

PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA DO SLU/DF

Brasília, janeiro 2016

SUMÁRIO

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

01. Apresentação

Em 2015 a Ouvidoria Especializada do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF adotou algumas iniciativas para colaborar na melhoria da autarquia:

- a. Solicitamos a abertura do sistema da Ouvidoria (Tag) as Diretorias do SLU, para agilizar a leitura e providências, esta proposta também evita a produção de subcontroles ineficientes (planilhas paralelas), produção de memorandos (gasto de papel e tinta), ruídos de comunicação entre as áreas e histórico digital de nosso trabalho – Sistema instalado em outubro/2015 com a realização de capacitação dos indicados a operarem o sistema pelas Diretorias;
- b. Sugerimos uma nova proposta de FAQ (perguntas e respostas) – Em andamento;
- c. Produção da Carta de Serviço com prazos, forma de acesso e responsável;
- d. Solicitamos a Ouvidoria Geral o alinhamento dos temas do Tag com a Carta de Serviços do SLU – Não foi possível no sistema existente, mas a Ouvidoria Geral analisará para a proposta do novo sistema;
- e. Estamos respondendo algumas demandas diretamente com base nas respostas históricas das áreas: Exemplo: placa de proibido jogar lixo, barulho de madrugada na operação dos caminhões coletores, recolhimento de galhadas entre outros;
- f. Estamos devolvendo demandas distribuídas equivocadamente ou incompletas (endereço) – Neste ano ainda tivemos 93 manifestações registradas equivocadamente ao SLU (exemplos de demanda: corta de árvore, instalação de quebra-molas, veículo estacionado em local indevido);
- g. Iniciamos o monitoramento das manifestações a vencer e vencidas cobrando dos gestores providências – chamamos a ação de “Agiliza”;
- h. Passamos a divulgar internamente os resultados e indicadores da Ouvidoria;

Para 2016 a Ouvidoria do SLU anseia por colaborar com a resolubilidade e a melhoria no atendimento ao cidadão. Cabe elucidar que a nossa atribuição não é responder o mais rápido possível, mas auxiliar na otimização dos processos, produtos e serviços da autarquia.

Em suma, com as ações deste Plano implementadas, a ideia é ter uma rede de Ouvidorias integrada que garanta à sociedade uma ferramenta efetiva de organização e participação na gestão pública e institucional.

02. Competências e atribuições

Conforme Decreto nº 35.972, de 04 de novembro de 2014 as atuais competências e atribuições da Ouvidoria do SLU 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
- II. serviço de Ouvidoria;
- III. atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do SLU envolvidas no processo de elucidação dos casos acolhidos pela Ouvidoria;
- VII. 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;
- VIII. assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo SLU;
- IX. 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;
- X. atender as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;
- XI. encaminhar informações relativas à Ouvidoria que sejam de interesse público, a serem disponibilizadas no sítio Institucional pela Assessoria de Comunicação;
- XII. encaminhar ao Órgão Central, dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- XIII. elaborar relatório de suas atividades, em periodicidade previamente estabelecida pela Diretoria-Geral, ou sempre que requerido; e
- XIV. executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas.

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	Nascido em Brasília, filho de servidores públicos, tem 39 anos, casado, pai de duas filhas, 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.
Bloqueado	-	Assessor	
Ester de Souza (Ouvidora Substituta)	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Operar TAG e e-SIC	Servidora do SLU, admitida em 1991, Graduada em História em 2009 pela Faculdade da Terra de Brasília e cursando Pós-Graduação em Gestão Pública.
Gildete de Sousa	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atendimento e administrativo	Servidora do SLU, admitida em 1990, Graduada em Recursos Humanos pela Faculdade SENAC.
Maria Valdete	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Operar TAG	Servidora do SLU, admitida em 1986 com nível médio completo.
Rosimeire Silva	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Operar TAG	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

Este ano de 2015, no O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, foram registrados 46 pedidos de informações ao SLU via e-SIC, onde apresentamos um aumento de 256% se comparado com o ano de 2014. Das solicitações apenas 28% (13 pedidos) foram atendidas dentro prazo legal (20 dias para resposta).

Quanto ao TAG

Em 2015, no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública para o controle diário das manifestações, obtivemos 3.325 manifestações ao Serviço de Limpeza Urbano do Distrito Federal, uma redução 13% em relação ao ano de 2014. O SLU conseguiu atender 3.128 (94%) das manifestações.

