZAÇÃO DE ÔNIBUS?
ALTERAÇÃO DE ROTA/ITINERÁRIO DE ÔNIBUS - BRAZLÂNDIA
ALTERAÇÃO NO TRAJETO DOS ÔNIBUS NA SAÍDA NORTE - PONTE DO BRAGUETO E BALÃO DO TORTO
FAIXA EXCLUSIVA - EIXO MONUMENTAL
TRANSPORTE PÚBLICO - INTEGRAÇÃO DE BICICLETAS E PATINETES
ADEQUAÇÃO NOS HORÁRIOS DOS ÔNIBUS - FÉRIAS E RECESSO DE FIM DE ANO - SEMOB
PROJETO DE CONCESSÃO DA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - CONSULTA PÚBLICA
CAMPANHA DE COMBATE À VIOLÊNCIA SEXUAL DENTRO DE ÔNIBUS
DEMAIS INFORMAÇÕES - SEMOB
ACORDO DE MUDANÇA DA GESTÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO DO ENTORNO PARA O GDF
USO DA FAIXA EXCLUSIVA DO BRT SUL - REGIÃO DO JARDIM INGÁ E NOVO GAMA
REFORÇO NA FROTA DE ÔNIBUS - EXAME DO ENEM
LICITAÇÃO BICICLETAS E PATINETES COMPARTILHADOS - RESULTADO DO CHAMAMENTO PÚBLICO
ALTERAÇÃO NAS LINHAS DE ÔNIBUS - GAMA
LINHA DE ÔNIBUS - COLÔNIA AGRÍCOLA 26 DE SETEMBRO
REATIVAÇÃO DE LINHA DE ÔNIBUS - PLANALTINA
SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS COMPARTILHADAS
CIRCULAÇÃO DOS ÔNIBUS NO FERIADO PROLONGADO DA SEXTA-FEIRA SANTA - SEMOB
REFORÇO NAS LINHAS DE ÔNIBUS
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - AVENIDA DAS CIDADES - SEMOB
COMO É REALIZADA A AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS AS RESPONSABILIDADES DA SEMOB?
LINHAS DE ÔNIBUS QUE CIRCULAM DURANTE A MADRUGADA (CORUJÃO)
QUAL PROCEDIMENTO PARA DESBLOQUEIO DA SENHA DO SISTEMA TDMAX?
INFORMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE SOLIDÁRIO
COMO FUNCIONA O DESEMBARQUE FORA DA PARADA DE ÔNIBUS PARA MULHERES?
QUAIS OS SERVIÇOS OFERTADOS A GRUPOS ORGANIZADOS, ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS?
HORÁRIOS E ITINERÁRIOS DE ÔNIBUS - SEMOB
ESTÁ LIBERADO O DESEMBARQUE NOS ÔNIBUS PELA PORTA DO MEIO?
QUAL O SETOR RESPONSÁVEL PELAS PROPAGANDAS E COLOCAÇÃO DE CARTAZES DENTRO DOS TRANSPORTES COLETIVOS?
AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE A DUPLICAÇÃO DO TRECHO DA DF-001
ALTERAÇÃO NAS LINHAS DE ÔNIBUS - SANTA MARIA
ALTERAÇÃO NAS LINHAS DE ÔNIBUS - ITAPOÁ
ALTERAÇÃO NAS LINHAS DE ÔNIBUS - NOROESTE
ALTERAÇÃO NAS LINHAS DE ÔNIBUS - SOL NASCENTE
LINHAS - 0.108, 0.16 E 0.109
LINHA DE ÔNIBUS - ÁGUA QUENTE (RECANTO DAS EMAS)
LINHA DE ÔNIBUS - ASSENTAMENTO 26 DE SETEMBRO
LINHA DE ÔNIBUS - PARQUE DOS IPÊS (CRIXÁ)
LINHAS DE ÔNIBUS - SOBRADINHO II (VILA RABELO)
QUAIS AS ALTERAÇÕES FEITAS NA LINHA 0.173?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO POSTO SBA/METRÔ DA 112 SUL?
COMO SERÁ A AUDIÊNCIA PÚBLICA DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO COMPLEMENTAR – CORONAVÍRUS?
O QUE É CARGA EMBARCADA?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DAS LINHAS DE ÔNIBUS NO PERÍODO DE SURTO DE CORONAVÍRUS?
ENDEREÇOS DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS?
QUAL O ENDEREÇO DO TERMINAL DOS ÔNIBUS DO ENTORNO EM BRASÍLIA?
QUAIS AS BACIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAL VALOR DA TARIFA DA LINHA DE ÔNIBUS EXECUTIVO DO AEROPORTO?
QUEM SÃO AS PESSOAS AUTORIZADAS A DESCEREM PELA PORTA FRONTAL DO ÔNIBUS?
REGRAS PARA TRANSPORTE DE ANIMAIS
VISTORIAS DA SEMOB - CORONAVÍRUS
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE TRANSPORTE POR APLICATIVO, TURISMO E LOCAÇÃO
ONDE OBTER ORIENTAÇÕES PARA CADASTRAMENTO DE TAXI?
COMO UTILIZAR O SERVIÇO GOOGLE TRANSIT?
QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DF NO PONTO?
CRONOGRAMA DE VISTORIA DE ÔNIBUS, TÁXI E VEÍCULOS DE APLICATIVOS - CORONAVÍRUS
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA
QUAIS OS VALORES DAS PASSAGENS DE ÔNIBUS - 2020?
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DE CEILÂNDIA?
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DE TAGUATINGA?
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DO GAMA?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA TAGUATINGA?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA SOBRADINHO?

QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO?
QUAIS O ENDEREÇO, TELEFONE E E-MAIL DAS COOPERATIVAS?
QUEM TEM DIREITO A GRATUIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO?
ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM ÁREAS PÚBLICAS - ZONA VERDE
QUAIS OS LOCAIS DE ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA (SEMOB)?
QUAIS AS MUDANÇAS NAS LINHAS DE PLANALTINA PARA O PLANO PILOTO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO POSTO GRC/SEMOB?
QUAIS OS ENDEREÇOS E SERVIÇOS PRESTADOS NOS POSTOS SBA - SISTEMA DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA?
PESQUISA DE PERCEPÇÃO DA ABERTURA DA W3 SUL - CENTRAL TELEFÔNICA (156)
SEMOB DESVIA ROTA DE ÔNIBUS NA VIA ESTRUTURAL
AGENDAMENTO ONLINE PARA ATENDIMENTO NO NA HORA - SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - CORONAVÍRUS
ALTERAÇÃO DE PONTO FINAL DE ÔNIBUS - FEIRA PERMANENTE DA CANDANGOLÂNDIA
OPINIÃO PÚBLICA – LICITAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DO DISTRITO FEDERAL.
O QUE É A INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA?
QUAIS AS POSSIBILIDADES DE INTEGRAÇÃO PARA OS CARTÕES VALE-TRANSPORTE/CARTÃO + CIDADÃO?
COMO FUNCIONA O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO PARA O CARTÃO VALE-TRANSPORTE E CARTÃO CIDADÃO?
COMO RECLAMAR DA FALTA DE INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA?
AS LINHAS RURAIS FAZEM PARTE DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO?
QUAIS AS ALTERAÇÕES FEITAS NA LINHA 0.173?
QUAIS AS MUDANÇAS NAS LINHAS DE PLANALTINA PARA O PLANO PILOTO?
COMO UTILIZAR O SERVIÇO GOOGLE TRANSIT?
COMO SERÁ A TABELA HORÁRIO DOS ÔNIBUS NO FERIADO DA PAIXÃO DE CRISTO?
CONSULTAS NO SITE - DF NO PONTO
QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DF NO PONTO?
LINHA DE ÔNIBUS - PARQUE DOS IPÊS (CRIXÁ)
LINHAS - 0.108, 0.16 E 0.109
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DE TAGUATINGA?
QUAL O ENDEREÇO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO POSTO SBA/METRÔ DA 112 SUL?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA TAGUATINGA?
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DE CEILÂNDIA?
QUAIS OS PROCEDIMENTOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS NO SBA SOBRADINHO?
QUAIS PROCEDIMENTOS ESTÃO SENDO REALIZADOS NO NA HORA DO GAMA?
QUAL É O ENDEREÇO DO ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA?
QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SEMOB?
QUAIS OS CONTATOS PARA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES REFERENTES AO BILHETE ÚNICO?
QUAL O ENDEREÇO, TELEFONE E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO POSTO GRC/DFTRANS?
QUAIS SÃO OS SETORES QUE PRESTAM SERVIÇOS AO CIDADÃO?
QUAIS AS BACIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL?
COMO FUNCIONA O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE TRANSPORTE POR APLICATIVO, TURISMO E LOCAÇÃO E ETC?
PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA OS TÁXIS E VEÍCULOS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL – CORONAVÍRUS.
QUAIS OS VALORES DAS PASSAGENS DE ÔNIBUS E METRÔ - 2020?
QUEM SÃO AS PESSOAS AUTORIZADAS A DESCEREM PELA PORTA FRONTAL DO ÔNIBUS?
QUEM TEM DIREITO A GRATUIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO?
QUAL VALOR DA TARIFA DA LINHA DE ÔNIBUS DO EXECUTIVO DO AEROPORTO?
IDOSOS COM MAIS DE 65 ANOS DEVERÃO PAGAR PASSAGEM EM MICRO-ÔNIBUS?
QUAIS O ENDEREÇO, TELEFONE E E-MAIL DAS COOPERATIVAS?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS?
QUAL O ENDEREÇO DO TERMINAL DOS ÔNIBUS DO ENTORNO EM BRASÍLIA?
QUAIS ALTERAÇÕES OCORREM NA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO DEVIDO DESATIVAÇÃO DO EDIFÍCIO TURING?
COMO ESTÁ O FUNCIONAMENTO DAS LINHAS DE ÔNIBUS NO PERÍODO DE SURTO DE CORONAVÍRUS?
REGRAS PARA TRANSPORTE DE ANIMAIS
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO TÁXI CONECTADO DF?
ONDE OBTER ORIENTAÇÕES PARA CADASTRAMENTO DE TAXI?
Tabela 41 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a SEMOB
Atividades - Subsecretaria da Criança
A UNIDADE DE INTERNAÇÃO DO PLANO PILOTO UIPP (CAJE) FOI DESATIVADO?
QUAL O OBJETIVO?
QUAIS CAMPANHAS A SUBPOLÍTICAS REALIZA AO LONGO DO ANO EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE?
COMO SÃO DISTRIBUÍDOS OS CONSELHOS TUTELARES DO DISTRITO FEDERAL?
O QUE É O CONSELHO TUTELAR?
QUAIS OS TELEFONES E ENDEREÇOS DOS CONSELHOS TUTELARES?
O QUE FAZ O CONSELHEIRO TUTELAR?
O CONSELHO TUTELAR DO ITAPOÃ INAUGUROU UMA NOVA SEDE?
QUAL O PÚBLICO ALVO DO CURSO?
QUAL O OBJETIVO DO CURSO?
ONDE SE INSCREVER?
QUAL É O ENDEREÇO E O TELEFONE DA SECRETARIA DE ESTADO DA CRIANÇA?
QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DA UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE SAÍDA SISTEMÁTICA - UNISS?
QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CENTROS DA JUVENTUDE DO DF?
COMO SE INSCREVER PARA O ÚLTIMO AULÃO DO SEMESTRE DO BORAVENTER?
FOI CRIADA UMA NOVA PÁGINA DA INTERNET PARA LEI DE USO E OCUPAÇÃO DO SOLO?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL?
PROJETO INSPIRE UM JOVEM

