Plano de Ação e Gestão Bianual 2023/2024

Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º e 7º andar

Ed. Shopping Venâncio, CEP: 70.333-900 – Brasília/DF

Telefone: (61) 3213-0153

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza Fonseca

DIRETOR-PRESIDENTE DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Silvio de Morais Vieira

CHEFE DE OUVIDORIA DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Thiago Viveiros Tibério

EQUIPE DE OUVIDORIA

Ataniel Santos

Erick Lucas

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

Endereço de Atendimento ao Usuário: Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 7º andar, sala 734. Ed. Shopping Venâncio – CEP: 73.333-900.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA DO DISTRITO FEDERAL

Presidência

Ouvidoria

Brasília-DF, 18 de janeiro de 2023.

Assunto: Planejamento Estratégico para 2023/2024 - Descrição e Cronograma de Ações - **Plano Bianual de Gestão e Ação - PAGA – 2023/2024 - OUVIR/SLU**

À Presidência,

Em atenção ao disposto na Circular n.º 23/2022 - SLU/PRESI (102556997), que trata da solicitação do envio das metas prioritárias e do planejamento estratégico dos setor para os anos de 2023/2024, encaminho abaixo para apreciação o **Plano Bianual de Gestão e Ação - PAGA – 2023/2024 - OUVIR/SLU.**

Na oportunidade, ressalto que a maior parte de nossas ações depende da participação efetivada e do comprometimento das áreas técnicas finalísticas do SLU, e ainda, de parcerias com outros órgãos cujas atividades sejam conexas e convergente as desenvolvidas pelo SLU. Assim, esta OUVIR/SLU está à disposição para dirimir eventuais dúvidas quanto ao plano de metas ora apresentado, bem como para o adequar a sugestões e a realizada das áreas técnicas envolvidas.

PLANO BIANUAL DE GESTÃO E AÇÃO 2023/2024

1. **PREVISÃO LEGAL**

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal - (LAI)

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011 - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Decreto nº 35.972, de 04 de novembro de 2014 - Aprova o Regimento Interno do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU, e dá outras providências.

Instrução Normativa nº 10, de 16 de maio de 2019 - Dispõe sobre a Política Interna da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF.

2. 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 é garantir a interlocução e a participação popular na construção e desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

Nosso Plano de Ação Bianual 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 00094-00000302/2023-44.**

Ações de Destaque em 2022

Projeto	Descrição	Status	Comprobatório
Comemoração do dia do Ouvidor	Por conta do período da pandemia, tivemos apenas uma nota de comemoração no dia do Ouvidor, em nossa intranet.	**Cumprido**	Postado em 16/03/2022 http://intranet/post.php?id=2202
Capacitação de Servidores(as)	**Participação em cursos:** • Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às Ouvidorias públicas; • Planejamento Estratégico em Ouvidoria; • Gestão de riscos com base na NBR ISO 31000/2018; • Atendimento inclusivo e acessível em Ouvidoria; • Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria; • Qualidade da resposta em ouvidoria; • Comunicação no Ambiente de Ouvidoria; • Gestão de conflitos em ouvidoria;	**Cumprido**	Certificado - EGOV/DF

Projeto	Descrição	Status	Comprobatório
	• Assédio na Administração Pública; • Ética, uma questão de escolha; • Análise de denúncia no âmbito correcional		
Revisão da Carta de Serviços ao Usuário	O Serviço de Limpeza Urbana (SLU) atualizou a sua nova Carta de Serviços ao Cidadão. No documento, já disponível no site, é possível encontrar informações claras e acessíveis sobre todos os serviços prestados pelo SLU, diretamente ou via empresas contratadas.	**Cumprido**	https://www.slu.df.gov.br/carta-de-servicos/
Incluir nas manifestações o cumprimento das rotas	Acesso ao sistema de georreferenciamento das rotas dos caminhões de coleta para comprovar a execução da prestação do serviço aos usuários de limpeza	**Cumprido**	Acesso concedido.
Pré e Pós-atendimento da Ouvidoria	Ligar para o cidadão quando sua manifestação chegar para melhor entendimento/compreensão de sua solicitação, reclamação e outros; Encaminhar para o cidadão por meio da resposta preliminar nossa Carta de Serviços e outras informações pertinente; Ligar para o cidadão ao dar a resposta definitiva da manifestação para explicar e facilitar a ele o entendimento/compreensão da resposta.	**Cumprido**	Em execução.
Destaque da sugestão de melhoria que vise o aprimoramento e a racionalização dos produtos e serviços do SLU.	Trabalhar com o banco de demandas e respostas da ouvidoria, para propor melhorias na prestação de serviço; Emissão de Recomendações e Propostas da Ouvidoria para auxiliar nos processos de gestão e governança do órgão; Utilizar da Avaliação de desempenho dos serviços prestados – Projeto: Ouvidorias e Você **(Assessória do Item 04)**	**Em andamento**	Até o dia 31/12 foram emitidas 60 recomendações.
Divulgação dos serviços do SLU e de sua Ouvidoria	Divulgar por meio da participação em cursos, concursos, seminários, divulgação de artigos e ouvidorias itinerantes; Promover a simplificação da Carta de Serviços ao Cidadão por meio de sua ilustração e posterior publicação em formato de folders; Encaminhas aos usuários dos serviços de Ouvidoria informações acerca dos serviços e equipamentos disponibilizados pelo SLU.	**Cumprido**	Em execução.
Atendimento especial	Curso de Libras (módulo 2) da e-GOV.	**Em andamento**	Em decorrência da Pandemia.