Em março/abril tivemos dois fatores que aumentaram as demandas da Ouvidoria do SLU: o registro no TAG das manifestações do programa “De olho na Coleta” e a suspensão da Coleta Seletiva em algumas Regiões Administrativa de Brasília.

Além disso, algumas Administrações Regionais tiveram problemas com seus equipamentos/contrato e transferiram para o SLU as demandas por recolhimento de entulho e lixo dispostos indevidamente em área pública.

De junho a setembro, no período da seca, a Novacap ficou com seus pátios acumulados com rejeitos de poda e jardinagem, não recebendo material neste período, o que também representou o aumento das solicitações de retirada deste material por parte dos cidadãos ao SLU.

Identificamos que a partir de um determinado período todos os chamados de fiscalização foram direcionados diretamente ao SLU, o que inviabiliza a localização dos infratores por parte das áreas de fiscalização, competência da AGEFIS.

E tivemos pequenos picos de manifestações nas duas greves dos garis e nos fechamentos do Aterro Controlado do Jóquei.

01. Relação dos sistemas utilizados:



e-SIC

Sistema Centralizado de Serviço de Informação ao Cidadão

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, é o sistema que permite pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública. Acesse o link: (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>).



O Sistema de Ouvidoria (TAG) é o sistema de controle diário das manifestações utilizado tanto pela Ouvidoria Geral quanto pelas demais Ouvidorias Especializadas das Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas e Autarquias. Acesse o link: (<http://www.ouvidoriageral.df.gov.br/tag/TAG.dll/EXEC>)

02. e-SIC: acesso a Informação:



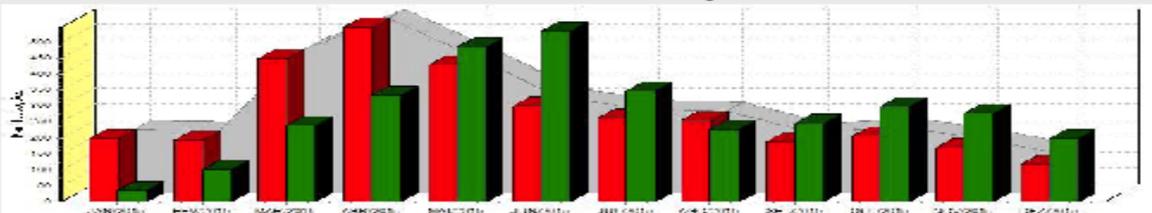
03. TAG: reclamações, elogios, denúncia, e solicitações

ASSUNTO ESPECÍFICO	QUANTIDADE	CARTA DE SERVIÇO
Coleta de entulho	1188	Previsto
Coleta convencional de lixo	983	Previsto
Coleta seletiva de lixo	418	Previsto
Fiscalização	287	X
De olho na coleta	174	-
Serviço que não é do SLU	103	X
Denúncia	102	-
Varrição	78	Previsto
Lavagem	56	Previsto
Contêiner quebrado	49	Previsto
Orientação de instalação de contêiner	32	Previsto
Elogios	25	-
Retirada de animal morto	18	Previsto
Barulho dos caminhões coletores	13	-
Catação manual	13	Previsto
Instalação de lixeira	13	-
Placa de proibido jogar lixo	12	-
Orientação ambiental	3	Previsto

PRAZOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Até 5 dias	62	1,76
De 6 A 10 dias	79	2,24
De 11 A 15 dias	202	5,73
De 16 A 20 dias	366	10,38
Fora do prazo	2.785	79,01
Pendentes	31	0,88

STATUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Encerrada	3.494	99,12
Pendentes	31	0,88

Gráfico do comportamento das demandas (vermelho) resolução (verde) em 2015.



