

Relatório Analítico Semestral da Ouvidoria - SLU

2018

RELATÓRIO ANALÍTICO - 2018

Relatório Analítico do exercício de 2018 da Ouvidoria especializada
do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF





SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU

SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º Andar

Edifício Venâncio 200, CEP: 70.333-900 – Brasília/DF

(61) 3213-0153 – www.slu.df.gov.br



Equipe

Ouvidor

Bruno Marques

Servidores de Apoio

Gildete de Sousa Cavalcante
Isadora Monteiro Silva Almeida
Maria Valdete Malheira
Maria do Socorro Gomes Leitão
Rosimeire de Fátima B. da Silva

Estagiários

Éllen Lúcyra Lira da Rocha

Este relatório utiliza a tecnologia de leitura de QR Code (Código  de barra) para redirecionamento locais específicos no site do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO | 5 |
| 2. PREFÁCIO | 7 |
| 3. CAPÍTULO I - ESTRUTURA | 8 |
| 3.1. Ouvidoria do SLU | 8 |
| 3.2. Objetivos da Ouvidoria | 8 |
| 3.3. Boas práticas de Ouvidoria | 8 |
| 3.4. Equipe | 9 |
| 3.5. Capacitação | 10 |
| 3.6. Estrutura Física | 10 |
| 3.7. Localização da Ouvidoria do SLU | 11 |
| 3.8. Página da Ouvidoria do SLU..... | 11 |
| 3.9. Plano Anual de Ação (planejamento) | 11 |
| 3.11. Carta de Serviços aos Usuários | 12 |
| 3.12. Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ) | 12 |
| 3.13. Pesquisa de Satisfação | 12 |
| 4. CAPÍTULO II - GESTÃO DA OUVIDORIA | 13 |
| 4.3. Ações de destaque em 2017 | 13 |
| 4.3. Prestação de contas do Plano Anual de Ação | 13 |
| 4.3. Participação em concursos | 15 |
| 4.3. Resultados (metas e indicadores) | 16 |
| 5. CAPÍTULO III - GESTÃO DA INFORMAÇÃO | 18 |
| 5.1. Sistemas de ouvidoria (OUV) | 18 |
| a. Dados quantitativo | 19 |
| 5.2. Manifestações atendidas em 2018 | 19 |
| 5.3. Evolução das manifestações atendidas | 20 |
| 5.4. Meios de entrada | 21 |
| 5.5. Manifestações por serviço/produto | 22 |
| 5.6. Quantidade de manifestações por cidade | 23 |
| 5.7. Gênero dos usuários | 24 |
| 5.8. Resolubilidade – atendimento das manifestações | 25 |
| 5.9. Prazo de atendimento | 26 |
| b. Dados qualitativos | 27 |
| 5.10. Resolutividade - Tratamento das manifestações | 27 |
| 5.11. Resolubilidade - Qualificada | 28 |
| 5.12. Satisfação | 29 |
| 5.13. Recomendação | 29 |
| 5.14. Satisfação com o atendimento | 30 |
| 5.15. Satisfação com a resposta | 30 |
| 5.16. Prazos da resposta preliminar (1ª resposta) | 31 |
| 5.17. Serviços com avaliações negativas | 32 |
| 5.18. Prazos de respostas definitivas | 33 |
| 5.19. Quantidade de manifestações atendidas por setor | 34 |
| 5.19. Detalhamento das manifestações e prazos por gerência de limpeza | 35 |
| 5.20. Manifestações por instância | 36 |
| 5.21. Resolutividade das manifestações vinculadas | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2. Sistema de Acesso à Informação (SIC) | 37 |
| a. Dados quantitativos | |
| 5.2.1. Quantidade de pedidos | 37 |
| 5.2.2. Evolução dos pedidos | 38 |
| 5.2.3. Prazo de atendimento | 38 |
| 5.2.4. Pedidos por assunto | 39 |
| 5.2.5. Pedidos de acesso à informação por setor | 40 |
| 5.2.6. Tempo médio de resposta por setor | 41 |
| 5.2.7. Tipologia das respostas | 42 |
| 5.2.8. Motivos dos acessos negados | 42 |
| 5.2.9. Atendimento por instância | 43 |
| 5.2.10. Situação dos recursos..... | 43 |
| 5.2.11. Motivo do recurso | 43 |
| b. Dados qualitativos | |
| 5.2.12. Resolutividade | 44 |
| 5.2.13. Satisfação cidadã..... | 45 |
| 5.2.14. Carta de Serviços | 46 |
| 5.2.15. O conteúdo da Carta de Serviços é claro e objetivo | 46 |
| 5.2.16. O Servidor do SLU recomenda a leitura da Carta de Serviços | 46 |
| 5.2.17. Comentários sobre a Carta de Serviços do SLU | 47 |
| 5.2.18. Controle das ligações telefônicas | 47 |
| 6. Considerações finais | 48 |
| 7. Registros fotográficos | 49 |
| 8. Mapa de calor dos serviços mais acionados | 53 |

