Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR)

Carta de Serviços

Documento gerado em 12 de Outubro de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR)

Quem somos?

A Secretaria-Geral é órgão integrante da estrutura da Presidência da República, cuja missão é assistir o Presidente da República na condução estratégica de governo e prover o suporte para o alcance dos objetivos institucionais da Presidência da República.

Aqui você poderá encontrar alguns serviços oferecidos pela Secretaria-Geral. Para conhecer mais sobre a atuação da Secretaria-Geral, acesse https://www.gov.br/secretariageral/pt-br .

Serviços disponíveis

Escolher programas do Governo - PPA Participativo	**4**
Fazer propostas ao governo - PPA	**6**
Obter a carteira de Identidade Jovem (ID Jovem)	**8**
Participa Mais Brasil	**14**
Solicitar atendimento à imprensa	**17**
Validar a ID Jovem (ID Jovem)	**19**

Escolher programas do Governo - PPA Participativo

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Plataforma colaborará para o processo do Plano Plurianual (PPA) participativo e tem como objetivo priorizar os programas do governo federal. A Plataforma terá o login único via gov.br para cadastramento e realização das funcionalidades.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão que possuir conta no Gov.br.

Cadastro Gov.br

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Entrar na plataforma; logar no Gov.br; Opinar.

1 - Acessar <http://gov.br/brasilparticipativo>;

2 - Clicar em entrar e logar pelo Gov.br;

3 - Opinar.

Canais de prestação

Web: Inscrever-se

Inscrever-se

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Contato a partir do e-mail institucional:

participacaosocial@presidencia.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Fazer propostas ao governo - PPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Plataforma colaborará para o processo do Plano Plurianual (PPA) participativo e tem como objetivos: coletar propostas e sugestões para o planejamento governamental; e apoiar as propostas criadas. A Plataforma terá o login único via gov.br para cadastramento e realização das funcionalidades.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão que possuir conta no Gov.br.

Cadastro Gov.br.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer propostas ao Governo Federal.

1 - Acessar <link>;

2 - Clicar em entrar e logar pelo Gov.br;

3 - Fazer proposta.

Canais de prestação

Web: Preencher

LINK

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: participacaosocial@presidencia.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter a carteira de Identidade Jovem (ID Jovem)

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

O que é?

A Identidade Jovem é um documento gratuito de emissão virtual que possibilita ao jovem de baixa renda o acesso a diversos benefícios como desconto de 50% em cinemas, teatros, shows e outros eventos artístico-culturais e esportivos; duas vagas gratuitas e duas vagas com 50% de desconto no transporte interestadual, por veículo, embarcação ou comboio ferroviário na categoria convencional; e isenção do pagamento de taxa para emissão de Carteira de Identidade Estudantil.

Quem pode utilizar este serviço?

Jovens de baixa renda com idade entre 15 e 29 anos.

Para que o jovem de baixa renda possa ser beneficiário do Programa, é necessário atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

- jovem de baixa renda com idade entre 15 e 29 anos;
- renda familiar mensal de até dois salários mínimos; e
- estar inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) e com o cadastro atualizado nos últimos 24 meses.

OBS: Não é necessário estar estudando.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se

O jovem deve procurar o Centro de Referência de Assistência Social (Cras) para se cadastrar no Programa Identidade Jovem (ID Jovem) ou atualizar os seus dados.

O Cras poderá solicitar comprovantes de renda e domicílio e documentos oficiais. Para saber a relação de todos os documentos necessários, entre em contato com o Cras de referência da sua localidade.

Após a atualização da base de dados do programa, o jovem poderá emitir o documento da ID Jovem por meio do site ou do aplicativo.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação com foto

Número de Identificação Social (NIS)

- Comprovantes :

O Cras poderá solicitar comprovantes de renda e domicílio e documentos oficiais. Para saber a relação de todos os documentos necessários, entre em contato com o Cras de referência da sua localidade e agende seu atendimento.

Canais de prestação

Presencial

O jovem deve procurar o Centro de Referência de Assistência Social (Cras) para se cadastrar no Programa Identidade Jovem ou atualizar os seus dados.

O Cras poderá solicitar comprovantes de renda e domicílio e documentos oficiais. Para saber a relação de todos os documentos necessários, entre em contato com o Cras de referência da sua localidade e agende seu atendimento.

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 45 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Emitir a ID Jovem

Gerar sua Identidade Jovem é simples. Basta preencher, pelo aplicativo ID Jovem ou pelo endereço idjovem.juventude.gov.br , os seguintes dados:

- Número de Identificação Social – NIS;
- Nome Completo;
- Data de Nascimento;
- Nome da Mãe.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Número de Identificação Social – NIS

Nome Completo

Data de Nascimento

Nome da mãe

Canais de prestação

Web: Emitir

Uma vez cadastrado no Programa, é possível obter a carteirinha ID Jovem acessando o endereço idjovem.juventude.gov.br/emitir-id-jovem .

