



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria Executiva de Contratos e Tecnologia da Informação
Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos

Despacho - SEPLAD/SECONTI/SUCORP

Brasília-DF, 24 de janeiro de 2023.

Coordenação da Central de Relacionamento do Distrito Federal - COCENDF

1. **ESTRUTURA:**

Coordenação da Central de Relacionamento do DF - COCENDF
Diretoria Estratégica da Central de Relacionamento do DF - DIET
Gerência de Controle e Acompanhamento do DF - GECAC
Diretoria Executiva da Central de Relacionamento do DF - DIEX
Gerência de Operacionalização da Central de Relacionamento do DF - GEOP
Núcleo de Relacionamento com os Usuários - NUREL

2. **PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS:**

A Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal é um canal de comunicação, gratuito, entre o Governo e a população.

A Central de Atendimento é composta pelos Canais:

-151 - que disponibiliza duas opções de atendimento, com objetivo de prestar informações e esclarecimentos acerca das relações de consumo, procedendo à abertura de registro de denúncia, orientar, informar e esclarecer ao consumidor na formulação de consultas e reclamações, bem como do orientações sobre atendimentos já em andamento, ou ainda, por meio de encaminhamento ao atendimento presencial do PROCON ou a outro órgão competente.

-156 - que disponibiliza nove opções de atendimento, com serviços distintos, como cadastramento do Bolsa Família - SEDES; Telematrícula - SEEDF ; IPTU e IPVA - SEFAZ; Horários de Ônibus - SEMOB; Habitação - CODHAB; Combate à Violência contra a Mulher - SMDF; Disque-Racismo - SEJUS; Disque-Idoso - SEJUS; Alô Na Hora - SEJUS, Agendamento Carteira de Identidade - PCDF, dentre outros.

-160 - que disponibiliza opções de atendimento, com serviços distintos, como informações da Secretaria de Saúde; Agendamento para Doação de Sangue - Hemocentro; Doação de Leite Materno - Banco de Leite, Agendamento para Farmácia de Componente Especializado – Farmácia de Alto Custo.

-162 - que disponibiliza atendimento para registros de manifestações de ouvidoria.

2.1. Dentre os serviços disponíveis pelo Canal 156, estão:

Opção 1 – Para assuntos da SEDES e Cadastro Único.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços: Informações gerais sobre a Secretaria; CRAS: endereços, horários de funcionamento, benefícios e documentação necessária para o Cadastro Único – CadÚnico; Agendamento para atendimento no CRAS; Benefícios: confirmação de data de pagamento; Restaurantes Comunitários: endereços, horários de funcionamento e beneficiários.

Opção 2 – Secretaria de Estado de Educação.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços: Telematrícula: inscrições para o ensino fundamental e médio e inscrições do Ensino de Jovens e Adultos-EJA, Informações gerais sobre a Secretaria; Inscrições para creches públicas e conveniadas; Cartão Material Escolar.

Opção 3 – Para IPTU, IPVA e demais informações da Secretaria de Estado de Fazenda.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 19h.

Principais Serviços: Informações e orientações gerais sobre a Secretaria; Nota Legal; IPVA – Imposto sobre a propriedade de veículos automotores; IPTU/TLP – Imposto sobre propriedade predial e territorial urbana/taxa de limpeza pública; ISS – Imposto Sobre Serviços; RTE (para outras UF's) – ISS; ITBI – Imposto de Transmissão de Bens Imóveis; ITCD – Imposto Sobre Transmissão Causa Mortis; ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias; Documentos Fiscais (cupom fiscal); Benefícios Fiscais; Declarações; Dívida Ativa; Certidão Negativa; Parcelamento de Tributos em Atraso; Taxas; Regime Simplificado para Restaurantes; Agenda Virtual de Atendimento ao Contribuinte – Agencia@net; Refaz (parcelamento com desconto de tributos); Livro Eletrônico; Endereço, Telefone e horários das Agências da SEFAZ; Cobrança de inadimplentes junto à SEFAZ; .

