Governo do Distrito Federal
Polícia Militar do Distrito Federal
Departamento de Saúde e Assistência ao Pessoal
Chefia de Gabinete

Memorando Circular Nº 287/2026 - PMDF/DSAP/GAB Brasília, 25 de novembro de 2026.

Aos Chefes, Diretores e Comandantes,

Assunto: **Funcionamento do Call Center de atendimento aos beneficiários - 24 horas por dia, 7 dias por semana**

Aos Beneficiários do Sistema de Saúde da PMDF

O **Departamento de Saúde e Assistência ao Pessoal da Polícia Militar do Distrito Federal – DSAP/PMDF** informa aos beneficiários do Sistema de Saúde da PMDF que se encontra em funcionamento o **Call Center de atendimento**, disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

O serviço tem por finalidade prestar informações, orientações e apoio aos beneficiários, de forma ativa e receptiva, especialmente quanto às seguintes demandas:

I – acompanhamento de solicitações de autorização para consultas, exames, terapias, internações e demais procedimentos de saúde;

II – esclarecimento de dúvidas e verificação de pendências relacionadas às solicitações de procedimentos eletivos;

III – orientação e acompanhamento de demandas de urgência e emergência;

IV – informações sobre os prazos de análise e regulação das solicitações;

V – orientação quanto à documentação necessária para análise das solicitações, como pedido médico, relatório clínico, exames complementares e demais documentos pertinentes;

VI – esclarecimento de dúvidas gerais sobre os fluxos de atendimento, autorização e regulação no âmbito do Sistema de Saúde da PMDF;

VII – registro de solicitações e fornecimento de número de protocolo para acompanhamento do atendimento;

VIII – esclarecimento de dúvidas e orientações relacionadas ao cadastro e à atualização dos dados dos beneficiários do Sistema de Saúde da PMDF;

IX – prestação de informações e esclarecimento de dúvidas gerais sobre o reembolso de despesas decorrentes de procedimentos de saúde realizados pelos beneficiários, incluindo orientações sobre documentação, requisitos e acompanhamento das solicitações; e

X – esclarecimento de dúvidas e prestação de informações relacionadas à coparticipação dos beneficiários, inclusive quanto à sua aplicação e aos respectivos lançamentos.

Para facilitar e agilizar o atendimento, recomenda-se que o beneficiário tenha em mãos:

- nome completo e CPF do paciente;
- matrícula do titular, quando aplicável;
- pedido ou relatório médico;

- nome do procedimento solicitado;
- nome do estabelecimento ou profissional de saúde;
- número da solicitação, guia ou protocolo, caso já existente; e
- demais documentos relacionados à demanda.

O contato deverá ser realizado pelo número:

0800-008-0190

Nos casos de urgência ou emergência, o beneficiário deverá procurar imediatamente uma unidade de saúde habilitada. O Call Center destina-se ao apoio nos procedimentos administrativos de autorização e regulação, não substituindo o atendimento médico nem os serviços públicos de emergência.

Recomenda-se que o beneficiário anote e preserve o número do protocolo, a data e o horário do contato, para eventual acompanhamento posterior.

A disponibilização desse canal busca ampliar o acesso às informações, conferir maior agilidade às solicitações e oferecer suporte contínuo aos beneficiários do Sistema de Saúde da PMDF.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **SINESIO SILVA SOUZA - CEL QOPM Matr.0050567-6**, **Chefe do Departamento de Saúde e Assistência ao Pessoal**, em 26/11/2026, às 07:08, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: https://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 Código Verificador: **220919118** Código CRC: **571B1B49**.