



Carta de Serviços
Secretaria de Políticas para
Crianças, Adolescentes e
Juventude

Secretária de Políticas das Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal,
Jane Klébia do Nascimento Silva Reis

Secretário Adjunto

Antônio Carlos C. Filho

Subsecretária de Políticas para Crianças e Adolescentes

Perla Ribeiro

Subsecretária de Proteção da Criança e do Adolescente

Veruska Alves

Subsecretária do Sistema Socioeducativo

Renata Souza

Subsecretária da Juventude

Aline Bezerra

Subsecretario de Administração Geral

Ricardo de Sousa Ferreira

Ouvidor

Orlando Sales de Oliveira Júnior

Corregedor

Sérgio Rogério Osório Freitas de Souza

Chefe da Assessoria Jurídica Legislativa

Bruno Leandro Assis do Vale

Chefe da Unidade de Gestão de Fundos

Paulo Ricardo Bosqueti de Oliveira

Chefe da Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos

Marcelo Abreu

Chefe da Assessoria de Comunicação

Paulo Mesquita

Chefe da Unidade Especial de Controle Interno

Ronaldo Costa

Presidente da Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares

Gustavo Carvalho Amaral

Secretária Executiva do Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente

Elisa Horsth

Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude

Brasília

2015

Coordenação - Ouvidoria

Organização - Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos

Edição - Assessoria de Comunicação

SUMÁRIO

Apresentação

Guia rápido de serviços

Protocolo

Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente (CDCA/DF)

Centros de Juventude

Estude Aqui

Ouvidoria

Coordenação de Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente (Cisdeca)

Conselhos Tutelares

Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte (PPCAM)

Apresentação

A Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal é responsável por criar, gerir e coordenar as políticas públicas para o setor, em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

São responsabilidades da pasta a manutenção do Sistema Socioeducativo para ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei; o suporte administrativo aos Conselhos Tutelares; criação e coordenação de políticas para a Juventude – incorporada nesta gestão à pasta; além do desenvolvimento de políticas e projetos para pessoas de zero a 29 anos para garantir que os direitos previstos no ECA sejam garantidos.

Para cumprir o seu papel na administração pública, a Secretaria mantém parcerias com entidades que têm interface direta com o assunto, como o Ministério Público; a Vara da Infância e da Juventude (VIJ); a Defensoria Pública; as secretarias de Educação, de Saúde e de Desenvolvimento Humano e Social; a Polícia Civil; o Sistema S, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH).

A pasta é dividida em cinco subsecretarias que atuam em eixos definidos de acordo com a sua atuação social: Subsecretaria de Políticas para Crianças e Adolescentes (Subpolíticas), Subsecretaria de Proteção da Criança e do Adolescente (Subproteca), Subsecretaria do Sistema Socioeducativo (Subsis), Subsecretaria de Administração Geral (Suag) e Subsecretaria da Juventude (Subjuv).

A carta de Serviços ao Cidadão constitui uma política pública de divulgação dos serviços prestados de interesse geral dos cidadãos. Em conjunto com os demais órgãos do governo, visando sempre melhor atender a sociedade, divulgamos os serviços prestados pela Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.

GUIA RÁPIDO DE SERVIÇOS

PROTOCOLO

Endereço: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte, Quadra 01, lote C
Comércio Local - CEP: 70.632-100

Telefone : 3213-0736

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h
às 18h

Meio de transporte mais próximo: linha 143 – Rodoviária/SAAN

Oferece vagas de carro para portadores de necessidades especiais e
prioritários

Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente – CDCA/DF

Endereço: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte, Quadra
01, lote C Comércio Local - CEP: 70.632-100

Telefone : 3213-0739 – 3213-0740

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e
das 14h às 18h

Meio de transporte mais próximo: linha 143 – Rodoviária/SAAN

Oferece vagas de carro para portadores de necessidades especiais e
prioritários

O serviço é gratuito. Com exceção do fornecimento de cópias de
processos a pedido dos interessados que são pagos por intermédio
de guia própria.

