

PLANO ANUAL DE AÇÃO OUVIDORIA DO SLU/DF 2018

Brasília, janeiro 2018

SUMÁRIO

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

01. Apresentação

Em 2017 a Ouvidoria Especializada do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF adotou algumas iniciativas para colaborar na melhoria da autarquia:

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU entrou em constante processo de evolução, adotando o posicionamento de que é necessário garantir a participação e contribuição (interna e externa) para o desenvolvimento e aprimoramento dos serviços públicos. Apresentamos as ações adotadas em 2017.

Ações de destaque:

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	Plano A nual de ação e comunicação	<p>Desenvolver o manual operacional da ouvidoria do SLU.</p>  <p>O presente manual apresentar técnicas para a atuação no que tange, principalmente, à realização de um serviço padronizado da Ouvidoria do SLU. Além disso o manual contempla as metodologias: plano de ação, boas práticas, gestão por processos, fluxogramas e procedimentos.</p>	30.05.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Produção e apresentação do BI (Business Intelligence) da Ouvidoria do SLU.</p>  <p>No "63º Vem Saber" o Ouvidor apresentou o Business Intelligence (BI) da Ouvidoria do SLU que é um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem a coleta de informações, organização, compartilhamento e monitoramento, para análise e propostas de melhorias.</p>	23.08.17	Cumprido

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	Ação Extra	<p>Emissão de recomendação pela Ouvidoria para a melhoria dos processos/produtos/serviços do SLU.</p>  <p>No primeiro semestre foram emitidas 4 (quatro) súmulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta de inclusão cidadã no conserto de contêiner, - Padronização da estrutura de respostas à Ouvidoria. - Índices de satisfação, recomendação e resolubilidade da Ouvidoria do SLU. - Apresentação das avaliações cidadã manifestações “Não resolvidas”. 	Trimestral	Cumprido
	Plano Anual de ação e comunicação	<p>Aquisição de monitor/TV para o monitoramento das demandas, resultados e indicadores.</p>  <p>Utilizado para o acompanhamento das manifestações (sistema OUV) e monitoramento pelo BI da Ouvidoria do SLU.</p>	30.06.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Certificação em Ouvidoria pela CGU</p>  <p>Ouvidor Geral da União (CGU), Dr. Gilberto Júnior, entrega ao Ouvidor do SLU a certificação em Ouvidorias do programa “Certificação em Ouvidoria”, oferecido em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).</p>	23.08.17	Cumprido

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	Plano Anual de ação e comunicação	<p>Participar de curso de mediação de conflitos.</p>  <p>O ouvidor do SLU completou mais de 100h de capacitação em Mediação de Conflitos, instituições (OAB/DF, CGDF e O GDF).</p>	30.10.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Definição, em conjunto com o Ministério Público do Distrito Federal – MPDFT, do fluxo de recebimento, tratamento e envio das manifestações registradas no MPDFT.</p> 	16.02.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Projeto finalista do Concurso Inova Brasília</p>  <p>O projeto "Gestão orientada por resultado em ouvidoria" do SLU foi um dos quatro finalistas na 1ª edição do Inova Brasília.</p>	26.10.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Sistema OUV nas unidades operacionais do SLU.</p>  <p>Além das Diretorias - Implantamos e capacitamos os gestores e usuários das unidades operacionais do SLU no sistema OUV. O que tem colaborado com a triagem adequada, redução do prazo e melhoria da resposta.</p>	03.05.17	Cumprido

Prestação de contas das ações da Ouvidoria do SLU em 2017:

