

AGENDAMENTO ELETRÔNICO

MANUAL DO CIDADÃO

Núcleo de atendimento ao Cidadão
Na Hora

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	CADASTRO	4
3.	AGENDAMENTO.....	9
4.	CANCELAR AGENDAMENTO.....	13
5.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES.....	14
5.1	Histórico de Revisão/Alteração.....	14
5.2	Aprovação desta versão.....	14

1. Introdução

Instituído pelo Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001, o Na Hora reúne em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos.

Conforme estabelece a Portaria Conjunta nº 5, de 08 de maio de 2019, que disciplina os procedimentos de parceria entre Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal e a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal em seu Art.2º que dispõe sobre:

“O Agendamento on-line dos serviços do Na Hora tem por objetivos:

- I. Promover serviços de qualidade ao cidadão;*
- II. Viabilizar novas soluções de tecnologia para melhorar a comunicação com o cidadão;*
- III. Facilitar o acesso a serviços públicos;*
- IV. Promover o intercâmbio de conhecimentos entre as Secretarias.*

Por isso, o Na Hora tem como finalidade 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.

Com finalidade de agilizar, organizar e satisfazer os atendimentos ao cidadão, a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão desenvolveu junto com demais órgãos do GDF, o sistema de agendamentos. O sistema funciona na internet e centraliza pedidos dos cidadãos num único lugar, organizando e tornando o serviço cada vez mais eficiente. Então, com tudo isso, agendou, será atendido “na hora”.

O acesso pode ser feito por meio dos seguintes endereços:

Clicando no link

<http://www.nahora.df.gov.br/> clicando no ícone de agendamento



2. Cadastro

Para se cadastrar, acesse a página <http://nahora.df.gov.br/agendamento-online/> e clique em “Ouvidoria” ou “E-Gov”;



Agendamento Online

Para efetuar o agendamento on-line, o cidadão deve acessar o site do Na Hora/DF – www.nahora.df.gov.br, e, na página inicial, clicar em [Agendamento On-line](#). Em seguida, é necessário realizar o Cadastro no site da [Ouvidoria](#) ou do [E-Gov](#). Caso tenha dúvidas, acesse o [manual](#) de acesso ao site de cadastro da Ouvidoria. Se a pessoa já estiver cadastrada, basta entrar com login e senha. Caso tenha dúvidas na realização do agendamento acesse o [manual do agendamento online](#).

Serviços mais procurados para Agendamento:

[Agendamento da Carteira de Trabalho](#)

[Cadastro de Visitantes - SESIPE](#)

[Agendamento de Carteira de Identidade](#)

Órgãos disponíveis para Agendamento:

GDF
Secretaria de Estado de Economia

GDF
Secretaria de Transporte e Mobilidade
SEMOB

CEB
DISTRIBUIÇÃO

DPDF
DEPARTAMENTO DE PROJETOS E PLANEJAMENTO

O sistema apresenta a tela constante no site escolhido.

No site da **ouvidoria**, preencha com seu CPF, e clique em “OK”.

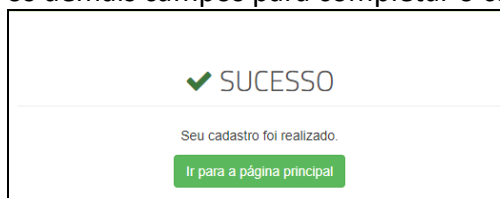


Nova conta para Pessoa Física

* Informe o CPF

Ok

Então o sistema apresenta os demais campos para completar o cadastro e salvar.



✓ SUCESSO

Seu cadastro foi realizado.

[Ir para a página principal](#)

No site do E-Gov, será mostrado a opção “Crie sua conta gov.br”, clique e selecione a melhor forma para criar sua conta. Obs: Geralmente é escolhido a opção “número de CPF”.



Uma conta **gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo.

Crie sua conta gov.br

Acesse sua conta com

 Número do CPF

Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar.

CPF

Avançar

 Banco do Brasil

 Certificado digital

 Certificado digital em nuvem

Opções de cadastro

Selecione uma das opções e siga as orientações para criar sua conta gov.br.

