

Telefones de interesse do cidadão

A pedido dos leitores, o **Especial Cidadania** de hoje traz uma relação de números de telefones importantes. As ligações podem ser feitas de qualquer lugar do país, gratuitamente.

Centrais 0800 para informações, denúncias, reclamações e sugestões

LEGISLATIVO

Senado Federal – Serviço 0800 – A Voz do Cidadão – 0800 61 2211
Para comentários, críticas e sugestões ao Senado e aos senadores. Atendimento 24 horas.

Câmara dos Deputados – Disque Câmara – 0800 619 619
Para reclamações, sugestões, denúncias ou propostas aos deputados, comissões parlamentares e aos diversos departamentos da Câmara.

EXECUTIVO

Programa Fome Zero – 0800 707 2003 – Horário: 8h às 20h, segunda a sexta-feira.
Contribuições para o programa Fome Zero e apoio aos atingidos pelas enchentes.

Ministério da Educação – Fala Brasil – 0800 616161
Informações sobre bolsa-escola, bolsa-família, repasse de fundos etc. Central 24 horas.

Ministério do Meio Ambiente – Linha Verde do Ibama – 0800 618080
Denúncias de agressões ao meio ambiente. Horário: 8h às 19h, segunda a sexta-feira.

Ministério da Previdência Social – PrevFone – 0800 780191
Benefícios, inscrições, contribuições, certidão negativa de débitos com o INSS.
Horário: 7h às 19h, segunda a sexta-feira.

Ministério da Agricultura – Central de atendimento ao agricultor – 0800 61 1995
Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira.

Ministério do Trabalho e Emprego – Alô Trabalho – 0800 610101/ 0800 2850101
Horário: 8h às 17h, segunda a sexta-feira.

Secretaria Especial de Direitos Humanos – 0800 990500 – Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira. Denúncias sobre violência sexual contra a criança e o adolescente.

Ministério da Saúde – Disque Saúde – 0800 611997
Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira.

Disque Transplantes – 0800 8832323 – Informações sobre transplante de órgãos.
Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira.

Ministério de Minas e Energia – Disque Luz no Campo – 0800 560506
Horário: 8h às 17h, segunda a sexta-feira.

Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres – Disque Saúde Mulher – 0800 6440803
Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira.

Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes (DNIT)
Ouvidoria do órgão – 0800 6115 35 – Horário: 8h às 12h e 14h às 18h, segunda a sexta-feira.

Agência Nacional de Saúde (ANS) – 0800 7019656
Informações e reclamações sobre planos de saúde. Horário: 8h às 20h, segunda a sexta-feira.

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) – 0800 332001
Reclamações sobre problemas com as operadoras de telefonia. Central 24 horas.

Agência Nacional do Petróleo (ANP) – 0800 900267
Denúncias contra postos de combustíveis e revendedoras de gás e informações sobre petróleo e seus derivados. Horário: 8h às 18h, segunda a sexta-feira.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) – 0800 6440644
Informações sobre preço máximo que pode ter o remédio, sobre genéricos e reclamações sobre medicamentos. Horário: 8h às 18h, segunda à sexta.

Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) – 0800 6445001
Horário: 8h às 12h e 14h às 18h, segunda a sexta-feira.

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) – 0800 727 2011
Ligações telefônicas para pedidos de informação, sugestões e reclamações.
Horário: 8h às 12h e 14h às 18h, segunda a sexta-feira.

Receita Federal – 0300 78 0300
Informações sobre imposto de renda, cadastro de CPF, certidões negativas etc.
Custo da ligação: R\$ 0,27 mais valor do serviço. Central 24 horas.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – 0800 218181
Horário: 8h às 17h, segunda a sexta-feira.

Banco Central – 0800 992345 – Horário de atendimento: 9h às 16h.

Correios – 0800 570 0100 – Central 24 horas.
Para telegramas, sedex, dúvidas sobre rastreamento, busca de CEP, compras via CorreiosOnline, concursos dos Correios, entre outras informações.

BANCOS

Banco do Brasil – 0800 78 5678 – Central 24 horas.

Caixa Econômica Federal – 0800 574 0101 – Horário: 7h às 20h, segunda a sexta-feira.

Central de Relacionamento da Caixa Seguros – 0800 7024000
Horário: 8h às 19h, segunda a sexta-feira.

OUTROS

Centros de intoxicações – 0800 780 200; 0800 410148; 0800 148110; 0800 2844343; 0800 6435252; 0800 771 3733. Centrais regionais para informações sobre intoxicações com plantas, animais, remédios ou produtos.