Documento	Ação	Prazo	Status
Plano Anual de ação e comunicação	Ouvidoria Itinerante em 6 unidades. No SLU este projeto tem o nome de Ouvidoria Junto, em 2017 foram realizados 5(cinco) itinerantes: -Inauguração do Aterro Sanitário, -Inauguração do Papa-entulho da Ceilândia; -Inauguração do Papa-entulho de Brazlândia; -Pré-conferência do Meio-Ambiente em São Sebastião; -Ação Global no Sol Nascente;	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Aquisição de totem de autoatendimento	30.06.17	Em andamento ¹
Plano Anual de ação e comunicação	Atualização do sítio da Ouvidoria no novo portal do GDF.	31.06.17	Cumprido ²
Plano Anual de ação e comunicação	Elaborar e divulgar relatórios mensais, semestral e anual da Ouvidoria do SLU.	15.01.18	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Nomear Assistente da Ouvidoria do SLU	30.03.17	Cumprido ³
Plano Anual de ação e comunicação	Aquirir 5(cinco) livros para a Ouvidoria	30.04.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Implantar 1ª instancia de atendimento dos serviços prestados pelo SLU (Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU).	30.08.17	Pendente ⁴
Plano Anual de ação e comunicação	Produzir clip de divulgação da Carta de Serviços do SLU	30.03.17	Pendente ⁵
Plano Anual de ação e comunicação	Impressão de cartão de visita para a Ouvidoria	28.02.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Realizar 6 caravanas as unidades de limpeza e Administrações Regionais	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Participar de Congresso Nacional das Ouvidorias	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Atuar nas reuniões do Conselho de Limpeza Urbana - CONLURB	15.12.17	Cumprido
Ação Extra	Na busca pela transparência, a Ouvidoria do SLU, disponibilizou a partir de janeiro, a sua agenda no site do SLU. Pela agenda tanto os usuários, parceiros, áreas internas, órgão de apoio e órgão de regulação (OCDF e ADASA) conseguem visualizar as ações da Ouvidoria. Exemplos: intercâmbios de ouvidoria, itinerantes, restrições de atendimento (por conta de capacitação, eventos, planejamento, ou até mesmo conjuntura) entre outros.	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Publicação da Carta de Serviços online - (http://www.slu.df.gov.br/servicos-e-produtos-ofertados.html);	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Divulgação da Agenda da Ouvidoria do SLU - (http://www.slu.df.gov.br/agenda-ouvidoria.html)	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Publicação da Carta de Serviços resumida - (http://www.slu.df.gov.br/images/PDF/carta_versoes2017.pdf)	Fevereiro	Cumprido
Ação Extra	Implantação do sistema de Ouvidoria nas Gerências de Limpeza, visando a tempestividades no recebimento, tratamento e envio das respostas	Março	Cumprido
Ação Extra	Implantação do checklist de verificação da transparência ativa do site do órgão	Abril	Cumprido
Ação Extra	Revisão do link destinado a Perguntas e Respostas Frequentes do SLU	Maior	Cumprido
Ação Extra	Em conformidade com o programa "Ouvindo Ouvidores" da Ouvidoria - Geral e de acordo com as ações previstas no Plano Anual de Ação a Ouvidoria do SLU planejou o Bate - papo com o Ouvidor no formato de apresentação das ações desempenhadas até o presente momento. O Bate-papo foi incluído no Programa Vem Saber/SLU que é um programa de formação continuada por meio de palestras quinzenais. Na ocasião o Ouvidor recebeu a certificação em ouvidoria e mediação de conflitos. Entregou o Manual Técnico Operacional, apresentou o BI do SLU e os resultados de 2017. Link do relatório do Programa Ouvindo os ouvidores.	Agosto	Cumprido
Ação Extra	A Ouvidoria do SLU continuou a realizar o benchmarking, que incluem visitas a outras	- CAESB, 05.01 - SEBRAE/DF,	Cumprido

Documento	Ação	Prazo	Status
	<p>ouvidorias do GDF, visando a troca de experiências e definição dos fluxos de trabalho para processos transversais.</p> <p>Foram 14 visitas, divididos da seguinte forma:</p> <p>12 visitas – dentro da rede Sigo; 02 visitas – ouvidorias fora da rede; 01 visita – como anfitrião para dois órgãos; 13 visitas – como convidado.</p>	<p>09.01 - Administração de Santa Maria, 27.01 - ADASA, 13.02 - MPDFT, 16.02 - NOVACAP, 20.02 - SEJUS, 10.03 - CODHAB/DF, 13.04 - AGEFIS, 18.04 - Administração do Lago Norte, 09.05 - Sinesp, 31.05 - Administração do Gama, 10.07 - TCB, 20.07 - SEPLAG, 03.08 - Sinesp, 03.08 - CAESB, 05.01 - NOVACAP, 03.08</p>	
Ação Extra	<p>A Assessoria Especial da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU em 2017 tem acompanhado os acessos das páginas sob sua supervisão (ouvidoria, acesso à informação, carta de serviços e pergunta/respostas frequentes - FAQ). A intenção é qualificar cada vez mais as páginas mais acessadas. Neste semestre a ouvidoria obteve mais de 10.000 acessos em suas páginas.</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Cumprido</p>

