



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO NOVACAP

ZELAR ● CONSTRUIR ● PLANTAR ● FLORIR

*Novacap cuidando de Brasília*



— 2021 —

## COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

**FERNANDO RODRIGUES FERREIRA LEITE**

Diretor-Presidente

**ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ**

Diretor de Urbanização

**ELIE ISSA EL CHIDIAC**

Diretor Financeiro

**KLEBER BORGES DE MOURA**

Diretor Jurídico

**MARCO ANTÔNIO RAMOS**

Diretor Administrativo

**RUBENS DE OLIVEIRA PIMENTEL JUNIOR**

Diretor de Edificações

## ASSINAM O DOCUMENTO

**MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA**

Ouvidora

**FÁDUA AMIN FARAJ**

Assessora da Coordenação de Planejamento

**SOSTHENES OLIVEIRA DA PAZ**

Assessor de Comunicação

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Na Carta de Serviços da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP, você encontrará os serviços que oferecemos e como acessá-los.

Bem informado, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos. O foco é a transparência das informações do governo e a participação social.

A NOVACAP atua na execução de obras e serviços de urbanização e construção civil de interesse do Distrito Federal, na satisfação do interesse público, diretamente, ou por contrato com entidades públicas ou privadas, mediante ajuste específico e disponibilização dos respectivos recursos financeiros e orçamentários, para este fim.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões, inclusive sobre esta Carta de Serviços. – Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o link: <http://www.ouv.df.gov.br>

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o nosso e o seu dia a dia.

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria DF: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

# SUMÁRIO

<b>1.MENU DE SERVIÇOS</b>	<b>5</b>
<b>2.SERVIÇOS PARA VOCÊ</b>	<b>6</b>
<b>3.ÁREAS VERDES</b>	<b>6</b>
3.1. PODA DE ÁRVORE	6
3.2. ESPÉCIES TOMBADAS	7
3.3. SUPRESSÃO DE ÁRVORE	8
3.4. CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES	10
3.5. DOAÇÃO DE MUDAS	11
<b>4.VIAS URBANAS</b>	<b>12</b>
4.1.MANUTENÇÃO DE VIAS URBANAS	13
4.2.OBRAS DE TERRAPLENAGEM	14
4.3.SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA EM VIAS PÚBLICAS OU ESTACIONAMENTOS	15
4.4.CONSULTA PRÉVIA	16
4.5.CONSTRUÇÃO/MANUTENÇÃO DE CALÇADAS E MEIOS FIOS	17
<b>5 ÁGUAS PLUVIAIS</b>	<b>18</b>
5.1.DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS	18
5.2.RECONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE ÁGUAS PLUVIAIS	19
5.3.REPOSIÇÃO DE ACESSÓRIOS	20
5.5.CONSULTA DE INTERFERÊNCIA DE REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS	22
<b>6.EDIFICAÇÕES</b>	<b>25</b>
6.1.PROJETOS PARA OBRAS DE ARTE ESPECIAIS	27
6.2.ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	28
6.3.ANÁLISE DE PROJETOS DE TERCEIROS	29
6.4.INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MOBILIÁRIO URBANO	29
<b>7.O QUE É OUVIDORIA?</b>	<b>30</b>
7.1.REGISTRO DE DEMANDA	30
7.2.TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	30
7.3.FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	31
7.4.PRAZOS	32
7.5.DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	33
<b>8.0. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC</b>	<b>34</b>
<b>9.0. NORMAS E REGULAMENTAÇÕES</b>	<b>35</b>
<b>10. CONTATOS</b>	<b>36</b>

# 1. MENU DE SERVIÇOS

Apresentamos os serviços executados pela NOVACAP, de acordo com as competências previstas no Regimento Interno do órgão e em parceria com os demais órgãos do GDF:



Os serviços serão executados de segunda a sexta-feira, das 8h às 12horas e das 13h às 17horas

(\*) Os horários poderão sofrer alteração por motivo de força maior



## ATENÇÃO:

### ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS

A NOVACAP segue programação de execução dos serviços apresentados nesta Carta de Serviços, especificados nos itens “**Serviços para Você**”.

Entretanto, quando efetuada a vistoria pela equipe técnica e identificadas situações de risco eminente, como risco à vida, será emitido procedimento de emergência para que o atendimento da demanda seja tratado como **PRIORITÁRIO**.

## 2. SERVIÇOS PARA VOCÊ

Conforme estabelecido na Lei de Criação da NOVACAP (Lei nº 2.874/1956) e em seu Estatuto Social, a Companhia, na qualidade de empresa pública e integrante da Administração Indireta, possui o objetivo de explorar as atividades econômicas relacionadas à execução de obras e serviços de urbanização e construção civil de interesse do Distrito Federal, devido ao relevante compromisso com a satisfação da coletividade, envolvendo, inclusive, a prestação dos serviços públicos.

## 3. ÁREAS VERDES

As áreas verdes urbanas são espaços físicos urbanos com prevalência de vegetação arbórea de grande importância no aumento da qualidade de vida da população. A NOVACAP segue com seu trabalho dinâmico de zelar pelo Patrimônio Público, cuidar da infraestrutura, deixar a cidade mais florida e proporcionar bem-estar às pessoas.

