



CARTA DE

SERVIÇOS AO

cidadão



SUMÁRIO

01 SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS..... 3

02 BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL.... 4

2.1. PARA QUEM É ESSE SERVIÇO?.....	4
2.2. PAPEL DO BRB COMO PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL.....	4
2.3. EMPRESA RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
2.4. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS.....	5
2.5. LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO.....	6
2.6. COMUNICAÇÃO E CONSULTAS.....	6
2.7. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO.....	7
2.8. ESTIMATIVA DO TEMPO DE ESPERA.....	7
2.9. CUSTOS.....	7
2.10. ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO.....	8

03 CADASTRO ÚNICO..... 9

3.1. CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL.....	9
3.2. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS.....	10

04 PROGRAMAS SOCIAIS..... 11

4.1. CARTÕES DOS PROGRAMAS SOCIAIS.....	11
4.2. BOLSA ATLETA.....	12
4.3. FÁBRICA SOCIAL.....	12
4.4. RENOVA-DF.....	13
4.5. FAMÍLIA ACOLHEDORA.....	13
4.6. EDUCADOR ESPORTIVO VOLUNTÁRIO.....	13
4.7. PAE.....	14
4.8. ACOLHER ELES E ELAS.....	14
4.9. AGENTES DA CIDADANIA.....	14

05 BENEFÍCIOS EVENTUAIS..... 15

5.1. AUXÍLIO CALAMIDADE.....	15
5.2. AUXÍLIO EXCEPCIONAL.....	15
5.3. AUXÍLIO NATALIDADE.....	15
5.4. AUXÍLIO POR MORTE.....	16
5.5. AUXÍLIO VULNERABILIDADE.....	16

06 HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO..... 17

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social, que tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, assim como estimular sua participação no monitoramento desses serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado, além de demonstrar o respeito e seriedade do Banco de Brasília com seus clientes e usuários.



O BRB também disponibiliza as informações sobre os serviços relacionados aos programas sociais do DF por meio do site do BRB (endereço eletrônico "<https://novo.brb.com.br>") e pelos canais de atendimento listados a seguir:



BRB CHAT: disponível no site do BRB, no botão flutuante "Fale via chat";



CENTRAL DE ATENDIMENTO DOS CARTÕES SOCIAIS: (61) 3029-8440;



BRB TELEBANCO [opção 9 > 1 > 2]:

☎ 3322-1515 (DF e áreas com DDD 61);

☎ 4002-6161 (Rio de Janeiro capital e Goiânia);

☎ 0800 061 3030 (Demais localidades).

BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

✈ 2.1. PARA QUEM É ESSE SERVIÇO?



O recebimento dos programas sociais do Governo do Distrito Federal é destinado a famílias de baixa renda residentes no Distrito Federal, seguindo critérios e normas estabelecidas para cada programa.

✈ 2.2. PAPEL DO BRB COMO PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

O **BRB - Banco de Brasília S.A** possui contratos com o Governo do Distrito Federal para tornar operacional os créditos e atividades relacionadas aos programas sociais vinculados às Secretarias de Governo.

Estes programas atendem à população local em situação de vulnerabilidade por meio de ações que visam garantir a qualificação profissional, segurança alimentar, renda emergencial, entre outras iniciativas, cuja operação é viabilizada pelo BRB. São recursos do GDF levados às pessoas por meio da parceria com o Banco.

A atuação de nossos profissionais e a disponibilização dos nossos meios digitais e da nossa estrutura física têm promovido a cidadania bancária e oferecido à população mais carente toda a praticidade e segurança no acesso aos benefícios.

Dessa forma, o Banco busca expandir sua função e ser referência na operacionalização, execução e disseminação das políticas públicas que busquem a melhoria da vida das pessoas, bem como a geração de emprego e de renda.

BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL



2.3. EMPRESA RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Banco BRB possui contratos com o GDF para operacionalizar os créditos e prestar os serviços relacionados aos programas sociais no DF. Atualmente o BRB, enquanto banco público na execução de políticas públicas, atua como agente financeiro de 18 programas sociais, sendo eles:

- Acolher Elas e Eles;
- Agentes da Cidadania
- Auxílio Calamidade
- Auxílio Excepcional
- Auxílio Natalidade
- Auxílio Por Morte
- Auxílio Vulnerabilidade
- Bolsa Atleta
- Cartão Creche
- Cartão Gás
- Cartão Material Escolar
- DF Social
- Educador Esportivo Voluntário
- Fábrica Social
- Família Acolhedora
- PAE - UnB
- Prato Cheio
- Renova-DF