- 1 Aquisição de totem de autoatendimento – Projeto básico desenvolvido, orçamento empenhado e aguardando licitação;
- 2 Atualização do sítio da Ouvidoria no novo portal do GDF – Página da Ouvidoria concluída no sítio piloto;
- 3 Nomear Assistente da Ouvidoria do SLU – Pedido de nomeação encaminhado em dezembro, previsto para fevereiro de 2018;
- 4 Implantar 1ª instância de atendimento dos serviços prestados pelo SLU (Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU) – Aguardando novo parecer técnico do Tribunal de Contas do Distrito Federal;
- 5 Produzir clip de divulgação da Carta de Serviços do SLU - Ação reagenda para 2018 em decorrência da inclusão de novos serviços.

Para 2018 a Ouvidoria do SLU anseia pela consolidação da metodologia aplicada – Gestão por Resultados. Cabe elucidar que o cerne desta gestão é a otimização dos processos, produtos e serviços da autarquia.

02. Competências e atribuições

As atribuições atuais da Ouvidoria, conforme Decreto nº 35.972, de 04 de novembro de 2014 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.

O SLU passou por uma mudança de estrutura em 27 de janeiro de 2016 e recentemente foi encaminhada nova proposta, mas não houve atualização Regimental. Segue a proposta da Ouvidoria do SLU para a alteração regimental:

Art. 7º À Ouvidoria, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada à Presidência, compete:

- I. facilitar o acesso do cidadão aos serviços de Ouvidoria;
- II. atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III. acolher, processar, analisar e encaminhar as denúncias, reclamações, solicitações, elogios ou sugestões às diversas unidades do SLU ou de outro órgão;
- IV. acolher, processar, analisar e encaminhar as demandas de solicitação de informação

- previstas no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- V. encaminhar a Unidade de Auditoria Interna (UAI) denúncias recebidas que puderem envolver, danos e/ou desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço para devida apuração;
 - VI. acompanhar o cumprimento dos prazos das manifestações e assegurar o retorno das demandas ao cidadão, com as informações das providências adotadas pelo SLU;
 - VII. assessorar na melhoria do atendimento e na busca da satisfação do usuário que utiliza os serviços públicos do SLU;
 - VIII. incentivar a política de dados abertos e transparência ativa do órgão;
 - IX. sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades do SLU e órgãos do Governo;
 - X. gerir e monitorar a Carta de Serviços da autarquia;
 - XI. 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; e
 - XII. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 13. Ao Núcleo de Atendimento, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Ouvidoria, compete:

- I. Atender e registrar, através da Central de Atendimento ao Usuário - SAU as solicitações e reclamações dos usuários da Autarquia;
- II. codificar, classificar, dar prioridade e encaminhar às unidades de execução as solicitações de serviços dos usuários da Autarquia;
- III. acompanhar e controlar o andamento da execução dos serviços recebidos pela Central de Atendimento ao Usuário e de posse das unidades executoras;
- IV. analisar e avaliar a natureza das solicitações registradas na Central de Atendimento ao Usuário;
- V. manter atualizado um sistema de informações, visando subsidiar o atendimento aos usuários da Autarquia, por parte dos atendentes da Central ???;
- VI. promover as alterações necessárias nas tabelas de informações do sistema de processamento de dados existente;
- VII. analisar e propor rotinas de atendimento aos usuários da Autarquia, através da Central de Relacionamento ao Usuário, visando a otimização do sistema de atendimento;
- VIII. realizar pesquisas de opinião e satisfação dos usuários através do Telemarketing Ativo;
- IX. planejar, controlar, avaliar e gerenciar a performance da Central;
- X. treinar e monitorar os atendentes da Central;
- XI. gerenciar o planejamento anual de trabalho, os indicadores de desempenho e o orçamento da unidade, adotando as medidas necessárias à otimização das atividades.

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 2017, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, registrou 53 pedidos de informações ao SLU via e-SIC, que gerou um acréscimo de 47% se comparado com o ano de 2015. Das solicitações demandas 92% (49 pedidos) foram atendidos dentro prazo legal. Ficamos com o prazo médio de resposta de 9 dias.

