



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 03/09/2018

3º 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 01/01/2016, 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. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas 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

NOME DA INICIATIVA/PROJETO:

Fortalecimento da Ouvidoria e suas parcerias

DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:

Setembro de 2015.

1. ÓRGÃO (nome completo por extenso e sigla):

Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF

2. SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO. Caso esteja inscrevendo uma iniciativa realizada em parceria, indicar os dados dos responsáveis pelo projeto (nome, cargo e matrícula):

- Bruno Marques, Ouvidor, mat.: 268.136-6

3. EQUIPE DE TRABALHO (nomes, cargos e matrículas):

- 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, assessora da ouvidoria e ouvidora substituta, mat.: 268.333-4

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

- Isadora Almeida, assessora da ouvidoria, mat.: 272.847-8

4. DADOS PARA CONTATO (telefone e endereço eletrônico):

- SLU (61) 3213-0153 ou 3213-0162, ouvidoria@slu.df.gov.br



DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

A Ouvidoria, é lugar privilegiado de comunicação organizacional, tem tudo para promover tais atitudes, resignificando as relações públicas no trabalho e viabilizando a dignidade das relações humanas, de modo ampliado, integrado e abrangente – Ouvidoria, lugar de comunicação – lasbeck.

O fortalecimento e o empoderamento da ouvidoria é um processo longo, são necessárias muitas ações e uma delas é o fortalecimento das parcerias internas e externas.

Em 2015 a ouvidoria e os usuários tinham as seguintes dificuldades:

- ausência ou desatualização das informações sobre as rotas de coletas no site;
- respostas inadequadas, divergentes e atrasadas;
- dificuldade de compreensão dos serviços prestados pela autarquia;
- ambiente de atendimento presencial inadequado;
- processo moroso, improdutivo e sem controle;
- equipe desmotivada ou desatualizada;
- distanciamento da ouvidoria com as áreas internas (operacional, assessoria de comunicação, direção, informática e entre outras);
- descaso com as manifestações ou pedidos de acesso;
- ausência de representatividade social na autarquia.

Para a Ouvidoria do SLU conseguir o sucesso eram necessários os seguintes critérios:





2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

Diante de diversos desafios a ouvidoria do SLU consequentemente teve que se reposicionar para fortalecer sua imagem e o relacionamento com os parceiros. Neste contexto algumas ações foram planejadas e executadas:

- a. A Ouvidoria do SLU consagrou as unidades internas “Amigas da Ouvidoria” e homenageou as “Ouvidorias parceiras”.

“Unidade Amiga da Ouvidoria” - unidade orgânica interna com o melhor desempenho no atendimento ao usuário (OUV e e-SIC).

No atendimento das manifestações via OUV - O parâmetro de cálculo utilizado, levou em consideração a resolutividade da área (peso 1), o prazo médio de atendimento das manifestações (peso 2) e a resolubilidade (peso 3) que a avaliação do usuário. 3 unidades se destacaram – Diretoria Técnica, Gerência de Limpeza Oeste (vencedora) e Gerência de Limpeza Sul.

No atendimento dos pedidos de Acesso à Informação SIC - O parâmetro de cálculo utilizado, levou em consideração a resolutividade da área (peso 1), o prazo médio de atendimento das manifestações (peso 2). 2 unidades se destacaram – Diretoria de Limpeza Urbana e Diretoria Técnica.

“Ouvidorias Parceiras” do SLU pelo seu excelente relacionamento no trâmite e tratamento das manifestações transversais. Os parâmetros para concessão das homenagens levou em consideração: atuação no trâmite das manifestações, definição dos fluxos de informações, alinhamento das Carta de Serviços e o Relacionamento entre os órgãos (atuação em conjunto).

79º VEM Saber
Ciclo de Palestras

CELEBRAÇÃO AO DIA DO OUVIDOR

Dia: 21/03/2018
Horário: 10h
Local: Auditório SEDE
SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º andar
(Venâncio 2000)

Palestrante
Bruno Marques
Ouvidor- SLU

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Evite copos descartáveis. Traga sua garrafa.