Projeto	Descrição	Status	Comprobatório
Bate-papo com órgãos parceiros, prestadores de serviços e usuários (Prefeitos e Lideranças Comunitárias, Síndicos, Ouvidores das Administrações Regionais, Prestadores de Serviços Terceirizados e Outros. **Projeto: Somos todos ouvidoria, somos todos cidadãos.**	Realizar conversa "Bate -papo" com o usuário e com os ouvidores das Administrações Regionais; Realizar conversa "Bate -papo" com as Empresas e Cooperativas prestadoras de serviços; Realizar conversa "Bate -papo" com as lideranças comunitárias, associações de moradores e prefeituras de quadras; Implementação do Projeto "Ouvidorias e Você**" (Complementar ao Item 04)**	**Em andamento**	Ação em execução desde setembro de 2022. Contudo deve ser recomeçada em razão da alterações de gestores em 2023/2024.

A OUVIR/SLU buscar garantir a transparência e o cumprimento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, por meio da prestação de contas de suas ações, com os relatórios quantitativos (mensais e trimestrais), qualitativos e analíticos (semestral e anual), a saber:

Página dos relatórios da Ouvidoria do SLU - (Relatórios de Ouvidoria e Acesso à Informação)

3. DA ESTRUTURA E MISSÃO ORGANIZACIONAL

Para 2023/2024 a OUVIR/SLU trabalha pela continuidade da metodologia já aplicada – Gestão por Resultados.

Missão da Ouvidoria:

Acolher o usuário buscando a garantia da transparência e colaborando com os Gestores do SLU para a melhoria dos serviços/produtos disponibilizados pelo SLU.

Objetivo Estratégico da Unidade:

Garantir o atendimento, o acesso às informações e a resolução de solicitações, reclamações, sugestões e denúncias. Trabalhar na identificação de tendências e proposição de melhorias contínuas dos processos de gestão de limpeza urbana do Distrito Federal.

Objetivos específicos:

I - Implementar avaliação de desempenho do serviço prestado;

II - Fomentar e aprimorar o papel da Ouvidoria como mecanismos de gestão e governança de serviços;

III - Disseminar o conceito e filosofia de Ouvidoria na Autarquia como instrumento de cidadania, controle e participação social;

IV - Diminuir o prazo de atendimento com a melhoria da qualidade das informações prestadas efetividade da prestação de serviços.

Compromissos:

Os valores do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF são:

I - Responsabilidade socioambiental;

II - Acolhimento e valorização das demandas dos usuários do serviço de limpeza urbana

III - Transparência em seus atos;

IV - Gerenciamento eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos do Distrito Federal;

V – Busca da inovação e do aprimoramento contínuo dos serviços ofertados; e

VI – Valorização de todos os recursos humanos (servidores, prestados e de nossos parceiros).

Programas/ações orçamentárias envolvidas:

- Não há uso exclusivo

Estrutura Física:

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

Estrutura de Pessoal:

A Ouvidoria do SLU conta com 07 colaboradores, sendo 01 secretária e 04 servidores, além do ouvidor.

Sistemas Informatizados Utilizados:

- Sistema de Ouvidoria (OUV-DF);
- Sistema de Acesso à Informação (e-SIC);
- Sistema Eletrônico de Informação (SEI);
- Portal de Indicadores (SIG);
- Gis Gestão (GIS).

