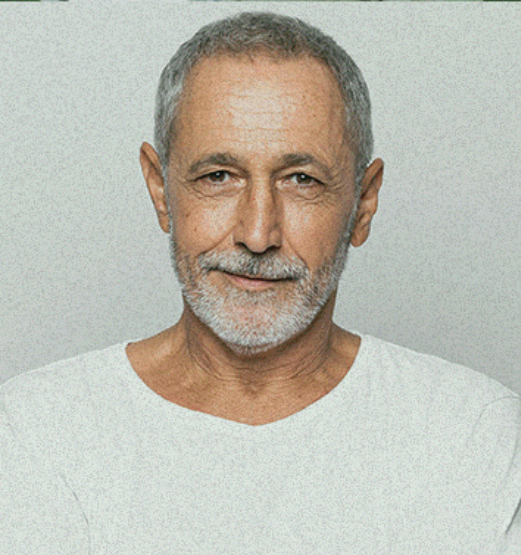




Cartilha da **Central de Relacionamento com os Cidadãos**

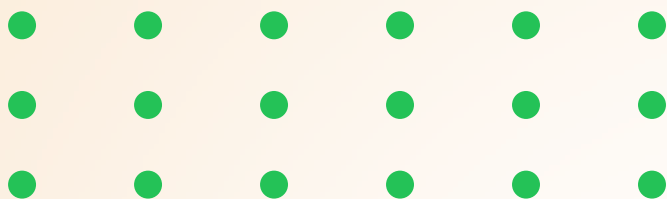
Não existe barreira entre você e a Defensoria,
nossa missão é estar com você.



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.



PARTICIPAÇÃO

Guilherme Vieira

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

Barbara Nunes Nascimento

Defensora Pública do Distrito Federal com atuação no Núcleo de Assistência Jurídica da Central de Relacionamento com o Cidadão, graduada em Direito pela FUMEC e pós-graduada em Direito Público pela PUC Minas.



ÍNDICE

1. O que é a CRC?	4
2. A utilidade da CRC em paralelo ao atendimento 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
7. Atendimento exclusivo às vítimas de violência doméstica	9



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.

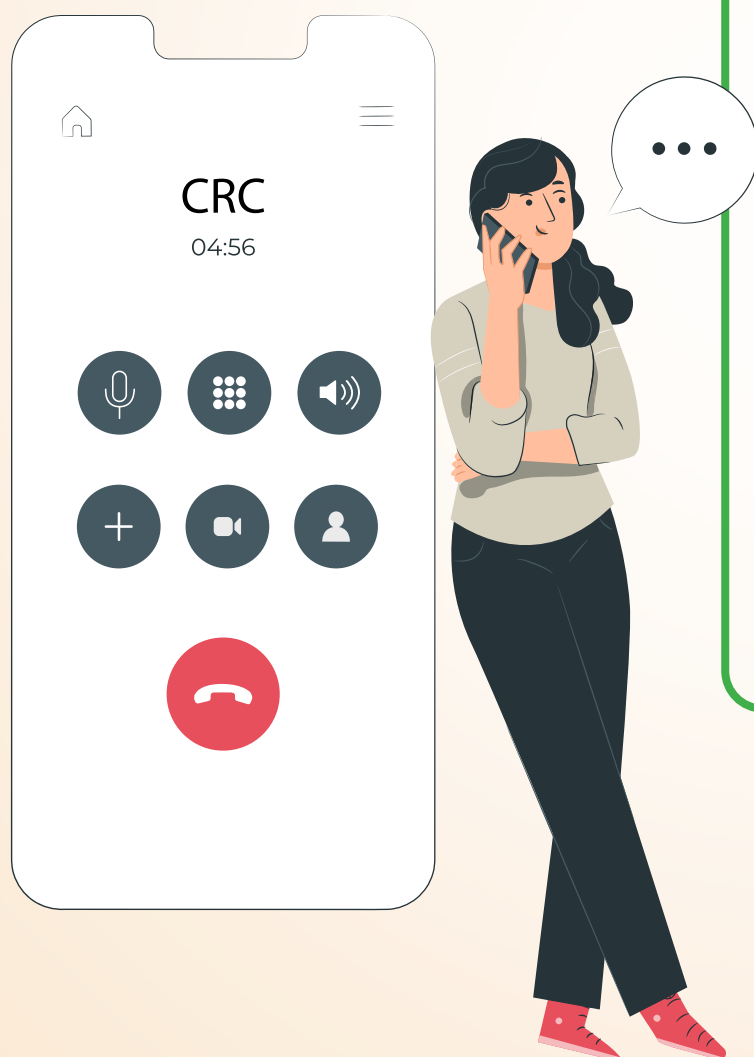
Composta por uma equipe capacitada, a CRC inaugura uma nova modalidade de atendimento, que elimina distâncias, reduz o tempo de espera e agiliza resultados. Assim, a Central de Relacionamento com os Cidadãos une humanização e modernização dos serviços, aproximando a Defensoria Pública do Distrito Federal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



A utilidade da CRC em paralelo ao atendimento presencial

Por meio de uma simples ligação, qualquer cidadão pode obter o atendimento, 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, informações sobre o andamento processual dos assistidos que são partes de processos 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 são os serviços realizados pela CRC?

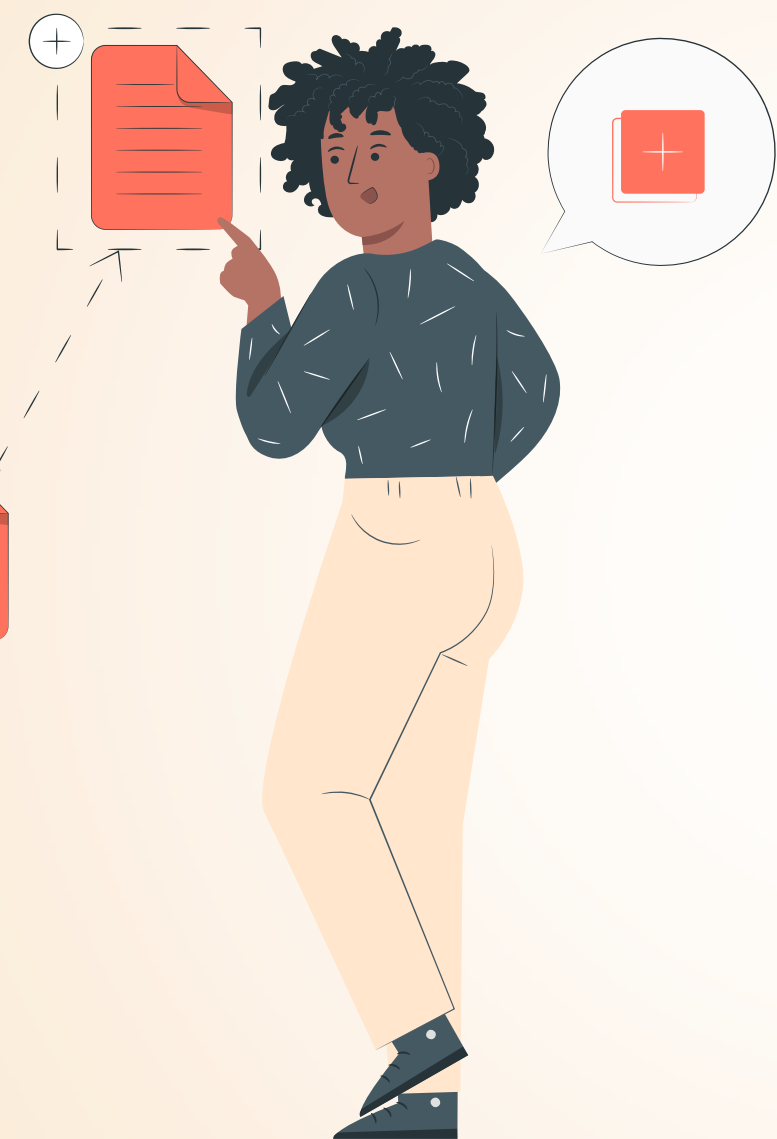
I – Recepciona as comunicações eletrônicas que lhe forem dirigidas pelos(as) interessados(as) nos serviços da DPDF;

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;
- 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. Até junho de 2025, foram realizados mais de 345 mil atendimentos. São, em média, 400 atendimentos por dia, 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 gratuita para o número 129 e por meio de ligação telefônica para o telefone **(61) 3465-8200** para pessoas que estão fora do Distrito Federal.

Para casos urgentes que não possam esperar atendimento nos horários de funcionamento da CRC, favor entrar em contato com o plantão da Defensoria, por meio de mensagem escrita de WhatsApp para o número:

(61) 99359-0015



Atendimento exclusivo às vítimas de violência doméstica

No Disque Defensoria, você encontra atendimento exclusivo para mulheres vítimas de violência doméstica no número 129, dígito 2, ou no número (61) 3465-8200, dígito 2.

Contatos e horários de funcionamento

- 129 (atendimento nos dias úteis, das 9h às 17h);
- (61) 3465-8200 (atendimento de pessoas fora do Distrito Federal nos dias úteis, das 9h às 17h).

