



# FORMULÁRIO DESCRITIVO – ANEXO I – EDITAL Nº 01, DE 01/09/2017

## PRÊMIO “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA”

### 2º CONCURSO “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA”

#### OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. O responsável deverá preencher este formulário e enviá-lo, **em formato PDF**, para o endereço eletrônico **concursoouvidoria@cg.df.gov.br**.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir de 01/01/2015, de modo que seja possível avaliar os avanços delas decorrentes.
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. A ouvidoria pode apresentar mais de um trabalho referente a boas práticas/ações desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

#### APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

**1. CATEGORIA ESCOLHIDA:**

- Ouvidoria como ferramenta de gestão
- Comunicação interna e externa da ouvidoria
- Projetos de Ouvidoria
- Cartas de Serviços



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- 2. NOME DO PROJETO OU DAS INICIATIVA:**  
Alinhamento das Cartas de Serviços da Infraestrutura
- 3. ÓRGÃO:**  
Secretaria de Estado de Infraestrutura - SINESP/DF  
Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB/DF  
Companhia Energética de Brasília - CEB/DF  
Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP/DF  
Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF
- 4. SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO PROJETO.**  
Karla Cardoso Batista, Ouvidora  
Bruno Marques, Ouvidor  
Fabiano Arsenio Soares, Ouvidor  
Marcos Aurelio Silva Santos, Ouvidor  
Leci Jose Coimbra, Ouvidor
- 5. EQUIPE DE TRABALHO:**  
Karla Cardoso Batista, Ouvidora  
Bruno Marques, Ouvidor  
Fabiano Arsenio Soares, Ouvidor  
Marcos Aurelio Silva Santos, Ouvidor
- 6. DADOS PARA CONTATO:**  
(61) 3306-5022, ouvidoria@sinesp.df.gov.br

## DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

### 1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

Em novembro de 2016 as Cartas de Serviços da infraestrutura foram alinhadas com o objetivo de facilitar o entendimento e principalmente o acesso dos usuários aos serviços da Infraestrutura (SINESP e suas vinculadas).

### 2. JUSTIFICATIVA

A infraestrutura tem muitos serviços transversais (que iniciam em um órgão e termina em outro) ou desconhecimento popular de quem e a responsabilidade legal ou competência regimental para o exercício de determinados serviços públicos.

Exemplos:

- Limpeza de boca de lobos;
- Drenagem pluvial;
- Poda de árvore em situação de risco (elétrico ou das galerias);
- Limpeza de parques;



### **3. DESCRIÇÃO DO PROJETO**

Apos diversas reuniões e trocas de correspondências digitais (e-mails) entre os órgãos integrantes da Infraestrutura do Distrito Federal.

Os ouvidores chegaram a melhor proposta que facilitaria o entendimento e acesso dos usuários as múltiplas cartas de serviço. A proposta final foi desenvolver um dashboard (painel) apenas com os serviços transversais e duvidosos.

A arte final ficou:

- Carta de Serviços - [SINESP](#)
- Carta de Serviços - [CAESB](#)
- Carta de Serviços - [SLU](#)

### **4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS**

O Foco da proposta visa facilitar o atendimento direto e claro ao usuário.

Entretanto os benefícios básicos são dois:

1º é o processo educativo e de esclarecimento as lideranças e servidores das Administrações Regionais com ganho por escala.

2º benefício é o direcionamento correto do usuário ao serviço e órgão adequado, ganhando assim tempo no atendimento e resolução das manifestações.

Nas Administrações Regionais as informações são ofertadas de forma mais tempestiva, clara e direta a comunidade que procura ou participa de reuniões.

### **5. CUSTO-BENEFÍCIO.**

Sem o dispêndio de recursos financeiros, apenas utilizando os recursos materiais e humano disponível conseguiu montar uma proposta para atender as demandas por escala.

A metodologia é altamente replicável nos demais órgãos públicos, apesar da simplicidade é comprovadamente eficiente e eficaz.

### **6. IMPACTO DO PROJETO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, TENDO COMO HORIZONTE OS OBJETIVOS DO PRÊMIO:**

Todo os objetivos do prêmio:

A metodologia é bem simples e facilmente reaplicável, pois basicamente é confeccionada uma apresentação dos serviços prestados de forma clara e



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



direta. O grande desafio é dominar o conhecimento teórico e conhecer o processo de execução de todos os serviços do órgão para atender todas as perguntas e questionamentos elaborados durante a apresentação.

## QUAIS AS PERSPECTIVAS DO PROJETO PARA O FUTURO?

Implantar a proposta em todas as Cartas da Infraestrutura e alinhar também as Cartas online.

## REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

Após o resultado deste trabalho os ouvidores das Administrações Regionais iniciaram trabalho semelhante em suas cartas.

