



Carta de Serviços ao Cidadão



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Sumário

Apresentação	2
Dê sua opinião	2
INAS	3
Mensagem da Diretora-Presidente	4
Estrutura organizacional	5
Canais de atendimento	6
Serviços	8
Ouvidoria	18
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	22

Expediente

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Diretora-Presidente

Ana Paula Cardoso

Ouvidor

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

Diagramação

Assessoria de Comunicação Social do INAS

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços busca aproximar o INAS do cidadão por meio de informações claras e precisas e de orientações quanto aos serviços de saúde oferecidos pelo plano GDF Saúde. Aqui, você encontra as formas de acesso aos serviços e o compromisso com os padrões de qualidade no atendimento ao beneficiário e às demais partes interessadas.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação em ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela, você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade do Distrito Federal.

Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços prestados.

Após a leitura, solicite, questione e colabore.

As informações irão facilitar seu dia a dia.

DÊ SUA OPINIÃO

Dê sua opinião:

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das [Cartas de Serviços ao Cidadão](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços, acesse o [Sistema de Ouvidoria OUV-DF](#).



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

O INAS

O INAS foi criado com a finalidade de proporcionar, sem fins lucrativos, aos seus beneficiários titulares e dependentes, um Plano de Assistência Suplementar à Saúde para os servidores do Distrito Federal.

Responsável por gerir o Plano GDF Saúde, o INAS é autarquia em regime especial, com caráter solidário, mutualista e de autogestão criada, exclusivamente, para atender os servidores do Governo do Distrito Federal e seus dependentes.

As ações do INAS têm respaldo nas legislações aplicáveis:

- A Lei nº 3.831 de 14 de março de 2006, cria o Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal.
- O Decreto 27.231 de 11 de setembro de 2006, aprova o Regulamento do Plano de Assistência Suplementar à Saúde - GDF SAÚDE.



MISSÃO

Promover assistência suplementar à saúde dos seus beneficiários em regime de autogestão e sem fins lucrativos.



VISÃO

Ser referência no Distrito Federal em plano de saúde suplementar de forma acessível e sustentável.



VALORES

Ética, empatia, transparência, sustentabilidade, comprometimento, probidade e inovação.



MENSAGEM DA DIRETORA-PRESIDENTE

A Carta de Serviços do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal - INAS é um marco em nossa jornada contínua pela excelência no atendimento. Ao longo dos últimos anos, temos trabalhado para aperfeiçoar nossos processos e serviços, buscando oferecer um atendimento eficiente e humanizado aos nossos beneficiários. Esta Carta reflete o compromisso com a transparência e com a melhoria contínua.

Nosso foco consiste em proporcionar uma assistência à saúde que faça a diferença na vida de nossos servidores e seus dependentes. Com avanços em diversas áreas, reforçamos o relacionamento de confiança que estamos construindo. Seguiremos empenhados em atender às expectativas e necessidades do nosso público, reafirmando nossa dedicação à qualidade e à inovação em cada serviço prestado.

Ana Paula Cardoso

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Diretora-Presidente

Ana Paula Cardoso da Silva

Chefe de Gabinete da Presidência

Gabriela Nascimento

Assessoria Especial da Presidência

Alisson Dias Bezerra

Assessoria de Comunicação Social

Cláudio Roberto Monteiro de Oliveira

Unidade de Controle Interno

Jurandir Freitas da Costa Júnior

Coordenação de Governança e Compliance

Jaqueline Silva Santana Portes

Ouvidoria

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

Diretoria de Administração

Fernanda Martins Gasparino Duarte Canedo

Diretoria de Finanças

Luciano Cardoso de Barros Filho

Diretoria Jurídica

Raphael Sampaio Malinverni

Diretoria de Plano de Saúde

Felipe Motta Schimmelpfeng

ORGANOGRAMA

O acesso ao organograma do INAS está disponível no endereço eletrônico: <https://www.inas.df.gov.br/organograma/>

CANAIS DE ATENDIMENTO



gdfsaude.df.gov.br
Website



(61) 3521-5331
Central e Whatsapp - 24h por dia



atendimento@inas.df.gov.br
E-mail



Aplicativo GDF Saúde



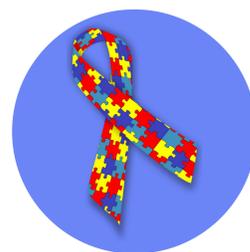
**Setor Comercial Sul, Quadra 09, Edifício
Parque Cidade Corporade, Torre A, 1º
Subsolo, Asa Sul, Brasília – DF**
Atendimento presencial - de 8h às 18h

siga nossas redes sociais @inasgdf



ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Atendimento preferencial em pontos de atendimento presencial.



