

ORDEM DE SERVIÇO Nº 175, DE 24 DE SETEMBRO DE 2020

A CHEFE DA CORREGEDORIA, DA SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo inciso I, do artigo 1º, da Portaria nº 413, de 06 de dezembro de 2016, publicada no DODF nº 229, de 7 de dezembro de 2016, página 35, resolve:

Art. 1º Reconduzir a Comissão Processante instituída por meio da Ordem de Serviço nº 17, de 27 de janeiro de 2020, publicada no DODF nº 19, de 28 de janeiro de 2020, página 28, para prosseguir na apuração das irregularidades descritas nos Processos Disciplinares nº 00080.00168434/2018-5 e 00080.0017772/2018-88, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de 25 de setembro de 2020.

Art. 2º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

MÔNICA MARIA CUNHA GONDIM

ORDEM DE SERVIÇO Nº 176, DE 24 DE SETEMBRO DE 2020

A CHEFE DA CORREGEDORIA, DA SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo inciso I, do artigo 1º, da Portaria nº 413, de 06 de dezembro de 2016, publicada no DODF nº 229, de 7 de dezembro de 2016, página 35, resolve:

Art. 1º Reconduzir a Comissão Processante instituída por meio da Ordem de Serviço nº 18, de 27 de janeiro de 2020, publicada no DODF nº 19, de 28 de janeiro de 2020, página 28, para prosseguir na apuração das irregularidades descritas no Processo Disciplinar nº 00080.00005726/2019-69, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de 25 de setembro de 2020.

Art. 2º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

MÔNICA MARIA CUNHA GONDIM

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DIREÇÃO GERAL ADJUNTA

INSTRUÇÃO Nº 723, DE 24 DE SETEMBRO DE 2020

O DIRETOR-GERAL ADJUNTO, DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 101, inciso IV, do regimento aprovado pelo Decreto nº 27.784, de 16 de março de 2007, e com base na Instrução nº 532, de 21/07/2020, tendo em vista o disposto na Instrução 363/2011, resolve:

Art. 1º Recredenciar pelo período de 12 (doze) meses o(a) HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA, CNPJ nº 54.305.743/0001-07, Processo nº 00055-00047880/2020-12, a partir da data da assinatura do termo de obrigações, para o uso de código de gravames financeiros de compra e venda com Reserva de Domínio, Alienação Fiduciária em Garantia, Penhor de Veículos e Arrendamento Mercantil ou Leasing, e autorizar o acesso e uso do sistema do Detran-DF, restritos às funções 2550 e 2001, que correspondem ao registro de contratos e à consulta dos registros realizados, conforme a Resolução 689 de 2017 do Contran.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO CARVALHO AMARAL

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM

INSTRUÇÃO Nº 11, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

Estabelece procedimentos que garantam a efetividade de prioridade das demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF a serem tratadas no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL, usando das atribuições que lhe confere o Art. 106, Inciso XXVI, do Regimento aprovado pelo Decreto nº 37.949, de 12 de janeiro de 2017, resolve:

Art. 1º Estabelecer procedimentos que garantam a efetividade da prioridade das demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF a serem tratadas no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

Parágrafo único. Os procedimentos devem garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 2º As manifestações de ouvidoria deverão ser recebidas pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, presencialmente na Ouvidoria do DER-DF.

Art. 3º É obrigatório o registro de todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do DER-DF em sistema informatizado, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão.

Parágrafo único. As demais unidades da Autarquia ficam obrigadas a comunicar à Ouvidoria do DER-DF as manifestações recebidas por outros canais, para assim, serem registradas em sistema informatizado de ouvidoria e informar ao cidadão o andamento do registro recebido, bem como as providências adotadas.

Art. 4º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da transparência, eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 5º A Ouvidoria do DER-DF deve adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto às demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:

I - Encaminhar mensalmente à Direção Geral; Superintendências; Coordenações e Corregedoria da Autarquia relatório acerca dos principais assuntos demandados para que cada setor planeje ações corretivas;

II - Apresentar a Ouvidoria formalmente para todos os níveis hierárquicos e informar como será o procedimento adotado para o processamento das manifestações;

III - Analisar detalhadamente as manifestações recebidas e identificar quais áreas internas apresentam dificuldades;

IV - Propor uma avaliação conjunta dos níveis de efetividade do serviço prestado pelas áreas em questão, apresentando os problemas e sugerindo mudanças e novos procedimentos;

V - Medir esforços com a equipe de ouvidoria e áreas finalísticas a fim de diminuir a burocracia e a lentidão no atendimento às solicitações, sensibilizando os dirigentes e os servidores, no sentido de mostrar a importância do trabalho da ouvidoria;

VI - Responder as manifestações com precisão quanto às medidas adotadas;

VII - Elaborar as respostas com qualidade, preservando a individualidade do problema e a humanização do atendimento;

VIII - Atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

IX - Monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso da linguagem cidadã;

X - Analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo sistema informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

XI - Atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

XII - Manter atualizado o conteúdo da página interna da ouvidoria localizada nos sítios institucionais do DER-DF;

XIII - Cumprir e enviar as manifestações do Sistema de Ouvidoria e da Lei de Acesso a Informação dentro do prazo estipulado;

XIV - Zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do DER-DF.

Art. 6º As áreas técnicas do DER-DF devem adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto às demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:

I - Tratar com prioridade as manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhando a sua apreciação como determina o Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019, em seu art.1º;

II - Prestar apoio à Ouvidoria nas respostas das manifestações;

III - Cadastrar o chefe responsável pelo setor no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, para ciência e acompanhamento das demandas recebidas em sua unidade;

IV - Manter pelo menos 02 (dois) servidores do setor cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF para tratamento das demandas de ouvidoria;

V - Comunicar, imediatamente, à Ouvidoria eventual ou definitivo afastamento do servidor do setor, indicando um substituto;

VI - Observar as respostas fornecidas, evitando o uso de siglas e termos técnicos;

VII - Respeitar os prazos de respostas determinados pelo sistema.

Art. 7º Os seguintes procedimentos devem ser considerados pela alta gestão do DER-DF a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto às demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:

I - Ter sensibilidade em atender as demandas dos cidadãos;

II - Perceber a ouvidoria como um excelente instrumento de controle e gestão e entender o ouvidor como gestor;

III - Solicitar relatórios de gestão das manifestações recebidas pela Pasta e utilizar as informações para tomada de decisão;

IV - Qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

Art. 8º As áreas envolvidas não devem medir esforços para atender todas manifestações recebidas da maneira mais ágil e para que a resposta atenda de fato o pleito do cidadão.

Art. 9º As ações com caráter procrastinatório, serão levadas à Direção Geral do DER-DF e sujeitará o agente público à responsabilização, cabendo penalidades e sanções previstas na Lei nº 840, de 23 de dezembro de 2011.

Art. 10. Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

FAUZI NACFUR JÚNIOR

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS

ORDEM DE SERVIÇO Nº 38, DE 24 DE SETEMBRO DE 2020

O SUPERINTENDENTE DE OBRAS, DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 52 do Decreto Nº 37.949, de 12 de janeiro de 2017, combinado com a Instrução Nº 26, de 09 de março de 2017-DG, resolve:

Art. 1º Autorizar a empresa NCEE - NÚCLEO DE CAPACITAÇÃO EM ENGENHARIA DE ESTRUTURAS LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 24614151/0001-06, a dar início aos serviços referentes ao Contrato Nº 039/2020, cujo objeto é a contratação de visita técnica, análise de projetos, adequações, documentos, apoio na APR – análise preliminar de risco e validações ao plano de rigging executivo, relacionados ao carregamento, transporte e içamento das vigas pré-moldadas da OAE-01C (obra de arte especial), sobre