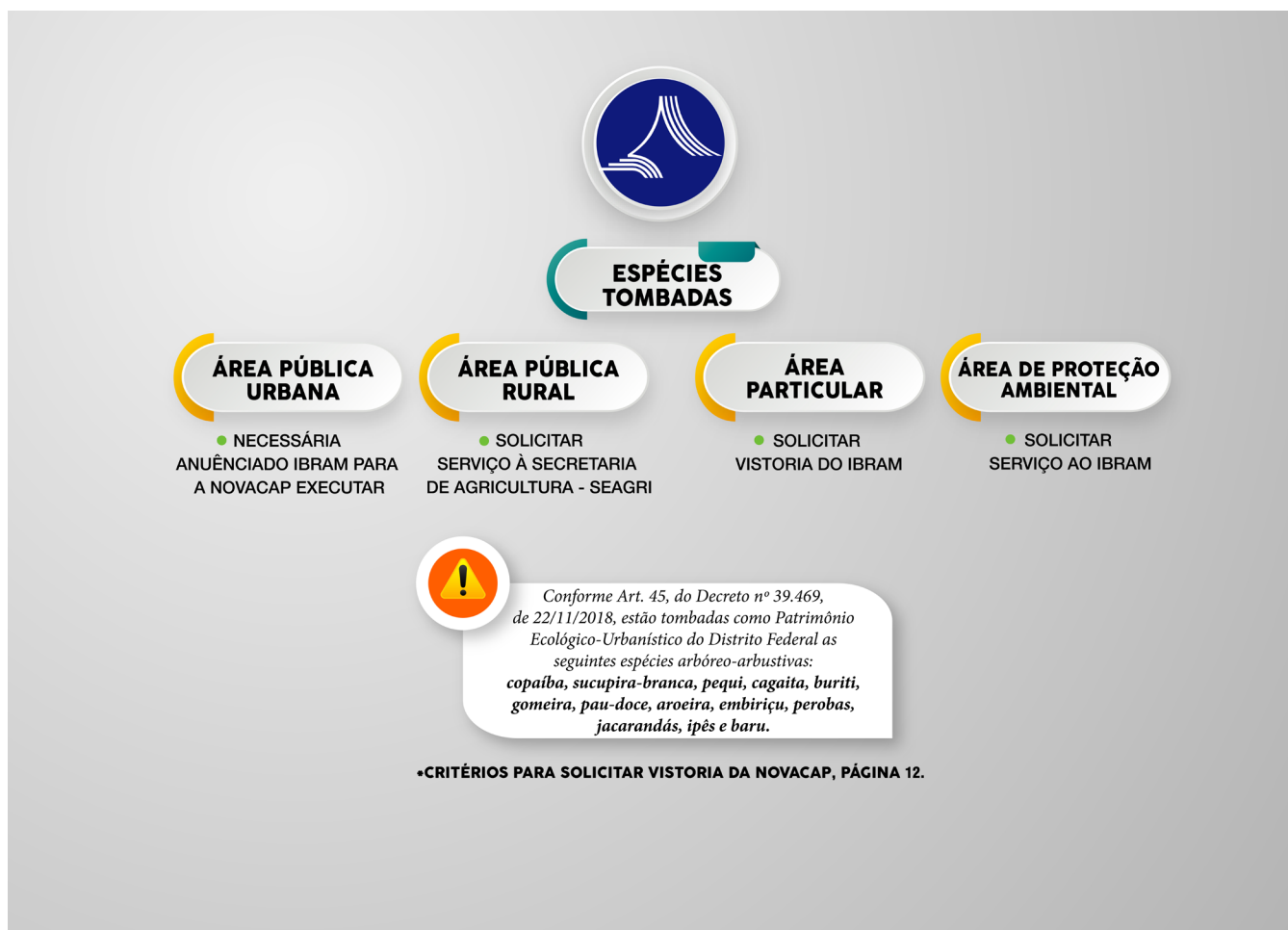
### 3.1. PODA DE ÁRVORE

A poda é o mais comum entre os procedimentos de manutenção de árvores. Deve ser realizada com conhecimento da biologia das árvores. Podas inadequadas podem criar danos ou até mesmo reduzir o tempo de vida da árvore. A NOVACAP trabalha e presta os serviços essenciais para a segurança e a comodidade da população do Distrito Federal, a exemplo da Poda de Árvores em todo o Distrito Federal, obedecendo aos seguintes critérios:



## 3.2. ESPÉCIES TOMBADAS

O Decreto Nº 38.849, de 08 de fevereiro de 2018, dispõe sobre o tombamento de espécies arbóreo-arbustivas, e dá outras providências. No seu Art. 1º, passou a vigorar a seguinte redação: "Art. 1º Estão tombadas como Patrimônio Ecológico do Distrito Federal as seguintes espécies arbóreo-arbustivas: copaiba (*Copaifera langsdorffii* Desf.), sucupira-branca (*Pterodon pubescens* Benth), pequi (*Caryocar brasiliense* Camb), cagaita (*Eugenia dysenterica* DC), buriti (*Mauritia flexuosa* L.f.), gomeira (*Vochysia thyrsoidea* Polh). pau-doce (*Vochysia tucanorum* Mart.), aroeira (*Astrocaryum urundeuva* (Fr.All), Engl.) embiriçu (*Pseudobombax longiflorum* (Mart.,et Zucc.) a. Rob), perobas (*Aspidosperma* spp.), jacarandás (*Dalbergia* spp.) e ipês (*Tabebuia* spp.).



O IBRAM é o órgão responsável por autorizar as exceções, que porventura surgirem como: a execução de obras, planos, atividades ou projetos de relevante interesse social ou de utilidade pública.

Quando o cidadão solicitar a realização de poda de árvores em área particular, os serviços poderão ser realizados pelo requerente, observando-se que em caso de árvores

protegidas pelo Decreto nº 39.469, de 22 de novembro de 2018, bem como solicitações em áreas de proteção ambiental, o IBRAM deverá ser consultado sobre os procedimentos a serem adotados pelo órgão responsável pela autorização.

### 3.3. SUPRESSÃO DE ÁRVORE

O termo “supressão” está relacionado ao corte, retirada ou remoção, de algum tipo de árvore que compõe determinadas regiões.



A necessidade da supressão das árvores obedece aos critérios estabelecidos após vistoria técnica e informações abaixo:

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Serviço de poda e supressão de árvores, retirada de galhos quebrados e recolhimento de árvores caídas.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cidadãos</li> <li>• Síndicos</li> <li>• Administrações Regionais</li> <li>• Dirigentes de entidades públicas</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	As espécies arbóreas devem estar localizadas em <b>ÁREA PÚBLICA URBANA</b> .



<b>Modos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No caso de supressão de árvores devido a obras existentes, é necessária a apresentação de Alvará de Construção junto à Administração Regional local.</li> <li>• Supressão de árvores (nativas ou exóticas) em área pública urbana, para fins de obra dispensada de licenciamento ambiental, deverá ser comunicada ao IBRAM, mediante a apresentação de documento que autorize a obra emitida pelo gestor responsável pela área pública (a exemplo do Alvará de Construção), conforme Art. 31. Decreto nº 39.469, de 22.11.2018.</li> <li>• <b>Por medida de segurança, as podas de árvores próximas à rede elétrica, devem ser solicitadas diretamente à Empresa NEOENERGIA.</b></li> <li>• Os serviços em áreas de parques deverão ser solicitados pelo gestor do parque, com anuência do órgão ambiental competente.</li> <li>• Quando o indivíduo arbóreo estiver em área pública residencial, o solicitante deverá ser o morador.</li> </ul>
<b>Solicitação</b>	<p>Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (<a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a>), Central 162 ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF, informando a espécie da árvore, bem como o motivo da necessidade. Caso não seja possível identificar a espécie com nome, anexar se possível, a fotografia da árvore. O solicitante deverá ser identificado, com nome e telefone, para acompanhamento da vistoria ou para dirimir eventuais dúvidas durante o processo.</p>
<b>Custo</b>	<p>Não há custos para o solicitante.</p>
<b>Previsão</b>	<p>Até 180 (cento e oitenta) dias para a vistoria. A programação para execução dos serviços baseia-se na complexidade do serviço, necessidade de equipamentos específicos, interação e agendamento com outros órgãos, tais como (NEOENERGIA, CAESB, DETRAN, Polícias), sendo obedecidos os critérios de prioridade, estabelecidos na Sessão 4.491, de 13/03/2020, da Diretoria Executiva da NOVACAP.</p>
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços em <b>ÁREAS PARTICULARES</b>;</li> <li>• Serviços em áreas de proteção ambiental sem anuência do órgão competente;</li> <li>• Poda e corte de árvore de pedidos intempestivos (que não constem na ficha de execução portada pela equipe);</li> <li>• Serviços em <b>ÁREAS RURAIS</b>;</li> <li>• Pedidos anônimos;</li> <li>• Presença de ninho com pássaros ou ovos;</li> <li>• Solicitações genéricas.</li> </ul>
<b>Horário de atendimento</b>	<p>Conforme previsto na página 36 desta Carta de Serviços.</p>

## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Conforme previsto na página 6 desta Carta de Serviços.