LEI DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

- Pessoas com deficiência;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com crianças de colo até 2 (dois) anos;
- Autistas;
- Mobilidade reduzida;
- Pessoas obesas;
- Doadores de sangue.

SERVIÇOS

ADESÃO

Adesão ao Plano GDF Saúde.

REQUISITOS

Ser servidor do GDF, ativo, inativo ou pensionista, ocupante de cargo em comissão, empregado público ou contratado temporariamente, desde que o órgão de atuação seja conveniado ao INAS.

Podem aderir na qualidade de dependentes: cônjuge ou companheiro, filhos ou enteados menores de 21 (vinte e um) anos ou até completar 24 (vinte e quatro) anos, desde que universitário e filhos civilmente incapazes.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

TITULARES	DOCUMENTOS
Servidores ou empregados ativos	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);3. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);4. Cópia da Carteira de Identidade (RG); e5. Cômprovante de residência.
Pensionistas	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);3. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);4. Cópia da Carteira de Identidade (RG);5. Comprovante de residência;6. Certidão de óbito do servidor ou empregado público; e7. Pedido de concessão da pensão.
Aposentados (IPREV)	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);3. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);4. Cópia da Carteira de Identidade (RG);5. Comprovante de residência; e6. Deferimento da Aposentadoria pelo órgão de previdência.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A adesão ao Plano GDF Saúde pode ser realizada por meio do site www.gdfsau.de.df.gov.br ou diretamente no Atendimento Presencial.

ADESÃO

Adesão ao Plano GDF Saúde.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

DEPENDENTES	DOCUMENTOS
Cônjuge	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Cópia da Certidão de Casamento;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Comprovante de residência.
Companheiro(a)	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Cópia da Certidão de Casamento;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento; e6. Comprovante de residência.
Filhos(as) menores de 21 (vinte e um) anos	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento; e6. Para os casos de reconhecimento de paternidade ou adoção, apresentar sentença judicial.
Enteados(as) menores de 21 (vinte e um) anos	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Cópia da Certidão de Casamento ou Escritura Pública Declaratória de União Estável; e7. Comprovação de dependência econômica junto ao beneficiário titular no imposto de renda.
Filhos(as) estudantes universitários até 24 (vinte e quatro) anos	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Declaração de matrícula no início de cada semestre em curso regular reconhecido pelo Ministério da Educação;7. Comprovante de frequência do semestre anterior; e8. Para casos de reconhecimento de paternidade ou adoção, apresentar sentença judicial.

ADESÃO

Adesão ao Plano GDF Saúde.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS (CONTINUAÇÃO)

Enteados(as) estudantes universitários até 24 (vinte e quatro) anos	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Declaração de matrícula no início de cada semestre em curso regular reconhecido pelo Ministério da Educação;7. Comprovante de frequência do semestre anterior;8. Cópia da Declaração de União Estável em cartório ou cópia da certidão de casamento; e9. Comprovação de dependência econômica junto ao beneficiário titular no imposto de renda.
Filhos(as) inválidos(as)	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Interdição civil judicial ou documento comprobatório da invalidez, emitido por perito oficial em saúde; e7. Para casos de reconhecimento de paternidade ou adoção, apresentar sentença judicial.
Enteados(as) inválidos(as)	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Interdição civil declaratória documento comprobatório da invalidez, emitido por perito oficial em saúde;7. Cópia da Certidão de Casamento ou Escritura Pública Declaratória; e8. Comprovação de dependência econômica junto ao beneficiário titular no imposto de renda.
Menores sob guarda	<ol style="list-style-type: none">1. Termo de Adesão;2. Comprovante de residência;3. Cópia do Cartão Nacional de Saúde (CNS);4. Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);5. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento;6. Cópia da Certidão de Casamento ou Escritura Pública Declaratória; e7. Comprovação de dependência econômica junto ao beneficiário titular no imposto de renda.

CUSTEIO DO PLANO

O custeio do GDF Saúde é feito da seguinte forma:

I - contribuição do Governo do Distrito Federal: repasse de aporte mensal calculado sobre a totalidade do valor mensal da folha de pagamento, conforme previsão legal;

II - remuneração bruta do beneficiário titular: as espécies remuneratórias provenientes de todos os vínculos do servidor com o Governo do Distrito Federal, inclusive como aposentado;

III - contribuições dos beneficiários:

a) mensalidade do titular: pagamento regular e periódico, calculado sobre o salário do servidor ou empregado público;

b) mensalidade do dependente: pagamento regular e periódico, correspondente à sua faixa etária; e

c) coparticipação: pagamento que incide em percentual sobre a utilização dos serviços de saúde realizados.