4. DAS 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, solicitações de informações e 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 no 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 prejulgamento;
>
> 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 consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

E ainda:

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. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

Não obstante, o Decreto Distrital de nº 35.972, de 04 de novembro de 2014, que aprova o Regimento Interno do SLU, traz em seu artigo 14 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.

5. DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

O Regimento Interno do SLU aprovado pelo Decreto de nº 35.972, de 04 de novembro de 2014, traz em seu art. 98 as competências do Chefe de Ouvidoria do SLU, vejamos:

Art. 98 Ao Chefe da Ouvidoria compete:

I. 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 funcionários do SLU e do público em geral;

II. 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;

III. estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do SLU envolvidas no processo de elucidação dos casos encaminhados à Ouvidoria;

IV. 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 da Autarquia;

V. assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo SLU;

VI. propor ao Diretor-Geral a adoção de providências corretivas ou medidas disciplinares, a partir de estudos e investigações relacionadas com reclamações e denúncias recebidas;

VII. receber e encaminhar denúncias e reclamações que possam envolver desvios de conduta de servidores do SLU ou de prestadores de serviço;

VIII. articular-se com a Diretoria Técnica tendo em vista a elaboração de estudos e propostas voltadas para a racionalização administrativa, a melhoria da qualidade dos serviços e a elevação dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo SLU;

IX. encaminhar ao Diretor-Geral, relatórios das atividades de sua unidade, em periodicidade previamente estabelecida ou sempre que requerido;

X. propor regulamentação de normas, visando a melhoria do desempenho das atividades em sua área de atuação;

XI. propor, à Diretoria-Geral, o plano de lotação de pessoal e os programas de desenvolvimento de recursos humanos de sua área;

XII. designar plano de férias e escala de substituição dos servidores sob a sua coordenação;

XIII. zelar pela manutenção da ordem, eficiência, eficácia e disciplina nos locais de trabalho sob sua gestão;

XIV. cumprir e fazer cumprir as competências regimentais de sua unidade; e

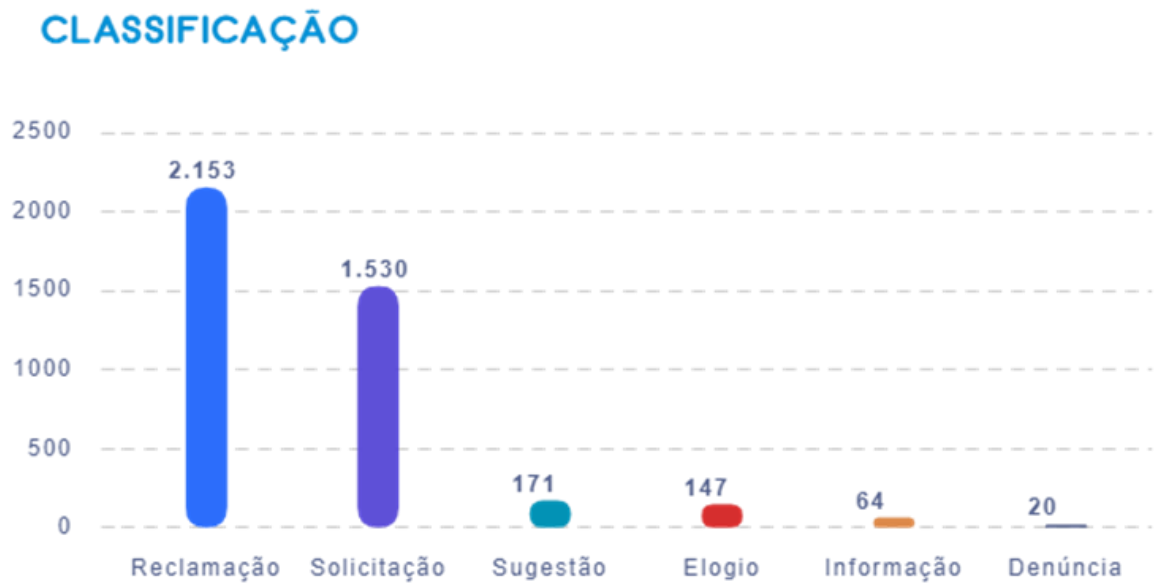
XV. desempenhar outras tarefas compatíveis com suas atribuições e de acordo com as determinações do Diretor-Geral.