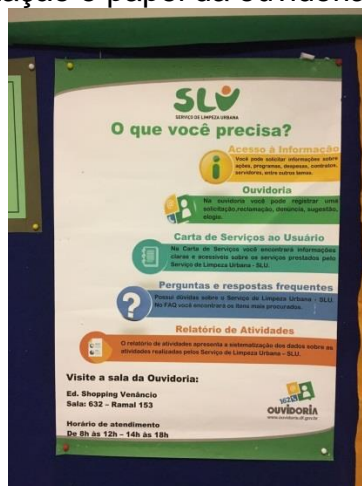
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- b. Realização de 2(dois) Quiz – jogo de perguntas que tem como objetivo testar o conhecimentos sobre a Ouvidoria. Em 2018 teremos a premiação do melhor colocado no teste.
- c. Benchmarking, que incluem visitas a outras ouvidorias do GDF, visando a troca de experiências e definição dos fluxos de trabalho para processos transversais. Exemplo: definição da realização de fiscalização pela Agência de Fiscalização do Distrito Federal – AGEFIS/DF antes do processo de remoção de entulho disposto irregularmente em área pública; alinhamento das Cartas de Serviços da Infraestrutura, parceria na realização de eventos e itinerantes (De olho na limpeza). Benchmarkings realizados em 2016: Agência de Fiscalização do Distrito Federal – AGEFIS/DF, Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, Administração Regional do Cruzeiro, Administração Regional do Sudoeste, Secretaria Nacional de Segurança Pública – SINESP e Secretaria de Justiça, Direitos Humanos, Sebrae-DF e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS.
- d. A realização de diversas capacitações internas objetivando a disseminação da importância da Ouvidoria para o SLU. Os temas foram: A importância da Ouvidoria e apresentação da Carta de Serviços, Acesso à Informação (LAI) e Operação do novo sistema da Ouvidoria (Ouv).
- e. Certificação do Ouvidor nos programas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e na Ouvidoria-Geral da União (CGU).
- f. Realização de 2(dois) bate-papo com a ouvidoria (2017e 2018) na apresentação dos resultados alcançados.
- g. Divulgação do Relatório Dinâmico da Ouvidoria do SLU – O presente relatório visa facilitar o acesso das informações geradas com a análise das manifestações e pedidos de acesso recebidos. Alguns gestores registraram que não liam o relatório da ouvidoria, pois achavam muito extenso. Por acreditar que o relatório tinha muitas informações valiosas aos gestores a Ouvidoria desenvolveu um relatório online mais agradável e inclusivo. Como resultado temos o:



- h. Divulgação interna (Cartaz) dos serviços prestados pela ouvidoria. O cartaz no mural dissemina na organização o papel da ouvidoria.



3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Segue os benefícios alcançados com adoção da presente metodologia:

- Parceria e reconhecimento interno (Ambiente cada vez mais cooperativo entre servidores públicos do SLU, em favor da ouvidoria e com a qualidade dos serviços/produtos ofertados);
- Melhoria circunstancial dos indicadores de atendimento;
- Melhora no ambiente de trabalho e no espaço de atendimento;
- Melhora no processo de tratamento das demandas (desburocratização);
- Reconhecimento e visibilidade da gestão da ouvidoria pública;
- Transparência nos atos da Instituição (índice de transparência ativa e passiva);
- Melhora no tempo e qualidade da resposta;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

Relacionar os resultados obtidos com a iniciativa com os objetivos estipulados no regulamento, listados abaixo:

1º - Inovação –

- A busca dos critérios de sucesso mapeados;

2º Participação Social –

- O fortalecimento da ouvidoria e das parcerias melhora a disponibilidade do órgãos a participação social.

3º Simplicidade e Replicabilidade –

- O projeto é totalmente reaplicável a todas as unidades da Rede SIGO tendo em vista que as ferramentas utilizadas são de notório conhecimento público;

4º Utilização das informações de ouvidoria –

- Com base no diagnóstico, ações previamente elaboradas e apoio diretivo dos gestores do órgão a ouvidoria conseguir transformas as informações em resultados para a ouvidoria, usuário e para o Serviço de Limpeza Urbana.

REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- matéria:

Intranet:

- “Ouvidores Agindo” juntos para atender as demandas da população;
- Ouidoria do SLU à disposição dos servidores;
- Ouidoria Itinerante em Brazlândia;
- Ouidoria recebe do Ouvidor Geral da União a Certificação em Ouidoria;
- 64º Vem Saber – Ouidoria apresenta seus resultados;
- Ouidoria do SLU, mais uma vez, se destaca no atendimento ao usuário;
- Ouidoria do SLU registra 24 elogios no 1º semestre de 2018;

Internet:

- Ouidoria do SLU apresenta à OGDF o relatório dinâmico
- Ouidoria do SLU, mais uma vez, se destaca no atendimento ao usuário
- Ouidoria itinerante presente na inauguração do primeiro papa-entulho
- SLU é agraciado com dois prêmios no 1º concurso de boas práticas da Ouidoria-Geral
- Relatório semestral da Ouidoria do SLU registra 1.312 manifestações
- Vem Saber mostra o trabalho da Ouidoria e também apresenta da Carta de Serviços
- O projeto de gestão da ouvidoria do SLU é apresentado no 48º Congresso Nacional de Saneamento da ASSEMAE
- SLU é premiado no ranking de transparência ativa de 2017
- A Ouidoria do SLU é finalista na categoria de Atendimento ao cidadão no concurso InovaBrasília.

- relatórios e indicadores:

- Relatórios: <http://www.slu.df.gov.br/rela-ouvir/>
- Indicadores: <http://www.slu.df.gov.br/indicadores/>

ASSINATURAS

Ouidor SLU