



**PLANO DE  
AÇÃO  
OUVIDORIA  
2021**



**Acesso à  
Informação**



## **GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL**

Ibaneis Rocha

## **SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL**

Paulo Wanderson Moreira Martins

## **OUVIDORA-GERAL**

Cecília Souza Fonseca

## **DIRETOR-PRESIDENTE DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA**

Silvio de Moraes Vieira

## **CHEFE DE OUVIDORIA DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA**

Thiago Viveiros Tibério

## **EQUIPE**

Camila Escobar

Daniela Soares

Esthefany de Sousa

Gildete de Sousa

Loyane Cristina

Rosimeire Silva

## **CONTATOS DA OUVIDORIA DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA**

Telefone: (61) 3213-0153

E-mail: [ouvidoria@slu.df.gov.br](mailto:ouvidoria@slu.df.gov.br)

Endereço de Atendimento ao Usuário:

Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 6º andar, sala 632. Ed. Shopping Venâncio – CEP: 73.333-900 - De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

## SUMÁRIO

Apresentação .....	4
Competências da Ouvidoria .....	5
Diagnóstico.....	7
Assunto Mais Demandado .....	8
Dificuldades Enfrentadas Pela Ouvidoria no Ano de 2020.....	9
Objetivos Para o Ano de 2021.....	10
Ação nº 01 - Criar o Ambiente Organizacional Adequado.....	10
Ação nº 02 - Ser Modelo de Eficiência na Gestão de Ouvidoria.....	11
Ação nº 03 – Capacitação dos Servidores .....	11
Quadro Analítico do Plano de Ações 2021 .....	12
Considerações Finais .....	13

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – OUVIR/SLU é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Nosso Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da [Instrução Normativa nº 01/2017](#), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na [Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012](#) e no [Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015](#), bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e demais áreas envolvidas.

Os detalhes quanto a elaboração, aprovação, acompanhamento e desenvolvimento deste Plano de Ação podem ser observados por meio do Processo SEI nº 00094-00007096/2020-51.

## 2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – OUVIR/SLU é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da [Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012](#), e o artigo 2º, da [Instrução Normativa nº 01/2017](#), da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejuízo;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – 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;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades; IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 2º** Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

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

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. .

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

Não obstante, o [Decreto Distrital de nº 35.972, de 04 de novembro de 2014](#), conforme o artigo 14 reforça a competência da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana, senão vejamos:

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.

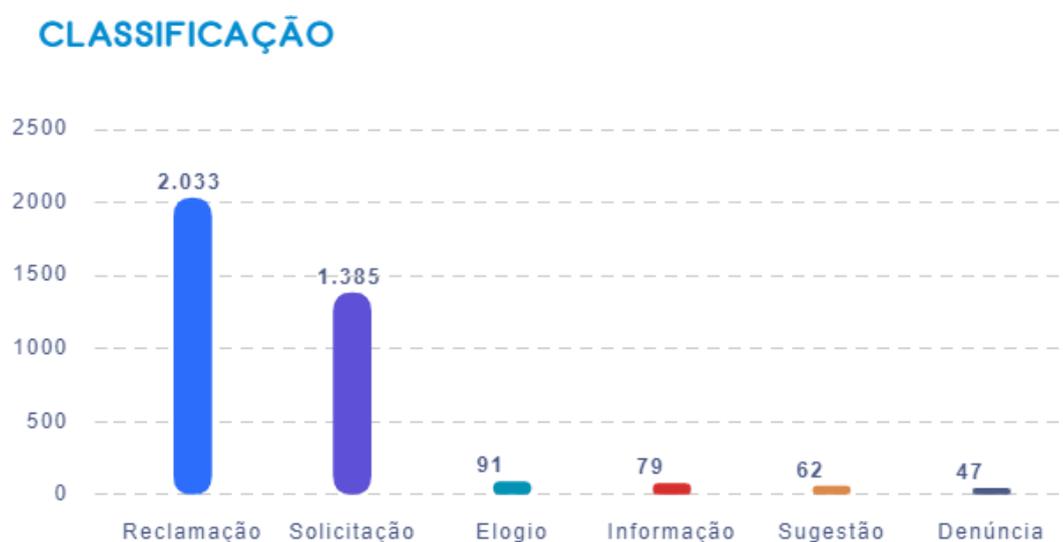
### **3. DIAGNÓSTICO**

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana recebeu durante o ano de 2020 o total de 3.697 (três mil seiscentos e noventa e sete) manifestações através do Sistema OUV-DF, significando um decréscimo de 48,76% em relação ao ano de 2019, conforme Relatório Anual 2020 de Ouvidoria.

Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, foram 62 (sessenta e dois) pedidos de informação efetuados em 2020, uma redução de 28% em relação a 2019.

Vale ressaltar que, acreditamos que o isolamento social ocasionado pela pandemia de COVID19, foi fator determinante nos decréscimos citados nos comparativos entre 2019 e 2020.