6. DO DIAGNÓSTICO DE 2022

A OUVIR/SLU recepcionou durante o ano de 2022 o **total de 6.014 (seis mil e quatorze)** manifestações através do Sistema OUV-DF, significando um acréscimo de **47,22%** em relação ao ano de 2021, conforme Relatório Anual 2022 de Ouvidoria.

Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão – e–SIC, foram 60 (sessenta) pedidos de informação efetuados em 2022, um aumento de 10,0% em relação a 2021. Vale ressaltar que, acreditamos que o isolamento social ocasionado pela pandemia de COVID19, foi fator determinante nos comparativos entre 2021 e 2022.

A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recepcionadas pela OUVIR/SLU em 2022, conforme classificação:



***Fonte:** Painel de Ouvidoria.

Nota:

Destacamos que, **apesar do aumento de 47,22% entre 2021 e 2022** no volume de manifestações registradas no Sistema OUV-DF. O índice de resolutividade do SLU (avalição cidadã de resolutividade) **manteve-se estável em 64 pontos percentual**, o que representa regularidade dos serviços prestados.

Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2022, observamos que, 99,0% de todas as manifestações recepcionadas foram respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4.990/2012, tendo um prazo médio de 07 (sete) 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 64%.** O que acreditamos podemos melhorar ainda mais!

Aliás, cabe registrar, para fins de comparação, que o volume total de manifestações recebidas no acumulado do ano na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO) foi de **312.994 (trezentos e doze mil novecentos e noventa e quatro)**, **o SLU ocupou a 11ª posição entre os Órgãos que mais receberam manifestações, e possuiu os melhores índices de: resolutividades, recomendação, satisfação, qualidade da resposta e de atendimento entre todos eles no período** (Fonte: Painel Ouvidoria DF), o que demonstra o comprometimento das Equipes/Colaboradores do SLU no desenvolvimento de suas atividades, e, o reconhecimento da população quanto a nossa busca por excelência na realização de nosso trabalho.

Do assunto mais demandado

O assunto "Coleta Convencional de Resíduos", no Distrito Federal, foi o mais demandado nesta Ouvidoria, correspondendo a 27,47% das manifestações direcionadas ao Serviço de Limpeza Urbana - SLU, somando um total de 1.652. Sendo que, o 2º assunto mais demandado, foi "Coleta de Entulho (Em Logradouros Públicos)", correspondendo a 16,58%, conforme o quadro abaixo:

***Fonte:** Painel de Ouvidoria.

A luz dos dados e indicadores supra, constatamos a necessidade de priorização de ações e projetos voltados para a orientação, divulgação e educação quanto aos serviços e equipamentos públicos disponibilizados pelo SLU, a fim de promover a elevação da qualidade de execução de nossos serviços, e, consequentemente de nossos índices de resolutividade, recomendação, satisfação e qualidade da resposta, que terão seu monitoramento como prioritário pela Ouvidoria e pelas Unidades Técnicas do SLU.

Dos Indicadores de desempenho da Ouvidoria do SLU:

Estratégico

- Índice de Transparência Ativa (ITA): **2022 - 100%**
- Satisfação dos serviços prestados pelo órgão (pesquisa de opinião): **2022 - 90%**

Qualitativo

- Resolutividade (índice de avaliação cidadã): **2022 - 64%**
- Recomendação dos serviços da Ouvidoria: **2022 - 80%**
- Índice de clareza da Carta de Serviços ao Usuário: **2022 - 85%**
- Índice de conhecimento da Carta de Serviços ao Usuário: **2022 - 79%**
- Índice de satisfação com a resposta da ouvidoria: **2022 - 70%**
- Índice de satisfação com o atendimento da ouvidoria: **2022 - 84%**

Quantitativo

- Resolutividade (Percentual de manifestações e pedidos de acesso à informação cumpridos no prazo de até 20 dias): **2022 - 99%**
- Prazo médio de atendimento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação: **2022 - 7 dias**

Da avaliação da Ouvidoria Geral sobre a Rede SIGO-DF

Em análise geral do cenário das Ouvidorias do DF, a Ouvidoria Geral do Distrito Federal entendeu pela necessidade de propor a todas Unidade Seccional de Ouvidoria a priorização de ações voltadas para a melhoria dos **ÍNDICES DE RECOMENDAÇÃO, SATISFAÇÃO, RESOLUTIVIDADE e QUALIDADE DE RESPOSTA,** que terão seu monitoramento priorizado nos anos de 2023/2024.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral também definiu dois elementos estruturantes de valoração e diagnóstico das manifestações: **VOLUME e QUALIDADE.**