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF implantou a metodologia de gestão orientada por resultados, visando assegurar a qualidade das informações prestadas ao público, a garantia da produtividade e uniformidade no tratamento das demandas aos usuários.

A metodologia implantada é simples e conta com a participação ativa e o envolvimento da Presidência, Diretorias e do corpo técnico/operacional do SLU.

Entretanto, a resposta ao usuário não é o único trabalho da Ouvidoria, todo atendimento compõe o banco de dados no qual o ouvidor deve trabalhar e utilizar como ferramenta de suporte ao gestor da instituição e sirva como base para a qualidade dos serviços, buscando a melhoria contínua dos serviços e atendimento.

Portanto, a Ouvidoria do SLU desempenha papel relevante na atuação na gestão, pois, além da atribuição no atendimento das manifestações também tem em seu cerne a busca contínua por melhorias dos produtos e serviços prestados pela autarquia aos usuários do Distrito Federal.

Bruno Marques
Ouvidor do SLU

PREFÁCIO

“Buscar a excelência na prestação do serviço público é uma tarefa que exige muita competência e persistência na busca contínua dos resultados. Portanto, é um caminho trilhado por poucos, e a Ouvidoria do SLU encontra-se neste seleto rol de entidades acima da média.”

Marcos Aurélio Silva Santos
Ouvidor da CAESB

“O artigo 37 da constituição federal elenca os princípios que regem a administração pública: legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência. Pode afirmar que a SLU observa e executa fielmente tais princípios em especial sua Ouvidoria que está sempre atenta aos anseios da população no que pertine as suas competências. É uma honra para NOVACAP em especial a sua Ouvidoria ser parceira de um Órgão de fundamental importância para o Governo do Distrito Federal. Assim lhe desejamos parabéns e sucesso ao SLU em especial ao Ouvidor Geral Bruno Marques pelo excelente trabalho e comprometimento com a prestação do serviço público.”

Fabiano Arsenio Soares
Ouvidor da NOVACAP

“Aguardando....”

Leci José Coimbra
Ouvidor da CEB

"É uma honra para a Sinesp ter como vinculada uma empresa como o SLU, preocupada com o bem estar do cidadão. Este relatório é resultado de um trabalho de excelência prestado pela equipe da Ouvidoria do SLU. Parabéns a todos, em especial ao Ouvidor-Geral do órgão, o servidor Bruno Marques."

Karla Cardoso - Ouvidora da Sinesp
Antonio Coimbra - Secretário de Infraestrutura

CAPÍTULO I

ESTRUTURA

Ouvidoria do SLU

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU é uma das ouvidorias especializadas do Governo do Distrito Federal – integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e atua no âmbito das questões dos principais serviços prestados pelo SLU.