COMO SE INSCREVER PARA O PRIMEIRO AULÃO DO PROJETO "BORA VENCER 2018 (PREPARATÓRIO PARA O" VESTIBULAR/PAS)?
COMO É O ATENDIMENTO NOS CENTROS DE JUVENTUDE?
QUAL O ENDEREÇO E QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DO PROGRAMA CRIANÇA CANDANGA?
QUAL ATENDIMENTO SERÁ OFERECIDO PELO CENTRO DE ATENDIMENTO INTEGRADO 18 DE MAIO?
QUAIS SÃO OS QUATRO EIXOS DE ATUAÇÃO PROGRAMA CRIANÇA CANDANGA?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E SOCIAIS DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS ATIVIDADES SÃO DESENVOLVIDAS NOS CENTROS DE JUVENTUDE?
O QUE SÃO OS CENTROS DA JUVENTUDE?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DA CRIANÇA DO DISTRITO FEDERAL?
O QUE É O MÊS DA JUVENTUDE?
FOI INAUGURADO O CENTRO DE JUVENTUDE EM SAMAMBAIA?
CURSO PARA BOAS PRÁTICAS EM AMBIENTE CORPORATIVO
CURSO BÁSICO PRIMEIROS SOCORROS - SEJUV
QUAIS OS CANAIS PARA REPORTAR CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇA?
A UNIDADE DE INTERNAÇÃO DO PLANO PILOTO UIPP (CAJE) FOI DESATIVADA?
QUAL O OBJETIVO DA CAMPANHA DE ARRECAÇÃO DE BRINQUEDO?
CARTILHA SOBRE OS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES
PROGRAMA DE PROTEÇÃO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES AMEAÇADOS DE MORTE (PPCAAM)
CENTROS DE JUVENTUDE - CURSO DE PREPARAÇÃO PARA O PRIMEIRO EMPREGO
CURSO PROFISSIONALIZANTE DE CUIDADOR DE IDOSO - SECRETARIA DE JUVENTUDE
INCLUSÃO DIGITAL E CAPACITAÇÃO – ESPAÇOS DA JUVENTUDE
SELO PARCEIRO DA JUVENTUDE - GDF
CENTROS DE JUVENTUDE - CURSOS ONLINE
OFICINA DE BIOJOIAS - CENTRO DE JUVENTUDE
QUAIS SÃO OS NÚCLEOS DE LIBERDADE ASSISTIDA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO AS CIDADES DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO EM MEIO ABERTO - UAMAS?

Tabela 42 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a Subsecretaria da Criança

Atividades - SLU
ALTERAÇÃO NAS FREQUÊNCIAS E TURNOS DAS COLETAS SELETIVA E CONVENCIONAL - SLU
SUGESTÕES DE INSTALAÇÕES DE LIXEIRAS - SLU
O QUE É A COLETA CONVENCIONAL?
O SLU TEM AÇÕES PARA REDUZIR O BARULHO DOS CAMINHÕES DE COLETA NOTURNA?
COMO VERIFICAR OS DIAS E HORÁRIOS DA COLETA CONVENCIONAL?
NOVAS REGRAS PARA COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIARES (CONVENCIONAL) – CONDOMÍNIOS HORIZONTAIS.
COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS EM CONDOMÍNIOS HORIZONTAIS
ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO ÀS COOPERATIVAS DE CATADORES - CORONAVÍRUS
QUAL A LEI QUE ESTABELECE OS TIPOS DE RESÍDUOS?
COMO DESCARTAR PILHAS E BATERIAS?
O QUE FAZER COM O LIXO ELETRÔNICO?
COMO DESCARTAR OS ÓLEOS LUBRIFICANTES E SUAS EMBALAGENS?
QUAIS SÃO OS MATERIAIS RECICLÁVEIS?
QUAL ÓRGÃO REALIZA A COLETA DE ÓLEO DE FRITURA?
QUAIS SÃO OS MATERIAIS NÃO RECICLÁVEIS?
QUAIS SÃO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS QUE FAZEM O SERVIÇO DE CATA ENTULHO?
COMO SOLICITAR COLETA DE PNEUS USADOS?
O QUE É RECICLAGEM?
COMO VERIFICAR OS DIAS E HORÁRIOS DA COLETA SELETIVA?
O QUE É COLETA SELETIVA?
COMO DESCARTAR CARTUCHOS E TONERS DE TINTA?
COMO DEVEM SER DESCARTADOS RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE?
COMO DESCARTAR MATERIAIS CORTANTES E PONTIAGUDOS?
COMO REALIZAR O DESCARTE DE MEDICAMENTOS?
COMO SÃO FEITAS AS ORIENTAÇÕES PARA INSTALAÇÃO DE CONTÊINERES?
DE QUEM É A RESPONSABILIDADE PELA LIMPEZA DE FOSSAS?
COMO DEVEM SER DESCARTADAS AS LÂMPADAS FLUORESCENTES?
ONDE DESCARTAR OS MATERIAIS RECICLÁVEIS NAS CIDADES EM QUE NÃO HÁ COLETA SELETIVA?
QUAIS ORIENTAÇÕES PARA INSTALAÇÃO DE LOCAL PARA USO DE CONTÊINERES?
QUAIS OS LOCAIS PARA ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO ELETRÔNICO?
QUAL É A DESTINAÇÃO ADEQUADA DE JARDINAGEM E ROÇAGEM?
QUAIS AS REGIÕES DO DF QUE VOLTARAM A CONTAR COM O SERVIÇO DA COLETA SELETIVA?
INFORMAÇÕES SOBRE COLETA SELETIVA
COMO DESCARTAR RADIOGRAFIAS?
QUEM DETERMINA A ÁREA PARA A COLOCAÇÃO DE CONTÊINER?
O SLU RECOLHE DETRITOS PROVENIENTES DE JARDINS, ROÇAGEM E PODAS DE ÁRVORE?
POR QUE A COLETA SELETIVA É FEITA EM DIAS ALTERNADOS OU UMA VEZ POR SEMANA?
O SLU RECOLHE DEJETOS DE ANIMAIS?
INSCRIÇÕES PARA VOLUNTÁRIOS DA COLETA SELETIVA.
COMO DEVO DESCARTAR AS EMBALAGENS DE ÓLEO LUBRIFICANTE?
COMO POSSO DESCARTAR ÓLEOS UTILIZADOS NO PREPARO DE ALIMENTOS?
ONDE POSSO DESCARTAR PNEUS VELHOS?
ONDE DESCARTAR PRODUTOS ELETROELETRÔNICOS?
CAMPANHA CARTÃO VERDE - SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS - SLU
COLETA SELETIVA - DRIVE THRU
FÓRUM DE COLETA SELETIVA - CRUZEIRO E GUARÁ - SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