Quanto ao TAG/OUV

Para os Sistemas de Gestão e controle diário das manifestações da Ouvidoria, foram registradas 1.868 manifestações ao Serviço de Limpeza Urbano do Distrito Federal, uma decréscimo de 10% em relação ao ano de 2016.

A Ouvidoria do SLU definiu como meta 85% dos atendimentos dentro do prazo, no entanto alcançamos 79% como resultado. Ficamos com o prazo médio de resposta em torno de 12 dias.

05. Plano de Anual de Ações 2018

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	- A migo da Ouvidoria do SLU	- Diretora- Presidente, Ouvidor-Geral e Ouvidor do SLU	- Com base nas informações do BI identificaremos a área técnica mais participativa no OUV/SIC.	- Equipe; - Computador; - BI; - Troféu;	Até 21.03.2018	- incentivar a resolução pela concorrência positiva no SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral
02	- Divulgação do 1º resultado da proposta de melhoria nos processos da Ouvidoria do SLU. "Instrução normativa de conserto de containers"	- Diretora- Presidente, Ouvidor-Geral e Ouvidor do SLU	- Com base na análise das informações do BI identificamos a necessidade de participação social.	- Equipe; - Computador; - BI; - SEI;	Até 21.03.2018	- incentivar a resolução com a participação social.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Aguardando a aprovação da instrução normativa
03	- Definição da ouvidoria do SLU como canal exclusivo de 1º atendimento até a implantação do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAU.	- Diretora- Presidente, Ouvidor-Geral e Ouvidor do SLU	- Propor normativo a Ouvidoria-Geral e a Diretoria Geral do SLU.	- Equipe; - Computador; - SEI;	Até 21.03.2018	- Em atendimento a: a. resolução nº 21/2016 ADASA; b. Lei Federal nº 13.460/2017	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Aguardando a aprovação da instrução normativa
04	Relatório interativo da Ouvidoria do SLU	- Ouvidoria do SLU	- Com base nas informações geradas pela Ouvidoria-Geral e o BI do SLU.	- Equipe; - Computador; - BI; - SEI;	Até 21.03.2018	- Incentivar a leitura do relatório, a identificação das metas e dos resultados do atendimento aos usuários do SLU	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral
05	Ouvidor oculto	- Ouvidorias da SINESP	- Os ouvidores acionaram os serviços de outra ouvidoria da SINESP	- Ouvidores da SINESP	Até 30.09.2018	- Buscar a identificação dos pontos fracos para a melhoria na prestação do serviço.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral
06	Itinerante nas 4 RAs que mais acionam a Ouvidoria do SLU	- Equipe de Ouvidoria do SLU	- Itinerante nas cidades em parceria com as ouvidorias locais	- Equipe; - Notebook; - Banneres; - Folderes;	Até 30.09.2018	- Iniciar o processo de aproximação com os usuários dessas unidades.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Iremos agendar com as Administrações Regionais. Taguatinga, Ceilândia, Guará e Plano Piloto

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	Divulgação interna dos serviços da Ouvidoria do SLU	- Equipe de Ouvidoria do SLU	- Produção de cartaz e banner eletrônico na intranet	- Equipe; - Notebook; - Banneres;	Até 30.09.2018	- Conscientizar toda a organização sobre a importância do trabalho da ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Cartaz divulgado - Intranet, aguardando autorização.
08	Quiz da Ouvidoria do SLU	- Equipe de Ouvidoria do SLU	- produção do questionário automático.	- Equipe; - Notebook; - Banneres;	Até 30.09.2018	- Conscientizar toda a organização sobre a importância do trabalho da ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- questionário em produção.
09	Revisão da Carta de Serviços ao Usuário	- Comitê de avaliação da Carta de Serviços	- Atualizar a Carta de Serviços do órgão.	- Equipe; - Notebook; - Banneres;	Até 30.09.2018	- Garantir a fidedignidade das informações prestadas	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Em processo
10	Garantia do atendimento especial	- Revisão do contrato do SLU com a Comissão Jovem	- teremos um atendente à disposição da ouvidoria para o atendimento especial	- Equipe; - Notebook; - Banneres;	Até 30.09.2018	- Garantia do atendimento especial previsto em lei	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	- Contrato em revisão pela Procuradoria Jurídica e executor do contrato.

Brasília-DF, 22 de janeiro de 2018.

Bruno Marques
Ouvidor

Heliana Kátia Tavares Campos
Diretora Presidente
SLU/DF