



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora

Plano de Trabalho - SEJUS/SUBNAHORA

PLANO DE TRABALHO

1. DADOS COOPERANTE

Parceiro BRB-BANCO DE BRASÍLIA S.A, por meio da Diretoria Executiva de Atacado e Governo	CNPJ 00.000.208/0001-00
Endereço Sede em Brasília-DF, no SBS, Quadra 01 BL E, Edifício Brasília	DDD/Telefone (61) 3218-9500
Cidade UF Brasília DF	CEP: 71200-038
Nome do Responsável pela celebração/assinatura Eugênia Regina de Melo	Cargo Diretora Executiva de Atacado e Governo

Órgão Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal	CNPJ 08.685.528/0001-53
Endereço: SAAN, Quadra 01, Lote C, 3º Andar,	DDD/Telefone (61) 2104-4253
Cidade UF Brasília DF	CEP: 70.632-100
Nome do Responsável pela celebração/assinatura Jaime Santana de Sousa	Cargo Secretário de Estado de Justiça e Cidadania do DF

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e o do BRB - Banco de Brasília S.A, por meio da Diretoria Executiva de Atacado e Governo, com o propósito de desenvolver ações destinadas à implantação e operacionalização de postos de atendimento do BRB - Mobilidade, geridos pela Superintendência de Mobilidade, nas Unidade de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora.	
Os postos de atendimento do BRB - Mobilidade, geridos pela Superintendência de Mobilidade, da Diretoria Executiva de Atacado e Governo, funcionarão nas unidades de atendimento da Brazlândia, Ceilândia, Taguatinga e Riacho Fundo.	
PROCESSO n°: 00400-00017410/2020-66 ESPÉCIE: Acordo de Cooperação Técnica 0..../2022	
PARTÍCIPIES: Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e BRB- Banco de Brasília S.A.	
Início- a partir da data de assinatura do instrumento do Acordo de Cooperação. O prazo de vigência do Acordo de Cooperação será de 60 (sessenta) meses a partir da data da assinatura.	Término: na data final do prazo de vigência do Acordo de Cooperação. O prazo de vigência do Acordo de Cooperação será de 60 (sessenta) meses a partir da data da assinatura

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Estabelecimento de parceria entre a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e o BRB - Banco de Brasília S.A por meio da Diretoria Executiva de Atacado e Governo, com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à implantação e a operacionalização de postos de serviços do BRB - Mobilidade, geridos pela Superintendência de Mobilidade, nas Unidade de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora, com a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o Cidadão.
--

4. ABRANGÊNCIA

Distrital

5. JUSTIFICATIVA**IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:**

Concretização pelo poder Público de ações voltadas para prestação de serviços públicos ao cidadão, com alto padrão de qualidade, eficiência, rapidez, facilidade de acesso, bem como simplificação de obrigações de natureza burocrática.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

Qualquer cidadão que necessite dos serviços prestados pelo BRB - Mobilidade

6. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS**OBJETIVOS GERAIS:**

Prestação atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Tendo como objetivos específicos disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, prestar os serviços:

- Cadastro para a 1ª via do cartão passe livre estudantil.
- Pedidos de 2ª via do cartão passe livre estudantil.
- Extensão de acesso.
- Troca de instituição.
- Entrega para o aluno da 1ª via e 2ª via do cartão passe livre estudantil.
- Inicialização e Regravação de cartões.
- Cancelamento de benefícios.
- abertura de chamados.

7. METAS A SEREM ATINGIDAS

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;
- Simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- Ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o Cidadão.

8. ETAPAS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados nos postos de atendimento ao público nas Unidades da Subsecretária de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora. Os postos de atendimento deverão funcionar ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário das 07h às 19h e aos sábados de 07h às 13h. O horário de encerramento de entrega de senhas nas unidades ocorrerá de segunda a sexta-feira às 18h30 e aos sábados às 12h30. Segue detalhado as etapas:

ETAPAS	RESPONSÁVEL	DATAS
Disponibilização de espaço e infraestrutura adequadas no início das atividades.	I. Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF.	Imediato. O espaço e a infraestrutura encontram-se disponibilizados.
Adequação e Homologação da Infraestrutura física, material e tecnológica.	I. Superintendência de Mobilidade da Diretoria Executiva de Atacado e Governo em conjunto com a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF.	Imediato, tendo em vista toda estrutura encontra-se em funcionamento.
Início da prestação dos Serviços aos cidadãos de acordo com as normas do Na Hora.	I. Superintendência de Mobilidade da Diretoria Executiva de Atacado e Governo em conjunto com a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF	Imediato, tendo em vista a continuidade na prestação dos serviços.

9. PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO

O Presente Acordo entrará em vigor na data da assinatura e terá duração até **60 (sessenta) meses**.

Não havendo extinção por denúncia, o BRB - Banco de Brasília S.A, por meio da Diretoria Executiva de Atacado e Governo procederá à avaliação em até 60 (sessenta) dias antes do término da vigência e, caso haja interesse dos partícipes na sua continuidade, poderá ser providenciado um novo ajuste. Observada a legislação vigente.

10. PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

AUSÊNCIA DE REPASSE DE ÔNUS FINANCEIROS

O presente Acordo de Cooperação **não** envolve transferência de recursos financeiro/orçamentários.

11. UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO ACORDO:

- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal
- Diretoria Executiva de Atacado e Governo do BRB- Banco de Brasília S.A

GESTOR RESPONSÁVEL:

- Jaime Santana de Souza
- Eugênia Regina de Melo

12. ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA- SEJUS

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades 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 alterações posteriores;
- estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar a organização das unidades do Na Hora;
- disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, inclusive de documentos, 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;
- disponibilizar, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público, devido a problemas no seu contingente de pessoal que possam impactar de forma negativa no atendimento ao cidadão e, assim, causar transtorno ao cidadão e prejudicar a imagem do Na Hora;
- 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;
- assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pela administração e recepção do Na Hora.
- efetuar o controle de frequência, férias, abonos e toda e qualquer atividade concernente à vida funcional de seus servidores/colaboradores.

13. ATRIBUIÇÕES DO BRB-BANCO DE BRASÍLIA S.A, POR MEIO DA DIRETORIA EXECUTIVA DE ATACADO E GOVERNO:

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades BRB - Banco de Brasília, por meio da Diretoria Executiva de Atacado e Governo:

- 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 expediente utilizados pelos postos de atendimento do BRB- Banco de Brasília S.A nas unidades;
- fornecer manuais, normas e instruções quando necessário, para a execução das atividades específicas;
- disponibilizar Informações para fins de divulgação dos serviços;
- fornecer logística 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 empregado para efetivo exercício no posto de atendimento do BRB- mobilidade no Na Hora,, bem como substituição ou retorno devem ser, sempre, comunicadas 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 do BRB - Mobilidade deverão funcionar ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00 e aos sábados de 07:00 às 13:00;
- Os Postos instalados nas Unidades do Na hora prestarão os serviços de:

1. Cadastro para a 1ª via do cartão passe livre estudantil.
2. Pedidos de 2ª via do cartão passe livre estudantil.
3. Extensão de acesso.
4. Troca de instituição.
5. Entrega para o aluno da 1ª via e 2ª via do cartão passe livre estudantil.
6. Inicialização e Regravação de cartões.
7. Cancelamento de benefícios.
8. Abertura de chamados.

- comunicar antecipadamente ao partícipe qualquer implantação, ampliação, supressão, restrição ou modificação dos serviços disponibilizados pelo BRB - Mobilidade em qualquer das Unidades de Atendimento do Na Hora;
- disponibilizar do seu quadro de pessoal um supervisor, devidamente capacitado, para desempenhar regularmente, de forma presencial ou remota, as atribuições descritas abaixo:

1. Orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo órgão;
2. Assistir a Gerência da unidade do Na Hora em matéria de competência do BRB-Mobilidade;
3. Executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento dos serviços de atendimento prestados nos postos instalados nas Unidades;
4. Articular-se com os gestores do Na Hora com vistas à integração das atividades na unidade;
5. Apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do BRB - Mobilidade, quando solicitado;
6. Acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes;
7. Encaminhar à Gerência da Unidade do Na Hora relatórios, quando solicitado, das atividades desenvolvidas nos Postos.

Brasília/DF, de de 2022.

Jaime Santana de Sousa

Secretário de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

Eugênia Regina de Melo

Diretora Executiva de Atacado e Governo do BRB- Banco de Brasília S.A



Documento assinado eletronicamente por **JAIME SANTANA DE SOUSA - Matr.0242648-X**, **Secretário(a) de Estado de Justiça e Cidadania**, em 11/04/2022, às 11:56, 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 **EUGENIA REGINA DE MELO - Matr.0010162-6**, **Diretor(a) Executivo(a)**, em 12/04/2022, às 14:58, 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.



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= 83996617 código CRC= 2E8CEC7F.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Estação Rodoferroviária - Bairro SAIN - CEP 70631-900 - DF
2104-4253

00400-00017410/2020-66

Doc. SEI/GDF 83996617