

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A NOVACAP, visando uma melhor prestação de serviços ao cidadão, com a observância aos princípios da Eficiência, Moralidade Administrativa e Publicidade, através das suas Diretorias Técnicas, disponibiliza aos cidadãos os serviços do Distrito Federal, através da sua Carta de Serviços ao Cidadão, conforme a seguir descrito:

ORGANOGRAMA DA EMPRESA

I - PRESIDÊNCIA – PRES

Secretaria Geral – SECRE
Coordenação de Planejamento – COPLAN
Coordenação de Organização e Modernização – COMOD
Secretaria dos Órgãos Colegiados – SEOCAD
Consultoria Jurídica – CONJUR
Assessoria Jurídica – ASJUR
Assessoria de Meio Ambiente – ASMAM
Assessoria de Cadastro e Licitação – ASCAL
Assessoria de Comunicação Social – ASCOM
Assessoria de Informática – ASINF
Auditoria Interna – AUDIT
Ouvidoria Geral – OUVID

II - DIRETORIA DE EDIFICAÇÕES – DE

Departamento de Edificações – DEDI

Divisão de Conservação e Reparos – DICOR
Seção de Conservação e Reparos – SERCRE
Seção de Carpintaria e Marcenaria – SEMAR
Serviço de Fiscalização de Obras – SERFO
Serviço de Execução de Obras – SEREO

Departamento Técnico – DETEC

Divisão Técnica – DITEC
Seção de Orçamento – SEORÇA
Seção de Arquitetura – SEARQ

Seção de Instalações – SEINST
Fábrica de Artefatos de Cimento – FAC
Subchefia Administrativa – SGA
Subchefia Financeira – SGF
Subchefia Técnica – SGT
Subchefia de Produção e Manutenção – SGP
Seção de Pré Moldados – SEPREM

III - DIRETORIA DE URBANIZAÇÃO – DU

Departamento de Infra Estrutura Urbana – DEINFRA

Divisão de Projetos – DIPROJ
Seção de Projetos e Orçamentos – SEPROJ
Seção de Topografia – SETOP
Seção de Cadastro – SEAU

Divisão de Obras – DIOB
Seção de Fiscalização de Obras – SEFISO
Seção de Controle de Contratos – SECONT

Divisão de Manutenção e Obras Diretas – DIMA
Seção de Manutenção de Drenagem de Águas Pluviais – SEMAD
Seção de Manutenção de Vias – SEMAV
Seção de Obras Diretas – SEOD
Seção de Produção de Asfalto – SEASF

Divisão de Apoio Técnico – DIATEC
Seção de Controle Tecnológico – SETEC
Seção de Acompanhamento de Preços e Normas Técnicas – SEAP

Departamento de Parques e Jardins – DPJ

Divisão de Agronomia – DIAGRO
Seção de Produção de Árvores – SEARV
Seção Técnica de Agronomia – SETAG
Seção de Produção de Flores – SEFLOR

Seção de Defesa Fitossanitária – SEFITO
Divisão de Projetos de Paisagismo – DIPROP
Seção de Cadastro Fitogeográfico – SECAF

Seção de Projetos Paisagísticos – SEPROP

Divisão de Implantação de Áreas Verdes – DIAVE
Seção de Implantação de Gramados e Árvores – SEPLAN
Seção de Implantação de Canteiros Ornamentais – SEICO

Divisão de Manutenção de Áreas Verdes – DIMAVE
Seção de Manutenção de Canteiros – SEMCA
Seção de Manutenção de Gramados e Vegetação Nativa – SEMAG
Seção de Manutenção de Arborização – SEMARB
Seção de Irrigação – SERRIG Serviço de Apropriação e Controles – SEAPRO

IV - DIRETORIA ADMINISTRATIVA – DA

Departamento de Recursos Humanos – DRH

Divisão de Administração e Desenvolvimento de Pessoal – DADEP
Seção de Cadastro – SECAD
Seção de Pagamento – SEPAG
Seção de Treinamento e Desenvolvimento – SETRED