Centros de Juventude

Endereços:

Centro de Juventude da Estrutural: Área Especial 08, Praça Central, em frente à Administração Regional

Centro de Juventude da Ceilândia: QL 14, lote 74, Setor de Indústria – Ceilândia Norte

Telefone : 3234-2195

Horário de funcionamento:

Unidade Estrutural: de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h

Unidade Ceilândia: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Estude Aqui

Endereço: Área Especial 8, Praça Central da Estrutural, no Centro de Cultura da Estrutural

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h

Ouvidoria

Endereço: Endereço: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte, Quadra 01, lote C Comércio Local - CEP: 70.632-100

Telefone: 162

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h

Meio de transporte mais próximo: linha 143 – rodoviária/SAAN

Oferece vagas de carro para portadores de necessidades especiais e prioritários

Coordenação de Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente (Cisdeca)

O atendimento é realizado somente via telefone e e-mail.

Telefone : 3234-8555 / 3234-2876

Email: crcaplantao@secricanca.df.gov.br e crcaplantao@gmail.com

Conselhos Tutelares

O atendimento nos Conselhos Tutelares funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h. Após esse horário, aos sábados, domingos e feriados, a forma de acesso ao conselho tutelar é por meio dos telefones (61) 3234-8555 e (61) 3234-2876 ou através do e-mail crcaplantao@crianca.df.gov.br, da Cisdeca, que funciona 24 horas.

As demandas são encaminhadas aos conselheiros tutelares de plantão.

Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte – PPCAM

Acesso ao serviço através:

- Conselhos Tutelares
- Ministério Público do Distrito Federal e Territórios: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, Sede do MPDFT, Brasília-DF

Horário de funcionamento para atendimento ao público externo: em dias úteis, das 9h às 19h.

- Defensoria Pública -Infância e Juventude: SGAN Quadra 909 – Bloco D/E – Asa Norte

Horário de funcionamento - segunda à sexta-feira, das 12h às 19h.

PROTOCOLO

O Protocolo é o responsável pelo recebimento e tramitação de documentos e processos internos e externos. É ele que fará a abertura de processos e o envio via Malote.

Isso inclui cadastro e tramitação de processos no SICOP; envio de cartas via Correio; serviço de Malote para outros órgãos do Governo do Distrito Federal e demais unidades da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude; entrega de documentos a entidades não governamentais e arquivo.

Endereço: SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no Térreo da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: 3213-0736

As prioridades no atendimento são as previstas por lei: idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais têm preferência. O serviço é gratuito.

Fluxo de atendimento: Após entrada do documento no protocolo é feita uma análise e avaliação do destinatário. O documento é cadastrado em planilha para controle interno e é enviado à área de destino.

Os documentos enviados ao protocolo têm prazo de 24 horas para envio ao destinatário, com exceção para recebimentos às sextas-feiras ou vésperas de feriado. Quando o interessado tem idade igual ou superior a 60 anos, documentos cadastrados como “urgente” e documentos com prazo da Justiça diferenciado têm tratamento prioritário.

Para chegar ao Protocolo da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude de transporte público, a melhor maneira é acessando a Linha 0143 de ônibus da empresa Piracicabana.

No local há sofá para aguardar o atendimento, no caso de fila, dois banheiros femininos e dois banheiros masculinos – sendo um para deficientes.

CONSELHO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DO DISTRITO FEDERAL – CDCA/DF

O CDCA é um conselho de composição paritária entre governo e sociedade civil, sendo 15 integrantes de cada. É autônomo, formulador de políticas e ações de promoção, proteção e defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes e o responsável por gerir o Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FDCA/DF).

É o Conselho que acompanha, controla e fiscaliza ações entre os órgãos governamentais e não governamentais na execução da política distrital para a infância e adolescência. Além disso, acompanha a elaboração da proposta orçamentária indicando prioridades para a área, no que se refere a recursos públicos nas áreas da criança e do adolescente.