Opção 4 – Para informações sobre linhas de ônibus, passe livre estudantil e demais informações da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 19h.

Principais Serviços: Informações gerais sobre a Secretaria; Informações sobre horários de linhas de ônibus; Informações sobre itinerários e terminais rodoviários; Informações para emissão da carteira do idoso; Informações para emissão da carteira de deficiente físico; Informações para aquisição do cartão vale-transporte para pessoa física e jurídica; Informações para aquisição de Passe Livre Estudantil – PLE; Informações para aquisição do cartão Passe Especial para portadores de doenças crônicas e pessoas de baixa renda com deficiência física, sensorial ou mental.

Opção 5 – Para informações sobre Habitação.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços: Informações gerais sobre a CODHAB; Programa “Morar Bem”; Programa “Regularizou é Seu”; Escritura da Carteira de Crédito Imobiliário (antiga SHIS); Agendamento dos habilitados dos programas habitacionais; Realização de chamamento através de atendimento ativo humano e eletrônico com informativo dos empreendimentos habitacionais.

Opção 6 – Para combate à violência contra a mulher.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Violência contra mulher: Informações, Lei Maria da Penha, órgãos de apoio à Mulher, programas, projetos e campanhas. Registros de denúncias e reclamações.

Opção 7 – Para disque Direitos Humanos.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre a Secretaria; Disque Idoso: eventos culturais, tipos de violência, transporte público local e interestadual e demais informações. Registros de denúncias e reclamações; Combate ao Racismo: eventos culturais, tipos de discriminação (étnico-racial), comunidades, concursos (cotas raciais), tipos de racismo e correlatos. Registros de denúncias e reclamações.

Opção 8 – Para Alô Na Hora.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Agendamento de atendimento presencial nos postos do Na Hora para os órgãos: DETRAN, SEFAZ, NEOENERGIA, Polícia Civil, Polícia Rodoviária Federal, TRE, DPU, Defensoria Pública do DF, Justiça Federal, CODHAB, Secretaria de Desenvolvimento Social, BRB Mobilidade (antigo DFTRANS), PROCON-DF, Ouvidoria do Corpo de Bombeiros do DF, Ministério do Trabalho e Previdência, CAESB, Polícia Federal, INSS e SEAPE (antiga SESIPE).

Opção 9 – Para agendamento da carteira de identidade, SUBSAUDE e demais informações do GDF.

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre atestados, perícias ou licenças; Agendamento para homologação de atestados médicos dos servidores do GDF (perícia médica); Agendamento para obtenção da 1ª e 2ª via de Carteira de Identidade; Sobre concursos públicos, shows, telefones úteis dos Órgãos do GDF, calendário de feriados e pontos facultativos (funcionamentos dos órgãos do GDF); Sobre desligamentos programados de água e energia por localidade; Sobre obtenção de documentos pessoais.

2.2. Dentre os serviços disponíveis pelo Canal 160 – Disque-Saúde, estão:

Opção 1 – Para informações da Secretaria de Estado de Saúde

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre a Secretaria; Campanhas de vacinação humana e animal; Hantavírus; H1N1; Mosquito Aedes Aegypti; Hanseníase; Hospitais, Unidade de Pronto Atendimento – UPA's, Centros de Saúde, Unidade Mista, Policlínica e Postos de Saúde – informações sobre atendimento, endereço e horário de funcionamento; Distribuição de medicamentos de componente não especializados; Tratamento de doenças crônicas; Concursos, cartão SUS; Vigilância Ambiental, Epidemiológica e Sanitária; Atendimento geral para vítimas de violência sexual e correlatos; Registros de denúncias e reclamações; Central de Marcação de Consultas e Exames – CMCE: realização de atendimento informando sobre consultas e exames agendados com seus respectivos preparos aos pacientes do SUS.

Opção 2 – Para falar com o Hemocentro

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre doação de sangue; Agendamento de doação de sangue.

Opção 3 – Para Farmácia de Componente Especializado

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre os medicamentos especializados; Agendamento e informações para retirada de medicamento de componente especializados.