Divisão de Segurança, Medicina e Assistência – DISMED
Seção de Assistência e Benefícios – SEABE
Seção de Segurança e Medicina do Trabalho – SEING

Departamento de Materiais e Patrimônio – DEMAP

Divisão de Material – DIMAT Seção de Compras – SECOM
Seção de Guarda e Distribuição – SEGUDI

Divisão de Patrimônio e Administração de Documentos – DIPAD
Seção de Controle e Administração de Documentos – SEAD
Seção de Administração Patrimonial – SEPAT
Serviço de Atividades Gerais – SEAGE

Departamento de Transporte e Manutenção – DETRA

Divisão de Operações – DIOP
Seção de Operações de Máquinas - SEOP
Seção de Transporte – SETRA

Divisão de Manutenção – DIMAN
Seção de Manutenção de Máquinas – SEMAQ
Seção de Manutenção de Viaturas – SEMAVI
Seção de Serviços Auxiliares – SEAUX
Seção de Eletricidade e Equipamentos – SELEQ

V - DIRETORIA FINANCEIRA – DF

Departamento Financeiro – DEFI

Divisão de Finanças – DIFIN
Seção de Faturamento – SEDEF
Seção de Conciliação – SEDEC
Seção de Tesouraria – SEDET
Divisão de Liquidação – DILIQ
Seção de Controle de Convênios e Contratos – SECOC
Seção de Liquidação – SELIQ
Serviço de Elaboração e Controle Orçamentário – SECOR

Departamento de Contabilidade – DECON

Divisão de Contabilidade Orçamentária e Financeira – DICON
Seção de Contabilidade Orçamentária e Financeira – SECOTA
Seção de Análise e Revisão Contábil – SERAC

Divisão de Contabilidade Patrimonial – DICOP
Seção de Contabilidade Patrimonial – SECOP
Seção de Tomada de Contas – SETOC

MISSÃO

Prestar Serviços de Engenharia Urbana, promovendo o desenvolvimento e o bem-estar social, com excelência e responsabilidade social.

VISÃO

Ser excelência na prestação de Serviços de Engenharia Urbana

OBJETIVOS

Engenharia Urbana visando promover o bem-estar da sociedade.

PRINCÍPIOS

Nosso negócio é Engenharia Urbana;

Organização que busca o bem-estar da sociedade;

Valorização dos empregados;

Agilidade e excelência na prestação de serviços;

Compromisso com a ética;

Atitude pró-ativa;

Preservação do Meio-Ambiente e do Patrimônio Histórico.

PROTOCOLO

O Protocolo Geral da NOVACAP é responsável por enviar, receber, conferir, protocolar e distribuir processos administrativos e documentos, além de prestar serviços de informações diversas aos cidadãos através de consultas de processos administrativos e documentos da NOVACAP.

Telefone: 3403-2358

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Assessoria de Comunicação – ASCOM/NOVACAP é uma unidade orgânica de assessoramento superior e de execução, diretamente subordinada ao Diretor Presidente.

As atribuições da ASCOM estão assim definidas (no Art. 11) no Regimento Interno da Companhia:

Art.11 - À Assessoria de Comunicação Social, unidade orgânica de assessoramento superior e de execução, diretamente subordinada ao Diretor Presidente, compete:

- I – assessorar o Diretor Presidente nas suas relações com o público interno e externo, na divulgação das atividades e na realização de eventos sociais da Companhia;
- II – preparar matéria jornalística para divulgação de atividades da Companhia;
- III – catalogar as notícias publicadas na imprensa diária sobre assuntos de interesse da Companhia;
- IV – preparar circulares e comunicados da direção da Companhia aos seus servidores;
- V – elaborar e providenciar a impressão de boletins e de relatórios de atividades da Companhia;
- VI – desenvolver as atividades esportivas, recreativas e culturais voltadas para o bem estar e lazer dos servidores da Companhia;
- VII – providenciar a publicação de todos os atos e documentos de interesse da NOVACAP.