QUAL A DESTINAÇÃO ADEQUADA DE PILHAS E BATERIAS?
QUAL O PROCEDIMENTO PARA SOLICITAR LICENCIAMENTO DE EVENTOS NO DISTRITO FEDERAL?
QUAL ENDEREÇO E TELEFONE DO SLU - SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA?
QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES SOBRE OS NOVOS PAPA-ENTULHOS?
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PAPA ENTULHO
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO SLU?
QUAL É O TELEFONE DA AGÊNCIA NACIONAL DE PETRÓLEO (ANP)?
QUAL É O TELEFONE DA SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE?
QUAL INFORMAÇÃO REFERENTE À LIMPEZA DE BOCA DE LOBO?
COMO SABER QUAIS TRANSPORTADORES ESTÃO CADASTRADOS NO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA - SLU?
E-RCC MONITORAMENTO DE CAÇAMBAS
DESCARTE IRREGULAR DE LIXO - MULTA
BATE-PAPO SOBRE A SEMANA LIXO ZERO - SLU
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - REVISÃO DE PREÇOS COBRADOS PELO SLU
O SLU RECOLHE RESÍDUOS DE CAIXA DE GORDURA?
QUAIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO PARA TRANSPORTADORES DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL E VOLUMOSOS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DAS USINAS DE COMPOSTAGENS?
QUAIS OS ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ATERROS SANITÁRIOS DE BRASÍLIA?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DO SLU - SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA DO DISTRITO FEDERAL?
QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS PARA A RETIRADA DE ANIMAIS MORTOS EM VIAS PÚBLICAS?
QUAL A INFORMAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DISK CEI LIMPEZA?
QUAL O NOME DO SERVIÇO DE RECOLHIMENTO DE MATERIAIS VOLUMOSOS DO SLU?
SERVIÇO DE PAPA LIXO
QUAIS OS CUIDADOS COM O LIXO DOMICILIAR DE PESSOAS COM CORONAVÍRUS?
DESDE QUANDO O LIXÃO DA ESTRUTURAL FOI FECHADO?
PESQUISA SLU
UNIDADE DE RECEBIMENTO DE ENTULHOS - TABELA DE PREÇOS PÚBLICOS
SERVIÇOS EM USINAS DE RESÍDUOS
AÇÕES DE LIMPEZA NO GUARÁ
PICHAÇÃO - VALORES DAS MULTAS
EM QUAIS REGIÕES ADMINISTRATIVAS SERÃO FEITOS O RECOLHIMENTO DE MÓVEIS SEM USO?
COMO DEVEM SER DESCARTADAS AS PILHAS E BATERIAS DOS VEÍCULOS?
COMO O VOLUNTÁRIO PODERÁ REALIZAR SEU TRABALHO?
COMO SE INSCREVER?
COMO SERÁ FEITA A SELEÇÃO?
ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE VOLUNTÁRIOS SEMA DF?
QUAIS AS ÁREAS DISPONÍVEIS PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO?
QUAIS PROFISSÕES SÃO NECESSÁRIAS?
QUEM PODE SE CANDIDATAR?
O VOLUNTÁRIO TERÁ ALGUM TIPO DE APOIO PARA PRESTAR SEU SERVIÇO?
POR QUE A SEMA ESTÁ CHAMANDO VOLUNTÁRIOS?
O QUE DIZ O DECRETO 37.010, DE 2015 QUE POSSA ORIENTAR O CANDIDATO?
O QUE É SER VOLUNTÁRIO NA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE?
O QUE É TERMO DE ADESÃO E QUAIS SÃO OS COMPROMISSOS EXIGIDOS?

Tabela 43 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente ao SLU

Atividades - TERRACAP
SERVIÇOS OFERTADOS PELA TERRACAP
QUAL A COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA DA TERRACAP?
COMO COMPRAR UM IMÓVEL POR MEIO DE LICITAÇÃO?
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TERRACAP?
INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS FINANCEIROS
QUEM É E QUAIS OS CONTATOS DO PRESIDENTE DA TERRACAP?
INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
INFORMAÇÕES SOBRE CERTIDÕES E DECLARAÇÕES
INFORMAÇÕES SOBRE VENDA DIRETA – REGULARIZAÇÃO DOS CONDOMÍNIOS
ESTÁGIO TERRACAP
ONDE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O PRÓ-DF?
CANAL DE COMUNICAÇÃO DA TERRACAP - CHAT ONLINE
VENDA DE LOTES (APENAS PARA PESSOA JURÍDICA) - CENTRO URBANO - RECANTO DAS EMAS
LEILÃO DE IMÓVEIS - TERRACAP
LICITAÇÃO DE IMÓVEIS – TERRACAP
PROGRAMA TERRAMAIIS – TERRACAP
DÚVIDAS FREQUENTES SOBRE O PROCESSO LICITATÓRIO NA COMPRA DE IMÓVEIS DA TERRACAP
TERRACAP - RETORNO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL - CORONAVÍRUS
CADASTRAMENTO DE MORADORES DO NÚCLEO RURAL LAGO OESTE - SOBRADINHO
LICITAÇÃO DE TERRENOS PARA VENDA NO DISTRITO FEDERAL - TERRACAP
PROGRAMA IGREJA LEGAL
AUDIÊNCIA PÚBLICA ONLINE - PARCELAMENTO DO SOLO - CONDOMÍNIO SOLAR DE BRASÍLIA
ASSINATURA DO DECRETO DE REGULARIZAÇÃO - ARNIQUEIRA - TERRACAP
LEI PROFESSOR ANÍBAL - REGULARIZAÇÃO EM ÁREAS RURAIS
PROJETO URBANÍSTICO DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA EM ARNIQUEIRA
CHAMAMENTO PÚBLICO PARA BANCO DE FORNECEDORES - TERRACAP
LICITAÇÃO PARA CONSTRUIR CASAS EM RESERVA INDÍGENA – TERRACAP
CHAMAMENTO PÚBLICO - EMPRESAS PARA REMANEJAR SISTEMAS DE ENERGIA ELÉTRICA - TERRACAP
REGULARIZAÇÃO DE LOTES COMERCIAIS JARDIM BOTÂNICO - TERRACAP

Tabela 44 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a TERRACAP

Atividades - TCB
QUAIS SÃO AS LINHAS PARA O AEROPORTO?
COMO FUNCIONA OS ACHADOS E PERDIDOS DA TCB?
O QUE É TRANSPORTE RODOVIÁRIO ESPECIAL?
QUAIS SÃO AS AUTORIDADES DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA/TCB?
QUAIS AS LINHAS CONVENCIONAIS DA TCB?
QUAIS AS LINHAS RURAIS OFERECIDAS PELA TCB?
O QUE SÃO EMBAIXADAS DE PORTAS ABERTAS?
COMO FUNCIONA O TURISMO CÍVICO?

Tabela 45 (Anexo "C") - Lista de Atividades referente a TCB

ANEXO "D" ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E GLOSAS

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E GLOSAS

Constituem a definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço– ANS.

23. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

- 23.1. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- 23.2. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas cabíveis para a penalização, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.
- 23.3. Os quantitativos estimados para cada uma das complexidades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias do GDF, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de serviços no escopo de atendimento, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

24. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

- 24.1. O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto abaixo - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.
- 24.2. No acordo de nível de serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.
- 24.3. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
- 24.4. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciados deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.
- 24.5. Constarão no relatório de auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 24.6. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, podendo, neste caso, sujeitar-se também à aplicação de sanções administrativas.
- 24.7. A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exime a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.
- 24.8. Na ocorrência de fatores alheios à CONTRATADA, que impactem na prestação do serviço e impeçam e/ou prejudiquem o cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas - inclusive com evidências da ocorrência - ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas, não haverá a aplicação do % redutor justificado.
- 24.8.1. No caso de não análise pela CONTRATANTE no prazo estabelecido, o percentual questionado não será aplicado até se conclua a análise. Persistindo o entendimento, pela CONTRATANTE, de que deve ser aplicado o ANS para glosa, este será efetuado no pagamento da próxima fatura.
- 24.8.2. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

Nº	Indicador	Forma de Cálculo	Nível mínimo aceitável	Forma de Apuração	Ocorrência	GLOSA
1	Índice de atendimentos Concluídos	% (Total de atendimentos concluídos / Total de atendimentos recebidos)	95% dos atendimentos concluídos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	>= 0 a < 5%	10%
					>= 5% e < 30%	8%
					>= 30% e < 55%	6%
					>= 55% e < 70%	4%
					>= 70% e < 95%	2%
2	Índice de atendimentos Satisfeitos	% (Total de atendimentos com nota maior ou igual a 4)/(Total de atendimentos avaliados, sendo a nota de 1 a 5)	85% dos atendimentos satisfeitos	Relatório mensal de atendimentos gerado pelo Sistema de Atendimento	>= 0 a < 45%	12%
					>= 45% e < 55%	9%
					>= 55% e < 65%	7%

					>= 65% e < 75%	5%
					>= 75% e < 85%	3%
3	Índice de Entrega das Atividades de Implantação ANEXO "C"	Qtd (Hora de entrega – Hora prevista) *Desconta-se finais de semana e feriados	Não se aplica	Registro de entrega do produto	> 72h	15% da Atividade
					> 48h e <= 72	12% da Atividade
					> 24h e <= 48	8% da Atividade
					> 0h e <= 24h	5% da Atividade
4	Índice de Indisponibilidade da Central de Relacionamento	Qtd Horas das ferramentas de atendimento/Qtd Horas previstas de funcionamento	99% do tempo disponível	Relatório Mensal de Disponibilidade do Serviço de atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 0,5% de indisponibilidade, limitado a 20%
5	Percentual de Chamados Resolvidos no 1º atendimento	Qtd Total de Chamados Resolvidos no 1º atendimento / Qtd Total de Chamados	70% dos chamados ocorridos no 1º atendimento (Esse índice deve ser incrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 80%)	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo, limitado a 10%
Fator de Desempenho - DF (% fator de desempenho)						Somatório das percentagens das glosas em (%)

Tabela 1 (Anexo "D") - Acordo de Nível de Serviço

25. NÍVEIS DE QUALIDADE DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO DF

25.1. No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados do cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços parcial ou total do funcionamento da Central de Relacionamento.

a) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de dados, PABX/DAC, URA e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser solucionadas em prazo máximo, de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico;

b) Os prazos serão contados sempre em dias úteis a partir da sua recepção e devem ser registradas imediatamente ao recebimento sendo esse o passo inicial do processo que será medido para fins de aferição dos níveis de qualidade.

25.2. Caso a CONTRATADA receba 3 multas de alto impacto ou 5 multas de médio impacto ou 7 multas de baixo impacto, nos períodos consecutivos de doze meses, ensejará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência.

25.3. Os atendimentos pelos canais novos, terão os seus níveis de serviços definidos, todavia poderão sofrer alterações com as revisões trimestrais caso a CONTRATANTE entenda haver necessidade de adequação à realidade do Contrato.

25.4. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente planilha contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços atinentes à Central de Relacionamento ao Usuário, até o 5º dia útil do mês subsequente. Os valores serão referentes às médias mensais.

INDICADOR	MEDIDA	META
Teleatendimento receptivo		
Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo	85%
Tempo Médio de Espera	Máximo	20 segundos
Abandono em Espera	Máximo	3%
Índice de satisfação dos Clientes Central	Mínimo	85%
Absenteísmo	Máximo	8%
Índice de Protocolos Registrados	Mínimo	100%
Índice de Disponibilidade do Serviço	Mínimo	99,5%
Tempo Médio de Atendimento	Máximo	Vide Catálogo de Serviços
Retorno de Chamadas e Teleatendimento Ativo		
Ligações Efetivadas (PEC- Pesquisa de Imagem)	Mínimo	40%
Direcionamento para Avaliação de Satisfação de Retorno aos Clientes (retorno ativo aos clientes)	Mínimo	100%
Índice de Retornos Registrados (nº protocolo)	Mínimo	100%

Tabela 2 (Anexo "D") - Indicador de Nível de Atendimento nos Teleatendimentos

25.5. Planilha de Indicadores Sujeitos a Penalidades:

25.5.1. A planilha a seguir apresenta os indicadores passíveis de penalidades conforme a gradação do nível de impacto constatado.

Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
NS	85%	84,99% a 75%	74,99% a 65%	< 65%
TME	20s	21s a 23s	24s a 26s	> 26s
IPRO	96%	95,99% a 94%	93,99% a 92%	< 92%
ISC	85%	84,99% a 82%	82,99% a 80%	< 80%
IDS	99,5%	99,4% a 97%	96,99% a 95%	< 95%
IABS*	≤ 8%	8,1% a 10%	10,1% a 12%	> 12%
TMA	Vide Catálogo de Serviços	Até +5% do estimado	Até +10% do estimado	Superior a +10% do estimado

IRbot	>60%	59,99% a 55%	54,99% a 51%	<51%
IRchat	>70%	69,99% a 65%	64,99% a 61%	<61%
TMAchat	180s	181s a 190s	191s a 210s	>210s
IRURA	>20%	19,99% a 17%	16,99% a 13%	<13%
IACVB	>70%	69,99% a 65%	64,99% a 61%	<51%
PRO-OUV	100%	99,99% a 90%	89,99% a 85%	< 85%

Tabela 3 (Anexo "D") - Indicadores Sujeitos a Penalidades

- NS → Nível de Serviço ↔ 85%
- TME → Tempo Médio de Espera ↔ 20s
- IPRO → Índice de Protocolos Registrados ↔ 96%
- ISC → Índice de Satisfação dos Clientes ↔ 85%
- IDS → Índice de Disponibilidade dos Serviços ↔ 99,5%
- IABS → Índice de Absenteísmo ↔ 8%
- TMA → Tempo Médio de Atendimento ↔ Os TMAs estarão dispostos no Catálogo de serviços
- IRbot → Índice de Retenção Chatbot ↔ >60%
- IRchat → Índice de Retenção Chat ↔ >70%
- TMAchat → Tempo Médio de Atendimento Chat ↔ ≤180
- IRURA → Índice de Retenção na URA ↔ >20%
- IACVB → Índice de Aceitação Correta Voicebot ↔ >70%
- PRO-OUV → Prazo de resposta aos ofícios decorrentes de ouvidoria ↔ 100%

25.6. Critérios para aplicação das penalidades:

25.6.1. Baixo Impacto: incide multa de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;

25.6.2. Médio Impacto: incide multa de 3% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;

25.6.3. Alto Impacto: incide multa de 5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

25.7. Para a mensuração dos indicadores passíveis de penalidades, ficam estabelecidos os seguintes requisitos de cálculo:

Indicador	Nível de Serviço - NS
Meta	Igual ou superior a 85%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Ligações atendidas em até 20s}}{\text{(Total de Ligações Atendidas) + (Total de Ligações Abandonadas com mais de 20s)}}$

Tabela 4 (Anexo "D") - Nível de Serviço

Indicador	Tempo Médio de Espera para Atendimento - TME
Meta	Inferior ou Igual a 20 segundos
Fórmula	$\frac{\text{Tempo total de espera em fila}}{\text{Tempo total de ligações roteadas para o atendimento humano}}$

Tabela 5 (Anexo "D") - Tempo Médio de Espera para Atendimento

Indicador	Índice de protocolos registrados - IPRO
Meta	Superior ou Igual a 96%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Protocolos Registros}}{\text{Total de Atendimentos Humano Realizados}}$

Tabela 6 (Anexo "D") - Índice de protocolos registrados

Indicador	Índice de Satisfação dos Cidadãos - ISC
Meta	Superior ou Igual a 85%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Clientes Satisfeitos Com o Serviço}}{\text{Total de Clientes Efetivamente Pesquisados ao final dos atendimentos}}$

Tabela 7 (Anexo "D") - Índice de Satisfação dos Cidadãos

Indicador	Índice de Disponibilidade dos Serviços - IDS
Meta	Superior ou Igual a 99,5%
Fórmula	$\frac{\text{Tempo de Disponibilidade Apurado no Mês}}{\text{Total de Horas do Mês}}$

Tabela 8 (Anexo "D") - Índice de Disponibilidade dos Serviços

Indicador	Índice de Absenteísmo - IABS
Meta	Inferior ou Igual a 8%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Faltas Registrada no Mês}}{\text{Total de Dias do Mês X Total de Atendentes}}$

Tabela 9 (Anexo "D") - incluir título

Indicador	Tempo Médio de Atendimento - TMA (Por Serviço)
Meta	Inferior ou Igual ao determinado no Catálogo de Serviços
Fórmula	$\frac{\text{Tempo total de atendimento em segundos}}{\text{Total de Ligações Atendidas}}$