Caso o site apresente indisponibilidade, o jovem poderá gerar a carteira por meio do aplicativo ID Jovem , disponível para celulares.

Se persistirem os problemas, entre em contato com o Fale Conosco do ID Jovem pelo site ou pelo aplicativo ou encaminhe demanda para o e-mail atendimento.idjovem@mdh.gov.br .

Aplicativo móvel

Uma vez cadastrado no Programa, é possível obter a carteirinha ID Jovem por meio do aplicativo ID Jovem , disponível para celulares.

Caso o aplicativo apresente indisponibilidade, o jovem poderá gerar a carteira pelo endereço idjovem.juventude.gov.br/emitir-id-jovem .

Se persistirem os problemas, entre em contato com o Fale Conosco do ID Jovem pelo site ou pelo aplicativo ou encaminhe demanda para o e-mail atendimento.idjovem@mdh.gov.br .

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 45 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Se você completou 15 anos após o envio da base de dados atual do Programa, ainda não é possível emitir sua ID Jovem.

Mas não se preocupe: você poderá gerar sua ID Jovem após a próxima atualização da base de dados, que geralmente ocorre a cada 45 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Entre em contato com o Fale Conosco do ID Jovem pelo site ou pelo aplicativo ou encaminhe demanda para o e-mail atendimento.idjovem@mdh.gov.br .

Validade do Documento

180 dia(s)

Informações adicionais ao tempo de validade

Expirada a validade da ID Jovem, será necessário emitir nova carteira, quando serão verificados novamente os requisitos para ser beneficiário da ID Jovem.

Para isso, basta o jovem preencher novamente o formulário " Gerar ID Jovem " com os dados:

- nome completo;
- nome completo da mãe;
- data de nascimento; e
- Número de Identificação Social (NIS).

Legislação

Lei nº 12.852, de 5 de Agosto de 2013 – Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude – SINAJUVE.

Decreto nº 8.537, de 5 de Outubro de 2015 – Regulamenta a Lei nº 12.852/2013, e a Lei nº 12.933/2013, para dispor sobre o benefício da meia-entrada para acesso a eventos artístico-culturais e esportivos e para estabelecer os procedimentos e os critérios para a reserva de vagas a jovens de baixa renda nos veículos do sistema de transporte coletivo interestadual.

Resolução nº 4.470, de 25 de junho de 2015, da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de autorização.

Resolução nº 5.063, de 30 de março de 2016, da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto da Juventude no âmbito dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário interestadual de passageiros, e dá outras providências.

Resolução Normativa nº 16, de 06 de fevereiro de 2017, da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Aprova a norma que dispõe sobre reserva de vagas a jovens de baixa renda no âmbito do transporte aquaviário interestadual regular de passageiros.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Participa Mais Brasil

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Este serviço disponibiliza uma plataforma de participação social para o cidadão consultar os documentos que estão disponíveis e colaborar registrando a sua opinião.

Todos os órgãos e entidades federais podem disponibilizar documentos na plataforma e submetê-los à consulta pública. A plataforma permite o levantamento estatístico do perfil das pessoas que contribuíram com a consulta.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na plataforma

Faça o seu cadastro na plataforma de participação.

Canais de prestação

Web

Acesse https://www.gov.br/participamaisbrasil/

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Acessar documento desejado

Acesse o documento desejado que está disponível para consulta pública.

Canais de prestação

Web

Acesse https://www.gov.br/participamaisbrasil/

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Inserir sugestões sobre o documento escolhido

Insira suas sugestões sobre o documento escolhido. Seus comentários ficam registrados na plataforma e serão acessados pelos órgãos federais responsáveis pelo documento.

Canais de prestação

Web

Acesse https://www.gov.br/participamaisbrasil/

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

participacaosocial@presidencia.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar atendimento à imprensa

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Assessoria Especial de Comunicação Social da Secretaria-Geral da Presidência da República responde a questionamentos de jornalistas acerca das atividades da pasta e prepara notas sobre temas mais relevantes ou mais demandados pelos jornalistas.

Quem pode utilizar este serviço?

Profissionais de imprensa nacional e internacional.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar informações

O usuário deve buscar a Sala de Imprensa da Secretaria-Geral da Presidência da República ou enviar e-mail com os questionamentos detalhados.

