



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL**  
Assessoria Especial

Plano de Trabalho - SEJUS/ASSESP

**PLANO DE TRABALHO**

**1. DADOS CADASTRAIS**

**PARTÍCIPE 1: SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL NO DISTRITO FEDERAL**

**CNPJ:** 00.394.494/0024-22

**Endereço:** Setor de Áreas Isoladas Sul-SAIS, Quadra 07, Lote 23, Setor Policial Sul, Brasília/DF

**Cidade:** Brasília

**Estado:** DF

**CEP:** 70.610-902

**Esfera Administrativa:** Federal

**Nome do responsável:** Márcio Nunes de Oliveira

**CPF:** 844.686.961- 68

**RG:** 1.770.377

**Órgão expedidor:** SSP-DF

**Cargo/função:** Superintendente Regional

**PARTÍCIPE 2: SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS**

**CNPJ:** 008.685.528/0001-53

**Endereço:** Quadra 01, Lote C, 3º Andar, SAAN,

**Cidade:** Brasília/DF

**Estado:** Distrito Federal

**CEP:** 70.632-100

**Esfera Administrativa:** Distrital

**Nome do responsável:** Paulo César Gomes de Medeiro

**CPF:** 653.556.019-87

**RG:** 6694.190

**Órgão expedidor:** SSP/SC

**Cargo/função:** Secretário Executivo de Estado

**2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO**

<b>Título:</b> Acordo de Cooperação Técnica para execução de ações destinadas à implantação e operacionalização de postos de atendimento para prestação de serviços da Polícia Federal nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.	
<b>Processo nº:</b> 08280.000425/2020-83	
<b>Data da assinatura:</b>	
<b>Início:</b> A partir da publicação no DOU	<b>Término:</b> 60 (sessenta) meses a partir da data da assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a celebração de aditivo.

O presente Acordo de Cooperação Técnica tem por objeto o estabelecimento de mútua cooperação entre os partícipes com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à operacionalização de serviços de expedição e entrega de passaportes, bem como ao atendimento de estrangeiros solicitantes de refúgio, na unidade de atendimento do Na Hora do Riacho Fundo, ampliando assim opções de espaços e canais de comunicação dos serviços públicos prestados pela Superintendência da Polícia Federal no Distrito Federal, facilitando ainda mais o acesso entre o Estado e o cidadão.

### 3. DIAGNÓSTICO

O posto de expedição de passaporte e atendimento de estrangeiro encontra-se devidamente instalado e em funcionamento na unidade do Na Hora localizado no Riacho Fundo I, desde 2013, sendo sua localização de amplo conhecimento da população.

A referida parceria tem se mostrado exitosa ao longo dos anos pois tem permitido à Polícia Federal a ampliação de espaços com a prestação de atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitando o acesso do cidadão aos respectivos serviços.

### 4. ABRANGÊNCIA

Os serviços serão prestados diariamente nos postos de atendimento ao público nas unidades do Na Hora no Distrito Federal. Os postos de atendimento deverão funcionar ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário de 7:00 às 19:00 horas, sendo que o horário de encerramento de entrega das senhas ocorrerá de segunda a sexta-feira às 18:30 horas. Não haverá expediente aos sábados, exceto quando houver necessidade da demanda de serviço.

### 5. JUSTIFICATIVA

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é de interesse mútuo e tem a finalidade de concretização pelo poder público de ações voltadas para a prestação de serviços públicos ao cidadão, com alto padrão de qualidade, eficiência, rapidez, facilidade de acesso, reunindo em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez.

Assim, ao procurar a unidade do Na Hora do Riacho Fundo, o cidadão poderá obter com facilidade acesso a diversos serviços públicos, dentre estes, serviços prestados pela Polícia Federal.

Com o presente ajuste, pretende-se manter o canal de atendimento já estabelecido com os usuários desse modernos sistema, ampliando o quantitativo de atendimentos anuais e o índice de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados.

## 6. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O presente Acordo de Cooperação Técnica objetiva a cooperação mútua dos participantes, com vistas a promover ações voltadas para prestação de serviços públicos ao cidadão, compreendendo:

- a) atendimento e informação aos interessados em obter documento de passaporte;
- b) atendimento de estrangeiros solicitantes de refúgio; e
- c) expedição e entrega de passaportes.

## 7. METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

### DAS OBRIGAÇÕES DA SEJUS:

- implantar, coordenar, gerenciar e administrar a unidade de atendimento, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001 e suas alterações;
- estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar o cumprimento da missão do Na Hora;
- disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, inclusive documental, climatização, limpeza, iluminação, comunicação visual e funcionalidade, capazes de assegurar o bom desempenho dos parceiros instalados no Na Hora;
- disponibilizar recursos de informática – **hardware** e **software** – devidamente instalados em rede, mobiliário, recursos de telecomunicações, dispositivo para o gerenciamento eletrônico do atendimento, equipamentos auxiliares, bem como rotinas de prestação de serviços necessárias ao adequado funcionamento de cada parceiro;
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nas funções de recepcionistas, de volantes, e administração do Na Hora e, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público;
- assumir as despesas referentes à energia elétrica, água, telefone, segurança, limpeza, conservação e manutenção do mobiliário, da rede e dos equipamentos de informática, sistema de ar condicionado e instalações prediais, inclusive a instalação elétrica e os sistemas de abastecimento de água, hidráulico e sanitário; e
- assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pela administração e recepção do Na Hora.