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês);

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50);

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

DIMENSÃO QUALIDADE

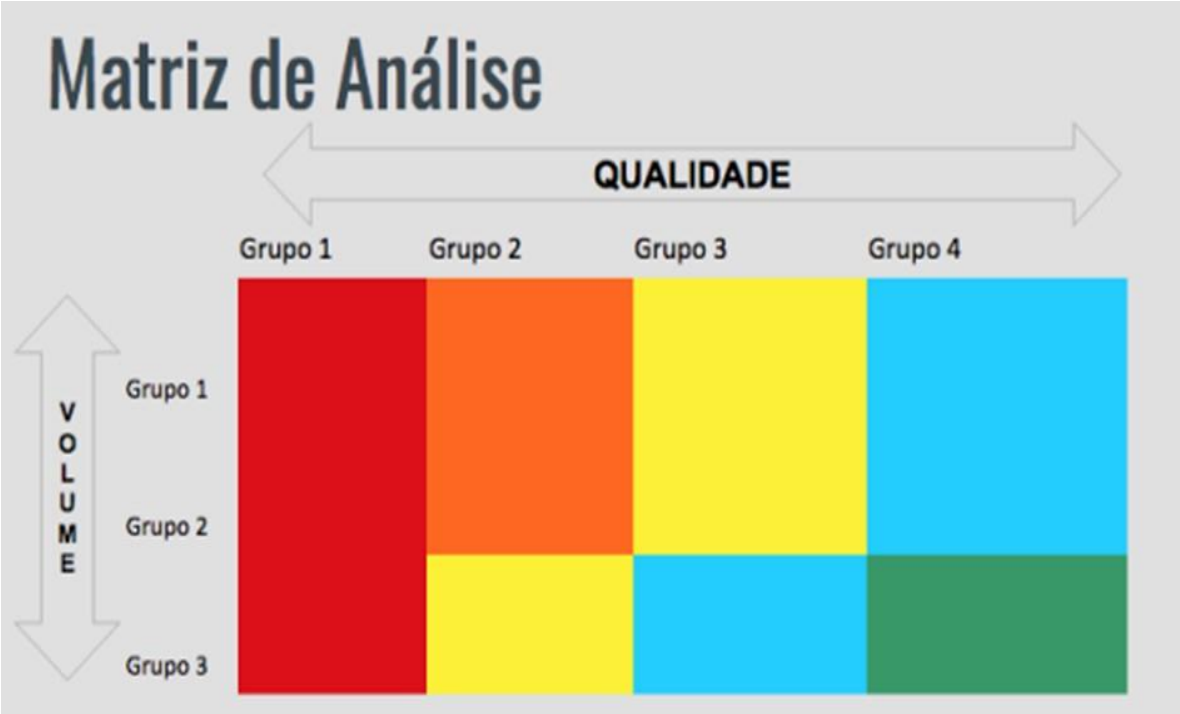
Grupo 1 - 04 indicadores abaixo da meta – SIGO - ou indicador em 0%;

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta - SIGO;

Grupo 3 - Qualidade de Resposta ou Resolutividade abaixo da meta - SIGO;

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual à meta - SIGO.

Ao considerar os elementos acima, a Ouvidoria Geral categorizou as Ouvidorias Seccionais (como a OUVIR/SLU) em 04 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



A partir da análise da Matriz de elementos acima, constatou-se que o Serviço de Limpeza Urbana - SLU se enquadrou quanto ao **Volume** , no **Grupo 03 (+ de 600 manifestações por ano)**, e quanto à Qualidade, se enquadrou no **Grupo 04 (todos indicadores acima ou igual à meta)**. Nesse sentido, destacamos novamente que o SLU recepcionou o **total de 6.014 (seis mil e quatorze)**, no ano de 2022, e ainda assim, consegui alcançar uma **resolutividade de 64%.**

É diante de tal cenário, que esta Ouvidoria entendeu pela necessidade de propor novos projetos e objetivos em seu Plano de Ação Bianual 2023/2024.

7. DOS OBJETIVOS PARA OS ANOS DE 2023/2024

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU objetivando atingir, no mínimo, 65% de Índice de Resolutividade nas manifestações recebidas para os anos de 2023/2024, propõe basicamente os seguintes projetos e ações para manter e superar algumas das metas estabelecidas.