 Validação Facial no App Meu gov.br

 Banco do Brasil

 Internet Banking

  Número do CPF

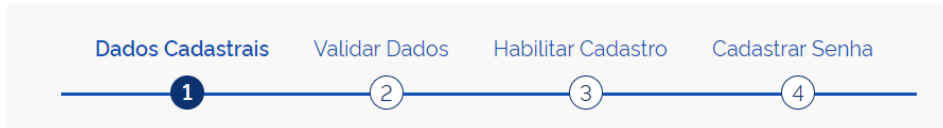
 Certificado digital

 Certificado digital em nuvem

Cancelar

Preencha os dados solicitados, aceite o Termo de uso, Marque o item “Não sou um robô” e avançar.

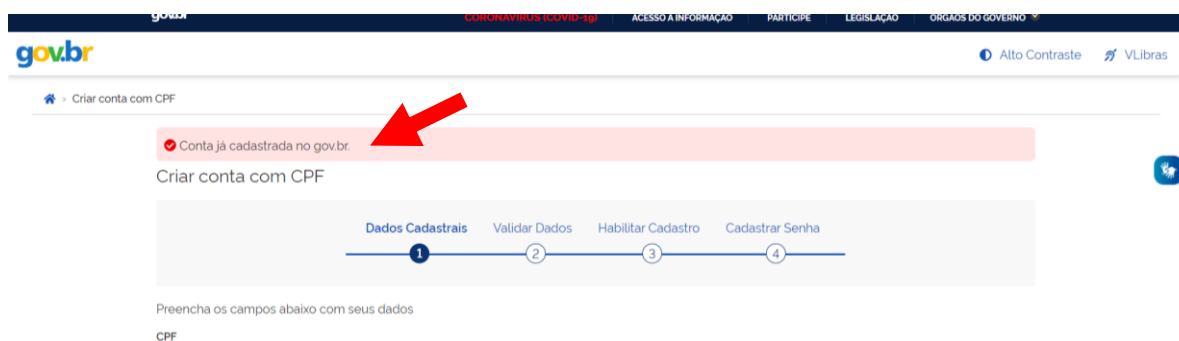
Então o sistema apresenta uma relação de procedimentos até concluir o cadastro.



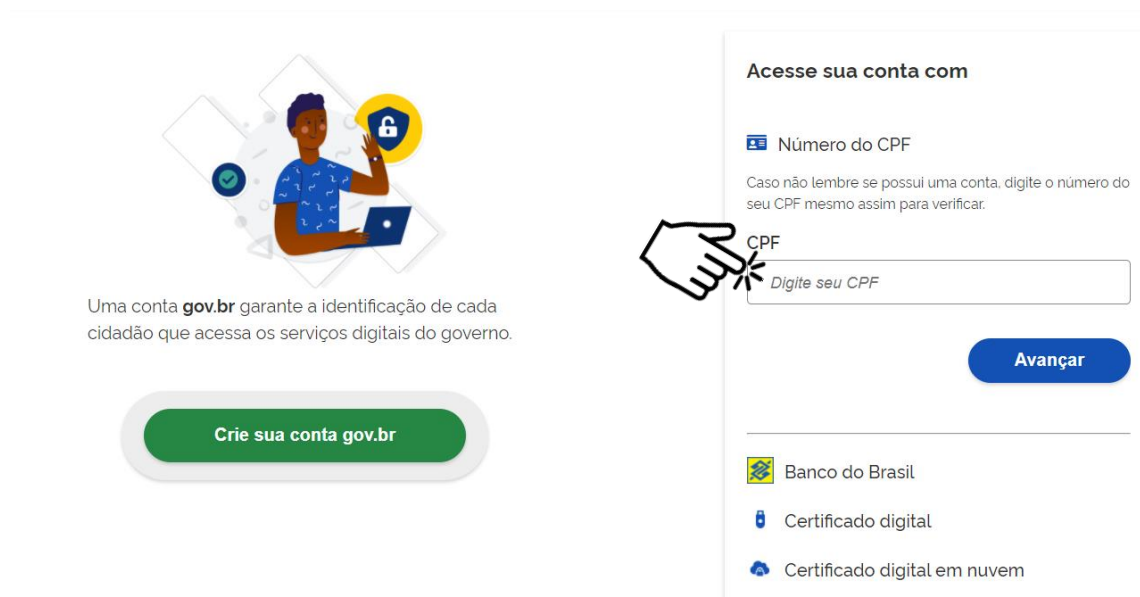
Após concluir o preenchimento clicar em salvar, então o sistema valida os dados e emite mensagem “Seu cadastro foi realizado”.

