



# FORMULÁRIO DESCRITIVO – ANEXO I – EDITAL Nº 01, DE 01/09/2017

## PRÊMIO “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA”

### 2º CONCURSO “MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA”

#### OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. O responsável deverá preencher este formulário e enviá-lo, **em formato PDF**, para o endereço eletrônico **concursoouvidoria@cg.df.gov.br**.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir de 01/01/2015, de modo que seja possível avaliar os avanços delas decorrentes.
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. A ouvidoria pode apresentar mais de um trabalho referente a boas práticas/ações desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

#### APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

**1. CATEGORIA ESCOLHIDA:**

- Ouvidoria como ferramenta de gestão
- Comunicação interna e externa da ouvidoria
- Projetos de Ouvidoria
- Cartas de Serviços



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



### 2. NOME DO PROJETO OU DAS INICIATIVA:

Carta de Serviços Presencial do SLU

### 3. ÓRGÃO:

Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF

### 4. SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO PROJETO.

Bruno Marques, Ouvidor, mat.: 268-136-6

### 5. EQUIPE DE TRABALHO:

Kátia Campos, Diretora-Presidente, mat.: 267.234-0

Bruno Marques, Ouvidor, mat.: 268-136-6

Gildete Cavalcante, servidora da ouvidoria, mat.: 82895-5

Maria Malheira, servidora da ouvidoria, mat.: 81.530-6

Maria Socorro Leitão, servidora da área técnica que apoia a ouvidoria, mat.: 268.333-4

Rosimeire da Silva, servidora da ouvidoria, mat.: 83.798-9

### 6. DADOS PARA CONTATO:

(61) 3213-0153 ou 3213-0162, [ouvidoria@slu.df.gov.br](mailto:ouvidoria@slu.df.gov.br)

## DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

### 1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

Com o objetivo de facilitar o acesso, o atendimento e a comunicação com os usuários, o Serviço de Limpeza Urbana (SLU/DF) desenvolveu em novembro de 2016 a Carta de Serviços Presencial que é uma palestra de esclarecimento sobre todos os produtos e serviços ofertados pelo SLU.

### 2. JUSTIFICATIVA

Mesmo com a produção e divulgação da Carta de Serviço, os Usuários permaneceram com o desinteresse pela leitura da versão impressa, prova disso é a predominância do acionamento dos serviços via telefone. Então, a Ouvidoria do SLU percebeu que a comunidade permanecia com muitas dúvidas ou gostariam de contato presencial mais esclarecedor. Também foi observado que os servidores das administrações (administradores, assessores, ouvidores entre outros) possuíam as mesmas dúvidas.

Por conta disso, a Ouvidoria do SLU desenvolveu a Carta de Serviço Presencial ferramenta visando atender por escala a demanda por uma orientação, ou seja, esclarecer presencialmente as lideranças comunitárias, síndicos, líderes religiosos, administradores, estudantes, entre outros as condições e quais os serviços prestados pelo SLU.



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Quanto a abrangências, cabe salientar que os usuários do SLU são residências urbanas, rurais, empreendimentos comerciais, transportadores de resíduos, catadores, órgãos públicos, hospitais, entre outros. Percebe-se portanto, que basicamente toda pessoa física ou jurídica que transita ou reside no Distrito Federal é demandante dos serviços e produtos do SLU.

### 3. DESCRIÇÃO DO PROJETO

A palestra é gratuita e tem a duração aproximadamente de 40 minutos onde é apresentado ao público (Administrações regionais, igrejas, condomínios, escolas, entre outros) o que é o SLU, quais são os serviços ofertados (Descrição do serviço, Usuário beneficiados, Requisitos, Orientação, Custo, Prazo de atendimento, cronograma e as restrições) e os resultados obtidos no triênio 2015/2016/2017.

A solicitação deve ser encaminhada com, no mínimo, 10 dias de antecedência e com a previsão de público mínimo de 30 pessoas. O link de solicitação está disponível na página da Carta de Serviços Online do SLU. Neste primeiro semestre está ferramenta já obteve mais de 5.400 acessos, conforme demonstrado no relatório semestral analítico da Ouvidoria do SLU. A Carta de Serviços Online é mais uma facilidade de acesso aos usuários do SLU, com acesso aos links para cadastro/solicitação (automaticamente transferidos para o sistema OUV), cronogramas, rotas, relatórios, entre outros.

