

AGENDAMENTO ELETRÔNICO

**MANUAL DO
CIDADÃO**

Núcleo de atendimento ao Cidadão
Na Hora

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	CADASTRO	4
3.	RECUPERAR SENHA	6
4.	AGENDAMENTO	9
5.	CANCELAR AGENDAMENTO	13
6.	ENTRE EM CONTATO	13

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



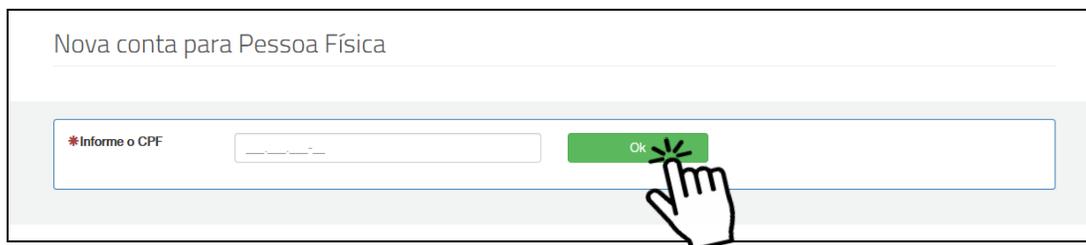
2. Cadastro

Passo 1. Para se cadastrar, acesse a página <http://nahora.df.gov.br/agendamento-online/> e clique em “Ouvidoria” ou “E-Gov”;

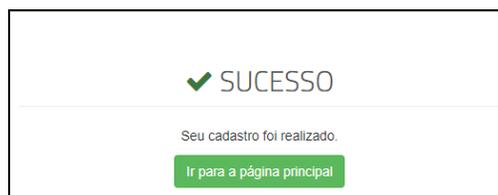


O sistema apresenta a tela constante no site escolhido.

Passo 2.1.A. No site da **ouvidoria**, preencha com seu CPF, e clique em “OK”.



Passo 2.2.A. Então o sistema apresenta os demais campos para completar o cadastro. Após preencher os campos, clique em “salvar”. Irá apresentar a imagem que foi **cadastrado com sucesso**. Agora você consegue agendar acessando com o login da ouvidoria.



Passo 2.1.B. Agora, se você clicou 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

Digite seu CPF

Avançar

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

Passo 2.2.B. Preencha os dados solicitados, aceite o Termo de uso, Marque o item “Não sou um robô” e avançar.

Passo 2.3.B. Então o sistema apresenta uma relação de procedimentos até concluir o cadastro.



Passo 2.4.B. Após concluir o preenchimento clicar em salvar, então o sistema valida os dados e emite mensagem “Seu cadastro foi realizado”. Agora você consegue agendar acessando com o login do Gov-Br.

3. Recuperar senha

No site **E-gov**, se aparecer a mensagem: “Conta já cadastrada” e não souber a senha.



Passo 1. Volte a página anterior e digite seu 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

Digite seu CPF

[Avançar](#)

 Banco do Brasil

 Certificado digital

 Certificado digital em nuvem

Passo 2. Em seguida, clique em “Esqueci minha senha” e faça todo procedimento necessário.

Digite sua senha

CPF

██████████

Senha

Digite sua senha atual



[Esqueci minha senha](#)

[Cancelar](#)

[Entrar](#)

[Dúvidas frequentes](#)

Obs: Se houver dúvidas, clique na opção “Dúvidas frequentes”.

No site da **Ouvidoria**, se aparecer a mensagem: “Conta já cadastrada” e não souber a senha.



The screenshot shows the login page for the Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal. At the top left is the logo with the number 162 and the text 'OUVIDORIA www.ouvidoria.df.gov.br'. To the right, it says 'Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal'. Below this is the heading 'Nova conta para Pessoa Física'. The main form area contains a text input field labeled 'Informe o CPF' with a blacked-out value, a green 'Ok' button, and a red error message box on the right that reads: 'O CPF informado já encontra-se cadastrado no sistema OUV-DF'. A red arrow points to the error message.

