



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA DO DISTRITO FEDERAL

Presidência

Ouvidoria

Despacho SEI-GDF SLU/PRESI/OUVIR

Brasília-DF, 17 de outubro de 2018

**PLANO ANUAL DE AÇÃO 2019 - SLU/DF**

**1. DETERMINAÇÃO LEGAL**

Em conformidade com os normativos legais:

- [Decreto nº 32.840/2011](#)

Art. 1º, inciso I – "encaminhar, para análise e aprovação, o planejamento anual de atividades de correição, auditoria e ouvidoria, até 31 de outubro do exercício anterior a que se referir"

- [Decreto nº 36.462/2015](#),

Art. 15. As unidades seccionais deverão desenvolver projetos inovadores na área de ouvidoria.

§ 1º A proposta deverá ser apresentada à Ouvidoria-Geral para análise quando estiver em estágio inicial de planejamento.

§ 2º A implantação do projeto dependerá de aprovação da Ouvidoria-Geral.

- [Instrução Normativa CGDF nº 001/2018](#)

Art. 2º, inciso 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".

- Circular CGDF nº 002/2018 (13291017).

"Objetivando atender ao art. 1º do Decreto nº 32.840, de 06 de Abril de 2011 art. 16 e a Portaria CGDF nº 47/2017, solicita-se que todas as Unidades de Controle Interno, Unidades de Auditoria Interna e Controladorias Setoriais lancem no Sistema de Gestão de Auditoria do Distrito Federal - SAEWEB, até **30/10/2018**, o Plano Anual de Atividades de Controle / Auditoria - 2019".

**2. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU utiliza a Gestão por Resultados para garantir a participação e contribuição (interna e externa) para o desenvolvimento e aprimoramento dos serviços públicos. Apresentamos as ações sugeridas e aprovadas em 2018 - Processo SEI nº (00094-00005286/2018-19).

Ações de destaque:

Projeto	Descrição	Status	Comprobatório
Amigo da Ouvidoria do SLU	Com base nas informações do BI premiamos e homenageamos as áreas técnicas mais participativa e ouvidorias parceiras da Ouvidoria do SLU.	Cumprido	6357698
Divulgação das propostas de melhoria 2017	Com base na análise das informações do BI identificamos a necessidade de participação social.	Cumprido	6357698
Definição da Ouvidoria do SLU como canal exclusivo de atendimento de 1º nível	Propor normativo a Ouvidoria-Geral e a Diretoria Geral do SLU	Cumprido	6129554
Elaboração e divulgação do relatório interativos da Ouvidoria do SLU	Incentivar a leitura do relatório, a identificação das metas e dos resultados do atendimento aos usuários do SLU	Cumprido	8411028
Ouvidor oculto	Buscar a identificação dos pontos fracos para a melhoria na prestação do serviço.	Não cumprido	---
Itinerante nas 4 RAs que mais acionam a Ouvidoria do SLU	Melhorar a imagem, resolutividade e divulgar os serviços prestados pelo SLU	Em andamento	13254387
Divulgação interna dos serviços da Ouvidoria do SLU	Conscientizar toda a organização sobre a importância do trabalho da ouvidoria	Cumprido	5323863

Projeto	Descrição	Status	Comprobatório
Elaboração e a realização de um Quiz no SLU	Conscientizar toda a organização sobre a importância do trabalho da ouvidoria	Em andamento	00094-00012024/2018-19
Revisão da Carta de Serviços aos Usuários do SLU		Em andamento	00094-00008261/2018-77
Garantir o atendimento especial na Ouvidoria do SLU	Garantia do atendimento especial previsto em lei	Não cumprido	----

A Ouvidoria do SLU garante a transparência e o cumprimento da IN-CGDF-2017 e Lei nº 13.460/2017 na prestação de contas das ações da Ouvidoria do SLU com os relatórios quantitativos (mensais e trimestrais) qualitativos e analítico (semestral e anual), a saber:

Página dos relatórios da Ouvidoria do SLU - ([Relatório Ouvidoria/SIC](#))

### 3. ORGANIZACIONAL

Para 2019 a Ouvidoria do SLU anseia pela continuidade da metodologia aplicada – Gestão por Resultados.