Opção 4 – Para doação de Leite Materno

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Principais Serviços - Informações gerais sobre doação de leite humano e forma de armazenamento; Agendamento de doadoras de leite humano.

2.3. Dentre os serviços disponíveis pelo Canal 162 – Ouvidoria, estão:

Opção 1 – Se deseja registrar reclamação, elogio, sugestão ou solicitação de Ouvidoria

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

2.4. Dentre os serviços disponíveis pelo Canal 151 – PROCON-DF, estão:**Opção 1** – Se você é consumidor

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

Opção 2 – Se você é fornecedor

Disponível de segunda a sexta-feira das 7h às 21h, sábados, domingos e feriados de 08h às 18h.

2.5. Demais Serviços:**Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF**

Pesquisas qualitativas e quantitativas, opinião realizada junto à população do Distrito Federal, abordando assuntos de interesse do Governo do Distrito Federal; Satisfação aferindo a qualidade de determinado serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

3. **QUEM É QUEM/CONTATOS:**

A Coordenação da Central de Relacionamento do DF é vinculada à Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos, da Secretaria Executiva de Contratos e Tecnologia da Informação, da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal.

Cargo	Nome	E-mail	Telefone
Coordenador da Central de Relacionamento do DF	Joran Ermison Lopes Freire	joran.freire@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155
Diretor Estratégico da Central de Relacionamento do DF	Fábio Alves Sobreira Santos	fabio.sobreira@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155
Gerente de Controle e Acompanhamento da Central de Relacionamento do DF	Rosana Mara Mundim Tomaz de Carvalho	rosana.carvalho@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155
Diretoria Executiva da Central de Relacionamento do DF	Mercio Santana Ramos	mercio.ramos@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155
Gerência de Operacionalização da Central de Relacionamento do DF	Silvano Rodrigues da Silva	silvano.silva@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155
Núcleo de Relacionamento com os Usuários	Maria Umbelina Silva de Carvalho	umbelina.carvalho@economia.df.gov.br	(61) 3313-8155

Contatos da Coordenação da Central de Relacionamento do DF - Central 156

E-mail: centraldf@economia.df.gov.br
 Local: 6º andar, sala 611, Anexo do Palácio do Buriti
 Horário: das 8h às 12h e das 14h às 18h

ATENDIMENTO AO CIDADÃO**HORÁRIO DE ATENDIMENTO – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Canais 151, 156, 160 e 162.
 Segunda a Sexta-Feira – 7h as 21h;
 Sábados, Domingos e Feriados – 8h às 18h.
 Atendimento Eletrônico por meio da Unidade de Resposta Audível – URA – 24h/7dias.

4. **CONTRATOS CORPORATIVOS DE RESPONSABILIDADE DA COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO DF:**

A Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) – por meio da Coordenação da Central de Relacionamento do DF - COCENDF, vinculada à Subsecretaria de Contratos Corporativos - SUCORP – realiza a gestão, operacionalização, acompanhamento e controle da Central de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal.

Para a execução do serviço, estão firmados os **Contratos nº 47343/2022**, cujo objeto é a contratação de empresa 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, a fim de atender às demandas da Secretaria de Estado Economia do Distrito Federal (SEEC-DF), de acordo com as quantidades e especificações do Termo de Referência (95119894), do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico Nº 0010/2022 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC (91728226) e o **Contrato nº 45190/2021**, cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), contemplando os serviços de recepção de ligações na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa

(tarifação no destino), originadas de telefones fixos e móveis de todo o território nacional, e de serviços de discagem 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 a Central de Relacionamento com o Cidadão, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC-DF), conforme condições, quantidades, exigências e estimativas descritas no Edital de Licitação de Pregão Eletrônico Nº 108/2021 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti - 6º andar Sala nº 610 - Bairro Zona Cívico-Administrativa - CEP 70075-900 - DF

3313-8429/8126/8109

04033-00000986/2023-12

Doc. SEI/GDF 104441026