8. PROJETOS E AÇÕES DO PLANO BIANUAL DE GESTÃO DE 2023/2024

I – Dos projetos

Ao propor os projetos abaixo a Ouvidoria e as Unidades Técnicas do SLU, consideraram que a ausência de informações e de educação ambiental por parte de nossos usuários, é o fator mais preponderante para o aperfeiçoamento da gestão dos nossos serviços, bem como para a implementação de mecanismos de fiscalização, controle de qualidade e planejamento desses serviços. Assim, entendemos que essencialmente para a melhoria de todos os nossos serviços, é necessário aprofundar o conhecimento quanto a disponibilidade desses serviços para o seu melhor aproveitamento!

QUADRO ANALÍTICO DE PROJETOS DO PLANO DE AÇÃO E GESTÃO BIANUAL DE 2023/2024

Nº	O que é? Demanda	Quem faz? Responsável	Como? Como vai fazer	Termo de Abertura de Projeto (TAP)	Quando? O período necessário para execução.	Por que? Meta e resultados esperados	Quem cobra? Prestação de Contas	Status Situação atual
01	**Amigos da Ouvidoria do SLU**	Ouvidor do SLU	**I** - Com base nas informações do BI identificaremos as áreas técnicas mais participativa no OUV/SIC. **II** – Publicaremos na Intranet e no Boletim Administrativo do SLU os Elogios e os melhores resultados das Equipes.	**TAP-001/2023**	Início em 01/02/2023 Regularidade mensal Evento de Premiação em dezembro de 2023 e 2024.	Incentivar a resolução pela concorrência positiva no SLU.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	A ser realizada.

02	**Comemoração do dia do Ouvidor**	Ouvidor do SLU	**I –** Publicação de matéria apresentando os resultados de 2022/2023 e os desafios para 2023/2024. **II -** Realizar palestra "Bate papo" com o Ouvidor e as demais áreas técnicas.	**Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis**	Até 19/03/2023 e 20/03/2024	**I -** Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	A ser realizada.
03	**Atendimento especial (módulos 1 e 2 – Curso de libras)**	Presidência Diretoria de Administração e Finanças Ouvidor do SLU	**I –** Participação em Curso de Libras	**Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis**	Até 15/12/2024 Aguardando Calendário de Cursos.	**I -** Garantia do atendimento especial previsto em lei	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Ouvidoria Geral	Ação em execução.
04	**Avaliação de desempenho dos serviços prestados – Projeto: Ouvidorias e Você** (Melhorando a qualidade da prestação dos serviços de limpeza urbana de nossas cidades)	Presidência ASCOM/SLU Ouvidor do SLU	**I -** Metodologia de avaliação do serviço prestado pelas prestadoras de serviço do SLU; **II** – Elaboração e divulgação de formulário de avaliação de serviços virtual; **III -** A Ouvidoria vai emitir certificação para as prestadoras de serviço que forem melhor avaliadas pela população.	**TAP-002/2023**	Início em 01/03/2023, estima-se sua regularidade mensal.	**I -** Identificar os pontos positivos e negativos dos serviços prestados pelo SLU. **II -** Utilizar as informações para auxiliar os Executores dos Contratos na fiscalização dos serviços prestados.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	A ser realizada.
05	**Pré e Pós-atendimento da Ouvidoria**	Ouvidor e Equipe do SLU	**I -** Ligar para o cidadão quando sua manifestação chegar para melhor entendimento/compreensão de sua solicitação, reclamação e outros.	**Ação interna do SLU com uso dos recursos disponíveis**	Ação contínua iniciada em março de 2022	**I –** Criar relacionamento com a comunidade e aumentar a credibilidade e confiança na Ouvidoria do SLU;	**Externo:** - Usuários dos serviços de Ouvidoria.	Ação em execução desde março de 2022