#### Missão da Ouvidoria:

- Garantir a transparência ativa, a melhoria dos serviços/produtos e a participação dos usuários.

#### Objetivo Estratégico da Unidade:

- Garantir o acesso às informações e a resolução de solicitações, reclamações, sugestões e denúncias, trabalhando também para solução, tendência e orientação da Autarquia na melhoria contínua dos processos.

#### Objetivos específicos:

- Implementar planejamento da área, definir metas e indicadores
- Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia (treinamento)
- Aumentar número de ferramentas e canais de informação aos usuários
- Diminuir o prazo de atendimento com a melhorar da qualidade das informações prestadas.

#### Compromissos:

- Disponibilização de amplos canais de atendimento e de comunicação com o cidadão (e-mails, telefones, pontos de atendimento presencial);
- Aproximação da autarquia com as Administrações Regionais e suas lideranças, visando atendimento pontual e qualificação dos serviços prestados;
- Responsabilidade socioambiental e transparência em seus atos;
- Gerenciamento eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos do Distrito Federal.

#### Indicadores de desempenho:

##### Estratégico

- Índice de Transparência Ativa (ITA): **2019 - 100%**
- Satisfação dos serviços prestados pelo órgão (pesquisa de opinião): **2019 - 90%**

##### Qualitativo

- Resolubilidade (índice de avaliação cidadã): **2019 - 55%**
- Resolutibilidade real (índice de avaliação cidadã apenas das respostas positivas): **2019 - 70%**
- Recomendação dos serviços da Ouvidoria: **2019 - 90%**
- Índice de clareza da Carta de Serviços ao Usuário: **2019 - 95%**
- Índice de satisfação com a resposta da ouvidoria: **2019 - 70%**

##### Quantitativo

- Resolutividade (Percentual de manifestações e pedidos de acesso à informação cumpridos no prazo de até 20 dias): **2019 - 95%**
- Prazo médio de atendimento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação: **2019 - 7 dias**

#### Sistemas informatizados utilizados:

- Sistema de Ouvidoria ([OUV](#))
- Sistema de Acesso à Informação ([e-SIC](#))
- Sistema Eletrônico de Informação ([SEI](#))
- Qlik Sense ([BI](#))

**Programas/ações orçamentários envolvidos:**

- Não há exclusivo

**Estrutura física:**

- Uma sala escritório exclusiva da Ouvidoria com ar-condicionado, mesas, armários, computadores, telefones e impressora.

Estrutura de cargos:

Servidor	Atribuição/ Cargo	Requisitos
Chefe da Ouvidoria	Ouvidor - CNE-06	- Servidor público - Aprovado pelo Conselho de Usuários - Aprovado pela Ouvidoria-Geral do DF
Assessor	Assessor - DF-12	-----

**Competências Legais** (Tendo em vista a desatualização do Regimento Interno do Serviço de Limpeza Urbana, segue a proposta):