Também cabe ao CDCA registrar ONGs e inscrever seus programas com atuação na área da infância e adolescência no DF, reavaliando periodicamente a renovação ou não dos registros.

O CDCA é responsável, ainda, por estudos, pesquisas e eventos no campo das políticas e das ações de promoção, proteção e defesa dos direitos da criança e do adolescente; promove e incentiva campanhas promocionais e de conscientização dos direitos da criança e adolescente; regulamenta, organiza e coordena o processo de escolha dos membros dos Conselhos Tutelares; e convoca e organiza a Conferência Distrital dos Direitos da Criança e do Adolescente.

O CDCA não faz atendimento direto ao público. Atende entidades governamentais e não governamentais que têm relação com promoção e proteção de direitos da criança e do adolescente.

O serviço é gratuito. No caso de fornecimento de cópias de processos, a pedido dos interessados, elas deverão ser pagas. O atendimento também pode ser agendado, se necessário.

Endereço: SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no Térreo da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: 3213-0739

O atendimento, no caso de recebimento e avaliação de projetos a serem financiados pelo Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FDCA/DF), é feito a partir de inscrição prévia, respeitando a Resolução Normativa Nº 71, de 11 de dezembro de 2014. Ela estabelece critérios e procedimentos para registro e inscrição de programa,

de entidades governamentais e não governamentais que desenvolvam ações para promoção, proteção, defesa e garantia dos direitos da criança e do adolescente.

Após inscrição, o plenário do Conselho distribui entre os conselheiros os processos de renovação e concessão de registro de entidades, assim como projetos. O conselheiro faz a análise e relatório. Em reunião plenária, uma vez por mês, ou em reuniões extraordinárias, quando necessário, os conselheiros deliberam a partir do relatório apresentado.

Para chegar ao CDCA de transporte público, a melhor maneira é acessando a Linha 0143 de ônibus da empresa Piracicabana.

No local há dois banheiros femininos e dois banheiros masculinos – sendo um para deficientes.

CENTROS DE JUVENTUDE

Os Centros de Juventude são espaços de convivência para a comunidade jovem que estimulam a prática de mobilização, participação e inclusão social. Os centros promovem o acesso à cultura, lazer, assistência social, esporte, qualificação profissional e educacional.

Parte da Política de Atenção ao Jovem (Lei 5.142/2013), são responsáveis por serviços de atendimento e acompanhamento psicossocial individual e familiar e realização de oficinas de dança, música, informática, lutas marciais, fotografia e reforço escolar.

Atualmente, são atendidos apenas adolescentes encaminhados pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com idade entre 15 e 18 anos incompletos. A partir de 2016 serão atendidos adolescentes e jovens de 15 a 29 anos por encaminhamento da rede de serviços sociais e por demanda espontânea, conforme disponibilidade de vagas.

Brasília tem dois Centros de Juventude em funcionamento, um localizado na Praça Central da Cidade Estrutural e outro na QNR, Ceilândia Norte. A partir de 2016 serão construídos mais quatro Centros de Juventude nas cidades de Samambaia, Ceilândia, São Sebastião e Sobradinho.

Para ser atendido pelo Centro é necessário apresentar a demanda ao CRAS. São priorizados os casos de maior vulnerabilidade social e o serviço é gratuito.

A Estrutural possui 150 vagas e Ceilândia, 70. Interessados podem se apresentar também voluntariamente no Centro. Havendo vagas disponíveis, eles podem ser incluídos nas oficinas.

Endereços:

Centro de Juventude Estrutural – Área Especial 08, Praça Central, em frente à Administração Regional.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h.

Centro de Juventude Ceilândia – QL 14 Lote 74 – Setor de Indústria – Ceilândia Norte

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Telefone para contato: 3234-2195

Nos dois centros há banheiros femininos e masculinos para o público.