			II – Encaminhar para o cidadão por meio da resposta preliminar nossa Carta de Serviços e outras informações pertinente. **III -** Ligar para o cidadão ao dar a resposta definitiva da manifestação para explicar e facilitar a ele o entendimento/compreensão da resposta.			**II -** Prestigiar o usuário que deseja participar da gestão dos serviços públicos; **III -** Incentivar a participação na pesquisa de satisfação e avaliação da Ouvidoria.		
06	**Divulgação dos serviços do SLU e de sua Ouvidoria**	Presidência Ouvidor do SLU Presidência ASCOM/SLU Ouvidor do SLU	**I -** Divulgar por meio da participação em cursos, concursos, seminários, divulgação de artigos e ouvidorias itinerantes. II – Promover a simplificação da Carta de Serviços ao Cidadão por meio de sua ilustração e posterior publicação em formato de folders; **II -** Encaminhas aos usuários dos serviços de Ouvidoria informações acerca dos serviços e equipamentos disponibilizados pelo SLU. **(Complementar ao Item 05)**	**TAP-003/2022**	Ação contínua iniciada em março de 2022	**I -** Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU. **I -** Divulgar os serviços prestados pelo órgão (Carta de Serviços); **II -** Fortalecer a imagem e o trabalho do SLU.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA Usuários dos serviços de Ouvidoria.	Aguardando a disponibilidade dos concursos, seminários, produção de artigos, entre outros.
07	**Destaque da sugestão de melhoria** que vise o aprimoramento e a racionalização dos produtos e serviços do SLU.	Presidência Ouvidor do SLU Diretoria de Limpeza Urbana	**I -** 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**	Ação contínua iniciada em abril de 2022	**I -** Fortalecer a imagem e o trabalho da Ouvidoria do SLU como meio de controle e participação social.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:**	Ação em execução desde abril de 2022. (Processo SI nº 00094-00001604/2022-59)

			II – Emissão de Recomendações e Propostas da Ouvidoria para auxiliar nos processos de gestão e governança do órgão. III – Utilizar da Avaliação de desempenho dos serviços prestados – Projeto: Ouvidorias e Você **(Assessória do Item 04)**				- Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA	
08	**Bate-papo com órgãos parceiros, prestadores de serviços e usuários** (Prefeitos e Lideranças Comunitárias, Síndicos, Ouvidores das Administrações Regionais, Prestadores de Serviços Terceirizados e Outros. **Projeto: Somos todos ouvidoria, somos todos cidadãos.**	Presidência Ouvidor do SLU ASCOM Diretoria de Limpeza Urbana	**I -** Realizar conversa "Bate - papo" com o usuário e com os ouvidores das Administrações Regionais; **II -** Realizar conversa "Bate - papo" com as Empresas e Cooperativas prestadoras de serviços; **III -** Realizar conversa "Bate - papo" com as lideranças comunitárias, associações de moradores e prefeituras de quadras. IV – Implementação do Projeto "Ouvidorias e Você**"** **(Complementar ao Item 04)**	**TAP-004/2023**	1º Evento a ser realizado até 01/04/2023 2º Evento a ser realizado até 31/09/2023 3º Eventos a serem realizados a partir de 30/11/2023 em 02 quintas-feiras na sequência. 4º Eventos a serem realizados a partir de 20/02/2024 em 02 quintas-feiras na sequência. 5º Eventos a serem realizados a partir de 10/07/2024 em 02 quintas-feiras na sequência.	**I -** Divulgar os serviços prestados pelo órgão (Carta de Serviços); **II -** Atender demandas em escala; **III -** Fortalecer a imagem e o trabalho do SLU.	**Interno:** - Direção do SLU **Externo:** - Usuários - Ouvidoria Geral - Cidadão/Conlurb - ADASA -Prestadores de Serviços (Empresas Contratadas)	Ação em execução desde setembro de 2022. Contudo deve ser recomeçada em razão da alterações de gestores em 2023, e, intensificada a partir de 2024.

II – Das justificativas dos projetos

A interconexão entre os projetos e ações é o que irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pelo SLU e sua Ouvidoria, levando aos cidadãos e aos outros entes públicos e privados, conhecimento quanto aos temas de competência do SLU, atendendo assim, as disposições da Lei Federal 13.460/2017.

Nesse propósito, é necessário que haja um alinhamento e adequação entre os diversos Órgãos que compõe a Administração Pública Distrital, para a promoção e o aperfeiçoamento de medidas de cooperação e otimização dos serviços e informações disponibilizados pela Administração Pública no âmbito de suas respectivas competências.

III – Das metas e resultados esperados

Esperamos com nossas propostas:

