

O QUE A SECRETARIA OBRAS E DE INFRAESTRUTURA FAZ POR VOCÊ

A Secretaria de Obras e Infraestrutura – SODF tem como competência a elaboração de projetos, execução e fiscalização de obras públicas de infraestrutura, urbanização e edificações de interesse do Distrito Federal, demandadas e consolidadas pelos órgãos do GDF.

As seguintes empresas públicas estão vinculadas à SODF, de acordo com o Decreto nº 46.173, de 22 de agosto de 2024. Contudo cabe esclarecer que apesar de vinculadas, as atividades dessas empresas são realizadas de forma independente.



Essas empresas prestam serviços diretamente ao cidadão. Para informações sobre os serviços prestados por cada empresa, acesse os seguintes sites:

- www.novacap.df.gov.br
- www.ceb.com.br
- www.caesb.df.gov.br
- www.der.df.gov.br

OBRAS DE URBANIZAÇÃO

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O cidadão.

FORMA DE ACESSO

O cidadão poderá solicitar obras de urbanização através dos canais de Ouvidoria (veja em serviço de Ouvidoria, página 16).

FORMAS DE COMUNICAÇÃO E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O cidadão poderá acompanhar as suas demandas sobre os serviços de obras através dos canais de Ouvidoria (veja em serviço de Ouvidoria, página 15).

O cidadão poderá consultar as obras de urbanização sob a responsabilidade da Secretaria de Obras e Infraestrutura, que se encontram em execução em sua região, através dos links:

- <https://so.df.gov.br/informacoes/>
- <https://portal.compras.df.gov.br/catalogo/pacc>

RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E SUA FISCALIZAÇÃO

A Secretaria de Obras é responsável pela execução e fiscalização das obras sob sua contratação.

MODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os pedidos de obras de urbanização feitos pelo cidadão, serão acatados pelas Administrações Regionais de referência, responsáveis por formalizar os pedidos junto à Secretaria de Governo, que irá consolidar as demandas por tipo de serviço, e encaminhará os pedidos, com o atendimento dos requisitos necessários, para a Secretaria de Obras e Infraestrutura - SODF. A Secretaria de Obras elabora o orçamento do serviço, especifica a contratação, e solicita recurso para a Secretaria de Governo, e após providencia a contratação da obra.

A contratação junto a Secretaria de Obras e Infraestrutura – SODF se dá nos termos da Lei nº 14.133/21, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Lei é regulamentada por meio do Decreto nº 44.330/23.

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1º - Os pedidos de obras de urbanização podem ser feitos pelo cidadão por meio dos canais de ouvidoria (veja em serviço de Ouvidoria, página 15).

2º - As Administrações Regionais são responsáveis por qualificar os pedidos de obras de urbanização das Regiões Administrativas de referência. Assim, vistoriam e qualificam conforme os requisitos necessários (veja: “Requisitos para os órgãos solicitantes”, página 05), e formalizam o pedido junto à Secretaria de Governo.

3º - A Secretaria de Governo consolida as demandas por tipo de obra ou serviço e, havendo disponibilidade orçamentária e condições técnicas, encaminha os pedidos à Secretaria de Obras e Infraestrutura - SODF, com o atendimento dos requisitos necessários (veja: “Requisitos para os órgãos solicitantes”, página 05).

4º - A SODF, elabora o orçamento do serviço, especifica a contratação, e solicita o recurso para a Secretaria de Governo, e depois encaminha à NOVACAP para a contratação da obra, ou procede com a contratação via Comissão de Licitação/SODF.

REQUISITOS PARA OS ÓRGÃOS SOLICITANTES

Os pedidos de obras de urbanização feitos pelo cidadão poderão ser encaminhados pelos órgãos que acataram o pedido, respeitando os seguintes requisitos:

- Necessidade e interesse dos serviços.
- Croqui com a localização.
- Estimativa de valor.
- Recursos financeiros disponíveis, ou indicação da fonte de recursos.
- Destinação da área, com parecer favorável.
- Informação de demandas similares (consolidação das demandas por tipo de serviço).
- Interferências (Instalações de utilidades públicas ou privadas de infraestrutura urbana, aéreas, superficiais ou subterrâneas, que possam vir a interferir ou sofrer interferência direta ou indireta na prestação dos serviços): verificação junto aos órgãos envolvidos CEB, CAESB, TERRACAP, NOVACAP, Neoenergia, Telefonias.

CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO À DEMANDA

Verificação da possibilidade de atendimento das demandas:

- Atendimento do art. 57 do Decreto nº 44.330/23, referente ao Estudo Técnico Preliminar(ETP) que deverá evidenciar o problema a ser resolvido e a melhor solução, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica, socioeconômica e ambiental da contratação;
- Viabilidade Ambiental - Licenças, Autorizações, emitidas pelo Instituto Brasília Ambiental(IBRAM);
- Viabilidade Urbanística - Atendimento às legislações urbanísticas vigentes, Lei de Uso e Ocupação do Solo(LUOS), Plano Diretor de Ordenamento Territorial(PDOT), diretrizes emitidas pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação(SEDUH);
- Viabilidade Técnica de Implantação, por meio de estudos técnicos pertinentes - Levantamento topográfico cadastral, geotecnia, hidrologia;
- Viabilidade Orçamentária - Previsão na Lei de Diretrizes Orçamentárias(LDO), Lei Orçamentária Anual(LOA), e Planos de Contratações Anuais(PCA), ou existência de Emendas Parlamentares destinadas, financiamentos e/ou recursos diversos.



CUSTO DO SERVIÇO

Não há custos para a solicitação do cidadão, mas para realização dos serviços de obras é necessária disponibilidade de recursos no orçamento de acordo com o Decreto nº 44.330/23.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo de execução é de acordo com a especificidade e cronograma de cada obra.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

As prioridades se dão com o plano de contratações anual e disponibilidade financeira, atualmente regidos pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

PREVISÃO DE HORÁRIOS DE ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

As demandas recebidas na Secretaria de Obras são tratadas previamente pela Secretaria de Governo e Administrações Regionais. Portanto, considerando a natureza do serviço desta Secretaria, esse item não se aplica.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

1 - SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O cidadão.

FORMA DE ACESSO

O cidadão pode requerer esse serviço por meio do teleatendimento da CEB, através do telefone 155, ou através do aplicativo “Ilumina DF”, ou acessando o site da CEB IPES: <https://brasil.cidadeiluminada.com.br>.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O cidadão poderá acompanhar as suas demandas sobre os serviços por meio do teleatendimento da CEB, através do telefone 155, ou através do aplicativo “Ilumina DF”, ou acessando o site da CEB IPES: <https://brasil.cidadeiluminada.com.br>.

RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E SUA FISCALIZAÇÃO

A CEB Iluminação Pública e Serviços(CEB IPES) é a concessionária responsável pela execução e fiscalização dos serviços.

MODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A manutenção do parque de iluminação pública disponibiliza os seguintes serviços: manutenção e substituição de luminárias; troca de postes em casos de abaloamento, além de remanejamento de postes de iluminação pública, desde que não haja qualquer tipo de interferência de redes de distribuição energética.

As solicitações de manutenção deverão ser abertas através dos canais de atendimento da CEB IPES, e serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, respeitando os prazos limites para atendimento.

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1º - Para solicitar os serviços, o cidadão deve formalizar o pedido no teleatendimento da CEB, por meio do número 155, ou através do aplicativo “Ilumina DF”, ou acessando o site da CEB IPES: <https://brasil.cidadeiluminada.com.br>

2º - A CEB IPES terá acesso ao protocolo da solicitação do serviço, e atenderá a solicitação.



CUSTO DO SERVIÇO

Não há custos para a solicitação do cidadão, mas para realização dos serviços de obras é necessária disponibilidade de recursos no orçamento.

Em caso de danos ao erário em que o causador foi identificado, caberá à CEB IPES emitir orçamento para reposição, com custas ao causador do dano.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

São consideradas prioridades de atendimento as Manutenções Emergenciais: Manutenção demandada nos casos de incidentes que exijam atuações imediatas, em razão do elevado impacto desses incidentes no dia-a-dia do cidadão, como nos casos de risco de choque elétrico e retirada de postes abalroados.