## ASSINATURAS

Ouidores envolvidos:

Karla Batista

Bruno Marques

Fabiano Soares

CAESB - PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria  
Marcos Aurelio Silva Santos  
Ouvidor

Marcos Santos

Antônio Raimundo Santos Ribeiro Coimbra  
Secretário-Estado



SINESP

## Serviços de Infraestrutura

### DE QUEM É A RESPONSABILIDADE NA INFRAESTRUTURA?

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Pintura de meio-fio	SLU	Carta do SLU
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varrição de vias públicas		
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas		
Catação manual em áreas verdes		
Instalação de lixeiras	Novacap	Carta da Novacap
Jardinagem, Capinagem, roçagem		
Conservação de jardins públicos e áreas verdes		
Recolhimento de galhadas		
Limpeza de boca de lobo		
Tapar-buraco de vias públicas	SLU, Novacap ou Adm. Regionais	Carta do SLU Carta da Novacap Carta das Administrações
Coleta de entulho disposto irregularmente		
Poda de árvore	Novacap, CEB ou CBMDF	Carta da Novacap Carta da CEB Carta da CBMDF
Manutenção de rede elétrica	CEB	Carta da CEB
Manutenção de rede de água	CAESB	Carta da CAESB
Manutenção de rede de esgoto		

### OUTROS SERVIÇOS ASSEMELHADOS

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Fiscalização de Limpeza Pública	AGEFIS	Carta da AGEFIS
Conservação de parques	IBRAM	Carta do IBRAM
Retirada de dejetos de animal em vias	Proprietário do animal	Art. 3, Lei nº 3.095/98
Limpeza de fossa	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	Art. 36, Lei nº 5.321/14
Coleta de volumosos (sofá, colchão entre outros)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Eletroeletrônicos	Importador, fabricante, dis- tribuidor e comerciante.	Art. 33, Lei nº 12.305/10
Lâmpadas		
Remédios		
Retirada de contêiner (resíduo)	Proprietário ou responsável pelo contêiner	
Retirada de caçamba (entulho)	Proprietário ou locatário da caçamba	



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



## CAESB

Carta de Serviços ao Cidadão



### ENTIDADES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE INFRAESTRUTURA

SERVIÇO	QUEM FAZ	TELEFONE	REFERÊNCIA			
Manutenção de rede e ramal de água (conserto)	CAESB	115	Carta de Serviço da CAESB			
Manutenção de rede e ramal de água (desobstrução/reparos)						
Ligação de Água	CAESB	115	Carta de Serviço da CAESB			
Ligação de Esgoto						
Religação de Água						
2ª Via de Conta						
Revisão de Conta D'Água						
Coleta de Entulho	SLU	3213-0153	Carta de Serviço do SLU			
Pintura de Meio-Fio						
Retirada de animal morto em vias						
Varrição de vias públicas						
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas						
Catação manual em áreas verdes						
Instalação de lixeiras						
Resíduos de caixa de gorduras						
Jardinagem, capinagem e rúoçagem				NOVACAP		Carta de Serviço da NOVACAP
Conservação de jardins						
Limpeza de boca de lobo						
Recolhimento de galhadas						
Poda de árvore	NOVACAP/CEB/CBMDF					
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área					
Fiscalização	AGEFIS		Carta de Serviço			
Conservação de parques	IBRAM		Carta de Serviço			
Manutenção de rede elétrica	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área		Carta de Serviço			
Coleta de volumosos (sofá, colchão, entre outros)	Gerador					
Eletroeletrônicos	Gerador		Carta de Serviço			
Lâmpadas	Fabricante e comerciantes					
Remédios	Fabricante e comerciantes					
Retirada de contêiner (resíduo)	Proprietário ou responsável pelo contêiner					
Lâmpadas	Proprietário ou locatário da caçamba					
Retirada de caçamba (entulho)	Fabricante e comerciantes					



SLU

**Matriz de responsabilidade dos serviços públicos de infraestrutura:**

São vinculados à Secretaria de Estado de Infraestrutura e aos Serviços Públicos os seguintes órgãos: Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – Novacap; Companhia Energética de Brasília – CEB; Companhia de Saneamento Ambiental de Brasília – CAESB; e o Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

**DE QUEM É A RESPONSABILIDADE NA INFRAESTRUTURA?**

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Pintura de meio-fio	SLU	Carta do SLU
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varnição de vias públicas		
Limpeza e lavagem de paredes e passadeiras		
Catação manual em áreas verdes		
Instalação de lixeiras		
Jardinagem, Capinagem, roçagem	Novacap	Carta da Novacap
Conservação de jardins públicos e áreas verdes		
Recolhimento de galhadas		
Limpeza de boca de lobo		
Tapa-buraco de vias públicas		
Coleta de entulho disposto irregularmente	SLU, Novacap ou Adm. Regionais	Carta do SLU Carta da Novacap Carta das Administrações
Poda de árvores	Novacap, CEB ou CBMDF	Carta da Novacap Carta da CEB Carta da CBMDF
Manutenção de rede elétrica	CEB	Carta da CEB
Manutenção de rede de água	CAESB	Carta da CAESB
Manutenção de rede de esgoto		

**OUTROS SERVIÇOS ASSEMELHADOS**

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Fiscalização de Limpeza Pública	AGEFIS	Carta da AGEFIS
Conservação de parques	IBRAM	Carta do IBRAM
Retirada de objeto de animal em vias	Proprietário do animal	Art. 3, Lei nº 2.005/98
Limpeza de fossa	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	Art. 30, Lei nº 5.521/13
Coleta de volumosos (sofá, colchão entre outros)	Secater	Art. 33, Lei nº 4.194/11
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Eletrônicos	Importador, fabricante, distribuidor e comerciante.	Art. 33, Lei nº 12.305/10
Lâmpadas		
Remédios		
Retirada de contêiner (resíduo)	Proprietário ou responsável pelo contêiner	
Retirada de coagula (entulho)	Proprietário ou locatário da coagula	



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