Quantidade total de ligações recebidas no atendimento humano

Tabela 10 (Anexo "D") - Tempo Médio de Atendimento

Indicador	Índice de Retenção Chatbot - IRBot
Meta	Superior ou Igual a 30%
Fórmula	$\frac{\text{Quantitativo de demandas Resolvidas (sem transbordo)}}{\text{Quantidade Total de Demandas}}$

Tabela 11 (Anexo "D") - Índice de Retenção Chatbot

Indicador	Índice de Retenção Chat - IRChat
Meta	Superior ou Igual a 70%
Fórmula	$\frac{\text{Quantitativo de Demandas Resolvidas (sem transbordo)}}{\text{Quantidade total de Demandas}}$

Tabela 12 (Anexo "D") - Índice de Retenção Chat

Indicador	Tempo Médio de Atendimento Chat - TMAChat
Meta	Inferior a 180s
Fórmula	$\frac{\text{Tempo total de atendimento em segundos}}{\text{Quantidade total de contatos recebidos pelo chat}}$

Tabela 13 (Anexo "D") - Tempo Médio de Atendimento Chat

Indicador	Índice de Retenção URA - IRURA
Meta	Superior ou Igual a 20%
Fórmula	$\frac{\text{Quantitativo de Ligações Retidas por Atendimento Individualizado}}{\text{Quantidade Total de Ligações Recebidas na URA}}$

Tabela 14 (Anexo "D") - Índice de Retenção URA

Indicador	Índice de Aceitação Correta Voicebot - IACVB
Meta	Igual ou superior a 70%
Fórmula	$\frac{\text{(Quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Voicebot corretamente reconhecidas)}}{\text{(Quantitativo total de falas do Voicebot)}}$

Tabela 15 (Anexo "D") - Índice de Aceitação Correta Voicebot

Indicador	Prazo de resposta aos ofícios decorrentes de ouvidoria - PRO-OUV
Meta	Igual a 100%
Fórmula	$\frac{\text{(Quantitativo total de ofícios respondidos no prazo pela CONTRATADA)}}{\text{(Quantitativo total de ofícios enviados pela CONTRATANTE)}} \times 100$

Tabela 16 (Anexo "D") - PRO-OUV

Para efeito de incidência de multas, poderá haver cumulação percentual sobre indicadores distintos não atingidos.

25.8. As justificativas, para o não atingimento dos indicadores, deverão ser apresentadas com as devidas evidências, juntamente com a fatura mensal para fins de análise e deliberação sobre a aplicação de eventuais penalidades.

25.9. Os indicadores poderão sofrer alterações no decorrer do contrato em atendimento às necessidades da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA.

25.10. Caso os indicadores previstos não sejam atingidos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE as ações corretivas adotadas.

25.11. Se os indicadores permanecerem abaixo das metas previstas por dois meses consecutivos, por responsabilidade da CONTRATADA, aferidos mensalmente, será aplicada multa adicional de 1% (um por cento) do valor médio das faturas do bimestre da ocorrência do não cumprimento do requisito.

25.12. Caso os indicadores permaneçam abaixo das metas previstas para um semestre consecutivo, por responsabilidade da CONTRATADA, aplicar-se-á multa adicional de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o somatório dos valores liberados no período da ocorrência do não cumprimento do requisito.

25.13. As multas previstas nos subitens anteriores serão aplicadas observando os indicadores de cada canal e o valor atestado referente a cada serviço realizado (teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, serviços multicanal e chatbot).

25.14. Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada indicador de níveis de serviços, caso seja constatado que os dados utilizados tenham sido objeto de manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela CONTRATADA.

25.15. As penalidades previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas sem prejuízo a sanções administrativas regulamentadas pelo Decreto distrital nº 26.851, de 30 de maio de 2006.

ANEXO "E" MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**ORDEM DE SERVIÇO**

INTRODUÇÃO					
Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à CONTRATADA a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.					
1 – IDENTIFICAÇÃO					
Ordem de Serviço/OFB Nº:					
Contrato nº:					
Contratada:					
Área Requisitante do Serviço:					
Usuário Solicitante:					
E-mail:			Telefone:		
2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor	Quantidade/Volume	Valor Total

			Unit. (R\$)		(R\$)
1					
...					
TOTAL					
3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES					
4 – CRONOGRAMA					
Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo		
5 – ARTEFATOS / PRODUTOS					
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados				
6 – CIÊNCIA					
CONTRATANTE					
Área Requisitante			Gestor do Contrato		
<Nome do Responsável pela área requisitante> Matr.: <nº da matrícula>			<Nome do Responsável pela área requisitante> Matr.: <nº da matrícula>		
CONTRATADA					
PREPOSTO					
<Nome do Preposto> CPF: <CPF do Preposto>					

ANEXO "F" MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS**PROPOSTA DE PREÇOS**

À SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA - SEEC/DF

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____

A Empresa _____, inscrita no CNPJ(CGC)/MF sob nº _____ instalada na (endereço completo), telefone e endereço eletrônico (e-mail), apresenta proposta para:

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	VALOR (R\$)
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	18.000.000		
2	Instalação	Un.	1		
3	Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	Horas de serviço	51.318		

Valor Global numérico e por extenso:

a) Validade da Proposta: _____ dias (não inferior a 90 dias).

b) Os Pagamentos deverão ser efetuados no Banco ____ Agência ____ Conta Corrente nº _____.

c) Declaramos que na nossa proposta os valores apresentados englobam todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.

d) Declaramos que os prazos serão os indicados ou os solicitados na forma do Termo de Referência e Edital.

e) Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Data da Proposta

Nome completo, RG/CPF e assinatura do representante da empresa

Identificação do Cargo

ANEXO "G" TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A **CONTRATADA XXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o número **XXX.XXX.XXX-XX**, atesta tomar conhecimento de informações sobre o ambiente de comunicação da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC-DF, aceita regras, condições e obrigações constantes do presente termo.

- O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da SEEC-DF reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços objeto do contrato **XX/XXXX**.
- A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
- A empresa signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da SEEC-DF, das informações restritas reveladas.
- A empresa signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a SEEC-DF / plano de trabalho, as informações restritas reveladas.
- A empresa signatária deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.

6. A empresa signatária obriga-se a informar imediatamente a SEEC-DF qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da SEEC-DF, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a SEEC-DF e a signatária sem qualquer ônus para a SEEC-DF. Nesse caso, a signatária, estará sujeita, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SEEC-DF, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da SEEC-DF.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo por intermédio de seus representantes legais.

Brasília, XX de XXXXXX de XXXXX.

XXXXXXXXXXXX

ANEXO "H" DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

A Empresa _____, inscrita no CNPJ(CGC)/MF sob nº _____ instalada na (endereço completo), telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), DECLARA, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão xxxxxxxx, a inexistência no quadro da empresa, de sócios ou empregados com vínculo de parentesco em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, ou, ainda, que sejam cônjuges ou companheiros de ocupantes do quadro da Secretaria de Estado de Economia, nos cargos de direção e chefia ou exercendo função gratificada de mesma natureza, bem como de seus agentes políticos.

Nome completo, RG/CPF e assinatura do representante da empresa

Identificação do Cargo

ANEXO "I" MODELO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO

Processo nº:	XXXXX
Assunto:	Termo de aceite provisório para recebimento do Serviço Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF do Contrato nº XXX.

A Comissão de Execução da Central 156, da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, encaminha à empresa xxxxxxxxxxxxxxxxx, o TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO, referente à contratação do Serviço Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, conforme as especificações, condições e quantitativos estabelecidos no Edital de Pregão Eletrônico nº XXX – SEEC/DF, no Termo de Referência e na Proposta da CONTRATADA.

Os serviços que foram recebidos para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas estão descritos na tabela abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	MARCA	MODELO	DATA DE ENTREGA
CzRM	xx	Sem Definição	Sem Definição	XXX

Brasília, XX de XXXX de XXXX.

<Nome>

Executor do Contrato

ANEXO "J" MODELO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE ACEITE DEFINITIVO

Processo nº:	XXXXX
Assunto:	Termo de aceite definitivo para recebimento do Serviço Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF do Contrato nº XXX.

A Comissão de Execução da Central 156, da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, encaminha à empresa xxxxxxxxxxxxxxxxx, o TERMO DE ACEITE DEFINITIVO, referente à contratação do Serviço Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, conforme as especificações, condições e quantitativos estabelecidos no Edital de Pregão Eletrônico nº XXX – SEEC/DF, no Termo de Referência e na Proposta da CONTRATADA.