05. Plano de Ação

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
- O ouvidoria junto	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Nas visitas as administrações montaremos um estande de atendimento e recolheremos as manifestações da comunidade local como manifestação presencial.	- Um servidor da Ouvidoria do SLU; - Banner da Ouvidoria; - um notebook; - um ponto de rede; - uma mesa e duas cadeiras.	Conforme o cronograma do "De olho na Limpeza"	- O SLU tem feito um trabalho de aproximação e educação ambiental nas regionais do Distrito Federal. Nestas reuniões observamos muitas manifestações da comunidade das diversas tipologias e serviços.	Interno - Direção do SLU Externo - O ouvidoria Geral - Cidadão	Em fase de finalização da agenda de visitas e confecção do banner.
- Criar procedimento (check list) para a triagem das manifestações na Ouvidoria do SLU	- Equipe da Ouvidoria do SLU	- Chefe de Normatização - O ouvidor do SLU - Carta de Serviço do SLU	- Dois servidores; - recursos de escritório; - Carta de serviço do SLU - Relatório da Ouvidoria do SLU 2015 - Sistema TAG	Até 30.03.2016	- Conforme o relatório anual da Ouvidoria do SLU, temos recebido diversas manifestações que não competem a esta autarquia	Interno - Direção do SLU Externo - O ouvidoria Geral - Cidadão	Ação não iniciada
- Agilizar: Monitorar manifestações em vencimento ou vencidas	- Equipe da Ouvidoria do SLU - Equipe das áreas que operam o TAG no SLU	- Criar relatórios semanais às Diretorias e áreas operacionais responsáveis	- recursos de escritório; - Sistema TAG	Concluído até 30.12.2016	- Os indicadores de atendimento da Ouvidoria do SLU de 2015 precisam melhorar	Interno - Direção do SLU Externo - O ouvidoria Geral - Cidadão	Já produzimos e cobramos resultado do primeiro relatório
- Atualizar o sitio da Ouvidoria do SLU	- Equipe da Ouvidoria do SLU - Equipe da informática do SLU - Equipe da Comunicação do SLU	- Acessar o sistema de gestão de sites do GDF	- Recursos de escritórios - 3 servidores (ouvidoria, informática e comunicação) - Cartilha de Padronização da Ouvidoria Geral	Até 29.02.2016	- Pela padronização e adequação as orientações da Ouvidoria Geral	Externo - O ouvidoria Geral	Construção dos textos e hiperlinks
Elaborar relatório mensal e semestral da Ouvidoria	- Ouvidor do SLU	- Carregar as informações do TAG na Planilha modelo da Ouvidoria Geral	- Recursos de escritório - Sistema TAG - Planilha da Ouvidoria Geral	Concluso até o dia 20.01.2017	- Busca da transparência ativa	Interno - Direção do SLU Externo - O ouvidoria Geral - Cidadão	Não iniciada

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
Capacitar os servidores do SLU sobre a importância da Ouvidoria	- Ouvidor do SLU	- Incluir a pauta no ciclo de treinamento do SLU "Vem Saber" - Incluir os servidores da Ouvidoria do SLU em treinamentos de interesse da área.	- Recursos de escritório - Equipe da Ouvidoria do SLU - Capacitação "Vem Saber"	Até o dia 30.12.2016	- Disseminar a importância da Ouvidoria na autarquia e melhorar os indicadores da área	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral	Não iniciada
Alinhar e reclassificar as manifestações do SLU de acordo com a Carta de Serviço da autarquia	- Ouvidor do SLU	- Reclassificar as manifestações do TAG até a operação do novo sistema da Ouvidoria Geral - Solicitar o alinhamento das opções para manifestação de acordo com a Carta de Serviço	- Sistema TAG - Servidor da Ouvidoria - Carta de Serviço	Concluído até o lançamento do novo sistema	- Responder ao cidadão de acordo com as competências e a Carta de Serviço proposta	Interno - Direção do SLU Externo - Cidadão	Estamos reclassificamos as manifestações presentes e enviamos a proposta de opção para a Ouvidoria Geral
Revisar o Regimento Interno da autarquia incluindo a atribuição de cumprir a Carta de Serviço e as manifestações da Ouvidoria	- Chefe de Normatização - Ouvidor do SLU	- Na construção do Novo Regimento Interno do SLU incluiremos a competência por cumprir a Carta de Serviço e demandas da Ouvidoria	- Recurso de escritório - Servidores do SLU	30.10.2016	- Atender ao cidadão - melhorar os indicadores da ouvidoria	Interno - Direção do SLU Externo - Ouvidoria Geral - Cidadão	Regimento Interno em construção.

Brasília-DF, 26 de fevereiro de 2016.

Bruno Marques
 Ouvidor do SLU

Heliana Kátia Tavares Campos
 Diretora Presidente
 SLU/DF