- facilitar o acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria, atendimento de 2º nível;
- atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejuízo;
- acolher, processar, analisar e encaminhar as denúncias, reclamações, elogios e sugestões às diversas unidades do SLU ou de outro órgão;
- acolher, processar, analisar e encaminhar as demandas de solicitações ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU;
- acolher, processar, analisar e encaminhar as demandas de solicitação de informação previstas no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- encaminhar denúncias recebidas que puderem envolver, danos e/ou desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço à Unidade de Auditoria Interna para devida apuração;
- acompanhar o cumprimento dos prazos das manifestações e pedidos de acesso à informação, assegurando o retorno das demandas ao usuário, com as informações das providências adotadas pelo SLU;
- notificar e solicitar a devida justificativa aos setores responsáveis quando a resposta à demanda de ouvidoria estiver em atraso ou desassociada com a demanda;
- propor o plano de ação anual de ouvidoria submetendo à Diretoria-Colegiada para aprovação e para conhecimento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
- emitir recomendações de aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades do SLU e órgãos do Governo na busca da satisfação do usuário que utiliza os serviços públicos do SLU;
- 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;
- acompanhar e colaborar com a pesquisas de satisfação e opinião dos usuários;
- fomentar a resolução de conflitos entre prestadoras de serviços de limpeza urbana e os usuários;
- implementar ações para reprimir práticas prejudiciais ou potencialmente danosas aos usuários de limpeza urbana;
- gerir a execução do Serviço de Atendimento ao Usuário, monitorando os riscos operacionais e oportunidades a fim de garantir a continuidade e qualidade do serviço;
- atender e registrar, através da Central de Atendimento ao Usuário as solicitações de serviço, atendimento de 1º nível dos usuários da Autarquia;
- acompanhar e controlar o andamento da execução dos serviços recebidos pela Central de Atendimento ao Usuário e de posse das unidades executoras;
- analisar e avaliar a natureza das solicitações registradas na Central de Atendimento ao Usuário;
- gerir e monitorar a Carta de Serviços da autarquia;
- manter atualizado um sistema de informações, visando subsidiar o atendimento aos usuários da Autarquia;
- promover as alterações necessárias nas tabelas de informações do sistema de processamento de dados existente;

- analisar e propor rotinas de atendimento aos usuários da Autarquia, através da Central de Relacionamento ao Usuário, visando a otimização do sistema de atendimento;
- treinar e monitorar os atendentes da Central;
- exercer as suas atribuições sem acumulação com outras funções.

**Atribuições do Ouvidor** (Tendo em vista a desatualização do Regimento Interno do Serviço de Limpeza Urbana, segue a proposta):

- assessorar o(a) Presidente em assuntos técnicos relacionados à sua área de competência;
- executar as atividades de sua área específica definidas neste Regimento Interno;
- planejar, coordenar, controlar e auxiliar os processos, projetos e programas sob sua responsabilidade;
- propor a racionalização de métodos e processos de trabalho, normas e rotinas, que maximizem os resultados pretendidos
- acompanhar a evolução dos indicadores de realização e de desempenho dos programas e projetos definidos pela Diretoria-Colegiada, em conformidade com metas previamente estabelecidas;
- submeter os processos de sua competência à Diretoria-colegiada, com parecer técnico com duas ou mais propostas quando possível;
- participar e cumprir o planejamento estratégico do SLU, assim como os planos, programas e projetos relacionados à sua área específica;
- assegurar e estimular a capacitação contínua para o aperfeiçoamento técnico;
- assegurar os padrões e procedimentos definidos na Carta de Serviços publicada pelo SLU e demandas provenientes da Ouvidoria;
- garantir o acesso à informação e a transparência da autarquia;
- apresentar relatórios periódicos de trabalho com estatísticas, análises e recomendações sobre atividades pertinentes a sua unidade;
- subsidiar o orçamento anual da autarquia no que diz respeito a unidade sob sua responsabilidade.

#### 4. PLANO ANUAL DE AÇÃO 2019

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>	- Presidência - Ouvidoria-Geral - Ouvidor do SLU	- Com base nas informações do BI identificaremos a área técnica mais participativa no OUV/SIC.  - Abrir processo de aquisição dos trófeus.	13980580	Até 21.03.2019	- incentivar a resolução pela concorrência positiva no SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral e disponibilidade orçamentária
02	- <b>Capacitar 3 membros da Ouvidoria do SLU na ISO-9.001 e 10.002 (Gestão da Qualidade).</b>	- Presidência - Ouvidor do SLU	Abrir processo de contratação do curso	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 15.12.2019	- Melhorar a qualidade do trabalho da Ouvidoria e do serviço prestado pelo SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a disponibilidade orçamentária.