ESTUDE AQUI

O Estude Aqui é um polo de estudo na comunidade, com funcionamento em horário estendido e estrutura segura para que os jovens da comunidade possam estudar com tranquilidade.

No local há mesas para estudo individual e em grupo, computadores com acesso a internet e ainda livros para consulta.

Endereço: Praça da Estrutural, Área Especial 8, prédio do Centro de Cultura da Estrutural.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 22.

O espaço é aberto ao público e gratuito. Funcionando no Centro de Cultura da Estrutural, tem espaço de convivência e também banheiros feminino e masculino.

A Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo

Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. Serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO ([Lei 4.896/2012](#)). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.

As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na [Lei de Acesso à Informação \(Lei 4.990/2012\)](#).

Qual é o papel do Ouvidor

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;
- Atender com cortesia e respeito;
- Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;
- Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;
- Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.

Em caso de interrupção do sistema de ouvidoria

Para que o atendimento não seja prejudicado, serão utilizados formulários impressos em qualquer um dos canais de contato.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.201, ou registre sua demanda em www.ouvidoria.df.gov.br e informe no texto o protocolo anterior que gerou a insatisfação.

Serviço oferecido	Tipos de manifestação	ATENDIMENTO					
		Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamações • Sugestões • Elogios 	a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (Lei nº 12.037/2009). b. Registro anônimo (**).	Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	www.ouvidoria.df.gov.br	Ininterrupto 24h	<ul style="list-style-type: none"> • 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
			Telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	Central de Atendimento 162 - opção 1.	De segunda a sexta-feira das 7h às 21h Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h	
			Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento personalizado realizado por equipe especializada • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Entrega do número de protocolo no ato do registro da manifestação, além de orientações sobre seu andamento conforme prazos legais. 	SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no 3º andar da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.	De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h	

(*) Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015](#).

(**) Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Serviço oferecido	Tipo de manifestação	ATENDIMENTO					
		Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Ouvidoria	Denúncias	<p>a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (consultar legislação).</p> <p>b. Registro anônimo (**)</p> <p>c. Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOMES de pessoas e empresas envolvidas • QUANDO ocorreu o fato • ONDE ocorreu o fato • Quem pode TESTEMUNHAR • Se a pessoa pode apresentar PROVAS 	Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	<p>www.ouvidoria.df.gov.br</p>	Ininterrupto 24h	<ul style="list-style-type: none"> • 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
		<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da 	Telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da 	Central de Atendimento 162 - opção 2	De segunda a sexta-feira das 7h às 21h Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h	<ul style="list-style-type: none"> • O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015).

				<p>Ouvidoria-Geral do Distrito Federal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 			
			Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais. 	<p>SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no 3º andar da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.</p>	De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h	

Serviço oferecido	ATENDIMENTO					
	Requisitos	Canais	Garantias	Locais	Horário	Prazo
Serviço de Informações ao Cidadão –SIC (Lei n. 4990/2012)	<p>O pedido de acesso deverá conter:</p> <p>a. Nome do requerente</p> <p>b. Número de documento de identificação válido (*)</p> <p>c. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e</p> <p>d. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.</p> <p>Importante: Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.</p>	Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais; Possibilidade de recurso (**); Possibilidade de reclamação (***) 	Internet www.e-sic.df.gov.br	Ininterrupto 24h	O prazo para o atendimento inicial é de 20 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. Os demais prazos estão definidos no texto da Lei nº 4.990/2012 e no Decreto nº 34.276/2013 .
				Presencial SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no 3º andar da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude	De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h	
<p>(*) Cédula de Identidade – CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista;</p> <p>(**) Recurso em 1ª instância: prazo para apresentação – 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;</p> <p>Recurso em 2ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;</p> <p>Recurso em 3ª instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade em 5 dias podendo ser sobrestado.</p> <p>(***) Reclamação: Apresentar em até 10 dias após o prazo para a resposta inicial expirado. Resposta pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.</p>						

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



Tipos de demandas



Requisitos

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.](#)

Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Canais de atendimento



Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas
([Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015](#))

20 DIAS

A contar da data de registro

Apurar e informar o resultado
([Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015](#))

DENÚNCIAS

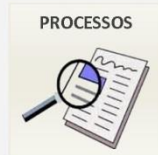
O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias
([Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015](#))

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012



Tipos de informações



Requisitos

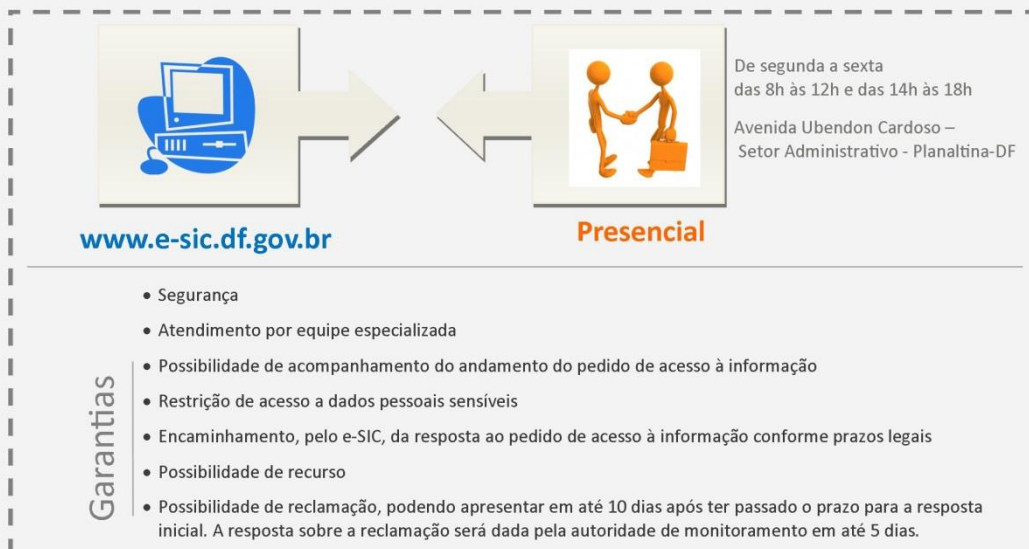
O pedido de acesso deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Canais de atendimento



Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro

+10 DIAS

Mediante justificativa

RECURSO

1ª INSTÂNCIA →

2ª INSTÂNCIA →

3ª INSTÂNCIA →

Prazo para apresentação - 10 dias.

Resposta da autoridade - até 5 dias.

*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

COORDENAÇÃO DE DENÚNCIAS DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (CISDECA)

A Cisdeca é um canal de comunicação entre a população do Distrito Federal e o poder público, criada para receber denúncias referentes a violações de direitos de crianças e adolescentes e de acionar os Conselhos Tutelares, bem como outros órgãos competentes.

O atendimento às denúncias é realizado por telefone e email, imediata e gratuitamente.

Endereço: SAAN, quadra 1, Comércio Local. O atendimento é realizado no Térreo da Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude.

Telefones: 3234-8555 e 3234-2876

Email: crcaplantao@crianca.df.gov.br

Devem ser comunicadas à Cisdeca todo tipo de violação dos direitos das crianças e adolescentes, como por exemplo agressão física, verbal e psicológica; negligência e/ou omissão por parte dos pais ou responsáveis; se a criança/adolescente não estiver matriculado ou não estiver indo para escola; se a criança e o adolescente estiverem ameaçados de morte; e quando houver oferta irregular ou não oferecimento de algum serviço de atendimento à criança/adolescente.

A denúncia pode ser feita em qualquer dia e horário, inclusive nos fins de semana e feriados. A Cisdeca também pode ser acionada via Disque 100, o canal de denúncias do Governo Federal.

Ao ser acionada, a Cisdeca entra em contato imediatamente com o conselheiro tutelar de plantão da região e encaminha a denúncia. O Conselho Tutelar vai agir e, se necessário, fazer visita e intervir no local.