VALOR DA MENSALIDADE

TITULARES

O valor da mensalidade do beneficiário titular será de 4% (quatro por cento), calculado sobre a remuneração bruta do servidor, sendo:

- O valor mínimo de R\$ 535,00 (quatrocentos e noventa reais); e
- O valor máximo de R\$ 1.430,00 (um mil quatrocentos e trinta reais).

Quando o beneficiário titular tiver mais de uma matrícula, o valor da mensalidade será calculado sobre o somatório das remunerações brutas.

Não fazem parte da remuneração bruta, para fins do cálculo de mensalidade, as parcelas de gratificação natalícia, de adicional de férias e àquelas de caráter indenizatório. Entendem-se como parcelas de caráter indenizatório:

- I - diárias para viagens;
- II - ajuda de custo em razão de mudança de sede;
- III - indenização de transporte;
- IV - auxílio-alimentação;
- V - auxílio-creche;
- VI - auxílio-transporte; e
- VII - auxílio-fardamento.

DEPENDENTES

- Até 24 anos: R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais)
- De 25 a 38 anos: R\$ 370,00 (trezentos e setenta reais)
- De 39 a 48 anos: R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais)
- De 49 a 53 anos: R\$ 590,00 (quinhentos e noventa reais)
- De 54 a 58 anos: R\$ 670,00 (seiscentos e setenta reais)
- A partir de 59 anos: R\$ 710,00 (setecentos e dez reais)

VALOR DA COPARTICIPAÇÃO

- **30%** (trinta por cento) para atendimento ambulatorial em geral;
- **5%** (cinco por cento) para atendimento ambulatorial de quimioterapia, radioterapia e terapia renal substitutiva;

Assistência multidisciplinar:

- **50%** (cinquenta por cento) para assistência em psicologia, fonoaudiologia e terapia ocupacional ambulatorial;
- **5%** (cinco por cento) para internações, cirurgias, home care e assistência em Hospital-Dia (saúde mental).

a) O pagamento da coparticipação dos beneficiários com desconto em folha do GDF é realizado em parcelas não superiores à 10% da remuneração bruta do servidor, até a quitação integral do débito.

b) Para fins de base de coparticipação, incide como remuneração bruta as parcelas relativas à gratificação natalícia, ao adicional de férias e àquelas de caráter indenizatório, servindo de base o valor total.

c) As coparticipações recolhidas em atraso, serão acrescidas de correção monetária pelo IPCA e juros de mora de 1% ao mês, bem como multa de 2%

CARÊNCIAS

- Atendimento de urgência e emergência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Consultas: 60 (sessenta) dias;
- Exames complementares: 90 (noventa) dias;
- Parto: 300 (trezentos) dias;
- Demais casos: 180 (cento e oitenta) dias.

DESFILIAÇÃO

Desfiliação do Plano GDF Saúde.

A desfiliação ao Plano GDF Saúde pode ser solicitada por meio do site www.gdfsau.de.df.gov.br, na Área do Beneficiário ou diretamente no Atendimento Presencial.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Termo de Desfiliação devidamente preenchido e assinado pelo titular do plano.

PERMANÊNCIA COMO BENEFICIÁRIO

Permanência como beneficiário após desligamento do quadro de servidores do GDF.

No caso do desligamento do quadro de servidores do GDF, o beneficiário poderá solicitar, em até 30 dias, a permanência no plano de saúde pelo período de mais 1 (um) ano.

O pedido deve ser feito por meio do site www.gdfsaúde.df.gov.br, na aba “Produtos e Serviços” ou diretamente no Atendimento Presencial.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Termo de permanência devidamente preenchido e assinado pelo titular do plano.

PERMANÊNCIA COMO BENEFICIÁRIO APÓS FALECIMENTO DO TITULAR DO PLANO

A permanência no Plano GDF Saúde após o falecimento do beneficiário titular poderá ser solicitada por meio do site www.gdfsau.de.df.gov.br, na aba “Produtos e Serviços” ou diretamente no Atendimento Presencial.

Tem direito a permanecer no plano como beneficiário titular aqueles que tiverem o seu direito de pensão por morte devidamente reconhecido.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Termo de permanência devidamente preenchido e assinado pelo proponente.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Atualização dos dados cadastrais.