2.4. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS



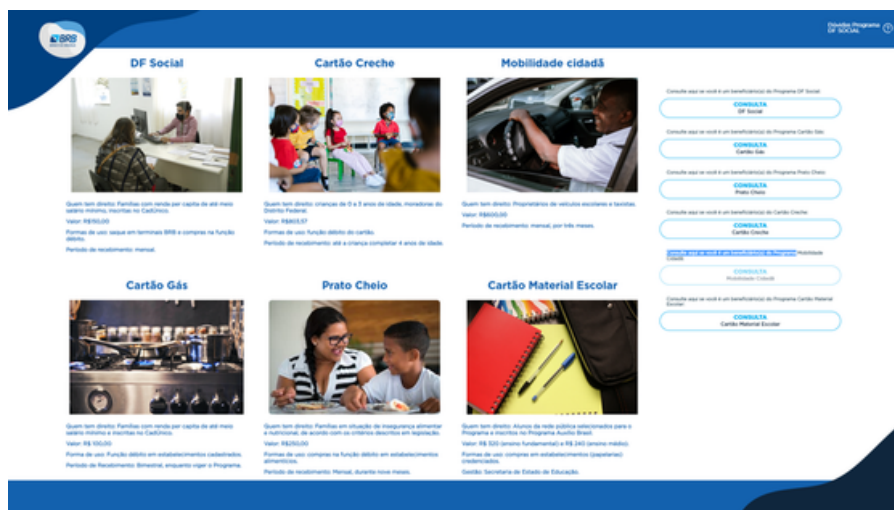
- Ser beneficiário de algum programa social administrado pelo GDF. [Clique aqui](#) para saber como se inscrever no Cadastro Único no DF, administrado pela SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social;
- Portar autorização de concessão de benefício eventual ou cartão social;
- Portar documento de identificação válido.

BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL



2.5. LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Os beneficiários podem verificar se estão cadastrados no programa, a data e o local de retirada dos cartões por meio do site gdfsocial.brb.com.br.



Em alguns programas, as Secretarias do GDF informam diretamente ao beneficiário o cadastro no programa social. Dependendo do programa social, os recursos também podem ser acessados nas lojas de conveniência do BRB e nos terminais de autoatendimento.



2.6. COMUNICAÇÃO E CONSULTAS

No endereço eletrônico gdfsocial.brb.com.br é possível consultar se o titular é beneficiário de vários programas sociais e, quando cabível, em qual data e agência do BRB será possível retirar os cartões de benefício.



BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL



2.7. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos e as pessoas com Transtorno do Espectro Autista, conforme os termos da Lei do Atendimento Prioritário.



2.8. ESTIMATIVA DO TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e, nos dias de pagamento de pessoal, a previsão do tempo de espera pode chegar até 30 minutos.



2.9. CUSTOS



Há custo de fornecimento de 2ª via de cartão social conforme a tabela de tarifa vigente.

BRB - PARCEIRO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL



2.10. ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO



Para ter acesso ao benefício, o cidadão deve comparecer à agência, na data definida, portando documento de identificação com foto e o CPF.



O beneficiário receberá um envelope contendo o cartão, a senha e uma carta com informações acerca do uso do cartão. A senha estará impressa sob o cartão.



O cartão será entregue bloqueado. Para ativá-lo, o beneficiário poderá ligar para a Central de Atendimento dos Cartões Sociais pelo telefone (61)3029-8440, informar o número do cartão com 16 dígitos, o CPF com 11 dígitos e confirmar o desbloqueio digitando a opção "1". Esse atendimento ocorrerá, preferencialmente, de forma eletrônica e automática.

O usuário dos cartões sociais poderá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone

(61) 3029-8440:

- de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h;
- aos sábados, das 08h às 14h.



Dependendo do tipo de programa social, o BRB disponibiliza aos beneficiários a URA (Unidade de Resposta Audível) para desbloqueio do cartão, consulta de saldo e recuperação automática de senha via vocalização eletrônica.

Em alguns programas sociais, o benefício também pode ser acessado nas lojas de conveniência do BRB.



3.1. CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL

O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras de baixa renda, inclusive das que estão em situação de pobreza e extrema pobreza. Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios para implementação de políticas públicas que visam promover a melhoria da vida dessas famílias.