A palestra da Carta de Serviço Presencial quando for realizada fora da sede, o requisitante deverá disponibilizar toda a infraestrutura (sala ou auditório, cadeiras, sistema de áudio entre outros). A Carta de Serviço Presencial é realizada conforme a demanda e disponibilidade da equipe do SLU, exceto aos feriados e datas festivas (Natal, Ano Novo, Carnaval, Semana Santa entre outros).

Cabe ainda salientar que o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal trabalhar com níveis de atendimentos aos usuários (cidadãos, órgãos e empresas) com as novas contratações dos grandes contratos.

O Foco da proposta visa facilitar o atendimento direto e claro ao usuário, adequação a Agência Reguladora e alinhamento a Carta de Serviços da Rede SIGO da Ouvidoria-Geral.

### 4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Além dos benefícios existentes na versão impressa:

- Link e QRcodes\* para as Redes Sociais (Face e Youtube);
- Link e QRcodes\* para o Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ);
- Link e QRcodes\* para a Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados;
- Avaliação cidadã pelo Conselho de Limpeza Urbana – CONLURB;



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- Serviços separados por blocos e com ícones para facilitar a localização do serviço;
- A Carta de Serviços no formato de Revista Digital, com o acesso por vários aparelhos (computadores, celulares e tablets), visando uma navegação mais amigável;
- Carta alinhada com as Cartas de Serviços dos órgãos da Infra-estrutura;
- Carta de Serviços resumida e Direcionada – Para empresários e cidadãos;
- \* QRcodes (código de barra que leva o usuário a versão online);

Modelo visual das ferramentas disponíveis:

Resumida  
Direcionada  
Empresarial



Presencial



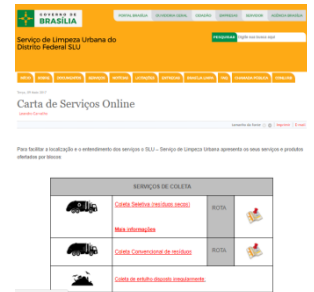
Resumida  
Direcionada  
cidadã



Revista digital



Online



Carta da Infraestrutura

**DE QUEM É A RESPONSABILIDADE NA INFRAESTRUTURA?**

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Mantimento de infraestrutura em funcionamento</li> <li>Manutenção de infraestrutura</li> <li>Manutenção de infraestrutura para emergências</li> <li>Manutenção de infraestrutura para obras</li> <li>Manutenção de infraestrutura para eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> </ul>	SLU	Carta do SLU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Mantimento de infraestrutura em funcionamento</li> <li>Manutenção de infraestrutura</li> <li>Manutenção de infraestrutura para emergências</li> <li>Manutenção de infraestrutura para obras</li> <li>Manutenção de infraestrutura para eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> </ul>	Núcleo	Carta do Núcleo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Mantimento de infraestrutura em funcionamento</li> <li>Manutenção de infraestrutura</li> <li>Manutenção de infraestrutura para emergências</li> <li>Manutenção de infraestrutura para obras</li> <li>Manutenção de infraestrutura para eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> </ul>	SLU, Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços de Planejamento de Gestão e Inovação, Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços de Planejamento de Gestão e Inovação, Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços de Planejamento de Gestão e Inovação, Ministério do Planejamento, Coordenação de Serviços de Planejamento de Gestão e Inovação	Carta do Planejamento de Gestão e Inovação
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Mantimento de infraestrutura em funcionamento</li> <li>Manutenção de infraestrutura</li> <li>Manutenção de infraestrutura para emergências</li> <li>Manutenção de infraestrutura para obras</li> <li>Manutenção de infraestrutura para eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> </ul>	CAGEB	Carta do CAGEB
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Mantimento de infraestrutura em funcionamento</li> <li>Manutenção de infraestrutura</li> <li>Manutenção de infraestrutura para emergências</li> <li>Manutenção de infraestrutura para obras</li> <li>Manutenção de infraestrutura para eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> <li>Manutenção de infraestrutura para grandes eventos</li> </ul>	CAESB	Carta do CAESB

**OUTROS SERVIÇOS ASSOCIADOS**

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Atendimento	SLU	Carta do SLU
Mantimento de infraestrutura em funcionamento	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para emergências	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para obras	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para eventos	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para grandes eventos	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para grandes eventos	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para grandes eventos	SLU	Carta do SLU
Manutenção de infraestrutura para grandes eventos	SLU	Carta do SLU

Com a Carta de Serviços Presencial as pessoas sensibilizadas tornam-se multiplicadores do conhecimento e agente de fiscalização (execução e atitudes irregulares). Com este esforço um maior número de cidadão compreendem quais são os serviços prestados, quais são os canais de acionamento, quais são as restrições, qual é o cronograma de execução, entre outros detalhes.