Objetivos da Ouvidoria

O objetivo geral da ouvidoria do SLU na metodologia de gestão orientada por resultados é recomendar melhorias nos processos, produtos e serviços do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal com a participação social. Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Objetivo 1 - Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia;
- Objetivo 2 - Implementar planejamento da área, definir metas e indicadores;
- Objetivo 3 - Aumentar número de ferramentas e canais de informação aos usuários;
- Objetivo 4 - Melhorar a qualidade das respostas e informações prestadas.
- Objetivo 5 - Obter o reconhecimento pelo serviço prestado ao órgão e seus usuários.

Boas práticas de Ouvidoria

Durante os trabalhos de 2016 a ideia de implantação de boas práticas para a Ouvidoria do SLU foi evoluindo. A equipe entendeu que além das atribuições regimentais e dos objetivos estratégicos da área, a Ouvidoria precisava de valores que orientassem os respectivos trabalhos. Após algumas reuniões, a equipe definiu as seguintes práticas a serem implementadas:

- Planejar as ações da Ouvidoria;
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo ao usuário;
- Direcionar os trabalhos para a transparência ativa;
- Buscar a melhor resolução das demandas e a linguagem cidadã;
- Disseminar a importância da Ouvidoria;
- Estimular ao acesso à informação;
- Estimular o uso dos serviços da autarquia;
- Garantir a busca ativa do usuário;
- Sistematizar as informações para o balizamento de decisões gerenciais;
- Propor melhorias dos processos;

Equipe

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU dispõe de uma equipe de 5 (cinco) servidores, todos de carreira do Governo do Distrito Federal – GDF especializados nas respectivas áreas de atuação, com experiência média de 5 (cinco) anos em Ouvidoria, a saber:

| Servidores | Atividade-Meio | | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | Com cargo em comissão | Sem cargo em comissão | |
| Quadro do SLU | - | 03 | 03 |
| Requisitados de outro órgão do GDF | 01 | - | 01 |
| Servidores comissionados sem vínculo | - | 02 | 02 |
| Estagiários | - | 01 | 01 |
| Total (Força de Trabalho) | 01 | 06 | 07 |

Equipe de acordo com as atividades exercidas pelos servidores:

Bruno Marques (**Ouvidor**) - carreira de Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental - EPPGG

Ouvidor empossado em 12/08/2015, Pós-Graduado em Auditoria Pública pela Fundação Gama Filho – RJ (2009-2011) e Graduado em Administração pelo Centro Universitário de Brasília – Uniceub (2004).

Gildete de Sousa – carreira de Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos – GRS

Servidora do SLU, admitida em 1990, Graduada em Recursos Humanos pela Faculdade SENAC em 2011 e Pós-Graduada em Gestão Empreendedora de Negócio em 2014 pela mesma instituição.

Maria Valdete, carreira de Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos – GRS

Servidora do SLU, admitida em 1986 com nível médio completo.

Rosimeire Silva, carreira de Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos – GRS

Servidora do SLU, admitida em 1993, Graduada em Comunicação Institucional pela Faculdade Darwin em 2015 e Cursando Pós-Graduação em Gestão Pública.

Maria Socorro Leitão, servidora comissionada – Assessora especial

Graduada em Geografia pelo UniCeub e Pós-Graduada em Saúde do Idoso pela Faculdade Estácio de Sá. Atua no Governo do Distrito Federal desde 2011 em vários órgãos. Em formações recentes foi capacitada pela Egov em parceria com a Ouvidoria-Geral nos seguintes cursos: Carta de Serviço ao Usuário, Atendimento ao Público, Relatório de Ouvidoria e SEI.

Isadora Monteiro Silva - Assessora

Bacharel em Direito pela UniGuararapes com inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil. Cursando pós graduação em . Direito Público e Previdenciário pela Instituição Legale. .Atua na gestão de Ouvidoria desde 2017.