Mas lembre-se! Esses cadastros são realizados em sites externos (ouvidoria e E-gov), então a recuperação de senha e/ou demais informações é de competência dos respectivos órgãos.

No site E-gov, quando aparecer como “Conta já cadastrada” e não souber a senha.



Volte a página anterior e digite seu CPF



Em seguida, clique em “Esqueci minha senha” e faça todo procedimento necessário.



Digite sua senha

CPF
[Redacted]

Senha
[Digite sua senha atual] [Eye icon]

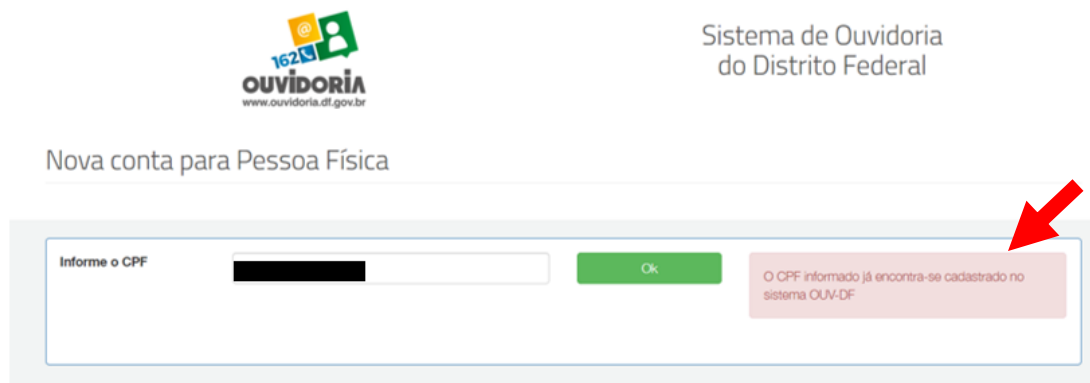
[Esqueci minha senha](#)

Cancelar **Entrar**

[Dúvidas frequentes](#)

Pronto!

No site da **ouvidoria**, para recuperar a senha e/ou login.



 **Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal**

Nova conta para Pessoa Física

Informe o CPF [Redacted] **Ok**

O CPF informado já encontra-se cadastrado no sistema OUV-DF

Na mesma página, clique em “Entrar”.



Sistema de Ouvidoria
do Distrito Federal

Nova conta para Pessoa Física

Informe o CPF

Selecione a opção “Pessoa Física”;

ENTRAR

Selecione o tipo de conta

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

Clique em “Esqueci a senha” e faça todo procedimento necessário.

Senha

.....

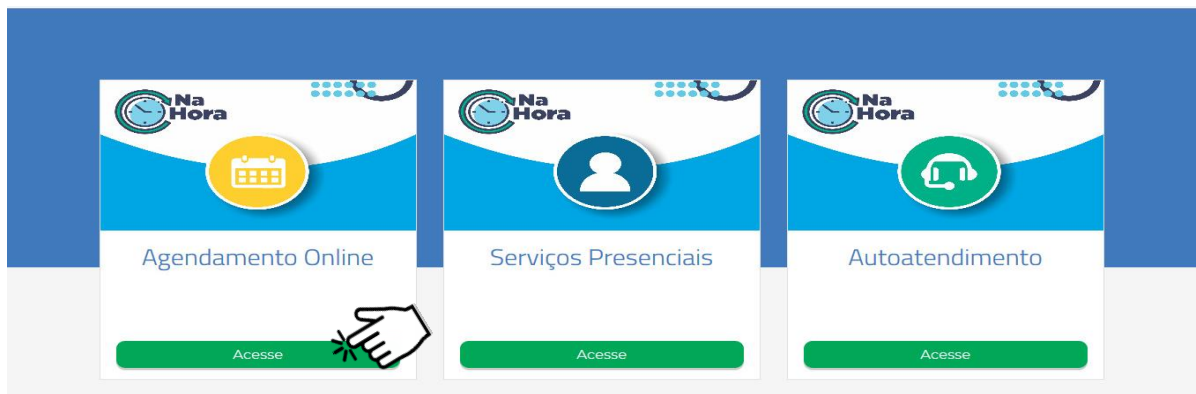
OK

Criar uma conta | Esqueci a senha

Pronto!