CONSELHOS TUTELARES

O Conselho Tutelar é o órgão encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Ele atua como órgão articulador ou mediador da sociedade para intervir em qualquer questão, sempre que direitos de crianças e adolescentes sejam violados.

O conselheiro tutelar é o responsável por requerer providências legais imediatas para garantir ou restaurar direitos violados. Ele que fará o acionamento dos demais órgãos de Segurança e Justiça nesses casos para garantir a todas as crianças e adolescentes o direito a uma família protetora, a uma boa escola, a espaços de esporte, lazer e cultura, a uma boa alimentação, à saúde de qualidade, à convivência comunitária, entre outros.

O atendimento do Conselho Tutelar deve ser acionado sempre que se tomar conhecimento ou se suspeitar de uma violência e/ou violação de direitos de crianças e adolescentes. As violações podem ser, por exemplo, agressão física, verbal e psicológica; negligência e/ou omissão por parte dos pais ou responsáveis; se a criança/adolescente não estiver matriculado ou não estiver indo para escola; se a criança e o adolescente estiverem ameaçados de morte e quando houver oferta irregular ou não oferecimento de algum serviço de atendimento à criança/adolescente.

O Conselho Tutelar funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h, ininterruptamente. Após esse horário, aos sábados, domingos e feriados, o acesso ao Conselho Tutelar é por meio do telefone (61) 3234-8555 e (61) 3234-2876 ou por e-mail crcaplantao@crianca.df.gov.br da Coordenação de Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente (Cisdeca), que funciona 24 horas. É a Central que encaminhará, imediatamente, todas as denúncias para o conselheiro de plantão.

Contatos dos Conselhos Tutelares

Nº	CONSELHOS TUTELARES	ENDEREÇO	TELEFONES
1	CT Águas Claras	Rua Manacá - LT.02-BL.01- Lojas 12/14- Águas Claras - CEP: 71936-500.	3567-5953/3568- 7273/33821484 Celular: 9242-1794

2	CT Brasília I (Sul)-Antigo Touring	SCS QD 03, bloco A, lote 11/12, loja 65, 1º Andar, Edifício Anasp – Plano Piloto –DF - CEP: 70303-000	3224-0951 Celular: 9241-3813
3	CT Brasília II (Norte)	SEPN 513 BLOCO D,ED. IMPERADOR, 1º ANDAR, SALA 131. CEP: 70.760-524	3349-5521 / 3349-0889 / 3349-6068 / 3447-4222 Celular: 9241-5677
4	CT Brazlândia	Quadra 24 Lote 06/07 Setor Tradicional Brazlândia – DF - CEP: 72720-240	3479-1104/ 3391-1028 Celular: 9241-5808
5	CT Candangolândia	QROA Conjunto D Casa 03- Candangolândia. CEP: 71250-070	3301-5091 Celular: 9242 4823
6	CT Ceilândia I (Norte)	EQNN 5/7 NR. 2 Galpão – Mod “C” Ceilândia Norte. CEP: 72225-540	3471-1044/3471-1045 Celular: 9241-9885
7	CT Ceilândia II (Sul)	QNM 03, Conjunto P, Lote 08 – Ceilândia Sul. CEP: 72.215-046	3372-0254 / 3372-0257 / (fax) 3471-1056 Celular: 9242-8678
8	CT Ceilândia III	QNN 13 AE Mód. B Sala 01 Centro Cultural. CEP: 72.225-130	3373-2543 3373-2498 Celular: (61) 9346-6971
9	CT Ceilândia IV	QNN 05 Conj B Casa 25. CEP: 72225-052	3371-5830 Celular: (61) 9368-9344
10	CT Cruzeiro	SRES Lote 03 AE Especial C Setor Escolar Cruzeiro Velho. CEP: 70.640-680	3234-7563 / 3234-6692 / 3234-1563 Celular: 9242-7628