Os serviços que foram recebidos para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas estão descritos na tabela abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	MARCA	MODELO	DATA DE ENTREGA
CzRM	xx	Sem Definição	Sem Definição	XXX

Brasília, XX de XXXX de XXXX.

		respostas, a fim de facilitar a busca de informações pelo cidadão e por parte do atendente. O cidadão terá acesso às perguntas e respostas disponibilizadas pelo administrador do sistema.		
	18.1	O SISAC deve possuir relatórios específicos para a gestão de demandas pelos órgãos. SIMULAR ao menos os relacionados a seguir devem ser contemplados: Quantidade de chamados abertos; Quantidade de chamados fechados; Duração e taxa de fechamento dos chamados; Tipos de demandas por demografia do cidadão (dados georreferenciados); Mapas das solicitações; Duração das demandas - quebra pela duração de cada estágio dos casos; Atividades a vencer nos próximos X dias, onde "X" é um valor parametrizável; Atividades atrasadas por tipo de demanda; Satisfação do cidadão com os serviços do órgão.		
IV Workflow	18.2.1.	Registrar e acompanhar uma demanda cadastrada, incluindo ações e escalonamento.		
	18.2.3.	Acessar e acompanhar chamados abertos e fechados		
	18.2.2.	Realizar o direcionamento automático de demandas para os responsáveis pela sua execução conforme parametrização definida no orquestrador de processos (workflow), sendo que esta parametrização corresponde à configuração de fluxos (por tipo de demanda)		
	9.	Realizar o controle de processo de atendimento à demanda, desde o momento que a mesma é criada, passando por todos os trâmites a ela relacionados, datas, áreas envolvidas, sendo capaz de permitir o seu acompanhamento e andamento, indicando cada etapa percorrida do processo, a percorrer, em atraso, realizada no prazo ou fora dele.		
	2.4	Realizar a criação, via WEB, de múltiplos níveis de aprovação de tarefas, para ações baseadas em "workflow".		
	10.13.2.2.	Realizar o controle da execução do "workflow", com notificações automáticas para as falhas ou problemas ocorridos em qualquer etapa do fluxo de trabalho.		
V Características Técnicas	18.1.1.	Acesso ao portal de demonstração da solução baseada em software CRM baseado em tecnologia 100% WEB		
VI Características Operacionais	18.1.6.	Realizar simulação de identificação automática e equivalência de chamados referentes a um mesmo problema.		
	18.1.29.	Realizar a vinculação de documentos através de <i>upload</i> , em qualquer formato, em todas as aplicações do software, via WEB.		
	18.1.24.	Registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma		
	1.2.1.	Realizar atendimento via chat		
	8.1.16.	Realizar testes através de dispositivos móveis "Todas as informações do SISAC devem estar disponíveis para portal web e aplicativos móveis em plataforma iOS (obrigatório), Android (obrigatório) e Windows Phone (opcional)		
	14.2.16. e 8.1.20.	Realizar o registro de demanda, na solução CRM, através do canal de atendimento 156, ou através do portal web de serviços, ou através dos dispositivos móveis, com seu respectivo georreferenciamento.		

ANEXO "M" - TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DA POC

Homologamos, como possuidora de todos os requisitos habilitadores presentes no Anexo A do Termo de Referência, a Plataforma _____ (Nome da Plataforma) _____, apresentada pela empresa _____ (Nome da empresa) _____, CNPJ _____ (Nº do CNPJ) _____/_____-_____, para o cumprimento das condições obrigatórias inerentes ao objeto deste Termo de Referência.

Brasília, _____ de _____ de 20_____.

Identificação e Assinaturas
(Representantes da CONTRATANTE)



Documento assinado eletronicamente por **JORAN ERMISON LOPES FREIRE - Matr.0276715-5, Coordenador(a) do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156**, em 04/05/2022, às 17:23, conforme art. 6º do

Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIRENE DE ALMEIDA CARNEIRO - Matr.0126922-4, Membro do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156**, em 04/05/2022, às 17:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SILVANO RODRIGUES DA SILVA - Matr.0276342-7, Membro do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156**, em 04/05/2022, às 17:32, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MÉRCIO SANTANA RAMOS - Matr.0124664-X, Membro do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156**, em 04/05/2022, às 17:33, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JANE DOURADO ARISAWA JUDICI - Matr.0174756-8, Membro do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156**, em 04/05/2022, às 17:38, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA BORGES OLIVEIRA - Matr.0172468-1, Subsecretária de Gestão de Contratos Corporativos**, em 04/05/2022, às 17:55, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **WISNEY RAFAEL ALVES OLIVEIRA - Matr.0279261-3, Chefe da Unidade de Mensageria, Atendimento e Rede Corporativa**, em 04/05/2022, às 17:58, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GILVANETE MESQUITA DA FONSECA - Matr.0276163-7, Secretário(a) Executivo(a) de Gestão Administrativa**, em 04/05/2022, às 18:01, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS (PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

À

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL-SEEC/DF

Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 506, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF.

Apresentamos proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico nº ____/201__, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Nossa cotação para execução dos serviços, em conformidade com a Planilha de Preços constante do Termo de Referência é de R\$ _____, _____ (_____) para 12 (doze) meses e R\$ _____, _____ (_____) valor total para 60 (sessenta) meses.

GRUPO ÚNICO						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL PARA 60 (SESENTA) MESES
1	Unidade de Serviço de	USA	18.000.000			

	Atendimento				
2	Instalação	Serviço	1		
3	Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	hora	51.318		
TOTAL GERAL.....					

Declaramos que esta proposta tem validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da licitação.

O prazo para início do serviço oferecido conforme item 7 do Termo de Referência - Anexo I deste Edital contados a partir da data da assinatura do contrato.

Declaramos ainda, que computamos todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.

Declaramos que abstermos de realizar a vistoria e assumimos completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da SEEC/DF. (caso não faça a vistoria).

Seguem anexas as especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, de acordo com o disposto no Termo de Referência/Projeto Básico, Anexo I do Edital.

Assinatura e Identificação do Representante legal da Licitante

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO III

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Processo nº _____._____.

Pregão Eletrônico nº __/20__

No dia __ de ____ de 20__, o **DISTRITO FEDERAL**, por intermédio da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF, situado na Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 506, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF, Telefone(s): (0xx61) 3313-8495/8452, inscrito no CNPJ sob o nº 00.394.684/0001-53, representado pelo _____, nos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos Decretos nº 5.450/2005 e **Distrital 39.103/2018**, e demais normas legais aplicáveis, em face da classificação da proposta apresentada no Pregão Eletrônico nº __/20__, RESOLVE registrar o preço ofertado pelo Fornecedor Beneficiário _____, localizado _____, inscrito no CNPJ sob o nº _____, representado pelo _____ conforme quadro abaixo:

Grupo	Item	Descrição	Ud	Qt	Valor Unitário (R\$)
	1	2	3	4	5
VALOR TOTAL REGISTRADO					

RELAÇÃO DE FORNECEDORES QUE IGUALARAM SUAS PROPOSTAS AOS FORNECEDORES CLASSIFICADOS						
Grupo	Item	Descrição	Marca/Modelo	Ud	Qt	Valor Unitário (R\$)
	1	2		3	4	5
VALOR TOTAL REGISTRADO						

Este Registro de Preços tem vigência de **12 (doze) meses** contados da publicação do seu extrato no Diário Oficial, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último.

As especificações técnicas constantes no Processo Administrativo Eletrônico _____._____/____ integram esta Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição.

A presente Ata, após lida e achada conforme, é assinada pelos representantes legais da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal-SEEC/DF e do Fornecedor Beneficiário.

Rege esta ata de registro de preços o edital de licitação.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

Brasília/DF, ____ de _____ de 20__.

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL-SEEC/DF
[autoridade da SEEC/DF competente para assinar a Ata de Registro de Preços]

[Razão social da empresa]

Representante legal: [nome completo]

Ci: [número e órgão emissor]

CPF: [número]

Instrumento de outorga de poderes: [procuração/contrato social/estatuto social]

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO IV

MINUTAS DE CONTRATO

TERMOS PADRÃO Nº 04/2002

Contrato de Prestação de Serviços nº ____/____ - ____, nos termos do Padrão nº 04/2002.

Processo nº _____.

Cláusula Primeira – Das Partes

1.1. Distrito Federal, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL _____, representado por _____, na qualidade de _____, com delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal e _____, doravante denominada Contratada, CNPJ nº _____, com sede em _____, representada por _____, na qualidade de _____.

Cláusula Segunda – Do Procedimento

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de _____ nº _____ (fls. _____), da Proposta de fls. _____ e da Lei nº 8.666/93, da Lei 10.520/2002 e do Decreto Federal 10.024/2019 e IN 05/2017-MPOG.

Cláusula Terceira – Do Objeto

3.1. O Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de _____, consoante específica o Edital de _____ nº _____ (fls. _____) o Termo de Referência e a Proposta de fls. _____, que passam a integrar o presente Termo.

3.2. O (s) serviço (s) será (ão) prestado (s) no (s) endereço (s) cito: _____

Cláusula Quarta – Da Forma e Regime de Execução

4.1. O Contrato será executado de forma _____, sob o regime de _____, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Quinta – Do Valor e do Reajuste

5.1. O valor total do Contrato é de _____ (_____), devendo a importância de _____ (_____) ser atendida à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária nº _____, de _____, enquanto a parcela remanescente será custeada à conta de dotações a serem alocadas no(s) orçamento(s) seguinte(s).