- Promover e ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria e do SLU por meio da disseminação de informações e da remessa da Carta de Serviços ao Cidadão e além de outros informativos;
- Promover e ampliar a comunicação e participação dos usuários dos serviços públicos, ao realizarmos Bate-papos presenciais ou virtuais, para promover ações informativas e de caráter educacionais, com o intuito de formar multiplicadores de conhecimento quanto aos assuntos de competência do Serviço de Limpeza Urbana – SLU, e, eventualmente de outros Órgão que compõe a Administração Pública Distrital, nos limites de nossa atuação como Ouvidoria Seccional;
- Ampliar a realização de pré e pós-atendimento ao promover o contato direto com o cidadão para melhor compreender suas demandas e incentivar sua participação na gestão dos serviços e nas pesquisas de satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF;
- Atuar para reduzir a invisibilidade social sofrida pelos trabalhadores que atuam na limpeza urbana, com vistas a valorização e melhoria da imagem do SLU, como Autarquia de excelência na gestão da prestação de serviços de limpeza urbana pública;
- Promover e incentivar a cultura da participação e controle social, no aprimoramento dos mecanismos da gestão de risco e governança, com o intuito de estimular as áreas técnicas do SLU a contínua melhoria e planejamento dos serviços disponibilizados;
- Promover juntamente com as áreas técnicas, a utilização dos relatórios de ouvidoria para estabelecer padrões de qualidade em atendimento e medição de níveis de serviços;
- Fomentar a concorrência positiva entre as áreas técnicas do SLU, e, entre as empresas contratadas prestadora de serviços, para a resolução eficiente de manifestações de Ouvidoria;
- Conseguir superar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF e ser modelo de eficiência de gestão de Ouvidoria.

Por fim, esclarecemos que os projetos e ações supracitadas serão implantados, para atingirmos a meta de aumentar em no mínimo 1% (um por cento) ao ano, todos os nossos índices e indicadores em serviços cujos percentuais foram abaixo de 50% (cinquenta por cento) em 2022, bem como para mantermos nossos indicadores de resolutividade, recomendação, qualidade da resposta e satisfação com o serviço de Ouvidoria em índices iguais ou superiores em no mínimo 1% (um por cento) ao ano tendo o exercício de 2022 como refêrencia, considerando que superamos todas as metas gerais estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF. (**Conforme informações do Painel de Ouvidoria**)

IV – Dos recursos

A realização e implementação dos projetos e ações dispostos no PAGA/OUVIR/SLU – 2023/2024, não dependem diretamente de recursos financeiros para o seu desenvolvimento e execução, sendo primordialmente necessários apenas os recursos humanos já disponíveis no SLU e em suas Contratadas.

V – Do cronograma de implementação

As metodologias de trabalho executadas e pretendidas pela OUVIR e demais Unidades Técnicas do SLU nos projetos e ações supra, deverão ser implementadas e executadas mensalmente a partir de fevereiro de 2023, quando da elaboração, aprovação e publicação deste Plano Bianual de Gestão e Ação. Assim, temos como meta de prazo para a total execução das ações e projetos apresentados, o dia 15 de dezembro de 2024, considerando a realização de revisões previstas trimestralmente a partir de dados obtidos com a elaboração dos relatórios trimestrais de Ouvidoria e outras análises das áreas técnicas.

9. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

O nosso objetivo principal para os anos de 2023/2024 é difundir e fomentar o conhecimento quanto aos nossos serviços, para poder atender as manifestações dos cidadãos, em suas necessidades sociais, com eficiência, transparência, proatividade e respeito, buscando desse modo ser instrumento de cidadania, controle e participação social ao assessorar os gestores no desenvolvimento de nossa missão institucional e competências legais. Para que isso ocorra, começamos aprimorando nossas respostas, recomendando melhorias para as áreas técnicas, agregando registros fotográficos/imagens nas demandas (fato comprobatório), entrando em contato com os manifestantes para entender suas demandas e explicar melhor as respostas, disseminando e tornando acessível informações entre outras ações. Procurando conferir o efetivo cumprimento de nossa Política Interna de Ouvidoria – atendimento como prioridade, responsividade e tempo de resposta, sempre buscando a efetividade e melhoria dos serviços prestados à população do Distrito Federal.

Nós temos trabalhado muito! Por isso, acreditamos que devido a singularidade do ano de 2022, em face a expectativa do retorno a total normalidade em razão do eventual termino da Pandemia de COVID-19, da realização de eleições gerais no Brasil e da copa do mundo de futebol, o que certamente alterou o desenvolvimento das atividades desempenhadas pelo SLU e por toda Administração Pública Distrital, os nossos resultados não foram ainda melhores, apesar do salto qualitativos nos nossos indicadores de resultado se compararmos com anos anteriores, e, é por essa razão que consideramos, que ainda podemos melhorar muito, e, temos o Plano de Ação de 2023/2024 como um guia para o caminho de melhorias, que perseguiremos até alcançarmos nos próximos anos.

Respeitosamente,

THIAGO VIVEIROS TIBÉRIO

Chefe de Ouvidoria