A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – OUVIR/SLU em 2020, conforme classificação:



\*Fonte Painel de Ouvidoria.

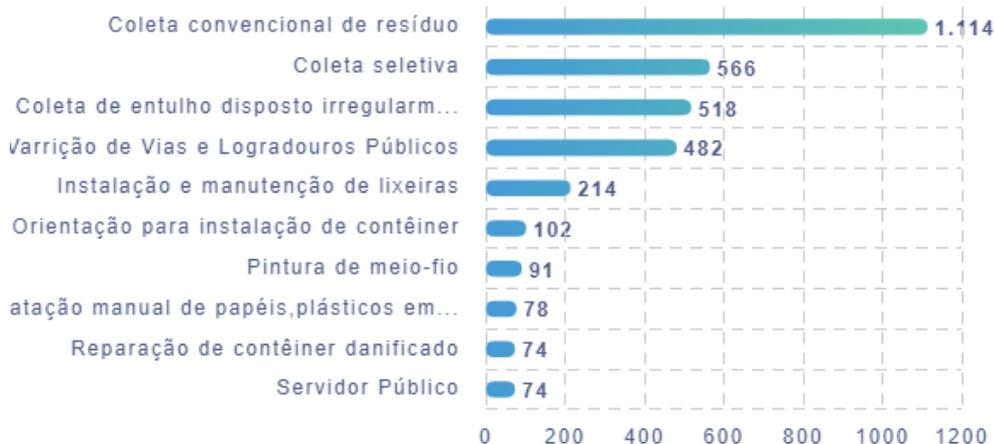
Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020, 98,7% de todas as manifestações recepcionadas foram respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº4.990/2012, tendo um prazo médio de 06 (seis) dias.

Todavia, em que pese o excelente cumprimento do prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade do Serviço de Limpeza Urbana - SLU, resultou em um total de 63%. O que acreditamos podemos melhorar ainda mais!

### 3.1 ASSUNTO MAIS DEMANDADO

O assunto “Coleta Convencional de Resíduos”, no Distrito Federal, foi o mais demandado nesta Ouvidoria, correspondendo a 30,1% das manifestações direcionadas ao Serviço de Limpeza Urbana - SLU, somando um total de 1.114, conforme o quadro abaixo:

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### 3.2 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020

A partir das manifestações de Ouvidoria tratadas pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU, verificou-se como principais dificuldades enfrentadas:

- A falta por vezes de alinhamento com as áreas técnicas quanto ao tratamento das manifestações, em relação ao prazo e qualidade das respostas, principalmente as decorrentes de ações das empresas terceirizadas prestadoras de serviços;
- A falta de capacitação e treinamento periódicos de servidores e colaboradores das empresas terceirizadas prestadoras de serviços;
- A necessidade de maior aproximação da Ouvidoria com o cidadão manifestante e outras entidades/órgãos, cujas atividades são relacionadas e/ou intrínsecas as desenvolvidas pelo SLU;
- A necessidade de maior mobilização e ações informativas e educacionais, relacionadas às competências e aos serviços disponibilizados por meio do Serviço de Limpeza Urbana - SLU.

Diante de tal cenário, esta Ouvidoria entendeu pela necessidade de propor em seu Plano de Ação 2021, os seguintes objetivos.

#### **4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021**

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU objetivando atingir, no mínimo, 65% de Índice de Resolutividade nas manifestações recebidas para o ano de 2021, propõe as seguintes ações:

##### **4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO**

- Promover a integração entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo, a qualidade de resposta e a efetividade de ações para resolutividade da manifestação;
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento de perto das providências tomadas pelos setores e prestadores de serviços terceirizados, no tocante as manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- Participação ativa em reuniões do Comitê de Governança do Serviço de Limpeza Urbana - SLU, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a contribuir para o alinhamento técnico e a produção de informações estratégicas para o planejamento, controle e gestão da prestação dos serviços disponibilizados pelo SLU, a partir dos elementos encontrados nos relatórios de gestão da Ouvidoria.

##### **4.1.1 JUSTIFICATIVA**

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU.

##### **4.1.2 PERIODICIDADE**

- Mensal

##### **4.1.3 RESULTADO ESPERADO**

- Aprimorar, juntamente com as áreas técnicas, a utilização dos relatórios de ouvidoria com o intuito de melhorar a efetividade dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU;
- Incentivo à cultura da gestão de risco na promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU.

## **4.2 AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFICIÊNCIA DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Criar a Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas para promover ações informativas e/educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os assuntos de competência do Serviço de Limpeza Urbana - SLU.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Superar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF.

### **4.2.1 JUSTIFICATIVA**

- Essa ação irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência do Serviço de Limpeza Urbana - SLU e os canais atendimento da Ouvidoria, além de atender as disposições da Lei Distrital de nº 4.990/2012.