5.2. Os serviços serão contratados com base no preço unitário das tarifas cotadas na proposta da licitante vencedora.

5.3. Do reajuste

5.3.1. Para o caso de serviços não contínuos e/ou continuados quando preponderantemente formados pelos custos de INSUMOS, o critério de reajuste, quando couber, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, que reflitam a variação dos insumos utilizados, desde a data prevista para apresentação da proposta, até a data do adimplemento de cada parcela.

5.3.1.1. a variação de preços para efeito de reajuste anual será medida por índice adequado, legalmente criado e relacionado ao objeto do certame, **ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA**, devendo a contratada para tanto, apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços, com demonstração analítica.

Cláusula Sexta – Da Dotação Orçamentária

6.1 – A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – unidade Orçamentária:

II – programa de Trabalho:

III – natureza da Despesa: 33.90.39;

6.2 – O empenho inicial é de _____ (_____), conforme Nota de Empenho nº _____, emitida em _____, sob o evento nº _____, na modalidade _____.

Cláusula Sétima – Do Pagamento

7.1. O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até ____ (____) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

7.2. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1. certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

7.2.2. prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

7.2.3. certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

7.2.4. certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.3. No caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.

7.4. Quando o fornecedor ou contratado estiver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o setorial de administração financeira deverá noticiar a situação ao gestor do contrato para as providências legais, antes de realizar o pagamento.

Cláusula Oitava – Do Prazo de Vigência

8.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a contar de sua assinatura até __/__/__, com eficácia a partir de sua publicação, sendo seu extrato publicado no DODF, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de **60 (sessenta) meses**, conforme artigo 57, inciso II, da lei nº. 8666.

8.1.1. A contratada não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, o qual poderá ser prorrogado nos termos do item 8.1, quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

8.1.1.1. Estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

8.1.1.2. Relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

8.1.1.3. Justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

8.1.1.4. Comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

8.1.1.5. Manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e

8.1.1.6. Comprovação de que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

Cláusula Nona – Das garantias

9.1. A garantia para a execução do Contrato será prestada na forma de _____, conforme previsão constante do Edital.

9.2. A garantia para execução do Contrato será prestada na forma de _____, conforme previsão constante do Edital subitem _____, no percentual de ____% (____) do valor do contrato, devendo ser apresentada pela contratada no prazo de (____) _____ dias úteis, conforme previsão do Edital item _____.

9.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

9.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

9.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

9.4. A garantia somente será liberada ante a comprovação pela CONTRATADA de que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso em que o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a mesma será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

Cláusula Décima – Da responsabilidade do Distrito Federal

10.1. O Distrito Federal responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa; e

10.2. Permitir o livre acesso dos empregados da empresa contratada às instalações da SEEC/DF, sempre que se fizer necessário, independentemente de permissão prévia, desde que estejam credenciados pela mesma e exclusivamente para execução dos serviços.

10.3. Pagar mensalmente a empresa contratada, os custos da mão de obra e insumos, bem como o ressarcimento dos gastos com materiais, conforme relatório consolidado dos materiais aplicados e aprovados pelo Executor.

10.4. Colocar à disposição dos empregados da empresa contratada, espaço físico para troca e guarda de uniformes, para depósito de materiais, ferramentas e máquinas necessárias à execução dos serviços, bem como ambiente para instalação do Preposto e Almoxarifado para atender, exclusivamente, ao objeto deste Termo de Referência.

10.4.1. a empresa contratada deverá providenciar os móveis e equipamentos necessários para esses ambientes, inclusive computador, linha telefônica fixa e fax.

10.5. Exigir da CONTRATADA, o suporte de seu responsável técnico nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.

10.6. Designar servidor como Executor para o contrato ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas normas de execução orçamentária e financeira vigentes.

10.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.7. Disponibilizar o Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), que estabelecerá a comunicação entre o cidadão e a CONTRATADA.

10.8. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

10.9. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

10.10. Efetuar o pagamento das faturas apresentadas pela CONTRATADA de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

10.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, recepcionado pelo Decreto nº 38.934/2018.

10.12. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
- c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

10.13 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

10.14. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.15. Cientificar a unidade de representação judicial da Secretaria de Estado de Economia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

10.16. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

10.17. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.18. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.

10.19. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.

10.20. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

10.21. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.

10.22. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.

10.23. Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.

10.24. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

10.5. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

Cláusula Décima Primeira – Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

11.1 – A Contratada fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal:

I – até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

II – comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;

11.2 – A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

11.3. A contratada declarará a inexistência de possibilidade de transferência ao Distrito Federal de responsabilidade por encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e/ou previdenciários porventura inadimplidos, bem como a inexistência de formação de vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Pública do Distrito Federal;

11.4. Constitui obrigação da Contratada o pagamento de salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço;

11.5. A Contratada responderá pelos danos causados pelos seus agentes;

11.6) Apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012, que poderá ser feito da seguinte forma:

i) por Declaração, onde a licitante afirma possuir o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela Lei Distrital nº 4.770/2012, conforme modelo constante do Anexo VII deste edital, ou;

ii) com a apresentação de documento probatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc) emitido por Órgãos Públicos de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou o fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, etc no respectivo Órgão, ou;

iii) com a apresentação de documentos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento quais são as práticas já implantadas e, quais as metas pretendidas a atingir na questão da sustentabilidade ambiental.

iv) no caso do licitante apresentar os documentos comprobatórios, conforme mencionado nas alíneas i e iii poderá ser designada pela SEEC/DF uma Comissão de Avaliadores que juntamente com o Pregoeiro e sua Equipe poderá inspecionar/vistoriar o estabelecimento ou o ponto comercial do licitante, a fim de verificar as informações e declarações apresentadas.

v) caso seja detectado pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou, que esteja de má-fé, serão tomadas as medidas administrativas, e se for o caso, penais, cabíveis ao caso.

11.7. Mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/90);

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta *Negativa* de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

11.7.1. Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

11.7.2. Recebida a documentação o executor do contrato deverá apor a data de entrega e assiná-la.

11.7.3. Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalente.

11.7.4. O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

11.8. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a Contratada, para a prestação do mesmo serviço, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.

11.8.1. Não preenchido todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.

11.9. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste TR e seus anexos.

11.10. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

11.11. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

11.12. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

11.13. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

11.14. Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços;

11.15. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

11.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE;

11.17. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;

11.18. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

11.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

11.20. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, nos termos do Art. 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

11.21. Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações e metodologias, e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;

11.22. Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.

11.23. Aos **120 (cento e vinte) dias** anterior à data do efetivo término do contrato inicial e/ou do termo aditivo de prorrogação de vigência, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

11.24. Aos **90 (noventa) dias** anterior à data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE todos os Relatórios de Atendimento, dados, fraseologias e registros de fluxos dos processos de atendimento, bem como outras informações ou conhecimentos requisitados, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este;

11.25. A falta de transferência de conhecimento incidirá em infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente (Art. 87, Lei 8.666/93);

11.26. Participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

11.27. Comprometer-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

11.28. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

11.29. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

11.30. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou "Service desk", 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;

11.31. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores da Coordenação da Central de Relacionamento e da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;

11.32. Registrar todas as solicitações feitas pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;

11.33. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pelo Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.

11.39. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

11.41. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.

11.42. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação, estando sujeitos às normas internas de segurança dos órgãos do Governo do Distrito Federal, parceiros da Central de Relacionamento com o Cidadão, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.

11.43. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

11.44. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.

11.45. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

11.46. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.

11.47. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;

11.48. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;

11.49. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), inerentes ao objeto deste Termo de Referência;

11.50. Fornecer, na forma solicitada pelo Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência;

11.50. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

11.51. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.

11.52. Responder pelos danos causados diretamente à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;

11.53. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto da Central de Relacionamento da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.54. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;

11.55. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e, se houver, as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.56. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a **CONTRATANTE**;

11.56. A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para a **CONTRATANTE**, sem prévia autorização.

11.57. Informar, com prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos, em caso de mudança de localidade.

11.58. Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo em sua última versão estável e atendendo aos requisitos detalhados no certame.

Cláusula Décima Segunda – Da Alteração Contratual

12.1 – Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto e desde que previamente justificado nos autos.

12.2 – A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3 – Será permitida a Subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital, nos termos do item 22, subitem 22.1 do Termo de Referência, anexo I deste Edital;

Cláusula Décima Terceira – Das Penalidades

13.1. O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada à multa prevista no Edital consoante disciplina Decreto nº 26.851/2006 e alterações posteriores, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.1.1. A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas neste edital e dos contratos dele decorrente, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e do art. 7º da Lei 10.520/2002, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto contido no Anexo VI deste edital.