3. Agendamento

Acesse a página do Na Hora diretamente no link: **www.nahora.df.gov.br** e clique em “Agendamento Online”;



O site apresenta a opção de agendamento.



O sistema apresenta “Serviços de Agendamentos do Distrito Federal”, com os órgãos que podem ser agendados.

- Selecione o órgão que deseja efetuar agendamento;

*Caso não tenha efetuado o login ou cadastro, clique em “Entrar” você será direcionado a página de login e/ou cadastro, para depois retornará ao agendamento em que estava efetuando.

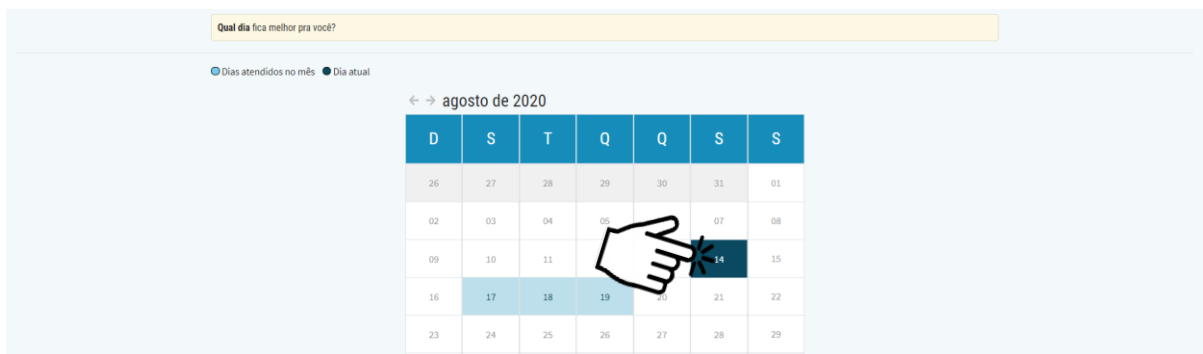
Após selecionar o órgão, Selecione o serviço disponível para ser agendado;



Selecione a unidade do Na Hora mais próxima;



Escolha a data que poderá se apresentar na unidade;



Observe que só é possível agendar nos dias que estão em “azul”.

Agora, selecione o horário que esteja disponível para agendar:

20 de agosto de 2020

Selecione a faixa de horário que deseja marcar para o seu atendimento:

08:00
08:20
08:40
09:00
09:20
09:40
10:00
10:20

*Caso **não** tenha efetuado o login ou cadastro, o sistema emite mensagem para se autenticar e concluir o agendamento.

Faça o login*

Quase lá!  [Clique aqui](#) para se autenticar e concluir o agendamento.

O usuário clica no horário desejado, e o sistema apresenta as observações para prosseguir:

[Home](#) / [SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO](#) / [NA HORA - Brasília](#) / [Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não na Dívida Ativa](#) / [Agendar](#)

SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

NA HORA - Brazlândia

Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não na Dívida Ativa

24 de maio de 2019

Selecione a faixa de horário que deseja marcar para o seu atendimento:

06:00
Lido atentamente às observações feitas antes do processo. Documentação necessária: - Documento do veículo ou Renavam; - Se proprietário do veículo, CPF.  AGENDAR
06:15
06:30
06:45

Após tomar conhecimento dos documentos necessários para o atendimento, clicar em **“Agendar”**.

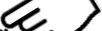
Selecione a faixa de horário que deseja marcar para o seu atendimento:

06:00

Leia atentamente abaixo as observações finais antes de prosseguir:

Documentação necessária:

- Documento do veículo;
- Se proprietário do veículo;

 **Assinar**

O sistema exibirá a confirmação do agendamento com a opção de imprimir o comprovante de agendamento:

SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO - Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não na Dívida Ativa

📅 24 de maio de 2019 ⌚ 06:00

📍 NA HORA - Brazlândia - Área 4 Lote 3 St Tradicional (Antiga Agência da Receita da Secretaria de Fazenda)

Esteja atento às informações abaixo:

Documentação necessária:

- Documento do veículo ou Renavam;
- Se proprietário do veículo, CPF.