11	CT Estrutural	Setor Central Área Especial 19. CEP: 71255-230	3465-5161 / 3465-6909 / 3465-6172 / 3465-6614 Celular: 9234-3058
12	CT Fercal	DF 150, Km 12, Lote 917.CEP: 73.150-065	3485-4923 Celular: 9364-8517
13	CT Gama I	EQ 12/13 Area especial - setor oeste Gama (antigo Castelinho) CEP: 72425-135	34841402/34847458 /34846343 Celular: 9242-1170
14	CT Gama II	Área Especial QD. 05, próximo ao 9º Batalhão da PM, Setor Sul- Gama. CEP: 72410-320	3484-7859/3484-7946 fax-348456-86 Celular: 9241-6279
15	CT Guará	QE 26 Conjunto K Casa 02. CEP: 71060-111	3381-9652 / 3568-3829 Celular: 9241-5985
16	CT Itapoã	Quadra 01 Conjunto A Lote 20 Itapoã I. CEP: 71590-000	3467 1123 / 3467 1177 / 3467 6377 Celular: 9242 1881
17	CT Jardim Botânico	Condomínio Quintas do Sol QD 02 Casa 44 Jardim Botânico. CEP: 71.680-370	3339-1817 / 3335-6150 / 9359-6278
18	CT Lago Norte	SHIN-CA05 Bloco I Sala 4 e 5 Ed.San Regis – Lago Norte. CEP: 71503-505	3468-1789/3468-8529/3468-2188 Celular: 9242-0094
19	CT Lago Sul	SHIS QI 11 Área Especial 01. CEP: 71.625-205	3248-2120 / 3248-5672 / 3248-7170 Celular: 9243-2417
20	CT Núcleo Bandeirante	3ª avenida bloco 910 casa 01. CEP: 71-720. 003	3386-6888/3386-0998/3386-1550 Celular: 9234-2992

21	CT Paranoá	Qd 21 Área Especial – Ao lado do Centro de Saúde. CEP: 71570-513	3369-7850/3369-5686/3369-4148 Celular: 9241-2057
22	CT Park Way	Quadra08 Lote 05 Núcleo Rural Vargem Bonita. CEP:71754-000	3380-2090 / Celular:9364-8541
23	CT Planaltina I	Área Especial, Modulo “H” N.º 6 Bloco F – CREAS, - Sala 11, Planaltina-DF. CEP: 73301-970	3388-4632 / 3388-4534 / 3389-1974 / 3389-1740 Celular: 9234-2988
24	CT Planaltina II	Avenida WL 2 Setor Administrativo. CEP:73.301 -970	3388-4627 / 3388-4623/ 3388-4616 Celular: 9243 – 1083
25	CT Recanto das Emas	Quadra 103 Conjunto 02 Casa 07. CEP: 72600-302	3434-8517-3434-6324-3404-2485 Celular: 9242-2449
26	CT Riacho Fundo I	AC 03 LT 06 – PRAÇA CENTRAL. CEP: 71.810-300	3399-5096/3399-5026/3399-5160 Celular: 9243-2308
27	CT Riacho Fundo II	QN 7F Conj. 04 Lote 05. CEP: 71.880-064	3434-7584/3434-5974/3333-5489 Celular: 9243-1294
28	CT Samambaia I (Sul)	QR 301 Conj. 04 Lote 01. CEP: 72.300-537	3357-1165/ 3357-3058 Celular: 9233-9759
29	CT Samambaia II (Norte)	QS 409 Área Especial 02. CEP: 72321-530	3359-7651/3459-1869/3459-7920 Celular 9240-9523
30	CT Santa Maria I (Sul)	Área especial B QR 209/309. CEP: 72.509-301	3393-5341 / 3393-6742/3393-6025/3393-6450 9242-5141
31	CT Santa Maria II (Norte)	QC 01- Áreaespecial- Av. Alagados. CEP: 72535-550	3393-3106/ 33939873 Celular: 9242-7797

