

PLANO ANUAL DE AÇÃO 2020

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	- Amigo da Ouvidoria do SLU	- 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-001/2019 30967803	Até 30.04.2020	- 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	- Comemoração do dia do Ouvidor	- Ouvidor do SLU	- Apresentar os resultados de 2019; - Realizar palestra "Bate papo" com o ouvidor.	Ação Interna	Até 21.03.2020	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a base de dados da Ouvidoria-Geral e disponibilidade orçamentária.
03	- Capacitar a Ouvidor(a) Substituto (a)	- Ouvidor do SLU	- Certificação online: Ouvidoria-Geral do DF Ouvidoria-Geral da União	Acesso livre via internet	Até 30.10.2020	- 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 posse do novo servidor.
04	Revisão da Carta de Serviços ao Usuário	- Grupo de trabalho de avaliação da Carta de Serviços	- Seguir o cronograma proposto	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis.	Até 20.09.2020	- Garantir o alinhamento do serviço com as informações expressas na Carta de Serviço ao Usuário	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Não iniciado
05	Carta Presencial - Apresentar a Carta de Serviços aos Usuários e às Administrações Regionais.	- Presidência - Ouvidor do SLU - ASCOM.	- Carta de Serviços	TAP-002/2019 30968049	Até 30.07.2020	- Capacitar os ouvidores das Administrações Regionais como	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb	- Aguardando a aprovação da nova versão da Carta de Serviços (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
						disseminadores de informação do SLU.	- ADASA	
06	Atendimento especial (módulo 2 - libras)	- Presidência - Diretoria de Administração e Finanças - Ouvidor do SLU	- Curso de Libras - Módulo 2	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.05.2020	- 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.
07	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 prestados.	- Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis	Até 30.09.2020	- 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
08	Divulgação da Ouvidoria do SLU	- Presidência - Ouvidor do SLU	- Participar de concursos, seminários, divulgação de artigos e itinerantes.	TAP-003/2019 30968246	Até 15.12.2020	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Aguardando a disponibilidade dos concursos, seminários, produção de artigos, entre outros.
09	Destaque na sugestão de melhoria 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 15.12.2020	- Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Não iniciado.
10	Bate-papo com o usuário (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-004/2019 31526299	Até 12.12.2020	- 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 - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Não iniciado
11	Disponibilizar as demandas da ouvidoria nos tablets dos fiscais de limpeza urbana.	- Presidência - Ouvidor do SLU - Diretoria de Gestão e	- Incluir no sistema de monitoramento (tablets) as demandas de ouvidoria do SLU;	TAP-005/2019 31526833	Até 12.12.2020	- Incluir registros fotográficos da execução ou resolução da demanda, para a	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral	- 1ª Reunião com a Ouvidoria-Geral

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
		Modernização Tecnológica - Diretoria de Limpeza Urbana				comprovação de prestação do serviço; - Agilizar o atendimento das manifestações.	- Cidadão/Conlurb - ADASA	
12	Incluir nas manifestações o cumprimento das rotas das coletas e serviços de varrição.	- Presidência - Ouvidor do SLU - Diretoria de Gestão e Modernização Tecnológica	- Obter o registro do cumprimento da rota nas manifestações	TAP-006/2019 31527523	Até 12.12.2020	- Comprovar a execução da prestação do serviço;	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	- Não iniciada

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MARQUES PEREIRA - Matr.0273594-6, Chefe da Ouvidoria**, em 22/11/2019, às 17:11, 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
verificador= **28848029** código CRC= **61A94B19**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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