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
03	<b>Visitas as 3 gerência de limpeza</b> para a realização de treinamento visando a melhoria da qualidade das respostas aos usuários.	- Diretoria de Limpeza - Ouvidor do SLU	- Criar metodologia e cronograma.	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis.	Até 30.06.2019	- aumentar a avaliação cidadã.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- não iniciado
04	<b>Revisão da Carta de Serviços ao Usuário</b>	- Comitê de avaliação da Carta de Serviços	- Seguir o cronograma proposto	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis.	Até 20.09.2019	- Garantir o alinhamento do serviço com as informações expressa na Carta de Serviço aos Usuários	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Não iniciado
05	<b>Apresentar a Carta de Serviços</b> aos Usuários as Administrações Regionais.	- Presidência - Ouvidoria-Geral - Ouvidor do SLU	- Carta de Serviços	13981356	Até 30.07.2019	- Capacitar os ouvidores das Administrações Regionais como disseminadores de informação do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a aprovação da nova versão da Carta de Serviços (2019).
06	<b>"Ouvidores Agindo"</b> Itinerante com os Ouvidores das Administrações Regionais que mais acionam a Ouvidoria do SLU.	- Presidência - Ouvidoria-Geral - Ouvidor do SLU	- Criar cronograma para as seguintes regiões: Taguatinga, Ceilândia, Guará e Plano Piloto.	13981471	Até 30.10.2019	- Melhorar a imagem do SLU e aumentar a avaliação cidadã.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Dar continuidade ao projeto piloto iniciado na Administração do Lago Norte.
07	<b>Confecionar material de apresentação.</b>	- Presidência - ASCOM/SLU - Ouvidoria-Geral - Ouvidor do SLU	- Confeccionar banner (bandeira) da ouvidoria; - Confeccionar marcador de página ouvidoria/Carta de Serviços. - Confeccionar caixinha da Carta de Serviços aos Usuários	13981506	Até 30.01.2019	- Divulgação da Ouvidoria e da Carta de Serviços do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando disponibilidade financeira.

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
08	<b>Atendimento especial</b>	- Presidência - Ouvidor do SLU	- Curso de Libras	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.05.2019	- Garantia do atendimento especial previsto em lei	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a disponibilidade de calendário da EGOV.
09	Pesquisa de opinião pública	- Presidência - ASCOM/SLU - Ouvidor do SLU	- Contratar empresa para a realização de pesquisa de opinião pública sobre a qualidade dos serviços prestadores.	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.09.2019	- Identificar os pontos positivos e negativos dos serviços prestados pelo SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Elaborar Termo de Referência
10	Atender a Decisão nº 3382/2018 e acompanhar a Transparência ativa e passiva	- Presidência - Ouvidor do SLU	- Mapear o processo de fornecimento das informações para o site da Lei de Acesso à Informação (LAI).	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.01.2019	- identificar todas as informações, áreas responsáveis e prazo para a padronização.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a publicação da proposta de Instrução Normativa.

Referência para o item 02. **ISO-9.001** - <https://www.bvtreinamento.com.br/Busca/0000000219/Qualidade/ISO-9001-versao-2015-Interpretacao-e-Implantacao> e **ISO-10.002** - <https://www.bvtreinamento.com.br/Busca/0000000024/Qualidade/Tratamento-de-Reclamacoes-de-Clientes-conforme-NBR-ISO-100022005>.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MARQUES PEREIRA - Matr.0268136-6, Chefe da Ouvidoria**, em 29/10/2018, às 17:34, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELIANA KÁTIA TAVARES CAMPOS - Matr.0267234-0, Diretor(a)-Presidente**, em 30/10/2018, às 19:06, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
 verificador= **13935540** código CRC= **EA61F91C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SCS Quadra 08, Edifício Shopping Venâncio, 6º Andar - Bairro Setor Comercial Sul - CEP 70333-900 - DF