Passo 1: Na mesma página, clique em “Entrar”.



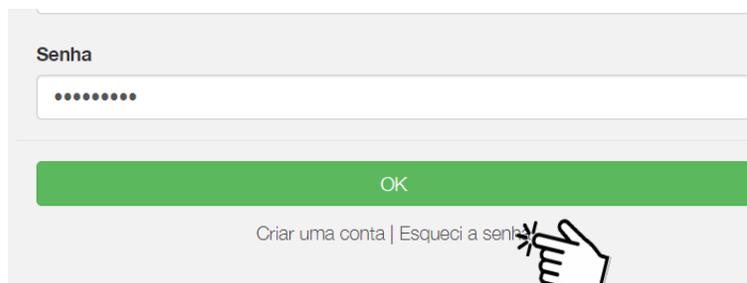
This screenshot shows the same login page as above. A dark grey navigation bar at the top contains links for 'TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'CARTAS DE SERVIÇOS', and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. On the left of this bar is 'OUV-DF' and on the right is a hand icon pointing to the 'Entrar' button. Below the navigation bar, the logo and system name are repeated. The heading 'Nova conta para Pessoa Física' is visible.

Passo 2: Selecione a opção “Pessoa Física”;



The screenshot shows a modal dialog box titled 'ENTRAR' with a close button (x) in the top right corner. Below the title is the instruction 'Selecione o tipo de conta'. There are two buttons: a blue one labeled 'Pessoa Física' with a hand icon pointing to it, and an orange one labeled 'Pessoa Jurídica'.

Passo 3: Clique em “Esqueci a senha” e faça todo procedimento necessário.



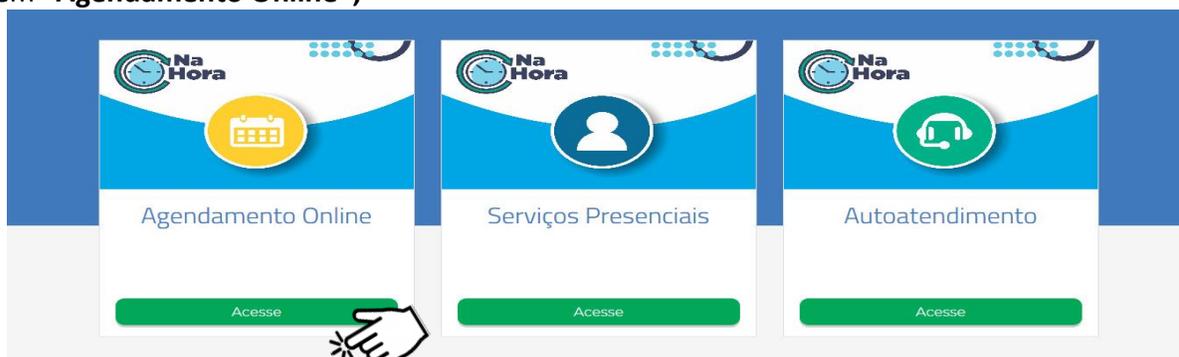
The screenshot shows a dialog box for password recovery. It has a label 'Senha' above a text input field containing seven dots. Below the input field is a green 'OK' button. At the bottom, there are two links: 'Criar uma conta' and 'Esqueci a senha', with a hand icon pointing to the second link.

Caso seu e-mail esteja errado ou não tenha recebido e-mail do sistema OUV-DF, ligue no telefone 162, opção 1 e solicite ao atendente a atualização do seu e-mail.

Pronto!

4. Agendamento

Passo 1: Acesse a página do Na Hora diretamente no link: www.nahora.df.gov.br e clique em “Agendamento Online”;



Passo 2: O site apresenta a opção de agendamento. Leia as observações antes de continuar.