Capacitação

O SLU também não dispõe de centro de capacitação específico, ficando a cargo da Escola de Governo, da Ouvidoria-Geral e de entidades externas à atualização técnica.

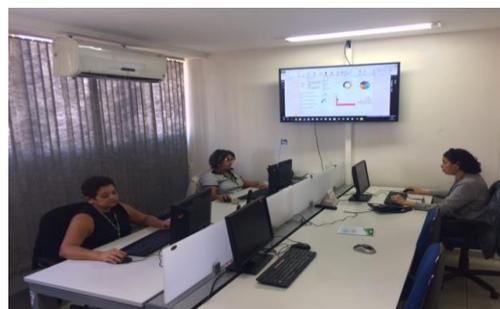
O Serviço de Limpeza Urbana – SLU oferece aos servidores, ciclo de palestras que tratam a respeito de diversos temas ao longo do ano pelo Programa “Vem Saber”. Cabe ainda lembrar, que ocorreu restrição orçamentária do Governo do Distrito Federal nas aquisições, contratações, capacitações e intercâmbios.

Segue quadro de demonstração das qualificações realizadas pela equipe em 2018:

| CURSOS | CARGA HORÁRIA |
|--------------------------------------|---------------|
| Inicialização em ouvidoria | 20h |
| Qualidade da resposta de ouvidoria | 8h |
| Gestão do atendimento de ouvidoria | 8h |
| Carta de Serviços | 8h |
| Mediador de conflito – módulo básico | 16h |
| TOTAL | 60h |

Estrutura física

São recursos desta Ouvidoria: sala escritório exclusiva da Ouvidoria (dividida em dois ambientes facilitando os atendimentos presenciais), ar-condicionado, mesas, armários, computadores, telefones e impressora que auxiliam na resolução das demandas diárias.

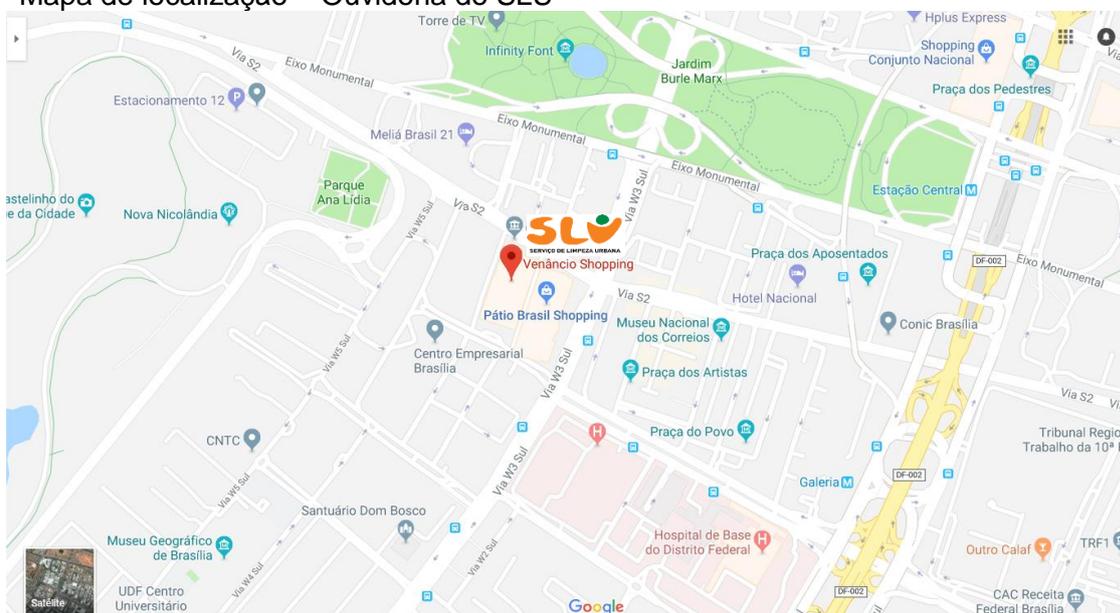


Localização da Ouvidoria do SLU

O atendimento aos usuários na nova sede do Serviço de Limpeza Urbana, ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

| ENDEREÇO | OBSERVAÇÃO |
|--|--|
| SCS Qd. 08, Edifício, Venâncio 2000, Bl. B, 6º andar, Sala 632. CEP: 70.333-900 “Acessibilidade e preferência no atendimento garantidos” |  Acesse o site:  |