 **COMPROVANTE DE AGENDAMENTO**  **CANCELAR**



COMPROVANTE DE AGENDAMENTO

SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

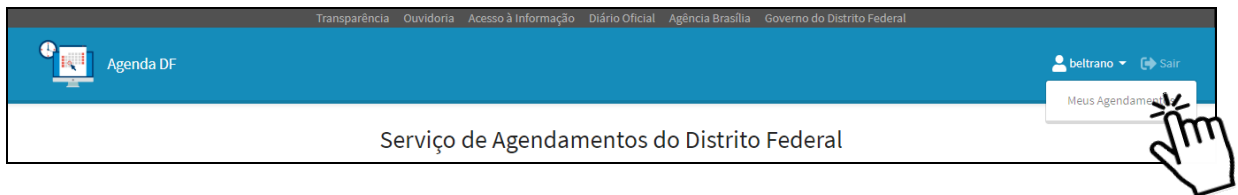
Nome:	beltrano
CPF:	
E-mail:	
Data de Nascimento:	01/01/1991
Órgão:	SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO
Posto:	NA HORA - Brazlândia
Endereço:	Área 4 Lote 3 St Tradicional (Antiga Agência da Receita da Secretaria de
Telefone:	(61) 3391-2333
Serviço:	Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não na Dívida Ativa
Data:	24/05/2019
Horário:	06:00
Protocolo:	190523A28F

Documentação necessária:

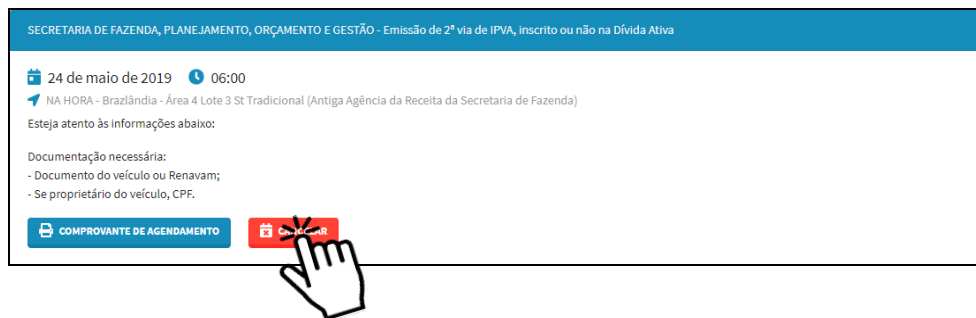
- Documento do veículo ou Renavam;
- Se proprietário do veículo, CPF.

4. Cancelar agendamento

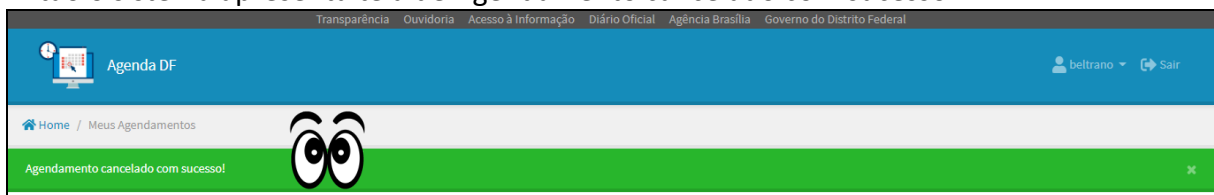
Ao efetuar login, clicar no nome do usuário logado no sistema e em “Meus Agendamentos”, então o sistema apresenta tela com o(s) agendamento(s) já efetuados.



Para cancelar, basta clicar na opção “Cancelar”.



Então o sistema apresenta tela de Agendamento cancelado com sucesso.



5. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

5.1 Histórico de Revisão/Alteração

Versão Corrente: 1.1

Data	Versão	Descrição	Autor
24/05/2019	1.0	Elaboração do documento	Mario Cavalcante
14/08/2020	1.1	Atualizações no documento	Mario Cavalcante

5.2 Aprovação desta versão

Data	Nome	Função	Assinatura