Passo 3: O sistema apresenta “Órgãos disponíveis para Agendamento”, Selecione o órgão que deseja efetuar agendamento;



Passo 4: Após selecionar o órgão, Selecione o serviço disponível para ser agendado;



Passo 5: Selecione a unidade do Na Hora mais próxima;



Passo 6: Escolha a data que poderá se apresentar na unidade;



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

Passo 7: Agora, selecione o horário que esteja disponível para agendar:



Passo 8: *Caso não tenha efetuado o login ou cadastro, o sistema emite mensagem para se autenticar e concluir o agendamento.

Passo 8.1: Faça o login*



Passo 9: Clique no horário desejado e o sistema apresenta observações importantes como documentação necessária e quem pode solicitar o serviço.



Passo 10: Clique em "Agendar" para prosseguir:



Observação: 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: 549.819.550-81
E-mail: messias.ferreira@sejus.df.gov.br
Data de Nascimento: 01/01/1991

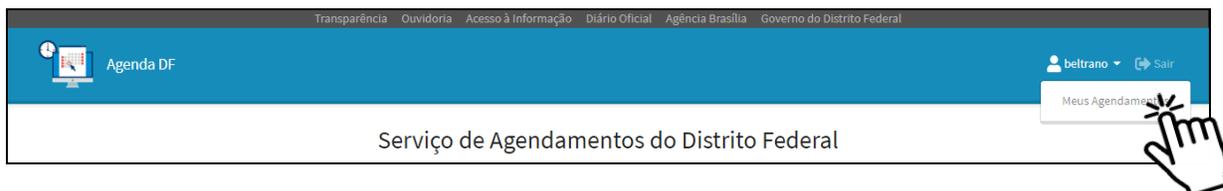
Órgão: SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO
Posto: NA HORA - Brazlândia
Endereço: Área 4 Lote 3 St Tradicional (Antiga Agência da Receita da Secretaria de
Telefone: (61) 3391-2333
Serviço: Emissão de 2ª via de IPVA, inscrito ou não na Dívida Ativa
Data: 24/05/2019
Horário: 06:00
Protocolo: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

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

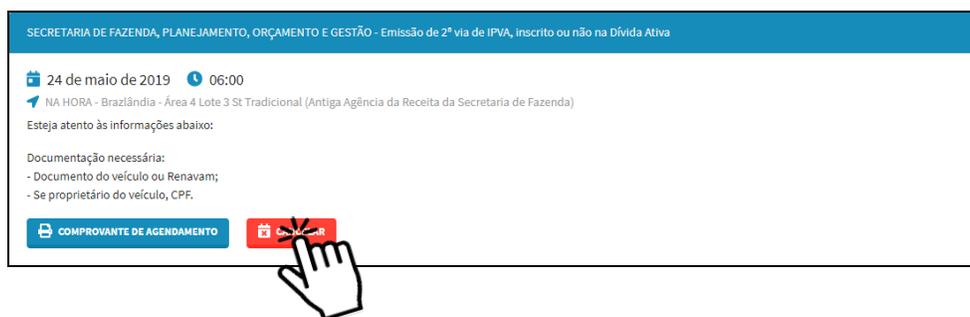
Imagem meramente ilustrativa.

5. Cancelar agendamento

Passo 1: Ao efetuar login, clique no nome do usuário logado no sistema, e, em “Meus Agendamentos”; então o sistema apresenta tela com o(s) agendamento(s) já efetuados.



Passo 2: Para cancelar, basta clicar na opção “Cancelar”.



Passo 3: Então o sistema apresenta a tela: “Agendamento cancelado com sucesso.”



6. Entre em contato

Dispomos de telefones constantes no link: <http://www.nahora.df.gov.br/gerentes-unidades/>, pelo número (61) 2104-4253 ou via email: atendimento.nahora@sejus.df.gov.br, para dirimir eventuais dúvidas, bem como, redes sociais para mantê-los informados sobre novidades e notícias.