Entre as inúmeras competências, cabe à ASCOM:

1. Assessoria de Imprensa da Presidência e da Diretoria Colegiada;
2. Construção e fortalecimento da imagem da Companhia;
3. Relacionamento institucional junto aos veículos de comunicação;
4. Endomarketing (comunicação interna junto aos servidores, fornecedores, parceiros);
5. Produção de matérias, notas e artigos jornalísticos para divulgação da Companhia;
6. Produção de trabalhos de web design e editoração eletrônica;
7. Administração e coordenação editorial do site, intranet, murais e redes sociais;
8. Produção do clipping diário de notícias (catálogo de notícias veiculadas na imprensa);
9. Edição de boletins, jornais, informes e comunicados da Companhia;
10. Publicação de todos os atos e documentos de interesse da Novacap.
11. Administração do e-mail geral da Novacap e das demandas advindas da Lei de Acesso à Informação (LAI);
12. Coordenação de eventos comemorativos e institucionais;
13. Coordenação de atividades esportivas, recreativas e culturais, voltadas ao bem-estar e ao lazer dos servidores da Companhia;
14. Coordenação de peças e campanhas publicitárias junto à Secretaria de Comunicação;
15. Promoção de eventos comemorativos (Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Festa Junina, Aniversário da Novacap, Dia da Secretária, Outubro Rosa e Confraternização de Final de Ano);

Telefone: 3402-2323

e-mail: imprensa.novacap@gmail.com

OUVIDORIA

A OUVIDORIA – É o setor responsável pelo recebimento de demandas da comunidade que são registradas no TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública e também por solicitações de informações e documentos através do e-SIC – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão.

Os serviços oferecidos são:

- Atendimento ao cidadão por meio das solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios registrados no sistema TAG;
- Solicitações de informações e documentos através do sistema e-SIC;
- Atende e orienta o cidadão pessoalmente ou por telefone;
- Encaminha as demandas para os setores e órgãos responsáveis pelo serviço;
- Acompanha as demandas recebidas nos sistemas.

O serviço é gratuito e de acesso a todos, prestado presencialmente, pela Internet (www.ouvidoria.df.gov.br) e por Telefone (162 e 3403-2626 – disque NOVACAP), Sistema de Ouvidorias e e-SIC – Sistema de Informação ao Cidadão. O manifestante precisa informar o endereço completo e correto do local quando necessário.

A OUVIDORIA da NOVACAP funciona das de 08 às 18h, de segunda a sexta feira, horário ininterrupto.

Telefones: 3403-2626 (disque NOVACAP) e Central 162.

DA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

SERVIÇOS DE EDIFICAÇÕES EM GERAL

1. Serviços de programação, coordenação, controle na elaboração de execução, direta ou por intermédio de terceiros, dos projetos e obras de construção civil demandados à NOVACAP em todos o Distrito Federal.
2. Execução de trabalhos de construção, conservação e reparos dos edifícios da NOVACAP e de outros que lhe forem confiados.

3. Execução de obras de arte ou complementares e/ou de caráter provisório dos atribuídos à NOVACAP.
4. Manutenção, reforma de mobiliários urbanos em todos os locais do Distrito Federal.

- **O que não fazemos:**

- Instalação, reforma e manutenção de mobiliários urbanos em áreas particulares.
- Execução de serviços, reformas e construção em áreas particulares.

- **Documentos e informações necessárias para solicitação de serviços:**

As solicitações de serviços podem ser feitas:

- a. Por ofícios à NOVACAP através dos Órgãos Oficiais
- b. Pelas Administrações Regionais, através de solicitações pelos cidadãos ou empresas.
- c. Pela Ouvidoria Geral/NOVACAP, através do cadastro via Sistema TAG/OUVIDORIA, que deverão ser encaminhadas às Administrações Regionais.

No caso, as Administrações Regionais devem criar um Programa de Necessidades, visando a padronização do procedimento de solicitações de serviços possuindo os seguintes requisitos:

1. Recursos financeiros disponíveis;
2. Necessidade e Interesse dos serviços;
3. Croqui com a precisa locação em caso de obras, reformas em geral;
4. Estimativa de valor;
5. Destinação da área;
6. Triagem;
7. Interferências (verificação nos órgãos CEB, CAESB, TERRACAP, TELEFONIAS)

A partir do conhecimento, a Diretoria encaminha aos Departamentos Técnicos responsáveis para triagem no intuito de inserir na programação de execução o serviço em conformidade com sua capacidade operacional.