Canais de prestação

E-mail

sgpr.ascom@presidencia.gov.br

Web

https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/composicao/assessoria-de-comunicacao/area-de-imprensa

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Sala de Imprensa da Secretaria-Geral da Presidência da República

Telefone: (61) 3411-1432

E-mail: sgpr.ascom@presidencia.gov.br

Legislação

Decreto nº 10.380, 28 de maio de 2020

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.

Validar a ID Jovem (ID Jovem)

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

O que é?

Por meio da validação do documento de Identidade Jovem (ID Jovem) é possível verificar se o jovem possui os requisitos necessários para a utilização dos benefícios e que estão dentro dos seguintes critérios:

- Idade entre 15 e 29 anos;
- Renda familiar mensal de até dois salários mínimos; e,
- Cadastro atualizado no Cadastro Único para Programas Sociais ou CadÚnico nos últimos 24 meses.

A Identidade Jovem é um documento gratuito de emissão virtual que possibilita ao jovem de baixa renda o acesso a diversos benefícios, garantidos no Estatuto da Juventude, como desconto de 50% em cinemas, teatros, shows e outros eventos artístico-culturais e esportivos; duas vagas gratuitas e duas vagas com 50% de desconto no transporte interestadual, por veículo, embarcação ou comboio ferroviário na categoria convencional; e isenção do pagamento de taxa para emissão de Documento de Identidade Estudantil.

Quem pode utilizar este serviço?

Instituições privadas e públicas que realizam atendimento aos jovens de baixa renda e que precisam validar o documento de Identidade Jovem (ID Jovem) para a concessão de benefícios previstos no Decreto nº 8.537, de 5 de Outubro de 2015 .

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer o cadastro na plataforma ID Jovem

Para facilitar a validação do documento de Identidade Jovem (ID Jovem), é importante que a instituição que oferta benefícios para os jovens que compõem o público alvo do Programa façam o cadastro no aplicativo.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CNPJ

Canais de prestação

Aplicativo móvel

Na tela inicial do aplicativo ID Jovem, disponível para dispositivos móveis

Google Play < https://play.google.com/store/apps/details?id=com.idjovem2 >

e

Apple < https://apps.apple.com/us/app/id-jovem/id1541727719 >

, clique no botão " **Sou empresário** " e preencha o formulário informando:

- CNPJ;
- Área de atuação;
- UF; e
- Cidade

Entre em contato com o Fale Conosco do ID Jovem pelo site, aplicativo ou envie mensagem para o e-mail atendimento.idjovem@presidencia.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Validar o documento

Se o documento está **ativo,** aparecerá o aviso de que a " **ID Jovem é válida** " e a instituição poderá conceder o benefício.

Se o documento está **inativo,** aparecerá o aviso de que a " **ID Jovem está vencida** " e a instituição poderá declinar a concessão do benefício ao jovem. Neste caso, a instituição deve e orientar o jovem a entrar em contato com o Fale Conosco ID Jovem .

Documentação

- Documento com foto :

A ID Jovem deve estar acompanhada de documento de identificação com foto expedido por órgão público e válido em todo território nacional.

Canais de prestação

Aplicativo móvel

Na tela inicial do aplicativo ID Jovem, disponível para dispositivos móveis

Google Play < https://play.google.com/store/apps/details?id=com.idjovem2 >

e

Apple < https://apps.apple.com/us/app/id-jovem/id1541727719 >

, clique no botão “ **Sou empresário** ” e, em seguida, clique em “ **Validar Documento** ”.

Digite o CNPJ e clique em “Enviar”.

Aponte a câmera do dispositivo móvel para o QR-Code da ID Jovem ou digite a sequência de letras e números abaixo do QR-Code.

Entre em contato com o Fale Conosco do ID Jovem pelo site, aplicativo ou envie mensagem para o e-mail atendimento.idjovem@presidencia.gov.br .

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Fale Conosco do ID Jovem

E-mail: atendimento.idjovem@presidencia.gov.br .

Legislação

Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 – Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude – SINAJUVE.

Decreto nº 8.537, de 5 de outubro de 2015 – Regulamenta a Lei nº 12.852/2013, e a Lei nº 12.933/2013, para dispor sobre o benefício da meia-entrada para acesso a eventos artístico-culturais e esportivos e para estabelecer os procedimentos e os critérios para a reserva de vagas a jovens de baixa renda nos veículos do sistema de transporte coletivo interestadual.

Resolução nº 4.470, de 25 de junho de 2015 , da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros.

Resolução nº 5.063, de 30 de março de 2016 , da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto da Juventude nos serviços de transporte rodoviário e ferroviário interestadual de passageiros.

Resolução Normativa nº 16, de 06 de fevereiro de 2017 , da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) – Aprova a norma que dispõe sobre reserva de vagas a jovens de baixa renda no âmbito do transporte aquaviário interestadual regular de passageiros.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.