A atualização cadastral pode ser realizada por meio da “Área do Beneficiário”, no site www.gdfsau.de.df.gov.br ou diretamente no Atendimento Presencial.

É dever do titular do Plano comunicar ao INAS as eventuais alterações de dados cadastrais ou que impactem na qualidade de beneficiário junto ao GDF SAÚDE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

ACOMPANHAMENTO DE GUIAS

Acompanhamento de Guias para realização de procedimentos médicos.

REQUISITOS

Ser beneficiário, titular ou dependente, do Plano GDF Saúde.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Carteirinha do Plano GDF Saúde (física ou virtual) e documento pessoal com foto, no caso de Atendimento Presencial apenas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O beneficiário poderá acompanhar o andamento das guias por meio do site www.gdfsaude.df.gov.br, em “Área do Beneficiário”.

Em caso de dúvidas, os Canais de Atendimento estão à disposição.

REDE CREDENCIADA

Consulta à Rede Credenciada do GDF Saúde.

A consulta pode ser realizada pelo site <https://gdfsaude.df.gov.br/alldemos/>.

OUVIDORIA

O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um espaço para relacionamento entre o cidadão e o governo, onde poderão ser registradas demandas junto aos serviços públicos.

O QUE REGISTRAR NA OUVIDORIA?

Ao acessar o sistema de ouvidoria do GDF, o cidadão poderá registrar uma reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, pedido de informação ou elogio.



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

SUGESTÃO

RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO

INFORMAÇÃO

DENÚNCIA

ELOGIO

O QUE NÃO É CONSIDERADA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA NO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Demandas referentes ao Governo Federal ou assuntos relacionados a outros Estados da Federação.

Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidores ou órgãos públicos.

QUAIS SÃO OS CANAIS OFICIAIS DE OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Para registrar uma manifestação no sistema de ouvidoria do GDF, o cidadão poderá ligar para a Central de Atendimento no telefone 162, acessar o site Participa-DF ou se dirigir presencialmente a qualquer sala de atendimento da rede de ouvidorias do GDF, localizadas em todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

Central de Atendimento 162

Site Participa-DF

Presencial

QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA RESPOSTAS

De acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que dispõe sobre o Sistema de Integrado de Gestão de Ouvidorias do GDF, o prazo para apresentar Resposta Preliminar será de até 10 (dez) dias a partir do registro, enquanto para Resposta Definitiva, será de até 20 (vinte) dias.



Em caso de denúncia, o prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 (vinte) dias, nos termos do art. 25, Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462, de 23 de abril de 2015.

REQUISITOS PARA REGISTRO DE UMA DENÚNCIA

- Nomes de pessoas e/ou empresas envolvidas;
- Data ou momento que ocorreu o fato a ser denunciado;
- Local onde ocorreu o fato a ser denunciado;
- Indicação de testemunhas, quando houver;
- Indicação de provas, quando houver.

REQUISITOS PARA REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA

Os registros de ouvidoria podem ser feitos de forma identificada ou anônima.

Nos atendimentos presenciais, haverá necessidade de apresentação de documento pessoal com foto e CPF, em caso de registro identificado.

Possibilidade de sigilo conforme art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462, de 2015.

NORMAS E REGULAMENTAÇÕES DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO GDF

Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015

Instrução Normativa nº 01, de 5 de maio de 2017

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - LAI

O QUE É UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO?

É a solicitação de informações públicas sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Antes de registrar um pedido de informação, orienta-se visitar o site de acesso à informação, o qual encontra-se disponível em todos as páginas dos órgãos do Governo do Distrito Federal, podendo ser acessado, também, no Portal da Transparência do DF.

ONDE REGISTRAR O PEDIDO DE INFORMAÇÃO?

Os pedidos de informação poderão ser registrados no site Participa-DF e no sistema de e-Sic – Serviço de Informação ao Cidadão.

IMPORTANTE!

Não será atendido pedido de informação genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA RESPOSTAS

De acordo com a Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, o prazo para apresentar as informações públicas solicitadas é de até 20 (vinte) dias a partir do registro do pedido, podendo ser prorrogado, a depender da complexidade das informações solicitadas.

ETAPAS PARA ATENDIMENTO DO PEDIDO

- 1º Passo – Registro do pedido de informação.
- 2º Passo – Órgão responsável analisa a disponibilidade da informação.
- 3º Passo – Envio da resposta ao cidadão.



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal