

SUMÁRIO

01. Apresentação	02
02. Competências e atribuições	03
03. Estrutura administrativa	04
04. Diagnóstico	05
05. Plano de ação	07

01. Apresentação

Em 2016 a Ouvidoria Especializada do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF adotou algumas iniciativas para colaborar na melhoria da autarquia:

Nº	AÇÃO
1	Mudança das instalações físicas da Ouvidoria (novo escritório)
2	Elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão
3	Campanha de coleta das sugestões para a Carta de Serviços do SLU (interno)
4	Campanha de monitoramento mensal das ações vencidas e a vencer – Agilize
5	Capacitação do órgão - A importância da Ouvidoria e apresentação da Carta de Serviço
6	Capacitação do órgão - Acesso à Informação (LAI)
7	Capacitação do órgão – Novo sistema da Ouvidoria – Ouv.df.gov.br
8	Definição dos compromissos do SLU para a Carta de Serviços
9	Definição dos indicadores da Ouvidoria
10	Desenvolvimento e confecção de banners
11	Elaboração da Carta de Serviços reduzida
12	Elaboração do check list da Ouvidoria
13	Elaboração do fluxograma dos serviços ofertados na Carta de Serviços
14	Itinerante - Adm. Sobradinho
15	Itinerante - De olho na limpeza - Brazlândia
16	Itinerante - De olho na limpeza - Candangolândia
17	Itinerante - De olho na limpeza - Núcleo Bandeirante
18	Itinerante - De olho na limpeza - Santa Maria
19	Itinerante – Virado do Cerrado - Parque da cidade
20	Perguntas e resposta frequentes - FAQ
21	Pesquisa de opinião sobre os serviços prestados pelo SLU
22	Planejamento estratégico da ouvidoria para 2017
23	Plano de Anual de Ações para 2017
24	Participação no evento “Dia do Ouvidor” da Ouvidoria Geral
25	Participação na 1ª Reunião Técnica de 2016 da Ouvidoria Geral
26	Realização do Quiz sobre Ouvidoria na intranet do SLU
27	Relatório - Elaboração e divulgação de relatório de Gestão de 2016
28	Relatório - Elaboração e divulgação de relatório 1 (um) semestral
29	Relatórios - Elaboração e divulgação de 10 (dez) relatórios mensais
30	Relatórios - Elaboração e divulgação de relatórios 2 (dois) trimestrais
31	Reunião de monitoramento da Carta de Serviço
32	Revisão e publicação da nova versão da Carta de Serviços aos Usuários do SLU
33	Alinhamento da nova versão da Carta de Serviços ao Usuário com entidade da SINESP
34	Participação no Seminário Internacional de Ouvidoria da Controladoria Geral da União
35	Produção e atualização da página da Lei de Acesso à Informação
36	Produção e atualização da página da ouvidoria do SLU

Nº	AÇÃO
37	Produção e atualização da página da Carta de Serviços aos Usuários do SLU
38	Tratamento do passivo das manifestações do TAG (antigo sistema da Ouvidoria)
39	Capacitação em atendimento ao cidadão
40	Capacitação em deveres, proibições e responsabilidades do servidor público
41	Capacitação em Gestão de projetos
42	Capacitação em módulo avançado
43	Capacitação em módulo intermediário
44	Capacitação em Ouvidoria na Administração pública
45	Produção do Manual de operação do novo sistema OUV
46	Ouvidoria vencedora do 1º Prêmio de Melhores Práticas em Ouvidoria – Categoria órgão Indireto (3 projetos: De olho na limpeza, Modelo de Gestão e Treinamentos)
47	Ouvidoria vencedora do 1º Prêmio de Melhores Práticas em Ouvidoria – Categoria parceria entre órgãos (1 projeto: pesquisa de opinião pública)
48	Participante do Concurso – INEP Inovações Públicas (Projeto: Gestão de Ouvidoria orientada por resultados)
49	Visitas a ouvidorias parceiras (AGEFIS, CAESB, Adm. Cruzeiro, Adm. Sudoeste, SINESP e SEJUS)
50	Alinhar e reclassificar as manifestações do SLU de acordo com a Carta de Serviços
51	Revisar as atribuições e competências da Ouvidoria
52	Participação no evento “Comunicação das Ouvidorias” da Ouvidoria Geral

Para 2017 a Ouvidoria do SLU anseia por implantar o atendimento de 1º nível, melhorar a qualidade das respostas e do prazo de resposta. Cabe elucidar que a atribuição da Ouvidoria não é responder o mais rápido possível, mas auxiliar na otimização dos processos, produtos e serviços da autarquia.

02. Competências e atribuições

Conforme Decreto nº 35.972, de 04 de novembro de 2014 as atuais competências e atribuições da Ouvidoria do SLU são:

Art. 14 À Ouvidoria - OUVIR, unidade orgânica singular, diretamente subordinada à Diretoria-Geral e integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, compete:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria;
- II. atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III. acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas unidades administrativas ou operacionais e à Diretoria-Geral as denúncias, reclamações, elogios ou sugestões que forem recebidas de órgãos do governo, de entidades públicas ou privadas, de servidores do SLU e do público em geral;
- IV. ordenar, classificar, selecionar e analisar as denúncias ou reclamações recebidas, solicitando e conduzindo a participação das demais áreas envolvidas, quando as denúncias e reclamações puderem envolver desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço;
- V. estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do SLU envolvidas no processo de elucidação dos casos acolhidos pela Ouvidoria;
- VI. analisar as sugestões recebidas para a elevação da eficiência do SLU e a melhoria do atendimento aos usuários e sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades operacionais e administrativas;
- VII. assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo SLU;
- VIII. participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- IX. atender as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;
- X. encaminhar informações relativas à Ouvidoria que sejam de interesse público, a serem disponibilizadas no sítio Institucional pela Assessoria de Comunicação;
- XI. encaminhar ao Órgão Central, dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- XII. elaborar relatório de suas atividades, em periodicidade previamente estabelecida pela Diretoria-Geral, ou sempre que requerido; e
- XIII. executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas.

03. Estrutura administrativa

Para o exercício das atividades da Ouvidoria do SLU contamos com o seguinte corpo técnico:

Servidor	Carreira	Atribuição/ Cargo	Currículo resumido
Bruno Marques	Gestor Público EPPGG	Ouvidor CNE-06	Ingressou no serviço público em 2009 na Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal - SEPLAG/DF como Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental - EPPGG, Pós-Graduado em Auditoria Pública pela Fundação Gama Filho – RJ (2009-2011) e Graduado em Administração pelo Centro Universitário de Brasília – Uniceub (2004). Em sua carreira já atuou como Consultor do Sebrae, Coordenador da Incubadora Social do CDT/Unb, Gerente Executivo de Controle Interno da CASSI/BB e Diretor de Projetos Especiais pela SEDEST/GDF.
Cargo bloqueado	----	Assessor DF-12	-----
Gildete de Sousa	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no atendimento e administrativo	Servidora do SLU, admitida em 1990, Graduada em Recursos Humanos pela Faculdade SENAC em 2011 e Pós-Graduada em Gestão Empreendedora de Negócio em 2014 pela mesma instituição.
Maria Valdete	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no OUV	Servidora do SLU, admitida em 1986 com nível médio completo.
Rosimeire Silva	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no OUV	Servidora do SLU, admitida em 1993, Graduada em Comunicação Institucional pela Faculdade Darwin em 2015 e Cursando Pós-Graduação em Gestão Pública.

Os demais recursos da Ouvidoria do SLU são: uma sala escritório exclusiva da Ouvidoria com ar-condicionado, mesas, armários, computadores, telefones e impressora.

04. Diagnóstico

Quanto ao e-SIC

Em de 2016, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, registrou 36 pedidos de informações ao SLU via e-SIC, que gerou um decréscimo de 78% se comparado com o ano de 2015. Das solicitações demandas 81% (29 pedidos) foram atendidos dentro prazo legal. Ficamos com o prazo médio de resposta de 12 dias.

Quanto ao TAG/OUV

Para os Sistemas de Gestão e controle diário das manifestações da Ouvidoria, foram registradas 2.061 manifestações ao Serviço de Limpeza Urbano do Distrito Federal, uma redução 58% em relação ao ano de 2015.

A Ouvidoria do SLU definiu como meta 80% dos atendimentos dentro do prazo, no entanto alcançamos 66% como resultado, porém reduzimos em 50% o período médio de resposta chegando a 18 dias.

O próximo desafios e a renovação da equipe técnica da ouvidoria, tendo em vista, a proximidade de aposentadoria dos servidores da Ouvidoria do SLU.

05. Plano de Anual de Ações

N	O QUE? DEMANDA	QUEM FAZ? RESPONSÁVEL	COMO? COMO VAI FAZER	QUAIS OS RECURSOS? RECURSOS UTILIZADOS	QUANDO? O PERÍODO NECESSÁRIO	POR QUÊ? RESULTADO ESPERADO	QUEM COBRA? PRESTAÇÃO DE CONTAS	STATUS SITUAÇÃO ATUAL
01	- Ouvidoria junto (Realização de 6 itinerantes)	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Contato como as Ouvidores parceiras; - Planejamento; - Atendimento.	- Equipe; - Notebook; - Telefone; - Mesa e cadeiras; - Banners	Até 15.12.2017	- facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, conforme Decreto nº 36.462/2015	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	2 Realizados
02	- Aquisição do totem de auto-atendimento (Totem)	- Ouvidor	- Elaborar Termo de Referência para aquisição de 02 terminais	- Disponibilidade de R\$ 22.000,00	Até 30.06.2017	- facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, conforme Decreto nº 36.462/2015	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Termo concluído. - Aguardando disponibilidade orçamentária e licitação.
03	- Atualizar o sitio da Ouvidoria ao novo formato do Portal	- Equipe da Ouvidoria do SLU - Equipe da informática do SLU - Equipe da Comunicação do SLU	- Ter acesso a nova ferramenta de gestão dos sites do GDF	- Recursos de escritórios - 3 servidores (ouvidoria, informática e comunicação) - Cartilha de Padronização da Ouvidoria Geral	31.06.2017. Depende da disponibilidade do novo portal aos órgãos	- Pela padronização e adequação as orientações da Ouvidoria Geral	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral	- Textos e hiperlinks concluídos; - Aguardando a liberação da ferramenta.
04	- Elaborar relatório mensal, semestral e anual da Ouvidoria	- Ouvidor e assistente	- Colher e trata os dados do sistema OUV.	- Recursos da ouvidoria - Recursos humanos - Sistema OUV	Até o dia 15 do mês posterior.	- Busca da transparência ativa	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	2 mensais realizados
05	Nomear assistente de ouvidoria	- Ouvidor do SLU - Diger	- Processo seletivo - Aprovação - Nomeação	- Recursos da ouvidoria - Disponibilidade orçamentária	Até o dia 30.03.2017	- Definir metodologia e acompanhar o SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - ADASA	- Servidora identificada; - Experiente em Ouvidoria. - Capacitada pela Ouvidoria-Geral - Aguardamos disponibilidade orçamentária
06	Adquirir 5 livros para a Ouvidoria (Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação)	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Solicitar a aquisição; - Imprimir livros ;	- Disponibilidade orçamentária	Até o dia 30.04.2017	Qualificação e melhoria do atendimento	Interno Ouvidor	2 adquiridos

N	O QUE? DEMANDA	QUEM FAZ? RESPONSÁVEL	COMO? COMO VAI FAZER	QUAIS OS RECURSOS? RECURSOS UTILIZADOS	QUANDO? O PERÍODO NECESSÁRIO	POR QUÊ? RESULTADO ESPERADO	QUEM COBRA? PRESTAÇÃO DE CONTAS	STATUS SITUAÇÃO ATUAL
07	Implantar 1ª instância de atendimento dos serviços prestados pelo SLU	Assistente de Ouvidoria	- Definir metodologia; - Acompanhar licitação das novas contratadas; - Monitorar a implantação e operação dos CallCenter	- Despesas previstas nos novos contratos; - Recursos humanos da Ouvidoria (Assistente)	30.08.2017	- Previsto no Contrato de Gestão com a ADASA.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - ADASA	- Carta de Serviço alinhada ao novo modelo; - Aguardando a disponibilidade orçamentária para contratação da assistente da Ouvidoria; - Aguardamos a licitação dos novos contratos;
08	Produzir clip de divulgação da Carta de Serviços do SLU	- Equipe da Ouvidoria do SLU - Equipe da Comunicação do SLU	- Solicitar aos executores do contrato; - Planejamento.	- Orçamento previsto no contrato de publicidade; - Recursos humanos - Recursos de escritório	30.03.2017	- Divulgação dos serviços ofertados	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Demanda encaminhada pelo Mem. 59/2016; - Aguardando os executores da Agência de publicidade.
09	Desenvolver o manual operacional da ouvidoria	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Definir metodologia; - Produzir e aprovar o documento;	- Recursos humanos - Recursos de escritório	30.05.2017	- Melhoria do atendimento da Ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Metodologia e fluxogramas dos serviços desenvolvidos. - Na fase de produção.
10	Impressão de cartão de visita	- Ouvidor	- Solicitar aos executores do contrato de impressão	- Disponibilidade orçamentária	28.02.2017	- Melhoria do atendimento da Ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	Ação não iniciada
11	Realizar 6 caravana as unidades de limpeza e Administrações Regionais	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Planejar; - Visitar;	- Recursos humanos; - Carro/motorista; - Recursos de escritório	Até o dia 15.12.2017	- Identificação e solução de gargalos de atendimento	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	Ação não iniciada
12	Curso de mediação de conflitos	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Solicitar capacitação a Diretoria ou Ouvidoria-Geral	- Recursos humanos; - Disponibilidade orçamentária	Até o dia 30.10.2017	- Qualificação técnica	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	Ação não iniciada

N	O QUE? DEMANDA	QUEM FAZ? RESPONSÁVEL	COMO? COMO VAI FAZER	QUAIS OS RECURSOS? RECURSOS UTILIZADOS	QUANDO? O PERÍODO NECESSÁRIO	POR QUÊ? RESULTADO ESPERADO	QUEM COBRA? PRESTAÇÃO DE CONTAS	STATUS SITUAÇÃO ATUAL
13	Congresso nacional das Ouvidorias	- Ouvidor	- Solicitar liberação a Diretoria-Geral	- Disponibilidade orçamentária R\$ 6.000,00	15.12.2017	- Melhoria do atendimento da Ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral	CUMPRIDO
14	Aquisição de monitor/TV para o monitoramento das demandas, resultados e indicadores	- Ouvidor	- Solicitar liberação a Diretoria-Geral	- Disponibilidade orçamentária	30.06.2017	- Melhoria do atendimento da Ouvidoria	Interno - Direção do SLU	Ação não iniciada
17	Atuar nas reuniões do Conselho de Limpeza Urbana - CONLURB	- Ouvidor	- Participar das reuniões ordinárias e extraordinárias	- Recursos humanos;	Até 15.12.2017	- facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, conforme Decreto nº 36.462/2015	Interno - Direção do SLU	Ação não iniciada

Brasília-DF, 25 de janeiro de 2017.

Bruno Marques
Ouvidor

Heliana Kátia Tavares Campos
Diretora Presidente
SLU/DF