Nas Administrações Regionais sensibilizadas (Cruzeiro, Santa Maria, Gama e Lago Norte) as informações são ofertadas de forma mais tempestiva, clara e direta a comunidade que procura ou participa de reuniões com as Administrações.

Calendário das palestras realizadas:  
 Cruzeiro – 01 de dezembro de 2016 – Carta de Serviços (coleta seletiva e Educação ambiental)



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Sudoeste – 13 de abril de 2017 – Reunião do Conselho do Sudoeste e Octogonal;  
Santa Maria – 23 de maio de 2017 – No café da manhã da ouvidoria;  
Gama – 09 de maio de 2017 – No café da manhã da ouvidoria;  
Lago Norte – 10 de julho de 2017 – Carta presencial.

A Carta de Serviços Presencial atende muito além da versão impressa ou online, a proposta aproxima-se do usuário esclarecendo as dificuldades de entendimento e as nuances não previstas pelo corpo administrativo do nosso órgão.

Os benefícios básicos são dois:

1º é a aproximação com as lideranças para esclarecimento de demandas concentradas (atendimento por escala).

2º benefício são as colaborações dos usuários (sugestões e questionamentos) decorridas na palestras que fazem com que as próximas versões da Carta de Serviço do SLU chegue mais perto as expectativas dos usuários – participação social.

### 5. CUSTO-BENEFÍCIO.

O Governo do Distrito Federal tem decretado a restrição orçamentária que limitou as aquisições, contratações e intercâmbios em 2015/2016/2017.

Sem o dispêndio de recursos financeiros, apenas utilizando os recursos materiais e humanos disponíveis a ouvidoria do SLU conseguiu montar a proposta para atender as demandas por escala.

A metodologia é altamente replicável nos demais órgãos públicos, apesar da simplicidade é comprovadamente eficiente e eficaz.

### 6. IMPACTO DO PROJETO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, TENDO COMO HORIZONTE OS OBJETIVOS DO PRÊMIO:

Objetivos do prêmio I e III:

Após a apresentação o relacionamento entre o SLU e as Administrações Regionais tem se tornado mais efetiva e as demandas tem sido mais resolutiva.

Objetivos do prêmio II:

Com o surgimento da diversidade, conforme exposto nesta proposta, a Ouvidoria do SLU inovou com a presente prática. A metodologia é bem simples e facilmente replicável, pois basicamente é confeccionada uma apresentação dos serviços prestados e dos resultados obtidos. O grande desafio é dominar o conhecimento teórico e conhecer o processo de execução de todos os serviços do órgão para atender todas as perguntas e questionamentos elaborados durante a apresentação.



Objetivos do prêmio IV:

A Carta de Serviços Presencial tem como objetivo de atender ao usuário muito além do fornecimento do menu de serviços impresso ou a disponibilização na página web do SLU.

## QUAIS AS PERSPECTIVAS DO PROJETO PARA O FUTURO?

Em 2018 muitas Políticas tornaram efetivas, exemplo: coleta, transporte e destinação final dos resíduos dos grandes geradores (comercio), fechamento do lixão da estrutural, mapeamento e notificação do resíduo da construção civil (RCC), gerenciamento da coleta, transporte e destinação de resíduos de grandes eventos, entre outros.

Todas essas mudanças irão gerar demandas a Ouvidoria. Nosso objetivo é ampliar a execução da Carta de Serviços Presencial na comunidade para dirimir ao máximo os pontos de dúvidas, conflitos e desconhecimento.

## REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

- [Reunião com slu apresenta novo modelo de coleta seletiva](#) (Santa Maria);
- [Administração de Santa Maria promove café da manhã para orientar funcionários sobre boa conduta;](#)
- [Reunião do cac do mês de abril recebe diretora presidente do slu](#) (Sudoeste, Octogonal e Cruzeiro);

## ASSINATURAS

---

Bruno Marques Pereira  
Ouvidor

---

Silvano Silvério da Costa  
Diretor-Adjunto