### DAS OBRIGAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL NO DISTRITO FEDERAL:

- prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação sistemática do pessoal designado para a execução dos serviços previamente pactuados;
- assumir as despesas com materiais de expedientes utilizados pelos postos de atendimento da Polícia Federal nas unidades;
- fornecer manuais, normas e instruções quando necessário, para a execução das atividades específicas;
- disponibilizar informações para fins de divulgação dos serviços
- Fornecer serviço de malote para manutenção de seus serviços;
- manter a guarda de documentos;
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nos postos de atendimento das unidades do Na Hora;
- qualquer indicação de servidor para efetivo exercício no posto de atendimento do Na Hora, bem como

substituição ou retorno ao seu órgão de origem deverá ser comunicada com antecedência;

- responder às demandas provenientes da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios relacionadas aos serviços prestados nos postos e aos servidores/empregados sob sua responsabilidade;
- os serviços serão prestados diariamente nos postos de atendimento ao público instalados nas Unidades da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.
- os postos de atendimento da Polícia Federal deverão funcionar ininterruptamente, de segunda a sexta- feira, no horário das 07:00 às 19:00 horas, não funcionando aos sábados, exceto quando houver necessidade da demanda de serviço.
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nos postos de atendimento das unidades do Na Hora;

I - orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo órgão;

II - assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão;

III - executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão;

IV - articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da unidade;

V - apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado;

VI - acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes; e

VII - encaminhar à gerência da unidade do Na Hora relatórios periódicos e quando solicitado, das atividades desenvolvidas no órgão;

- prestar os serviços de emissão de Passaporte Comum, emissão de Passaporte de Urgência, emissão de Passaporte para estrangeiro, emissão de Passaporte Laissez-Passer e entrega de passaportes; e
- prestar serviço de atendimento a estrangeiros solicitantes de refúgio.

## **8. UNIDADE RESPONSÁVEL e GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**

A Superintendência da Polícia Federal no Distrito Federal, em âmbito Federal, e a SEJUS, em âmbito distrital, serão responsáveis pelo acompanhamento do presente Acordo de Cooperação Técnica e se responsabilizarão por seu fiel cumprimento, devendo designar, formalmente, no prazo de quinze dias, a contar da celebração do ajuste, gestores para o seu acompanhamento.

Os gestores designados deverão gerenciar a parceria, zelar pelo seu fiel cumprimento, coordenar, organizar, articular, acompanhar, monitorar e supervisionar as ações que serão tomadas para o cumprimento do seu objeto.

Competirá aos designados a comunicação com o outro partícipe, bem como transmitir e receber solicitações e marcar reuniões, devendo todas as comunicações serem documentadas.

Sempre que o indicado não puder continuar a desempenhar a incumbência, deverá ser substituído. A comunicação deverá ser feita ao outro partícipe, no prazo de até três dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto, ainda que provisoriamente.

## **9. RESULTADOS ESPERADOS**

Para definição das metas foram consideradas os atendimentos nas unidades do Na Hora. Os dados foram retirados do Sistema Imagon, que efetua os registros referentes aos atendimentos nas unidades.

**ATENDIMENTO GERAL POR UNIDADE – 2019**

<b>Unidade</b>	<b>Anual</b>
Rodoviária	643.215

Taguatinga	619.135
Ceilândia	705.467
Sobradinho	239.105
Gama	377.690
Riacho Fundo	407.538
Brazlândia	53.489

**9.1. Com apoio nos dados acima, foram estabelecidas as seguintes metas:**

<b>Unidade</b>	<b>Atendimentos anuais a realizar</b>
Rodoviária	675.375
Taguatinga	40.742
Ceilândia	740.742
Sobradinho	251.060
Gama	396.574
Riacho Fundo	427.914
Brazlândia	56.163

**9.2. Os dados estatísticos do posto de atendimento da Superintendência Regional da Polícia Federal no Distrito Federal registrados no ano de 2019 são apresentados a seguir:**

<b>POLÍCIA FEDERAL</b>	
<b>Atendimento por Unidade</b>	<b>Média Anual</b>
Riacho Fundo	48.435

**9.3. Para o Posto de atendimento da Superintendência Regional da Polícia Federal no Distrito Federal foram estabelecidas as seguintes metas:**

<b>POLÍCIA FEDERAL</b>	
<b>Atendimento por Unidade</b>	<b>Estimativa Anual</b>
Riacho Fundo I	49.000
Obs: Manter o índice de satisfação dos usuários superior a 95%.	

**10. PLANO DE AÇÃO**

EIXO		AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	SITUAÇÃO
<b>1</b>	IMPLEMENTAÇÃO	Disponibilizar espaço e realizar adequações físicas necessárias ao desenvolvimento das atividades.	SEJUS	3 Meses	Pendente
		Manter os serviços de acordo com as normas do Na Hora.	SEJUS e SR/PF/DF	24 meses	Pendente
		Capacitar os servidores e colaboradores para o regular exercício das atividades.	SR/PF/DF	6 meses	Pendente
		Disponibilizar Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) aos servidores e colaboradores que exercem atividades na unidade, para fins de uniformização das atividades.	SR/PF/DF	12 meses	Pendente

**MÁRCIO NUNES DE OLIVEIRA**

Superintendente Regional da Polícia Federal no Distrito Federal

**PAULO CÉSAR GOMES DE MEDEIRO**

Secretário Executivo de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF:



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Nunes de Oliveira, Usuário Externo**, em 24/11/2020, às 11:59, 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 **PAULO CESAR GOMES DE MEDEIRO - Matr. 1689322-0, Secretário(a) Executivo(a)**, em 24/11/2020, às 16:39, 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=0verificador=51304885](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=51304885) código CRC= **03880E74**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN - Estação Rodoferroviária - Ala Central - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF

00400-00000682/2019-93

Doc. SEI/GDF 51304885

Criado por [daphne.cortizo](#), versão 13 por [daphne.cortizo](#) em 23/11/2020 17:51:21.