### 3.4. CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Execução de serviços de manutenção de áreas verdes, corte de grama e de roçagem de vegetação espontânea, plantio e manutenção em canteiros ornamentais, arborização em áreas públicas do Distrito Federal.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos;</li><li>• Administrações Regionais;</li><li>• Órgãos/empresas públicas, Escolas e Entidades do Distrito Federal.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Executados exclusivamente em áreas públicas.
<b>Orientação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O plantio de árvore é realizado apenas no período chuvoso. As solicitações para esse serviço, se viáveis, serão incluídas no Programa de Arborização. Os serviços de roçagem e poda de gramado são pré- definidas e programadas pelo Departamento de Parques e Jardins da NOVACAP – DPJ.</li><li>• O processo de roçagem é executado com roçadeiras costais e tratores. Apenas o coroamento de mudas é feito com enxada, também dentro da programação do DPJ.</li><li>• O <b>rastelamento</b> de folhas é realizado apenas em determinados períodos do ano, geralmente na temporada de baixa dos serviços</li><li>• Os dejetos do corte de grama são deixados sobre a área verde para <b>decomposição natural</b>, somente em casos excepcionais (excesso de material) o recolhimento se faz necessário.</li></ul>
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF.
<b>Custo</b>	Não há custos para o solicitante.
<b>Prazo</b>	60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, Contrato Administrativo ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços por meio de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o previsto em Contrato Administrativo.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços em áreas particulares;</li><li>• Serviços em áreas de proteção ambiental sem anuência do órgão competente;</li><li>• Capina com enxada em calçadas ou parquinho;</li><li>• Plantio de árvore fora do período apropriado;</li><li>• Rastelamento fora do período programado;</li><li>• Irrigação de mudas de árvores com caminhão pipa;</li><li>• Serviços em áreas rurais;</li><li>• Recolhimento de desejos gerados por terceiros;</li><li>• Pedidos anônimos ou genéricos.</li></ul>
<b>Horário de atendimento</b>	Conforme previsto na página 40 desta Carta de Serviços.

### 3.5. DOAÇÃO DE MUDAS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e grama para entidades públicas e representantes comunitários, para uso exclusivo em área pública ou venda de mudas sobressalentes à população em geral.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgãos/empresas públicas;</li><li>• Escolas e entidades do Distrito Federal.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após vistoria no local pretendido, conforme a disponibilidade em estoque, uma vez que o objetivo principal da produção é o atendimento das demandas na execução dos Programas de Arborização, Programa de Compensação Ambiental e implantação de Projetos de Paisagismo, além da manutenção dos jardins públicos sob sua responsabilidade, executados exclusivamente em áreas públicas.</li><li>• Estar na época chuvosa, período adequado para o plantio.</li></ul>
<b>Orientação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar a quantidade para doação e sua finalidade. O plantio em área pública deve ser realizado após anuência da NOVACAP.</li></ul>
<b>Solicitação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria (<a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a>), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF.</li></ul>
<b>Custo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não serão cobrados custos aos demandantes</li></ul>
<b>Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, devidamente justificada pela NOVACAP, quando for o caso.</li></ul>
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doação para pessoas físicas e entidades privadas;</li><li>• Doações fora do período adequado;</li><li>• Pedidos anônimos ou genéricos</li></ul>
<b>Horário de atendimento</b>	Conforme previsto na página 40 desta Carta de Serviços.

**Com referência à produção de mudas pela Novacap, estas são para utilização nos canteiros e jardins sob sua responsabilidade. As mudas sobressalentes são vendidas nos Viveiros I e II (pág.41)**

## 4. VIAS URBANAS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Orientação e acompanhamento dos serviços topográficos necessários à execução dos projetos, Gerenciamento e Elaboração de Projetos de Infraestrutura Viária Urbana, tais como: pavimentação, drenagem pluvial, geometria, terraplenagem e urbanização; Gerenciamento e Elaboração de Orçamento de Obra de Infraestrutura Viária; Elaboração de Termos de Referência para contratação de obras públicas de infraestrutura; Análise, fiscalização e aprovação de projetos de drenagem de águas pluviais e pavimentação, contratados e/ou elaborados por terceiros.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgãos Públicos;</li><li>• Administrações Regionais;</li><li>• Empresas públicas/privadas;</li><li>• Condomínios do Distrito Federal.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<p>A área proposta para elaboração de projetos e orçamento deve ser de responsabilidade da NOVACAP, isto é, de jurisdição desta Companhia. Caso a solicitação seja encaminhada pelas Administrações Regionais, as mesmas deverão fornecer as informações, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Croqui com as coordenadas geográficas da poligonal da área de estudo;</li><li>• Projeto Urbanístico aprovado da área, fornecido através de consulta à SEDUH ou pelo portal SISDUC e Geoportal da SEDUH;</li><li>• Destinação da área;</li><li>• Necessidade e interesse dos serviços;</li><li>• Recursos financeiros disponíveis.</li></ul>
<b>Orientação</b>	<p>Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas e espaços públicos. No caso de áreas particulares, a NOVACAP apenas procederá com a autorização.</p> <p>Nas entidades públicas como Escolas, Unidades de Saúde, Unidades de Atendimento Social, Unidades Militares, entre outros, o atendimento será realizado quando da passagem das equipes pelos logradouros em que estão localizadas.</p>
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Os serviços são executados por meio de contratação de empresas via processo licitatório ou por intermédio dos Engenheiros e Arquitetos da NOVACAP, sem a necessidade de contratação de empresas.
<b>Prazo</b>	60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório, o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto no Contrato Administrativo.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração de orçamento de obra sem o projeto executivo aprovado;</li><li>• Elaboração de orçamento de obra sem a identificação de interferências;</li><li>• Elaboração de projetos/orçamentos sem o Projeto de Urbanismo aprovado;</li><li>• Elaboração de projetos/orçamento em áreas particulares e de proteção ambiental.</li></ul>