- **Prazo para atendimento:**

A previsão de atendimento desde o conhecimento da solicitação até a execução dos serviços com resposta ao expediente recebido é de 60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda ou com a complexidade e tipo de serviço para mais ou para menos, devidamente justificada pela NOVACAP.

No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

- **Custos dos serviços prestados.**

Por ser uma Empresa Pública prestadora de serviços públicos, os serviços acima especificados continuam sendo gratuitos, ressaltando que todos os serviços só são executados em áreas públicas, pois a NOVACAP não executa serviço em área particular.

- **Forma na prestação de serviços.**

Os serviços são executados por meio de contratação de empresas via processo licitatório ou através da obra direta da NOVACAP ou por intermédio de seu escopo de empregados sem a necessidade de contratação de empresas, para execução de serviços de pequena monta.

- **Horário de atendimento:**

A NOVACAP funciona de segunda à sexta das 08h às 18h.

SERVIÇOS DE URBANIZAÇÃO E INFRAESTRUTURA

1. Serviços de programação, coordenação, controle na elaboração de execução, direta ou por intermédio de terceiros, dos projetos e obras de infraestrutura urbana e de parques e jardins demandados à NOVACAP em todo o Distrito Federal.
2. Execução de serviços de manutenção de áreas verdes, corte de grama e de roçagem de vegetação espontânea, limpezas de áreas públicas, arborização, serviços de poda e erradicação de árvores em áreas públicas do Distrito Federal é de responsabilidade da NOVACAP.
3. Nas entidades públicas como Escolas, Unidades de Saúde, Unidades de Atendimento Social, Unidades Militares, entre outros o atendimento é

realizado quando da passagem das equipes pelos logradouros em que estão localizadas.

4. Os pedidos para **corte** de espécies incluídas nos Artigos 1º e 2º do Decreto nº 14.783 de 17.06.1993 deverão ser solicitadas diretamente ao IBRAM. Em se tratando apenas de poda, o pedido poderá ser feito à Novacap.
5. Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e grama para **entidades públicas e representantes comunitários** para uso exclusivo em área pública.
6. Venda de mudas sobressalentes de árvores, arbustos, ervas e flores à população em geral.
7. Execução de limpeza de boca de lobos e bueiros, e manutenção de vias públicas no Distrito Federal sob a responsabilidade da NOVACAP.
8. Execução, implantação e controle do Sistema Público de Drenagem de Águas Pluviais e os Sistemas Públicos Viários do Distrito Federal sob a responsabilidade da NOVACAP.
9. Fornecimento de asfalto às Administrações Regionais para manutenção de vias públicas sob a execução e responsabilidade das mesmas.
10. Expedição de certidão da NOVACAP para fins e habite-se junto às Administrações Regionais, mediante cobrança de taxa.

• **O que não fazemos:**

- Rede de esgoto.
- Limpeza de fossa.
- Rede de drenagem pluvial predial.
- Execução em redes de drenagem pluvial em área particular.
- Manutenção em rede de drenagem pluvial em área particular.
- Execução de serviços:
 - i. Sem o fornecimento de projetos executivos
 - ii. Sem o fornecimento de licenças exigíveis de acordo com o caso
 - iii. Sem identificação de interferências
 - iv. Que não esteja dentro do Plano Urbanístico
 - v. Em áreas particulares
 - vi. Em áreas de proteção ambiental sem a devida autorização por parte do órgão ambiental competente
- Os serviços de poda e erradicação de arbóreas, bem como roçagem em áreas particulares são executados pelo proprietário do imóvel, mediante autorização fornecida pela NOVACAP às Administrações Regionais;