32	CT São Sebastião	Área Especial S/N, Qd. 101 Conjunto 8 – Administração - Regional de São Sebastião. CEP: 71692-090	3335-0147/3339-2533/3339-4961 Celular: 9240-8517
33	CT SIA	Trecho 01 Lotes 230 Bloco “A” Edifício Bradesco – Setor de Indústria e Abastecimento – S.I.A. CEP: 71.200-011	3234-1353/3233-2166/3361-3281 Celular: 9372-0545
34	CT Sobradinho I	Quadra 04 Loja 12 CL 03/07. CEP: 73.025-040	3387-5707 Celular: 9240-8798
35	CT Sobradinho II	AR 13 Conjunto 02 Casa 09. CEP:73.062- 302	3485 4434 / 3485 2794 / 3485 0257 Celular: 92404464
36	CT Sudoeste/Oct.	SIG QUADRA.06 LT. 1425. CEP: 70610-460	3343-4907 Celular: 9364-1915
37	CT Taguatinga I (Sul)	C12 Área Especial S/N° - Taguatinga Centro. CEP:72010-120	3562-9209 / 3562-9187 Celular: 9240-9326
38	CT Taguatinga II (Norte)	QNA 33, CASA 14. CEP: 72.110330	3562-9302 / 3562-9305 /3562-9332 Celular: 9240 -8795
39	CT Varjão	Quadra 01 Conjunto D Lote 01. CEP: 71.540-400	3468-1626 / 3468-1579 Celular: 9241-5427
40	CT Vicente Pires	RUA 12 Chácara 154/3 Lote 38 Loja 02- Vicente Pires. CEP: 72.110-800	3435-1839 / 3435-1841 / Celular: 9241-4027

PROGRAMA DE PROTEÇÃO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES AMEÇADOS DE MORTE – PPCAAM

O PPCAM foi criado pelo Governo Federal em 2003 e é um programa vinculado à Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente (SNPDCA).

Ele tem a função de garantir os direitos humanos de crianças e adolescentes, respondendo aos altos índices de letalidade contra crianças e adolescentes registrados no Brasil e protegendo os meninos e meninas que estão ameaçados de morte.

Só são inseridos no programa crianças e adolescentes que já esgotaram todas as demais alternativas de proteção. Para ser atendido pelo PPCAM a demanda deve ser encaminhada pelo Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública ou Poder Judiciário. São esses atores que fazem o contato e a articulação entre a família em risco e as autoridades responsáveis pelo programa.

Toda a pessoa que souber da ameaça, adulto ou não, incluindo o próprio ameaçado (criança/adolescente), acompanhado ou não de seus familiares, companheiros ou amigos pode buscar ajuda.

Após procurar um dos atores apontados, deve ser preenchida uma ficha de pré-avaliação e será feita também uma entrevista pela entidade executora do PPCAM. Em situações excepcionais, de grave ameaça que não podem esperar pela conclusão do processo de pré-avaliação, os órgãos podem entrar em contato direto solicitando a aplicação de medidas protetivas para garantir a integridade física da criança ou adolescente até que a análise seja feita.

O solicitante deverá procurar um dos órgãos seguintes para atendimento - Conselhos Tutelares, Ministério Público, Defensorias Públicas e Poder Judiciário.

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - Horário de funcionamento para atendimento ao público externo: em dias úteis, das 9h às 19h. Telefone: (61) 3343-9500 / Plantão (sábados, domingos e feriados): (61) 3214-4444 | 3103-6217 | 3103-6219

Defensoria Pública – Núcleo da Infância e Juventude - Horário de funcionamento - Segunda à sexta-feira de 12h às 19h. Telefone: 2196-4500 / 2196-4504 / 2196-4505 / 2196-4501

As crianças ou adolescentes que sejam identificados como ameaçados de morte e inseridos no programa não precisam pagar pelo serviço.