PREVISÃO DE HORÁRIOS DE ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

As solicitações de manutenção, exceto as emergenciais, serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, respeitando os prazos descritos anteriormente.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os prazos para as ordens de serviço corretivas (Manutenção que visa restaurar ou corrigir o funcionamento do equipamento após eventuais falhas ou danos) abertas via central de atendimento (fone 155), aplicativo ilumina DF ou pelo site <https://brasil.cidadeiluminada.com.br>, serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, conforme a seguir:

SERVIÇO	PRAZO
Atendimento para serviços emergenciais: <ul style="list-style-type: none">• Choque elétrico• Poste caído, torto ou danificado• Fiação exposta ou danificada em poste de iluminação pública	12 horas
Atendimento para serviços normais: <ul style="list-style-type: none">• Luminária acesa durante o dia• Luminária apagada durante a noite• Luminária furta ou vandalizada Luminária oscilando• Vários pontos acesos durante o dia em sequência• Vários pontos apagados durante a noite em sequência	72 horas

Não serão considerados dentro dos prazos estipulados, os chamados que necessitem de uma intervenção pesada (ocorrência envolvendo grande extensão de círculo subterrâneo de iluminação pública ou a utilização de método não destrutivo para passagem dos cabos) ou impropriedades causados por falta de fornecimento de energia elétrica por parte da Distribuidora Neoenergia, ou ainda nos casos onde estejam sendo executados serviços pela Concessionária CEB IPES ou Distribuidora Neoenergia.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

2 - IMPLANTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DE PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O cidadão.

FORMA DE ACESSO

O cidadão poderá solicitar os serviços através do site da CEB, no link: Fale Conosco. Este formulário destina-se a coletar solicitações e sugestões relacionadas à implantação e modernização da iluminação pública.

- https://www.ceb.com.br/fale_conosco.aspx?idCanal=t4Yj7MEf+kPQ6cUZfRJGoQ==

FORMAS DE COMUNICAÇÃO E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O cidadão poderá acompanhar as suas solicitações e sugestões, através do e-mail cadastrado no link: Fale Conosco, do site da CEB.

- https://www.ceb.com.br/fale_conosco.aspx?idCanal=t4Yj7MEf+kPQ6cUZfRJGoQ==

RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E SUA FISCALIZAÇÃO

A CEB Iluminação Pública e Serviços(CEB IPES) é a concessionária responsável pela execução e fiscalização dos serviços.



CUSTO DO SERVIÇO

Não há custos para a solicitação do cidadão, mas para realização dos serviços é necessária disponibilidade de recursos no orçamento.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo de execução é de acordo com a especificidade e cronograma de cada obra.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

A política de ordenamento das obras será realizada com base na priorização da CEB IPES.

PREVISÃO DE HORÁRIOS DE ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

A política de ordenamento das obras será realizada com base na priorização da CEB IPES.

MODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A implantação e ampliação do parque de iluminação pública, contemplam todas as obras solicitadas pela população ou por outros órgãos públicos, em lugares onde não haja um parque de Iluminação Pública instaurado, ou então um parque que não atende mais as demandas de iluminação da região. Estas obras têm como diferencial das obras de manutenção, a peculiaridade de demandarem uma nova estrutura de distribuição energética para o parque de Iluminação Pública.

Os pedidos implantação e ampliação do parque de iluminação pública feitos pelo cidadão, são acatados pela CEB IPES, que é a concessionária responsável pela verificação da viabilidade técnica.

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1º - Os pedidos de implantação e ampliação de Iluminação Pública podem ser feitos pelo cidadão através do site da CEB, no link: Fale Conosco.

2º - A CEB IPES verifica a viabilidade técnica. Em caso positivo, encaminhará uma solicitação de emissão de autorização da demanda para a Assessoria de Gestão de Iluminação Pública (AGIP), da Secretaria de Obras.

