

Cartilha da Central de Relacionamento com os Cidadãos





Participação:
**Guilherme
Vieira**

Defensor Público do Distrito Federal, professor colaborador da Universidade de Brasília. Doutorando em Administração pela UnB, mestre e graduado em Direito pela UnB. Especialista em Direito Processual Civil pelo IDP.

Autoria:
**Thaís Mara
da Costa Silva**

Defensora Pública do Distrito Federal com atuação no Núcleo de Assistência Jurídica da CRC, graduada em direito pela UFJF e pós-graduada em direito público.



Índice

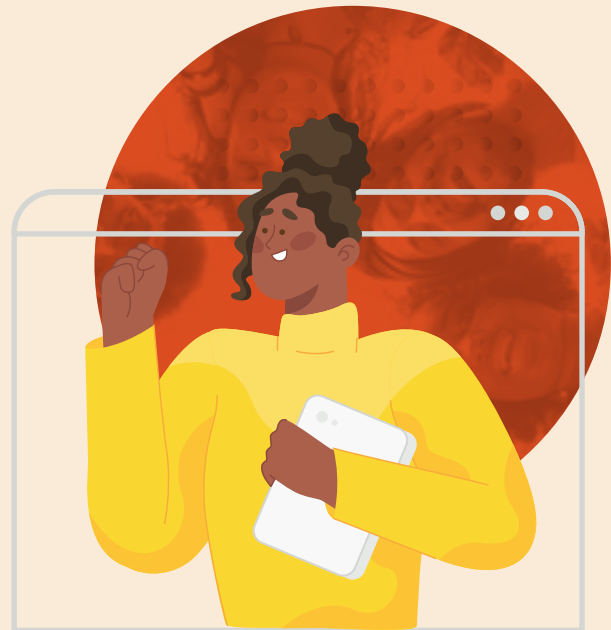


1. O que é a CRC? _____	4
2. A CRC terá utilidade com a retomada do trabalho presencial?__	5
3. Quais os serviços realizados pela CRC? _____	6
4. O que a CRC não faz? _____	7
5. Quantidade de atendimentos realizados pela CRC _____	8
6. Como entrar em contato com a CRC ? _____	8



O que é a CRC ?

A Central de Relacionamento com os Cidadãos (CRC) é um Núcleo de Assistência Jurídica da Defensoria Pública do Distrito Federal criado durante a Pandemia da COVID-19.



A CRC foi instituída com o objetivo de receber e processar as manifestações de pessoas interessadas nos serviços prestados pela DPDF, a fim de aumentar a eficiência das atividades desenvolvidas mediante o fortalecimento e a simplificação do contato do cidadão com a instituição.

O objetivo é otimizar os serviços prestados e facilitar a vida da população, evitando deslocamentos indevidos, perda de tempo e de recursos econômicos por parte dos assistidos.

Composta por uma equipe capacitada, a CRC inaugura uma nova modalidade de atendimento, que elimina distâncias, reduz o tempo de espera e agiliza resultados. Assim, a Central de Relacionamento com os Cidadãos une humanização e modernização dos serviços, aproximando a Defensoria Pública do Distrito Federal da comunidade.

A CRC terá utilidade com a retomada do trabalho presencial ?

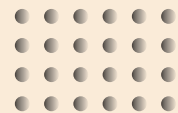
Sim, porque, por meio de uma ligação, a pessoa obtém a orientação jurídica necessária, sem a necessidade de se deslocar até a Defensoria Pública.

Nos casos de necessidade de atuação de outro Núcleo de Assistência Jurídica da Defensoria Pública do Distrito Federal (NAJ), a pessoa obtém informações sobre o órgão da DPDF responsável pelo atendimento, local, horário de funcionamento, documentos necessários e outros esclarecimentos importantes.



Dessa forma, a população, ao menos em um primeiro momento, não necessita se dirigir presencialmente a um NAJ, pois o atendimento é realizado remotamente por um integrante da equipe da CRC, que está em constante capacitação para a prestação dos melhores serviços.

Quais os serviços realizados pela CRC ?



I - Recepciona as comunicações eletrônicas que lhe forem dirigidas pelos(as) interessados(as) nos serviços da DPDF;

II - prove esclarecimentos:

a) sobre os requisitos de acesso aos serviços da DPDF;

b) sobre a competência dos órgãos de execução da DPDF;

c) sobre os documentos necessários para a realização do primeiro atendimento;

d) sobre o andamento de processos que tenham pessoas representadas pela DPDF como partes;

III - promove o encaminhamento de solicitações de atendimento aos órgãos competentes da DPDF;

IV - promove o agendamento de atendimentos junto aos órgãos de execução da DPDF, quando possível.



O que a CRC não faz ?

A CRC complementa a atuação dos outros núcleos de assistência jurídica da DPDF, mas não os substitui.

Isso quer dizer que há um diálogo e uma interlocução entre a CRC e outros Núcleos da Defensoria no sentido de prestar os serviços à população de maneira correta.

Dessa forma, a **CRC NÃO REALIZA:**

I - manifestações em processos judiciais;

II - novas ações judiciais;

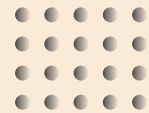
III - juntada de documentos no processo;

IV - análise se o cidadão é ou não hipossuficiente, segundo critérios definidos pela DPDF, para acessar aos serviços prestados; e

V - pedido de envio de documentos por parte dos assistidos.



Quantidade de atendimentos realizados pela CRC?



A CRC da DPDF foi inaugurada em 5 de julho de 2021. Nesse período realizou cerca de 125.000 mil atendimentos, em média superior a 500 atendimentos por dia útil, consolidando-se como a porta de entrada da Defensoria Pública do Distrito Federal.

Como entrar em contato com a CRC?

Por meio de ligação telefônica para o **número 2196-4300**, de **segunda à sexta-feira**, das **09:00 às 17:00 horas**.



**Central de
Relacionamento
com os Cidadãos**