### **4.2.2 PERIODICIDADE**

- Ação Trimestral

### **4.2.3 RESULTADO ESPERADO**

- Estabelecimento de padrões de qualidade em atendimento e serviços.
- Melhorar a imagem do Serviço de Limpeza Urbana – SLU como Autarquia de excelência na gestão da prestação de serviços de limpeza urbana pública.

## **4.3 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES E COLABORADORES**

- Incentivar a participação de servidores e colaboradores em cursos de capacitação e treinamentos, que sejam pertinentes ao desenvolvimento de suas atividades, agregando conhecimento e técnica de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SLU e por vezes demandados via Ouvidoria;

## QUADRO ANALÍTICO DO PLANO DE AÇÕES 2021

N	O que? Demanda	Quem faz? Responsável	Como? Como vai fazer	TAP	Quando? O período necessário	Por quê? Resultado esperado	Quem cobra? Prestação de contas	Status Situação atual
01	<b>Amigo da Ouvidoria do SLU</b>	- Ouvidor do SLU	- Com base nas informações do BI identificaremos a área técnica mais participativa no OUV/SIC.  - Abrir processo de aquisição dos troféus.	TAP-001/21	Até 30.11.2021	incentivar a resolução pela concorrência positiva no SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - GDF - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral e disponibilidade orçamentária
02	<b>Comemoração do dia do Ouvidor</b>	- Ouvidor do SLU	- Apresentar os resultados de 2020; - Realizar palestra "Bate papo" com o ouvidor.	Ação Interna	Até 19.03.2021	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - GDF - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral e disponibilidade orçamentária.
03	<b>Atendimento especial (módulo 2 - libras)</b>	- Presidência - Diretoria de Administração e Finanças - Ouvidor do SLU	- Curso de Libras - Módulo 2	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.12.2021	- Garantia do atendimento especial previsto em lei	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a disponibilidade de calendário da E-GOV.
04	<b>Avaliação de desempenho do serviço prestado</b>	- Presidência - ASCOM/SLU - Ouvidor do SLU	- Metodologia de avaliação do serviço prestado pelas prestadoras de serviço do SLU.	TAP-002/21	Até 30.06.2021	- Identificar os pontos positivos e negativos dos serviços prestados pelo SLU.	Interno - Direção do SLU Externo OGDF - Cidadão/Conlurb - ADASA	-
05	<b>Divulgação da Ouvidoria do SLU</b>	- Presidência - Ouvidor do SLU	- Participar de concursos, seminários, divulgação de artigos e itinerantes.	TAP-003/21	Até 15.12.2021	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo OGDF	- Aguardando a disponibilidade dos concursos, seminários, produção de artigos, entre outros.
06	<b>Destaque na sugestão de melhoria</b> que vise o aprimoramento e a racionalização dos produtos e serviços do SLU.	- Presidência - Ouvidor do SLU	- Trabalhar com o banco de demandas e respostas da ouvidoria, para propor melhorias na prestação de serviço.	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 15.12.2021	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - OGDF - Cidadão/Conlurb - ADASA	-
07	<b>Bate-papo com o usuário</b> (liderança comunitária) e o Ouvidor da Administração Regional.	- Presidência - Ouvidor do SLU - ASCOM - Diretoria de Limpeza Urbana	- Realizar conversa "Bate - papo" com o usuário e com os ouvidores das Administrações Regionais que mais acionam o Serviço de Limpeza Urbana.	TAP-004/21	Até 15.12.2021	- Divulgar os serviços prestados pelo órgão (Carta de Serviços); - Atender demandas em escala; - Fortalecer a imagem e o trabalho do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - OGDF - Cidadão/Conlurb - ADASA	-
08	<b>Bate-papo com os parceiros</b> (Diretor, gerente de limpeza, executores de contrato e Auditor Interno).	- Presidência - Ouvidor do SLU - ASCOM - Diretoria de Limpeza Urbana	- Realizar conversa "Bate - papo" com os parceiros internos do SLU para apresentação do balanço, indicadores, recomendações, gargalos entre outros.	TAP-004/21	Até 15.12.2021	- Divulgar os serviços - Fortalecer a imagem e o trabalho do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - OGDF Cidadão/Conlurb - ADASA	-

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O nosso desempenho para o usuário foi onde colocamos nossos esforços. Começamos aprimorando nossas respostas, recomendando melhorias para as áreas técnicas, agregando registros fotográficos nas demandas (fato comprobatório), entre outras ações. Buscamos o efetivo cumprimento de nossa Política Interna de Ouvidoria – atendimento como prioridade, responsividade e tempo de resposta, sempre buscando a melhoria dos serviços prestados.

Infelizmente, acreditamos que devido ao período da pandemia os nossos resultados não foram melhores, apesar do salto qualitativos nos indicadores se compararmos anos anteriores.

Isto posto, reconhecemos que ainda podemos melhorar muito e temos um mapa de melhorias que perseguiremos até alcançarmos nos próximos anos.

Brasília, 31 de agosto de 2021.

Thiago Viveiros Tibério

Chefe de Ouvidoria