## 4.1. MANUTENÇÃO DE VIAS URBANAS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Realização de serviços com massa asfáltica, tapa-buracos, implantação e retirada de ondulações transversais (quebra-molas), fechamento de valas para manutenção do sistema público de drenagem pluvial, levantamento feito pelos técnicos da NOVACAP, fornecimento de massa asfáltica.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos;</li><li>• Órgão e entidades do Distrito Federal e União;</li><li>• Administrações Regionais.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser realizado exclusivamente em área pública;</li><li>• Após a devida autorização do DETRAN/DF (quebra-molas);</li><li>• Constar do Projeto Urbanístico da cidade, devidamente aprovado;</li><li>• Ser vistoriado e incluído na programação de execução de obras ou licitação;</li><li>• Retirada de massa asfáltica de exclusividades dos Órgãos e entidades do Distrito Federal, da União e Administrações Regionais, para execução de serviços em áreas públicas, condicionada ao envio de documentação oficial destes órgãos e entidades à NOVACAP.</li></ul>
<b>Orientação</b>	As Administrações Regionais deverão realizar vistoria prévia para identificação do local, encaminhando por meio de processo SEI o pedido registrado no Ouv-DF, croqui de localização para confirmação, se trata de tapa-buraco em via pública com asfalto, devendo vistoriar e quantificar o volume de massa asfáltica. Para o fornecimento do produto, os órgãos e entidades do Distrito Federal, União e Administrações Regionais, deverão encaminhar a documentação à NOVACAP, por meio do SEI, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, com a informação do quantitativo de asfalto, para conferência e aprovação da retirada da massa asfáltica.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes. Quanto às Administrações Regionais, estas deverão pagar a taxa de recomposição asfáltica referente à solicitação de corte de pista.
<b>Prazo</b>	Até 180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, complexidade e tipo de serviço, contrato administrativo, e necessidade de equipamentos específicos.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços em áreas particulares, rural e <b>VIA PÚBLICA NÃO ASFALTADA</b>;</li><li>• Execução de ondulação transversal (quebra-molas) sem as devidas autorizações do Departamento de Trânsito – DETRAN/DF;</li><li>• Serviço de recuperação de vala (corte de pista) que não tenha autorização da respectiva Administração Regional e cuja taxa de recomposição asfáltica não tenha sido paga;</li><li>• Serviços de tapa-buraco e implantação de ondulações transversais para as Administrações Regionais que recebem massa asfáltica;</li><li>• Quando o reparo necessário for causado por obras realizadas por Concessionárias de energia elétrica, telefonia ou saneamento;</li><li>• Pedidos anônimos.</li></ul>

## 4.2. OBRAS DE TERRAPLENAGEM

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Serviços de execução de terraplenagem, manutenção de vias não pavimentadas, recuperação de erosão.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadão;</li><li>• Órgãos e Entidades do Distrito Federal e União;</li><li>• Administrações Regionais.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constar do Projeto Urbanístico aprovado da cidade.</li></ul>
<b>Orientação</b>	Os serviços solicitados são vistoriados pela NOVACAP e incluídos na programação de execução de obras ou cadastro para licitação.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes.
<b>Prazo</b>	Até 180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, complexidade e tipo de serviço, contrato administrativo, e necessidade de equipamentos específicos.
<b>Restrições</b>	<b>A NOVACAP não realiza serviços em área particular</b> , bem como em rodovias ou em sua faixa de domínio, e ainda, não atende pedidos anônimos.



### 4.3. SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA EM VIAS PÚBLICAS OU ESTACIONAMENTOS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Execução de serviços de limpeza, execução de sub-base e base, capa asfáltica em vias ou estacionamentos públicos do Distrito Federal.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadão;</li><li>• Órgãos e Entidades do Distrito Federal e União;</li><li>• Administrações Regionais.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Constar do Projeto Urbanístico Aprovado da cidade.
<b>Orientação</b>	Os serviços solicitados são vistoriados pela NOVACAP e incluídos na programação de execução de obras ou cadastro para licitação.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes.
<b>Prazo</b>	Até 180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, complexidade e tipo de serviço, contrato administrativo, e necessidade de equipamentos específicos.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A NOVACAP não realiza serviços em área particular, apenas em áreas públicas. As vias e estacionamentos devem constar do projeto urbanístico aprovado;</li><li>• A NOVACAP não realiza serviços em rodovias ou em sua faixa de domínio;</li><li>• Pedidos anônimos.</li></ul>

## 4.4. CONSULTA PRÉVIA

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Fornecimento de Cadastro e/ou Projeto do Sistema de Infraestrutura.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos</li><li>• Empresas Públicas e Privadas</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discriminação dos serviços a serem executados em área pública ou limite do lote;</li><li>• Planta de situação impressa e em meio digital (DWG ou PDF);</li><li>• Projeto de execução.</li></ul>
<b>Orientação</b>	Constar nos pedidos formais o Mapa de Localização demarcando a área pretendida.
<b>Solicitação</b>	Por meio de Carta de Consulta Prévia, protocolada presencialmente no <b>Protocolo Geral da NOVACAP.</b>
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes.
<b>Prazo</b>	Para as consultas formais, o prazo de atendimento é de 05 (cinco) dias, contados a partir do recebimento no setor responsável pela informação.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de documentos listados nos requisitos;</li><li>• Por meio de imagens do Google maps;</li><li>• Pedidos anônimos.</li></ul>

**As cartas consultas expedidas pela NOVACAP terão validade de 120 (cento e vinte) dias**

## 4.5. CONSTRUÇÃO/MANUTENÇÃO DE CALÇADAS E MEIOS FIOS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Manutenção (demolição, recuperação e execução) de calçadas/meios fios, e rampas de acessibilidade, em diversos locais do Distrito Federal.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadão;</li><li>• Entes do Distrito Federal e da União;</li><li>• Administrações Regionais.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	As vias devem constar do Projeto Urbanístico Aprovado da cidade.
<b>Orientação</b>	A indicação da demanda para realização dos serviços deve ser oficializada à NOVACAP por meio das Administrações Regionais, órgãos componentes do GDF, entidades e associações, ouvidoria com a indicação de um croqui georeferenciado identificando a área de intervenção. Uma equipe formada por representantes da DIOB, DIPROJ e DIATEC, coordenada pela fiscalização da obra e com apoio das ferramentas disponíveis no SGPU, efetuará vistoria ao local e quantificará os serviços necessários.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162, ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes.
<b>Prazo</b>	Até 180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, disponibilidade de material e equipamentos ou contrato vigente.
<b>Observações</b>	Não realizamos serviços em áreas particulares, apenas em áreas públicas. As vias necessitam constar no Projeto Urbanístico Aprovado da cidade.

## 5. ÁGUAS PLUVIAIS

### 5.1. DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Execução, implantação e controle do sistema público de drenagem de águas pluviais sob a responsabilidade da NOVACAP.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgãos e empresas públicas/ privadas;</li><li>• Condomínios do Distrito Federal.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O órgão demandante encaminha Programa de Necessidades para oficialização da demanda, fornecendo informação quanto à disponibilidade de recursos financeiros para fazer face às despesas;</li><li>• Necessidade e Interesse da obra/serviço;</li><li>• Croqui com a localização precisa da obra/serviço;</li><li>• Estimativa de valor;</li><li>• Destinação da área;</li><li>• Triagem;</li><li>• Interferências com redes de energia elétrica, água/esgoto, telefônica, edificações (verificação nos órgãos NEOENERGIA, CAESB, TERRACAP, Telefonias).</li></ul>
<b>Orientação</b>	Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas ou espaços públicos. No caso de áreas particulares, a NOVACAP apenas executará com autorização.
<b>Solicitação</b>	Encaminhamento de ofício dos demandantes à NOVACAP, via SEI-GDF para os órgãos do Governo do Distrito Federal.
<b>Custo</b>	Os serviços executados diretamente pela NOVACAP, geralmente de pequena complexidade, são custeados pela disponibilidade orçamentária da Companhia. Os serviços executados mediante contrato com empresas, após procedimento licitatório/dispensa ou inexigibilidade de licitação requerem a disponibilização financeira do Governo do Distrito Federal, representado por seus órgãos.
<b>Prazo</b>	180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação indireta de obra/serviço o prazo de execução estará estabelecido no contrato.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem o fornecimento de projetos executivos;</li><li>• Sem o fornecimento de licenças ambientais de acordo com o caso;</li><li>• Sem a identificação de interferências;</li><li>• Não contemplado no Plano Urbanístico;</li><li>• Em áreas particulares;</li><li>• Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente.</li></ul>

## 5.2. RECONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE ÁGUAS PLUVIAIS

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** Reconstrução de redes e/ou ramais, poços de visita, dissipadores, bem como recuperação de erosões causadas em função de danos ocorridos na rede pública do sistema de águas pluviais.