Saiba a diferença entre os prefixos 0300, 0500, 0800 e 0900

0300 – Criado pela Norma 6/99, tem tarifa única nacional, ou seja, independentemente da hora da ligação, local ou destino, o preço pago por minuto é o mesmo para todo o país. A entidade detentora do 0300 (por exemplo, a Receita Federal e outras) não recebe nenhuma parte do dinheiro pago pela ligação. Esse dinheiro visa apenas pagar a prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). A divulgação dos valores deve ser feita amplamente, para que o usuário saiba quanto vai pagar pela ligação. A Anatel suspendeu a liberação de novos números com esse prefixo.

0500 – Destina-se ao registro de intenção de doação a instituições de utilidade pública (por exemplo, Unicef/Criança Esperança). O valor da ligação já foi estabelecido pela Anatel: R\$ 0,27 o minuto para chamadas originadas do STFC e R\$ 0,51 para chamadas originadas de celular. Os valores poderão ser revistos pela agência a qualquer momento. Os valores referentes às ligações deverão ser obrigatoriamente pagos pelo assinante independentemente do valor do registro de intenção ou do pagamento da doação, que po-

derão ser relacionados no mesmo documento de cobrança. O prefixo foi criado pela Resolução 264/01.

0800 – Regido pela Norma 4/94, é anterior à criação da Anatel. A norma estabelece os critérios para a chamada franqueada do serviço telefônico público. Quem paga pela chamada é quem a recebe. Também é um código não-geográfico e em cuja tarifação aplicam-se os degraus tarifários de acordo com a distância da chamada.

0900 – Definido pela Norma 4/97, o prefixo refere-se ao Serviço de Valor Adicionado (SVA). Nesse caso, o usuário paga pelo serviço de telecomunicação, chamada local ou interurbana originada do STFC ou de celular e ainda pelo serviço oferecido, como, por exemplo, disque-amizade. Caso o usuário não pague pelo serviço, ele não pode ter a linha cancelada ou bloqueada por conta do não pagamento. É a provedora que presta o SVA, e não a prestadora do STFC, que poderá cobrar judicialmente pelo serviço, caso o usuário que fez a ligação se recuse a pagar a conta.

Telefones de utilidade pública

Os números de telefones dos serviços públicos de emergência e serviços de utilidade pública, como o 190, da Polícia Militar, serão os mesmos em qualquer lugar do país, todos com três dígitos.

A norma foi estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para facilitar a memorização por parte de toda a população.

Ao todo, o regulamento definiu 34 números de três dígitos para os diversos serviços, sendo que 12 são para os serviços públicos de emergência; 20 para os demais serviços de utilidade pública; e dois para os serviços de apoio ao STFC (vide tabela abaixo). Nem todas as chamadas serão gratuitas. As empresas de telefonia têm um prazo de 90 dias para padronizar o serviço.

A relação dos códigos de acesso a serviços de utilidade pública e de apoio ao STFC:

Secretaria dos Direitos Humanos	100	Serviços da prestadora de energia elétrica	116
Serviços de emergência no âmbito do Mercosul	128	Serviços de transporte público	118
Delegacias especializadas de atendimento à mulher	180	Governo federal	138
Disque-denúncia	181	Justiça Eleitoral	148
Polícia Militar	190	Vigilância sanitária	150
Polícia Rodoviária Federal	191	Procon	151
Serviço público de remoção de doentes (ambulância)	192	Ibama	152
Corpo de Bombeiros	193	Guarda municipal	153
Polícia Federal	194	Detran	154
Polícia Civil	197	Serviço estadual	155
Polícia Rodoviária Estadual	198	Serviço municipal	156
Defesa Civil	199	Informações sobre oferta de emprego (Sine)	157
Serviços ofertados por prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	103	Delegacias regionais do Trabalho	158
Serviços ofertados por prestadoras de serviços móveis de interesse coletivo	105	Atendimento a denúncias por órgãos da administração pública	161
Serviços ofertados por prestadoras de serviços de comunicação eletrônica de massa	106	Assistência a dependentes de agentes químicos	132
Serviços da prestadora de água e esgoto	115	Centro de Valorização da Vida (CVV)	141
		Serviço de informação de código de acesso de assinante	102
		Centro de atendimento para a intermediação da comunicação para portadores de necessidades especiais	142

O **Especial Cidadania** é produzido por Treici Schwengber