O Cadastro Único é coordenado nacionalmente pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e no Distrito Federal, pela Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES). O Cadastro é obrigatoriamente utilizado para seleção de diversos outros programas, projetos, serviços e benefícios sociais.

A seleção e o atendimento da família ocorrem de acordo com critérios e procedimentos definidos pelos gestores e pela legislação específica de cada um deles.

Quem pode estar inscrito no Cadastro Único?

- Famílias que ganham até meio salário mínimo por pessoa;
- Famílias que ganham até 3 salários mínimos de renda mensal total.



Como fazer para se inscrever no Cadastro Único no DF:

No Distrito Federal, para a família se inscrever no Cadastro Único, ela deverá agendar o atendimento pela Central Telefônica 156 ou pelo site da SEDES-DF. O atendimento ocorrerá no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) do território de residência da família.



Fonte: Programas e Benefícios. SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social, 13/02/2023. Disponível em: <www.sedes.df.gov.br/programas-e-beneficios/>. Acesso em: 19 de maio de 2023 (com adaptações da Ouvidoria BRB).

CADASTRO ÚNICO

Para que a família possa ser cadastrada, é importante:



Ter uma pessoa responsável pela família para responder às perguntas do cadastro. Essa pessoa deve fazer parte da família, morar na mesma casa e ter pelo menos 16 anos;



Para o responsável pela família, de preferência uma mulher, é necessário o CPF ou Título de Eleitor.



3.2. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Carteira de Identidade (RG);
- Carteira de Trabalho;
- Certidão Administrativa de Nascimento do Indígena (RANI);
- Certidão de Casamento;
- Certidão de Nascimento;
- CPF;
- Título de Eleitor.



Sugestão

Levar um comprovante de endereço, que pode ser conta de água ou luz, a declaração escolar das crianças e adolescentes. Não é obrigatório apresentar, mas ajuda no preenchimento das informações.

No caso de responsável por famílias indígenas e quilombolas, pode ser apresentado qualquer um dos documentos. Não precisa ser o CPF ou o Título de Eleitor.



Exceção

Fonte: Programas e Benefícios. SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social, 13/02/2023. Disponível em: <www.sedes.df.gov.br/programas-e-beneficios/>. Acesso em: 19 de maio de 2023 (com adaptações da Ouvidoria BRB).

PROGRAMAS SOCIAIS



4.1. PRINCIPAIS PROGRAMAS SOCIAIS

CARTÃO CRECHE



O programa pretende dar oportunidade de desenvolvimento às crianças nos primeiros anos de vida e oferecer serviços de qualidade aos pais, mães e responsáveis legais. O benefício é concedido mensalmente às famílias para pagamento da instituição de ensino privada em que a criança está matriculada.

CARTÃO GÁS



O Cartão Gás foi idealizado para complementar o programa Prato Cheio. Os cartões pré-pagos somente podem ser utilizados para adquirir os botijões, nos estabelecimentos comerciais credenciados pela Secretaria de Estado.

CARTÃO MATERIAL
ESCOLAR



O benefício é destinado aos estudantes da rede pública de ensino, que recebem um cartão pré-pago e podem adquirir os próprios materiais escolares, na rede de papelarias credenciadas ao programa.

PRATO CHEIO



Por meio de um cartão pré-pago personalizado, os alimentos podem ser adquiridos no comércio local, desde que sejam estabelecimentos do ramo alimentício, dando maior autonomia e dignidade às famílias, além de estimular a economia da região.

DF SOCIAL



O programa consiste na concessão de auxílio financeiro em parcelas sucessivas mensais a serem creditadas ao responsável familiar definido no Cadastro Único. A abertura de contas e o pagamento dos benefícios ocorrem de maneira digital pelo aplicativo BRB Mobile.

Fonte: Programas Sociais. BRB - Banco de Brasília S.A. Disponível em: <<https://novo.brb.com.br/solucoes-de-governo/programas-sociais/>>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

PROGRAMAS SOCIAIS

4.2. BOLSA ATLETA

O Bolsa Atleta é um programa de benefício individual de atletas e paratletas de alto rendimento que obtêm bons resultados em competições nacionais e internacionais de sua modalidade.

O repasse do benefício será realizado por meio de conta corrente, a ser aberta pelo atleta ou seu responsável legal, em qualquer uma das agências do BRB.

O valor mensal de cada bolsa será concedido de acordo com a classificação dos atletas e dos níveis da modalidade. O referido valor será liberado pela Secretaria de Estado de Esporte e Lazer, e depositado em conta junto ao BRB em nome do atleta.

Caso o atleta seja menor de idade, o valor da bolsa será depositado em nome do pai, da mãe ou do responsável legal do menor.



4.3. FÁBRICA SOCIAL



A finalidade do programa Fábrica Social é promover a educação profissional de pessoas em situação de vulnerabilidade, inscritas no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal. O programa cria oportunidades concretas aos alunos para que consigam ser inseridos no mercado de trabalho.

Fonte: Programas Sociais. BRB - Banco de Brasília S.A. Disponível em: <<https://novo.brb.com.br/solucoes-de-governo/programas-sociais/>>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

PROGRAMAS SOCIAIS

4.4. RENOVA-DF



O programa oferece cursos de capacitação integrados às atividades de conservação do patrimônio público. Todos os cursos têm duração de 240 horas, com quatro horas diárias de aulas, realizadas ao longo de três meses. Após a realização das aulas, os alunos executam serviços de revitalização de espaços e equipamentos públicos.

4.5. FAMÍLIA ACOLHEDORA

É um benefício voltado às famílias que acolhem temporariamente em suas residências, crianças de até 6 anos de idade que se encontrem em situação de vulnerabilidade.



4.6. EDUCADOR ESPORTIVO VOLUNTÁRIO

Os Educadores Esportivos Voluntários - EVV atuam na promoção de ações de suporte às atividades de educação esportiva nos espaços públicos de esportes e de lazer do DF.



O valor à título de ressarcimento dos gastos com transporte e alimentação é de R\$ 740,00 por mês, considerando a frequência integral do voluntário.

Fonte: Programas Sociais. BRB - Banco de Brasília S.A. Disponível em: <<https://novo.brb.com.br/solucoes-de-governo/programas-sociais/>>. Acesso em: 23/05/2023. PORTARIA Nº 78/2022. Disponível em <<https://esporte.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/Portaria-78-de-12052022.pdf>>. Acesso em 12/06/2023.

PROGRAMAS SOCIAIS

4.7. PAE (Política de Assistência Estudantil) - UnDF



O programa tem objetivo de garantir que pessoas em situação de vulnerabilidade consigam manter-se no ensino superior, de forma a atenuar as dificuldades cotidianas, abrindo espaço para o foco nos estudos e projetos educacionais. O benefício é disponibilizado em cartão pré-pago de uso livre (compras ou saque terminal BRB).

4.8. ACOLHER ELES E ELAS

O programa tem como objetivo amparar órfãos que perderam a sua genitora por motivo de falecimento em virtude de feminicídio, promovendo o acolhimento desses beneficiários. O benefício é disponibilizado em cartão pré-pago de uso livre (compras ou saque terminal BRB)



4.9. AGENTES DA CIDADANIA



A iniciativa tem como objetivo combater a vulnerabilidade social com foco no empoderamento feminino. A iniciativa é voltada para mulheres em situação de pobreza e extrema pobreza do Distrito Federal. Durante a participação no programa, as participantes receberão uma bolsa mensal por até 12 meses.

Fonte: Programas Sociais, BRB - Banco de Brasília S.A. Disponível em: <<https://novo.brb.com.br/solucoes-de-governo/programas-sociais/>>. Acesso em: 23/05/2023. PORTARIA Nº 78/2022. Disponível em <<https://esporte.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2021/05/Portaria-78-de-12052022.pdf>>. Acesso em 12/06/2023.

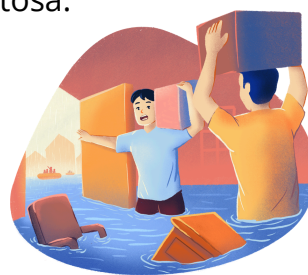
BENEFÍCIOS EVENTUAIS

5.1. AUXÍLIO CALAMIDADE

O auxílio em situação de desastre ou calamidade pública é concedido às famílias durante as situações de catástrofe, com o objetivo de assegurar a dignidade e a reconstrução da autonomia familiar e pessoal.

O atendimento na forma de pecúnia (crédito) e de bens de consumo é concedido de pronto, visando a redução dos danos causados pela situação calamitosa.

O valor em pecúnia é de R\$ 408,00.



5.2. AUXÍLIO EXCEPCIONAL

O programa é uma prestação excepcional no âmbito da assistência social decorrente da existência de situações de vulnerabilidades temporárias causadas pela falta de moradia ou por condições inadequadas, sendo destinado, exclusivamente, ao pagamento de aluguel de imóvel residencial.