**Usuários**

- Cidadão;
- Administrações Regionais;
- Demais entes da Sociedade do Distrito Federal.

**Requisitos** As redes e poços de visita deverão estar em vias públicas sob a responsabilidade da NOVACAP.

**Orientação** O serviço é realizado em várias etapas, a saber:

**1ª etapa** - vistoria prévia para identificar corretamente o local e verificar se o serviço a ser executado é de fato pertencente ao sistema público de drenagem pluvial;

**2ª etapa** - levantamento dos equipamentos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços;

**3ª etapa** - consulta às demais concessionárias para verificar a interferência de redes que por ventura possam ser danificadas durante a execução dos serviços;

**4ª etapa** - transporte de materiais e maquinário, bem como proceder a sinalização do local;

**5ª etapa** - execução dos serviços;

**6ª etapa** - recuperação do pavimento asfáltico, calçadas, etc., que porventura tenham sido danificados durante a execução dos serviços;

**7ª etapa** - retirada de todo entulho e restos de materiais quando do término das obras e serviços.

**Solicitação** Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.

**Custo** Não serão cobrados custos aos demandantes.

**Prazo** 180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.

**Restrições**

- Reconstrução de redes e poços de visitas ou qualquer tipo de manutenção em redes que não pertençam ao sistema público de drenagem pluvial seja em áreas particulares ou em áreas públicas;
- Pedidos anônimos ou genéricos.

### 5.3. REPOSIÇÃO DE ACESSÓRIOS

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**      Reposição de acessórios de bocas de lobo e poços de visita.

**Usuários**

- Cidadão;
- Administrações Regionais;
- Demais entes da Sociedade do Distrito Federal.

**Requisitos**      As bocas de lobo e poços de visita deverão estar em vias públicas sob a responsabilidade da NOVACAP.

**Orientação**      O serviço é realizado em várias etapas, a saber:

**1ª etapa** - O local é vistoriado pela Administração Regional previamente, para identificar corretamente e averiguar se realmente trata-se de serviços no sistema público de drenagem pluvial. Identifica-se quais acessórios serão substituídos ou reparados, bem como, os quantitativos e encaminhados à Novacap;

**2ª etapa** - as equipes de reposição de acessórios se dirigem ao local indicado, executando o reparo ou reposição necessários;

**3ª etapa** - é efetuada a retirada de todo entulho que por ventura seja oriundo dos serviços executados.

**Solicitação**      Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), Central 162, ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.

**Custo**      Não serão cobrados custos aos demandantes.

**Prazo**      180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.

**Restrições**

- Reposição de acessórios ou qualquer tipo de manutenção em redes que não pertençam ao sistema público de drenagem pluvial, sejam em áreas particulares ou em áreas públicas;
- Pedidos anônimos ou genéricos.



## 5.4. LIMPEZA/DESOBSTRUÇÃO DE BOCA DE LOBO E POÇOS DE VISITAS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Execução de limpeza/desobstrução de boca de lobo e poços de visita.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos;</li><li>• Órgão e entidades do Distrito Federal e da União;</li><li>• Administrações Regionais.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Deverão estar em vias públicas sob a responsabilidade da NOVACAP e pertencerem de fato ao sistema público de drenagem de águas pluviais.
<b>Orientação</b>	<p>As Administrações Regionais deverão realizar vistoria prévia para identificação do local com vistas a verificar se realmente trata-se de questões que envolvem o sistema público de drenagem pluvial. Caso seja possível, demarcar em croqui a localização e demais detalhes que possam agilizar o atendimento das demandas como registro fotográfico após triagem encaminhar através do Sistema OUV ou via SEI.</p> <p>Informamos que o serviço é realizado em várias etapas, a saber:</p> <p><b>1ª etapa</b> - retirada de entulhos e todo e qualquer resíduo que estejam dentro das bocas de lobo ou pvs;</p> <p><b>2ª etapa</b> - recolhimento do entulho oriundo dos serviços acima descritos;</p> <p><b>3ª etapa</b> - desobstrução da rede e ramais, e limpeza dos pvs e bocas de lobo;</p> <p><b>4ª etapa</b> - caso haja necessidade, é feita a reposição de acessórios que por ventura estejam danificados.</p>
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.
<b>Custo</b>	Não serão cobrados custos aos demandantes.
<b>Prazo</b>	180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpeza, desobstrução, reposição de acessórios ou qualquer tipo de manutenção em redes que não pertençam ao sistema público de drenagem pluvial, sejam em áreas particulares ou em áreas públicas.</li><li>• Pedidos anônimos ou genéricos.</li></ul>

## 5.5. CONSULTA DE INTERFERÊNCIA DE REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Expedição de Carta Consulta de interferência de rede pública.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos;</li><li>• Empresas Públicas e Privadas.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discriminação dos serviços a serem executados em área pública ou limite do lote;</li><li>• Planta de situação impressa e em meio digital (DWG ou PDF)</li><li>• Projeto de execução.</li></ul>
<b>Orientação</b>	O atendimento é efetuado por meio de carta consulta redigida, constando na mesma o Mapa de Localização Oficial, demarcando a área pretendida com as devidas cotas de amarrações em Coordenadas Georreferenciada (UTM).
<b>Solicitação</b>	Por meio de Carta Consulta protocolada no <b>Protocolo Geral da NOVACAP</b> .
<b>Custo</b>	No valor de R\$ 14,99 (Quatorze Reais e Noventa e Nove Centavos), para empresa particular e pessoa física.
<b>Prazo</b>	O prazo é de 5 (cinco) dias, contados a partir do recebimento no Arquivo Técnico, podendo variar dependendo da demanda e complexidade de atendimento.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de documentos listados;</li><li>• Por meio de imagens do Google maps;</li><li>• Pedidos anônimos.</li></ul>

**A carta consulta é expedida pela NOVACAP e terá validade de 120 (cento e vinte) dias**

## 5.6. HABITE-SE PARA ÁGUAS PLUVIAIS

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** Vistoria e emissão da certidão com fins de habite-se de águas pluviais.

**Usuários**

- Cidadão;
- Empresas particulares;
- Administrações Regionais do Distrito Federal.