3º - A AGIP verificará a viabilidade financeira e emitirá a Autorização para início da execução, caso o recurso disponível seja suficiente.

4º - A CEB IPES deverá executar a obra assim que houver a disponibilização dos materiais, e da mão de obra necessária para realização dos serviços.

5º - Em casos de indisponibilidade orçamentária ou de recursos (mão de obra e materiais), os serviços solicitados serão deixados para um momento posterior, até que haja orçamento e recursos disponíveis para execução da obra.

Saiba de quem é a responsabilidade sobre alguns serviços relacionados à infraestrutura

Relacionamos aqui alguns serviços de infraestrutura prestados ao cidadão, e a competência ou responsabilidade por sua execução:

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Pintura de meio-fio	SLU	Carta de Serviços SLU
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varição de vias públicas		
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas		
Catação manual em áreas verdes		
Instalação de lixeiras		
Jardinagem, capinagem, roçagem	NOVACAP ou Administrações Regionais(veja se a sua Região Administrativa oferece o serviço)	Carta de Serviços da NOVACAP Carta de Serviços das Administrações
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 Administrações Regionais(veja se a sua Região Administrativa oferece o serviço)	Carta de Serviços do SLU Carta de Serviços da NOVACAP Carta de Serviços das Administrações
Poda de árvore	NOVACAP, NEOENERGIA ou CBMDF	Carta de Serviços da NOVACAP Site da NEOENERGIA Carta de Serviços do CBMDF
Manutenção de rede elétrica	NEOENERGIA	Site da NEOENERGIA
Manutenção de rede de água	CAESB	Carta de Serviços da CAESB
Manutenção de rede de esgoto		

Saiba de quem é a responsabilidade sobre alguns serviços relacionados à infraestrutura

SERVIÇO	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA
Fiscalização de limpeza pública	Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística	Carta de Serviços DF Legal
Conservação de parque	IBRAM	Carta de Serviços do IBRAM
Retirada de dejetos de animal em vias	Proprietário do animal	Art. 3, Lei nº 2.095/98
Limpeza de fossa	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	Art. 30, Lei nº 5.321/14
Coleta de volumosos (sofá, colchão, outros)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Eletroeletrônico	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 caçamba (entulho)	Proprietário ou locatário da caçamba	

O cidadão poderá consultar sobre os serviços prestados pela Administração Regional da sua cidade, ou por outros órgãos, acessando o Portal do Governo do Distrito Federal:

- www.df.gov.br
- www.df.gov.br/category/servicos-2/

OUVIDORIA

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.

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

Tipos de demandas

DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



O que NÃO é considerada manifestação 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.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema Participa DF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Secretaria de Obras e Infraestrutura.

Canais de atendimento



Central 162

De segunda a sexta das 7h às 21;
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h
*Ligação gratuita para telefone fixo e celular



www.participa.df.gov.br

Acesse o Sistema Participa DF



Presencial

Na Secretaria de Obras e Infraestrutura do DF
De segunda a sexta-feira
Das: 8h às 12h e 14h às 18h
Setor de Áreas Públicas, lote B, Bloco A09 – Complexo da NOVACAP

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

- São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)
- No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)



Prazo para responder DENÚNCIAS

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

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.

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

Registro Identificado

Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional 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.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

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

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

Tipos de Informações

GASTOS



DOCUMENTOS



PROCESSOS



AÇÕES



Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

Canais de atendimento



www.participa.df.gov.br

Acesse o Sistema Participa DF



Presencial

Na Secretaria de Obras e Infraestrutura do DF

Das: 8h às 12h e das 14h às 18h
Setor de Áreas Públicas, lote B, Bloco A09, EPIA dentro do complexo da NOVACAP – CEP: 71.215-000

Pedido de acesso deverá conter

Nome do requerente

Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, 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.

Prazos de resposta ao cidadão



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 Participa DF, 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 inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



Acesso à
Informação

Lei 4.990/2012

AVALIAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

Dê sua opinião, participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o site www.so.df.gov.br/atendimento-a-cidadaos/

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviço acesse o sistema Participa DF pelo site www.participa.df.gov.br