O benefício será concedido em prestações mensais em pecúnia (crédito), no valor de R\$ 600,00. Este auxílio será concedido por 6 meses, dada a condição de excepcionalidade, condicionada a sua prorrogação à habilitação do beneficiário na referida política habitacional.

5.3. AUXÍLIO NATALIDADE

O auxílio-natalidade é um benefício concedido à mãe ou ao representante legal por ocasião do nascimento da criança.

Na forma de pecúnia (crédito), o valor da única parcela é de R\$ 200,00.



✈ 5.4. AUXÍLIO POR MORTE

O benefício é concedido quando morre algum integrante da família e visa reduzir as vulnerabilidades provocadas pela morte desse membro.

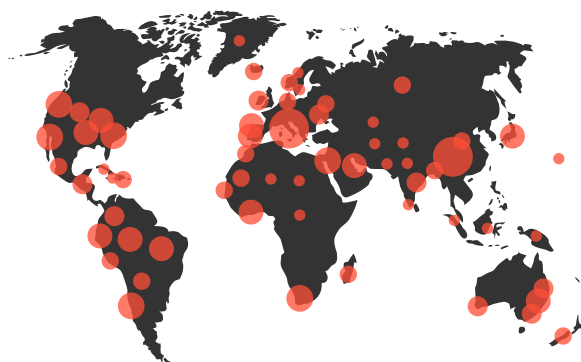
O auxílio pode ser concedido nas formas de pecúnia (crédito) e bens de consumo. Tem como objetivo atender, prioritariamente, as despesas de urna funerária, velório e sepultamento, necessidades urgentes da família, que esteja em estado de vulnerabilidade, advindas da morte de um de seus provedores ou membros.

Na forma de pecúnia (crédito), o valor da única prestação fica limitado à quantia de R\$415,00.

✈ 5.5. AUXÍLIO VULNERABILIDADE

Este auxílio tem como objetivo reduzir os riscos, perdas e danos, decorrentes de acontecimentos sociais imprevistos, ou seja, situações inesperadas.

Ele pode ser concedido nas formas de pecúnia (crédito), bens de consumo e passagem intraurbana e interestadual.



O Auxílio Vulnerabilidade Temporária, na forma de pecúnia (crédito), será de até R\$ 408,00 e poderá ser concedido em até seis parcelas por ano, não necessariamente consecutivas, considerando o caráter temporário e eventual do benefício.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências do BRB será das **11h às 16h**, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das **12h às 17h**;
- Atendimento por canais eletrônicos, das **7h às 22h**;
- BRB Chat: das **8h às 20h**, todos os dias.
- Central de Atendimento dos Cartões Sociais: (61)3029 8440 - 24h;
- Endereço eletrônico: <https://gdfsocial.brb.com.br>;
- Atendimento de suporte via Central de Relacionamento do BRB (opção 9 > 1 > 2) todos os dias, das **7h às 22h**, pelos seguintes telefones:
 - ☎ 322-1515 (Distrito Federal e áreas com DDD 61);
 - ☎ 4002-6161 (Rio de Janeiro capital e Goiânia);
 - ☎ 800 061 3030 (demais localidades).



@BRB_oficial



@brb.bancodebrasil



brb_bancodebrasil

As regras de cadastro e funcionamento de cada programa social são definidas pelas Secretarias do Governo. Em caso de dúvidas específicas sobre os benefícios sociais, apresentamos abaixo a relação dos programas com suas respectivas Secretarias:

Programa	Secretaria	Endereço Eletrônico
Benefícios Eventuais	SEDES	https://www.sedes.df.gov.br/
Bolsa Atleta	SEL	https://www.esporte.df.gov.br/
Cartão Material Escolar	SEE	https://www.educacao.df.gov.br/
Creche	SEE	https://www.educacao.df.gov.br/
DF Social	SEDES	https://www.sedes.df.gov.br/
Educador Esportivo Voluntário	SEL	https://www.esporte.df.gov.br/
Fábrica Social	SEDET	https://sedet.df.gov.br/
Gás	SEDES	https://www.sedes.df.gov.br/
Prato Cheio	SEDES	https://www.sedes.df.gov.br/
Renova-DF	SEDET	https://sedet.df.gov.br/
PAE - UnDF	UnDF	https://www.universidade.df.gov.br/
Acolher Eles e Elas	SMDF	https://www.mulher.df.gov.br/
Agentes da Cidadania	SEDES	https://www.sedes.df.gov.br/