Mapa de localização – Ouvidoria do SLU



[Página da Ouvidoria do SLU](#)

Assim como todos os órgãos do Distrito Federal, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU disponibiliza página exclusiva da Ouvidoria em seu site. O intuito é facilitar o acesso aos usuários para que possam demandar a Ouvidoria e obter os acessos as informações.

Acesse:



[Plano de Anual de Ação e Comunicação - PAAC](#)

Em dezembro de 2017, a equipe da Ouvidoria foi organizada, com o objetivo de refletir a respeito da gestão durante 2018. A partir dessa reflexão, foram estabelecidas as prioridades e a programação. As propostas estão no Plano Anual de Ação proposto à Ouvidoria-Geral. O Plano Anual de Ação de 2018 está disponível no site da ouvidoria do SLU.

Acesse:



[Carta de Serviços aos Usuários](#)

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que facilita o acesso aos serviços/produtos oferecidos pelo Serviço de Limpeza Urbana – SLU. A intenção é torná-la, além de um guia de informação, um compromisso com a fiel execução dos serviços. O Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015 – Instituiu a confecção, divulgação e monitoramento das Cartas de Serviços ao Usuário para o Distrito Federal.



Acesse



Avalie



[Perguntas e Respostas Frequentes - FAQ](#)

O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF, com base no banco perguntas e respostas emitidas por diversas áreas internas, criou FAQ – Perguntas e Respostas Frequentes (Frequency Answers and Question – FAQ). O intuito não é adotar postura de afastamento do atendimento direto com o usuário, mas sim de prestar as informações requisitadas de forma mais eficaz e rápida. O FAQ foi dividido por palavras-chave, ou seja, temas que ajudam o usuário a localizar sua dúvida de forma instantânea.

Acesse:



[Pesquisa de Satisfação](#)

Parceiros e a Agência Reguladora realizam pesquisa de opinião pública para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Serviços de Limpeza Urbana – SLU, o intuito é promover o aprimoramento contínuo da prestação de serviço – previsto no Decreto nº 36.419/15 art. 6º.

Acesse:



CAPÍTULO II GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU entrou em constante processo de evolução, adotando o posicionamento de que é necessário garantir a participação e a contribuição (interna e externa) para o desenvolvimento e aprimoramento dos serviços públicos. Apresentamos as ações adotadas em 2018.

Ações de destaque:

| Destaque | Documento | Ação | Prazo | Status |
|---|---|---|----------|-----------------|
|  | Amigo da Ouvidoria do SLU | <p>A ouvidoria do SLU desenvolveu o projeto de valorização do comprometimento das unidades orgânicas do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF no tratamento das manifestações registradas no sistema da ouvidoria ou no sistema de Acesso à informação. O processo de valorização levou em consideração o tempo de resposta, a resolutividade e a resolutividade. A Gerência Oeste levou o 1º prêmio na categoria ouvidoria e a Diretoria de Limpeza urbana levou na Categoria de Acesso a Informação. Além das duas categorias foram homenageadas duas ouvidorias parceiras, no qual o SLU tem mais contatos técnicos - Ouvidoria da AGEFIS e NOVACAP.</p>  | 21.03.18 | Cumprido |
|  | Divulgar do 1º resultado da proposta de melhoria da Ouvidoria do SLU | <p>Após o processo de mapeamento e evolução do trabalho de tratamento das demandas dos usuários do Serviço de Limpeza do SLU. Com essa metodologia a Ouvidoria do SLU consegue recomendar sugestões de melhoria nos processos.</p> | 21.03.18 | Cumprido |
|  | Definição da Ouvidoria do SLU como canal exclusivo de atendimento de 1º nível | <p>Com a assinatura do Contrato de Gestão e a emissão da Resolução 21/2016 o SLU passou a ter a obrigação de instalar o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU. O SAU é o canal de atendimento de primeiro nível da instituição, na resolução das demandas dos usuários. Por conta disso, a ouvidoria passaria a ser o canal de segundo nível tratando apenas as demandas (reclamação, sugestão, elogios, informação e denúncias).</p> <p>IN SLU nº 004/2018.</p> | 15.03.18 | Cumprido |