**Requisitos** Para o recebimento do habite-se, todas as condições devem ser cumpridas.

**Orientação**

O lançamento de águas pluviais na rede pública deverá ser na sarjeta, boca de lobo ou poço de visita, nas seguintes condições:

Quando o lançamento da rede predial ocorrer na sarjeta a água oriunda da mesma deverá correr pelo lado do lançamento sem atravessar a pista, devendo ser captada em uma boca de lobo próxima. O diâmetro máximo dos tubos de lançamento da rede predial a ser lançada na sarjeta é Ø 100 mm com número máximo de 5 unidades (em casos de maior quantidade deverá ser avaliado pela SEMAD). Caso o lançamento da rede predial seja na sarjeta e a água atravesse a pista, esta condição deverá ser avaliada;

Quando a rede predial for lançada no poço de visita, deverá ser executado o acabamento no interior do mesmo não deixando nenhum tipo de saliência no interior da caixa, não se permitindo de forma alguma o lançamento na aduela. Caso seja feito lançamento na boca de lobo, o tubo deverá ter diâmetro máximo do tubo de Ø 300 mm (diâmetro maior deverá ser avaliado), com a devida recuperação da parede da e sem saliências no interior da mesma;

Toda recuperação de pista e calçada é de inteira responsabilidade do proprietário, como também das redes, e outros elementos que venham a ser avariados;

Caso seja necessária a construção de um poço de visita, sua seção interna deverá ser no mínimo de 0,90 x 0,90 m com profundidade variável, sendo que a mínima deverá ser de 1,30 m;

As tampas dos poços de visita que ficarem ao nível do pavimento com tráfego de veículos deverão ser de ferro fundido T-105 para suportar a carga sobre o mesmo. Em área verde, poderá ser de concreto armado;

Ressaltamos que lotes com área acima de 600 m<sup>2</sup>, deverão atender a Resolução nº 09 da Adasa, quanto à execução de reservatórios de contenção e amortecimento de águas pluviais;

<b>Solicitação</b>	<p>Presencialmente na Seção de Manutenção de Drenagem Pluvial – SEMAD/DEINFRA/DU, por meio do telefone 3403-7427.</p> <p>O serviço é realizado em várias etapas, a saber:</p> <p>1ª etapa – o interessado deverá comparecer à SEMAD para preenchimento de Formulário de Solicitação de Vistoria e ser informado da documentação necessária;</p> <p>2ª etapa - recolher a taxa para habite-se, no valor de R\$ 45,02 (quarenta e cinco reais e dois centavos), pagável somente no BRB;</p> <p>3ª etapa - após a entrega da documentação é marcada, por telefone, a vistoria para verificar se as condições foram atendidas;</p> <p>4ª etapa - o interessado deverá comparece à SEMAD a fim de receber a certidão de habite-se para águas pluviais.</p>
<b>Custo</b>	R\$ 45,02 (quarenta e cinco reais e dois centavos), pagável somente no BRB.
<b>Prazo</b>	180 (cento e oitenta) dias, podendo variar de acordo com com a demanda e a capacidade operacional.
<b>Restrições</b>	Serão dispensados da execução dos citados reservatórios de amortecimento, as unidades imobiliárias cujo Alvará de Construção tenha <i>sido expedidos até 05 de fevereiro de 2017</i> .

**A responsabilidade pela manutenção e operação dos reservatórios de amortecimento das águas pluviais no interior dos lotes particulares é do proprietário ou equivalentes.**

## 6. EDIFICAÇÕES

### 6.1. OBRAS DE ARTES ESPECIAIS (PONTES, VIADUTOS E PASSARELAS)

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Elaboração de projetos de arquitetura e de engenharia de obras de arte (pontes, viadutos e passarelas), construção, reforma, ampliação, reparos e manutenção de obras de arte (pontes, viadutos e passarelas).</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadãos</li><li>• Órgãos da Administração Direta do Distrito Federal mediante Convênio e/ou Acordo/Termo de Cooperação Técnica ou Contrato</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Apresentação de Programa de Necessidades para oficialização da demanda, fornecendo também: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informação quanto à disponibilidade de recursos financeiros para fazer face às despesas provenientes da construção/reforma/ampliação ou manutenção de obras de arte especiais;</li><li>• Necessidade e Interesse da obra/serviços;</li><li>• Croqui com a localização precisa da obra/serviço;</li><li>• Destinação da área;</li><li>• Localização no Plano de Urbanismo;</li><li>• Interferências com redes de energia elétrica, água/esgoto, telefônica, edificações (verificação nos órgãos NEOENERGIA, CAESB, TERRACAP, Telefonias).</li></ul>
<b>Orientação</b>	Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas ou espaços públicos.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou encaminhamento de ofício dos demandantes à NOVACAP, via SEI- GDF para os órgãos do Governo do Distrito Federal, ou outro meio disponível.
<b>Custo</b>	Os serviços executados diretamente pela NOVACAP, geralmente de pequena complexidade, são custeados pela disponibilidade orçamentária da Companhia. Os serviços executados mediante contrato com empresas, após procedimento licitatório/dispensa ou inexigibilidade de licitação, requerem a disponibilização financeira do Governo do Distrito Federal, representado por seus órgãos.
<b>Prazo</b>	60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação indireta de obra/serviço o prazo de execução estará estabelecido no contrato.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem o fornecimento de projetos executivos;</li><li>• Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso;</li><li>• Sem a identificação de interferências;</li><li>• Não contemplado no Plano Urbanístico;</li><li>• Em áreas particulares;</li><li>• Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente;</li><li>• Pedidos anônimos ou genéricos.</li></ul>

## 6.2. EDIFICAÇÕES PÚBLICAS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Elaboração de projetos de arquitetura e de engenharia de edifícios públicos de propriedade da NOVACAP e de outros órgãos e empresas estatais que lhe forem confiados. Construção, reforma, ampliação e manutenção de edifícios públicos de propriedade da NOVACAP e de outros órgãos e empresas estatais que lhe forem confiados. Execução de serviços de reparos e outros de menor complexidade nos próprios e demais Órgãos do Distrito Federal.
<b>Usuários</b>	Órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal e da União Federal, mediante Convênio, Acordo/Termo de Cooperação Técnica ou Contrato.
<b>Requisitos</b>	Apresentação de Programa de Necessidades para oficialização da demanda, fornecendo também: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informação quanto à disponibilidade de recursos financeiros para fazer face às despesas provenientes da construção/reforma/ampliação ou manutenção de edifícios públicos;</li><li>• Necessidade e Interesse da obra/serviços;</li><li>• Croqui com a localização precisa da obra/serviço; Destinação da área;</li><li>• Documentos do terreno, quando tratar-se de unidade imobiliária;</li><li>• Interferências com redes de energia elétrica, água/esgoto, telefônica, edificações (verificação nos órgãos NEOENERGIA, CAESB, TERRACAP, Telefonias).</li></ul>
<b>Orientação</b>	Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas ou espaços públicos.
<b>Solicitação</b>	Registrar ocorrências em relação a prédios e próprios da NOVACAP pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), central 162 ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF.  · Mediante ofício do proprietário/responsável dos demais prédios e próprios à NOVACAP, via SEI-GDF para os órgãos do Governo do Distrito Federal, ou outro meio disponível.
<b>Custo</b>	Os serviços executados diretamente pela NOVACAP, geralmente de pequena complexidade, são custeados pela disponibilidade orçamentária da Companhia. Os serviços executados mediante contrato com empresas, após procedimento licitatório/dispensa ou inexigibilidade de licitação requerem a disponibilização financeira do proprietário/responsável.
<b>Prazo</b>	60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a disponibilidade de pessoal para executar diretamente o serviço, ou com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o previsto em contrato administrativo.
<b>Restrições</b>	Execução obras/serviços, construção, reforma, ampliação de edifícios públicos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sem o fornecimento de projetos executivos;</li><li>• Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso;</li><li>• Sem a identificação de interferências;</li><li>• Não contemplado no Plano Urbanístico;</li><li>• Em áreas particulares;</li><li>• Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente;</li><li>• Pedidos anônimos.</li></ul>



## 6.1. PROJETOS PARA OBRAS DE ARTE ESPECIAIS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Elaboração de projetos de arquitetura e de engenharia de OAE, Inspeções de OAE para atendimento ao Decreto 39537 de 18/12/2018 e NBR 9452: 2019, Construção, reforma, recuperação, reforço, ampliação e manutenção de OAE, Elaboração de ensaios de potencial de corrosão, resistividade, esclerometria, pacometria, ultrassom, boroscópio, Monitoração de deslocamento, vibração (aceleração), inclinação, temperatura e deformação de estruturas, Monitoração acústica de edificações e Monitoração meteorológica.
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadão;</li><li>• Órgãos da Administração Direta do Distrito Federal mediante Convênio, Acordo/Termo de Cooperação Técnica ou Contrato.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Apresentação de Programa de Necessidades para oficialização da demanda, fornecendo também: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informação quanto à disponibilidade de recursos financeiros para fazer face às despesas provenientes da construção/reforma/ampliação ou manutenção de OAE;</li><li>• Necessidade e Interesse da obra/serviços;</li><li>• Croqui com a localização precisa da obra/serviço;</li><li>• Destinação da área, localização no Plano de Urbanismo;</li><li>• Interferências com redes de energia elétrica, água/esgoto, telefônica, edificações (verificação nos órgãos NEOENERGIA, CAESB, TERRACAP, Telefonias), projetos originais, se possível, para OAE existentes.</li></ul>
<b>Orientação</b>	Todos os serviços são executados exclusivamente em áreas ou espaços públicos.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço junto à Administração Regional a que pertença a OAE, pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer ouvidoria do GDF, ou encaminhamento de ofício dos demandantes à NOVACAP, via SEI-GDF para os órgãos do Governo do Distrito Federal, ou outro meio disponível.
<b>Custo</b>	Os serviços executados diretamente pela NOVACAP, geralmente de pequena complexidade, são custeados pela disponibilidade orçamentária da Companhia. Os serviços executados mediante contrato com empresas, após procedimento licitatório/dispensa ou inexigibilidade de licitação requerem a disponibilização financeira do Governo do Distrito Federal, representado por seus órgãos.
<b>Prazo</b>	60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação indireta de obra/serviço o prazo de execução estará estabelecido no contrato.
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem o fornecimento de projetos executivos;</li><li>• Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso;</li><li>• Sem a identificação de interferências;</li><li>• Não contemplado no Plano Urbanístico;</li><li>• Em áreas particulares;</li><li>• Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente;</li><li>• Pedidos anônimos ou genéricos.</li></ul>

## 6.2. ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** Elaboração de Projetos de Equipamentos Públicos (obras novas, reforma com ou sem acréscimo, manutenção): Escolas/Creches, Hospitais/UBS, Bibliotecas, Centros de Convivência, Restaurantes Comunitários, Sedes de Administrações Regionais, Feiras Permanentes, entre outros.

**Usuários**

- Órgão e entidades do Distrito Federal e da União e Administrações Regionais.

**Requisitos**

- Atendimento ao Formulário de Demandas para Serviços de Arquitetura e Engenharia, com devida documentação técnica.
- Instrução do processo.
- Celebração de Termo de Convênio.

**Orientação**

- Realização de Visitas/Vistorias em locais demandados para implantação de projetos.
- Elaboração de Relatórios Analíticos sobre o espaço local vistoriado.
- Elaboração de consultas e estudos prévios de viabilidade técnica.
- Elaboração de Projeto Básico/Memorial Descritivo/Caderno de Especificações/ Aprovação junto aos órgãos competentes.
- Elaboração de Projetos Executivos para orçamentação da obra, juntamente com os Projetos Complementares, visando licitação para execução da obra.

**Solicitação** Oficialmente pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

**Custo** Disponibilização Financeira pelo órgão demandante.

**Prazo** Definido para cada demanda.

### 6.3. ANÁLISE DE PROJETOS DE TERCEIROS

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Análise de projetos de terceiros, contratados ou fornecidos pelos órgãos demandantes, Fiscalização de Contratos de elaboração de projetos.</b>
<b>Usuários</b>	Órgão e entidades do Distrito Federal e da União e Administrações Regionais.
<b>Requisitos</b>	Celebração de Termo de Convênio ou de Contrato.
<b>Orientação</b>	Análise do material fornecido (projetos e documentos técnicos), Emissão do termo de análise, para cumprimento de exigências, ou com declaração de aceitação, e reanálise, quando for o caso
<b>Solicitação</b>	Oficialmente pelo Sistema Eletrônico de Informações –SEI.
<b>Custo</b>	Disponibilização Financeira pelo órgão demandante.
<b>Prazo</b>	Definido para cada demanda.

### 6.4. INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MOBILIÁRIO URBANO

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>Implantação e manutenção de mobiliário urbano, tais como: Academias de Terceira Idade – ATI, Academias universais, Parques Infantis, Pontos de Encontro Comunitário – PEC’s, Quadras Poliesportivas e Praças Públicas.</b>
<b>Usuários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cidadão;</li><li>• Administrações Regionais do Distrito Federal.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	As demandas de instalação e manutenção de mobiliário urbano deverão ser solicitadas às respectivas Administrações Regionais, que encaminharão pedido mediante Ofício em processo SEI-GDF à NOVACAP, por força do Ofício SEI- GDF nº 615/2018 – SECID/SAGO/SUDROC, constante no processo SEI-GDF nº00394-00007199/2018-67.
<b>Orientação</b>	Implantação e manutenção de mobiliário urbano somente poderão ser executadas em áreas públicas se demandados pela Administração Regional e SECID/GDF, que definirão os locais de implantação dos mobiliários urbanos, de acordo com o Plano Urbanístico. A instalação de mobiliário urbano pela NOVACAP está condicionada à disponibilidade orçamentária, bem como à vigência de Ata de Registro de Preços em vigor na Companhia.
<b>Solicitação</b>	Registrar a solicitação do serviço pelos canais oficiais da ouvidoria ( <a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a> ), Central 162 ou presencialmente em qualquer Ouvidoria do GDF, ou Registro de processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GDF.

<b>Custo</b>	Os serviços executados diretamente pela NOVACAP, geralmente de pequena complexidade, são custeados pela disponibilidade orçamentária da Companhia. Os serviços executados mediante contrato com empresas, após procedimento licitatório/dispensa ou inexigibilidade de licitação requerem a disponibilização financeira do Governo do Distrito Federal, representado por seus órgãos.
<b>Prazo</b>	120 (cento e vinte) dias, podendo variar de acordo com a demanda, com a complexidade e tipologia de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. No caso de contratação indireta de obra/serviço o prazo de execução estará estabelecido no Contrato.
<b>Restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem análise prévia da Administração Regional</li> <li>• Sem o fornecimento de projetos executivos</li> <li>• Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso</li> <li>• Sem a identificação de interferências</li> <li>• Não contemplado no Plano Urbanístico</li> <li>• Em áreas particulares</li> <li>• Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente</li> <li>• Pedidos anônimos ou genéricos.</li> </ul>

## 7. O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

### 7.1. REGISTRO DE DEMANDA

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias.