- Por medida de segurança, o Departamento de Parques e Jardins não executa poda de árvores próximas à rede elétrica. Esse serviço deve ser solicitado à CEB.
- Execução de ondulação transversal (quebra-molas) sem as devidas autorizações do Departamento de Trânsito – DETRAN/DF.
- Serviço de tapa-buraco em área particular.
- 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.
- **Documentação e informações necessárias para solicitação de serviços:**

As solicitações de serviços podem ser feitas:

- a. Por ofícios à NOVACAP através dos Órgãos Oficiais
- b. Pelas Administrações Regionais, através de solicitações pelos cidadãos ou empresas.
- c. Pela Ouvidoria Geral/NOVACAP, através do cadastro via Sistema TAG/OUVIDORIA, que deverão ser encaminhadas às Administrações.

A partir do conhecimento a Diretoria encaminha aos Departamentos Técnicos responsáveis para triagem no intuito de inserir na programação de execução o serviço solicitado em conformidade com sua capacidade operacional.

No caso, as Administrações Regionais devem criar um Programa de Necessidades, visando a padronização do procedimento de solicitações de serviços possuindo os seguintes requisitos:

1. Recursos financeiros disponíveis nos casos de obras de infraestrutura e urbanização;
2. Necessidade e Interesse dos serviços;
3. Destinação da área em caso de obra;
4. Triagem;
5. Interferências (verificação nos órgãos CEB, CAESB, TERRACAP, TELEFONIAS).
6. No caso das doações de mudas de árvores são realizadas após vistoria no local pretendido e feitas 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 projetos de paisagismo, além da manutenção dos jardins públicos sob sua responsabilidade.

7. A doação de mudas de árvores, palmeiras e grama só é efetuada durante a época chuvosa, período adequado para o plantio.
8. Em caso de pedido de vistoria para corte ou poda de árvore em frente ao lote é necessário que o proprietário do imóvel faça a devida solicitação.
9. No caso de supressão de árvores por conta de obras, é necessária a apresentação de alvará de construção.
10. Necessidade que os serviços de tapa-buracos sejam solicitados às respectivas Administrações Regionais de cada cidade.
11. Vistoria prévia para identificação do local, croqui de localização para confirmação se trata de tapa-buraco em via pública com asfalto.
12. Os serviços de tapa-buraco só poderão ser realizados em áreas públicas.
13. Quando os serviços forem provenientes de obras de outras naturezas (realizadas por concessionárias de energia elétrica, telefonia ou saneamento), o tapa-buraco será executado por quem realizou a obra.
14. Identificação do cidadão-solicitante com telefone comercial, celular, endereço e e-mail.
15. Quantificar pelas Administrações Regionais os serviços de tapa-buracos em volume (m³), não excedendo a quantidade de 25m³ de CBUQ mensal por cada Administração.
16. Sempre que haja dúvida em algum serviço de tapa-buraco será necessária a presença de um técnico da NOVACAP.
17. A Administração deverá identificar as prioridades dos serviços a executar, pois a NOVACAP está com restrição de materiais, equipamentos e mão-de-obra.

- **Prazo para atendimento:**

A previsão de atendimento desde o conhecimento da solicitação até a execução dos serviços com resposta ao expediente recebido é de 60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda ou com a complexidade e tipo de serviço para mais ou para menos, devidamente justificada pela NOVACAP.

No caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo.

- **Custos dos serviços prestados.**

Por ser uma Empresa Pública prestadora de serviços públicos, os serviços acima especificados continuam sendo gratuitos, exceto alguns serviços em que se cobram taxas, ressaltando que todos os serviços só são executados em áreas públicas, pois a NOVACAP não executa serviço em área particular, pois apenas

autoriza. No caso de corte ou poda de árvores em área privada, a NOVACAP emite autorização para que o proprietário do imóvel providencie o serviço para as espécies não tombadas pelo Decreto Nº 14.783/93.

- **Forma na prestação de serviços.**

Os serviços são sempre executados através de contratação de empresas via processo licitatório ou através da obra direta da NOVACAP, por intermédio de seus empregados sem a contratação de empresas, para execução de serviços de pequena monta.

Horário de atendimento:

A NOVACAP funciona de segunda à sexta das 08h às 18h.