Cláusula Décima Quarta – Da Rescisão Amigável

14.1. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração e não haja motivo para rescisão unilateral do ajuste, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Cláusula Décima Quinta – Da Rescisão

15.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

15.2. Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à **rescisão do contrato**, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a Administração do Governo do Distrito Federal.

15.3. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

15.3.1. a Administração poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

15.4. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

Cláusula Décima Sexta – Dos débitos para com a Fazenda Pública

16.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

Cláusula Décima Sétima – Do Executor

17.1. O Distrito Federal, por meio de _____, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

17.2. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

17.3. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

Cláusula Décima Oitava - Da Publicação e do Registro

18.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento no órgão interessado, de acordo com o art. 60 da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Décima Nona – Do Foro

19.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19.2. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - incentive a violência;

II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violências sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - seja homofóbico, racista e sexista;

VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltadas contra minorias em condições de vulnerabilidade.

19.2. O adjudicatário após a assinatura do contrato, a partir de 1º de janeiro de 2020, deverá implantar o Programa de Integridade no âmbito de sua pessoa jurídica, conforme disposto na Lei 6.112/2018 e na Lei nº 6.308/2019.

19.2.1. para efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante o seu ressarcimento.

19.2.2. pelo descumprimento da exigência prevista, será aplicada à empresa contratada:

i) multa de 0,08%, por dia, incidente sobre o valor atualizado do contrato, sendo que o montante correspondente à soma dos valores básicos da multa é limitada a 10%, do valor do contrato;

19.2.2.1. o não cumprimento da obrigação implicará:

i) inscrição em dívida ativa, em nome da pessoa jurídica sancionada;

ii) sujeição a rescisão unilateral da relação contratual, a critério do órgão ou entidade contratante;

iii) impedimento de contratar com a administração pública do Distrito Federal, de qualquer esfera de poder, até a efetiva comprovação de implementação do Programa de Integridade, sem prejuízo do pagamento da multa aplicada.

19.2.3. a empresa que possua o programa implantado, deverá apresentar, no momento da contratação, declaração informando a sua existência.

19.2.4. a implementação do Programa de Integridade limita-se aos contratos com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 e aplica-se em sua plenitude às pessoas jurídicas que firmem relação contratual com prazo de validade ou de execução igual ou superior a 180 dias.

19.3. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

Brasília, ____ de _____ de 20__

Pelo Distrito Federal:

Pela Contratada:

Testemunhas: 01. -----

02. -----

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO V

DAS PENALIDADES

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006.

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999, e as competências instituídas pela Lei Distrital nº 3.167, de 11 de julho de 2003, DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**SEÇÃO I****Disposições Preliminares**

Art. 1º A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no presente decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais, até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal nº 8.666.

SEÇÃO II**Das Espécies de Sanções Administrativas**

Art. 2º As licitantes que não cumprirem integralmente as obrigações contratuais assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II – multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para o licitante e/ou contratado através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e o licitante e/ou contratado será descredenciado do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para os licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei n. 8.666, de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

SUBSEÇÃO I**Da Advertência**

Art. 3º A advertência é o aviso por escrito, emitido quando o licitante e/ou contratado descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

I - pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

SUBSEÇÃO II**Da Multa**

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta ao contratado pelo atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso; (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega. (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido ao contratado a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas ao contratado;

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Sempre que a multa ultrapassar os créditos do contratado e/ou garantias, o seu valor será atualizado, a partir da data da aplicação da penalidade, pela variação do Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M), da Fundação Getúlio Vargas.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do caput deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejem penalidades.

(Acrescentado o art. 4-a pelo [decreto nº 36.974, de 11/12/15](#) – dodf de 14/12/15).

Art. 4-A A multa de que trata o art. 4º deste Decreto será aplicada, nas contratações previstas na Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 1% (um por cento) do valor do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração;

IV - 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual;

V - até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II.

SUBSEÇÃO III

Da Suspensão

Art. 5º A suspensão é a sanção que suspende temporariamente a participação de contratado em licitações e o impede de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral do adjudicado e/ou contratado, no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, com a suspensão inscrita no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Subsecretaria de Compras e Licitações, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a empresa permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, ou pregão para inclusão no Sistema de Registro de Preços, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

- a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- c) receber qualquer das multas previstas no artigo anterior e não efetuar o pagamento; a reabilitação dar-se-á com o pagamento.

§ 1º São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - o ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

§ 2º A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e produzirá os seguintes efeitos:

I - se aplicada pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

II - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

§ 3º O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

SUBSEÇÃO IV

Da Declaração de Inidoneidade

Art. 6º A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado de Fazenda, à vista dos motivos informados pela Subsecretaria de Compras e Licitações.

§ 1º A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo de até dois anos de sancionamento.

§ 2º A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 1993.

CAPÍTULO II

DAS DEMAIS PENALIDADES

Art. 7º As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela Subsecretaria de Compras e Licitações, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do art. 6º deste Decreto III - aplicam-se a este artigo as disposições dos §§ 2º e 3º do art. 5º deste Decreto.

Art. 8º As sanções previstas nos arts. 5º e 6º poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 1993 ou 10.520, de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

CAPÍTULO III

DO DIREITO DE DEFESA

Art. 9º É facultado ao interessado interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário; só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente no órgão ou na entidade.

§ 3º Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o exaurimento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III - o fundamento legal da sanção aplicada;

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

§ 4º Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal – e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 5º Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos arts. 3º e 4º deste decreto, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993.

CAPÍTULO IV

DO ASSENTAMENTO EM REGISTROS

Art. 10. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

Parágrafo único. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

CAPÍTULO V

DA SUJEIÇÃO A PERDAS E DANOS

Art. 11. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas por este Decreto, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os instrumentos convocatórios e os contratos deverão fazer menção a este Decreto, incluir os percentuais relativos a multas, e as propostas comerciais deverão mencionar expressamente a concordância do proponente aos seus termos.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 30 de maio de 2006.

118º da República e 47º de Brasília

MARIA DE LOURDES ABADIA

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Eu _____, CPF n.º _____ como representante devidamente constituído da empresa _____, CNPJ n.º _____, doravante denominado Licitante, para fins do disposto no PE nº ___/202_ – COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF, em atendimento a Lei Distrital nº 4.770/2012, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A proponente está ciente de sua responsabilidade ambiental e se compromete em adotar práticas ecologicamente corretas realizando as seguintes ações:

i) Descartar o material utilizado (lâmpadas, cartuchos, recipientes de tintas, caixas de papelão), fazendo a separação dos resíduos recicláveis, tendo o cuidado necessário com acondicionamento dos materiais tóxicos: lâmpadas à base de vapor de mercúrio, sódio ou similar; cartuchos e recipientes de tintas e outros, de modo a evitar a evaporação de produtos tóxicos no meio ambiente.

ii) Destinações dos materiais recicláveis às cooperativas e associações dos catadores incentivando a prática da reciclagem e a proteção do meio ambiente.

iii) Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para reprodução de documentos; sendo que para os fins a que se destina esta licitação, somente será utilizado papel reciclado na forma do exigido no Edital de Licitação.

b) A empresa reconhece sua responsabilidade com o meio ambiente, adotando todas as medidas necessárias para evitar, atenuar ou reparar os impactos resultantes desta atividade, mantendo-se disponível à fiscalização pelos Órgãos responsáveis, e que já iniciou (ou está em fase de implantação) as seguintes

medidas: _____ (DEVERÁ INFORMAR QUAIS AS MEDIDAS JÁ IMPLANTADAS) tendo como meta em um prazo de _____ atingir o nível mínimo para reconhecimento pelos Organismos Ambientais de Empresa Sustentável.

c) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la, conforme exigido no PE nº ____/202__ - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF.

Brasília, ____ de _____ de 201__.

representante legal do licitante

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF

ANEXO VII

MODELO DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO Nº 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

ÓRGÃO/ENTIDADE:
PROCESSO:
MODALIDADE DE LICITAÇÃO:
NÚMERO DA LICITAÇÃO:
LICITANTE:
CNPJ/CPF:
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL:
REPRESENTANTE LEGAL:
CPF:

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, ____ de _____ de _____

Assinatura

Coordenação de Licitações /SCG/SPLAN/SEEC-DF

Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 506, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF

Telefone(s): (0xx61) 3313-8494/8461

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Sala 504 - Bairro Zona Cívico-Administrativa - CEP 70075-900 - DF

313-8494/8461/8453

Criado por agosto.aranha, versão 1 por agosto.aranha em 17/12/2021 14:07:42.



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR PIRES ARANHA - Matr.0276315-X, Pregoeiro(a)**, em 05/05/2022, às 14:42, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **85737701** código CRC= **403B86F2**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Sala 504 - Bairro Zona Cívico-Administrativa - CEP 70075-900 - DF

313-8494/8461/8453