Quanto às demandas referentes à esfera Federal, ou sobre outros Estados, bem como as irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público, estas NÃO são consideradas como manifestação de Ouvidoria pelo Governo do Distrito Federal.

### 7.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Solicitação
- Reclamação

- Denúncia
- Sugestão
- Elogio
- Informação

**Solicitação:** Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

**Reclamação:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**Denúncia:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

**Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

**Sugestão:** manifestação que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

**Informação:** Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

### **NÃO são consideradas manifestações de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:**

- Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados;
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

## **7.3. FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**



- **Pela *internet***: por meio do site [www.ouv.df.gov.br/#/](http://www.ouv.df.gov.br/#/);
- **Pelo telefone**: 162
- **Presencial**

⇒ O atendimento pelo telefone 162 ocorre de segunda a sexta-feira, das 7 às 21 horas, e nos feriados e fins de semana, das 8 às 18 horas. As ligações são gratuitas e poderão ser feitas de telefone fixo ou celular.

⇒ O atendimento presencial poderá ser feito na sede da Companhia - Setor de Áreas Públicas, lote B – Sia Sul - Guará - de segunda a sexta-feira, de 8 às 12 horas e de 13 às 17 horas (\*)

(\*) Os horários poderão sofrer alteração por motivo de força maior

## 7.4. PRAZOS





- **Posição inicial** – 10 dias (a contar da data do registro): Informar as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015).
- **Resposta final** – 20 dias (a contar da data do registro): Apurar e informar o resultado (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
- **Exclusivamente para denúncias** – poderá haver prorrogação de mais 20 dias (a contar da data do registro), Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015.

**Tratamento específico para denúncias** → Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

## 7.5. DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

### Registro identificado

- Apresentação do documento Cadastro de Pessoa Física – CPF.
- Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015

### Registro anônimo

- É admitido o registro anônimo de manifestações de ouvidorias identificadas como reclamação e denúncias, não sendo possível, entretanto, o acompanhamento delas, sob pena de comprometimento da segurança dos dados e informações nelas constantes.
- Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

## **Custos do serviço prestado: Gratuito**

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre o andamento do serviço solicitado:

**Para acompanhamento, basta ter o número do protocolo e a senha de acesso ao sistema OUV-DF, recebidos no ato do registro da manifestação.**

**É possível fazer o registro a qualquer momento.**

Procedimento para o caso de não atendimento da manifestação pelo órgão responsável pela resposta → recorrer à Ouvidoria-Geral, que é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

## 8.0. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

### O QUE É

É um pedido de informação sobre as ações, programas, despesas, documentos, processos, servidores, contratos e tudo o mais que for de competência do Governo do Distrito Federal.

#### Tipos de informações:



#### Formas de prestação do serviço:



**Pela internet:** As solicitações podem ser registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão por meio do site <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>.

**Presencialmente:** A Ouvidoria da Novacap também atua como Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e atende presencialmente na Sede da NOVACAP Setor de Áreas Públicas, lote B – EPIA; de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e 13h às 17h.

## ATENÇÃO!

Não é possível realizar um pedido de acesso à informação por telefone.

### PRAZOS:



**Para Resposta ao cidadão: 20 dias**, a contar do registro, admitindo-se prorrogação por mais 10 dias (art. 15 da Lei nº 4.990/2021).

**Para Recurso- 10 dias**, a contar da ciência da Decisão (art. 19 da Lei nº 4.990/2021).

Na 3ª instância, o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise. (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

## 9.0. NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

Lei nº 4.990/2012 <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/>

Decreto nº 34.276/2013 -

<http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/74029/>

Instrução Normativa nº 02/2015 – <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/>

## 10. CONTATOS

### NOVACAP

Setor de Áreas Públicas, lote B – Sia Sul - Guará De segunda a sexta-feira

Horário de funcionamento: 8h às 12horas e 13h às 17horas

(\*) Telefone: 3403-2300

### VIVEIRO I

Produção de mudas de plantas e flores Endereço: SMPW Qd. 06 conj 2 AE – Park Way, de segunda a sexta-feira

Horário de funcionamento: 8h às 12horas e 13h às 17horas

Atendimento ao público: 8h às 11horas e 13h às 15:30horas

(\*) Telefone: 3386-1100

### VIVEIRO II

Produção de mudas de árvores

Endereço: Setor de Oficinas Norte, Qd 2 conj C – SOF Norte De segunda a sexta-feira, horário de funcionamento: 8h às 12horas e 13h às 17horas (\*) Atendimento ao público: 8h às 11horas e 13h às 15:30horas

(\*) Telefone: 3465-2054

### OUVIDORIA

Endereço: Setor de Áreas Públicas, lote B - Sia Sul - Guará De segunda a sexta-feira

Horário de funcionamento: 8h às 12horas e 13h às 17horas

(\*) Telefone: 3403-2626

### PROTOCOLO GERAL

Endereço: Setor de Áreas Públicas, lote B - Sia Sul - Guará De segunda a sexta-feira

Horário de funcionamento: 8h às 12horas e 13h às 17horas (\*)

Telefone: 3403-2358

**(\*) Os horários poderão sofrer alteração por motivo de força maior**

01 Tipos de demandas



REQUISITOS

**Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:**

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

**Tratamento específico para denúncias:**

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

**Registro identificado:**

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme **Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015**

**Registro anônimo:**

- Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros

**Informar as primeiras providências adotadas**

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

**Apurar e informar o resultado**

(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

03 Prazos

**10 DIAS**

A contar da data de registro.

**20 DIAS**

A contar da data de registro.

- **GARANTIAS:** Segurança - Restrição de acesso a dados pessoais - Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais - Atendimento por equipe especializada

04 Denúncias

- **O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias** (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

02 Canais de atendimento



**CENTRAL 162**



**www.ouvidoria.df.gov.br**



**Presencial**

De segunda a sexta das 7h às 21h  
 Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h  
 \*Ligação gratuita para telefone fixo  
 \*\*Não recebe ligação de aparelho celular

## 01 Tipos de informações



### REQUISITOS

#### O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

#### Importante:

Não será atendido pedido de acesso 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.

## 03 Prazos

### 20 DIAS

A contar da data de registro.

### +10 DIAS

A contar da data de registro.

### RECURSO

1ª Instância

2ª Instância

3ª Instância

Prazo para apresentação - 10 dias

Resposta da autoridade - até 5 dias

\* Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise. (Art. 24, parágrafo 1º, do Decreto nº 34.276/2013)

- **GARANTIAS:** Segurança - Atendimento por equipe especializada - Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais - Possibilidade de recurso - Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta final. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

## 02 Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)



Presencial





**ZELAR ● CONSTRUIR ● PLANTAR ● FLORIR**

*Novacap cuidando de Brasília*