| Destaque | Documento | Ação | Prazo | Status |
|---|--|---|----------|--------------|
|  | Relatório interativo da Ouvidoria do SLU | Visando a facilitação do acesso as informações de ouvidoria pelos usuários e principalmente pelos gestores desenvolvemos o relatório interativo no qual o usuário com poucos cliques chega no processo desejado, tornando assim a consulta mais agradável.  Acesse o relatório aqui . | 30.01.18 | Cumprido |
|  | Ouvidor oculto | Processo de avaliação que ocorre de forma anônima, podendo ser utilizado na análise de processos e padronizações. Além de visitas ao estabelecimento, essa avaliação pode também verificar atendimento telefônico, online, entre outros. | | Em andamento |
|  | Realização de 4 itinerante | Processo de aproximação com os usuários das 4 Regiões Administrativas que mais demanda o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal. Projeto piloto em desenvolvimento entre Lago Norte, Novacap, Agefis e SLU. | | Em andamento |
|  | Divulgação interna dos serviços da Ouvidoria | Produção de cartazes e banners eletrônico na intranet do órgão.  | 30.01.18 | Cumprido |
|  | Quiz da Ouvidoria do SLU | Teste eletrônico com perguntas sobre os serviços da ouvidoria na intranet do órgão. | | Em andamento |
|  | Revisão da Carta de Serviços ao Usuário | Processo de revisão anual da Carta de Serviços ao Usuário da Limpeza Urbana do Distrito Federal. | | Em andamento |
|  | Garantia do atendimento especial | Capacitação dos servidores da ouvidoria do SLU na linguagem de LIBRAS. | | Pendente |

Prestação de contas das ações planejadas pela Ouvidoria do SLU para 2018:

| Documento | Ação | Prazo | Status |
|--------------------------|--|----------|-----------------------|
| Plano Anual de ação 2017 | Aquisição de totem de autoatendimento | - | Pendente ¹ |
| Ação extra | Treinamento de nivelamento da Ouvidoria (manual operacional da ouvidoria do SLU).  | 30.01.18 | Cumprido |
| Ação extra | Atualização do sítio da Ouvidoria no novo portal do GDF. | 24.03.18 | Cumprido |
| Ação extra | Revisão das manifestações com resposta positiva | | Em andamento |

| Documento | Ação | Prazo | Status |
|------------|---|----------|--------------|
| | e classificada como não resolvidas. | | |
| Ação extra | Atualização do sítio da LAI no novo portal do GDF. | 26.02.18 | Cumprido |
| Ação extra | O projeto de gestão da Ouvidoria do SLU foi um dos trabalhos selecionados para apresentação no congresso nacional da ASSEMAE. | 27.05.18 | Cumprido |
| Ação extra | Atualização do sítio da Carta de Serviços ao Usuário do SLU no novo portal do GDF. | - | Em andamento |
| Ação extra | Atualização do sítio do FAQ/SLU no novo portal do GDF. | 18.06.18 | Cumprido |
| Ação extra | Processo de revisão da Carta de Serviços do SLU | - | Em andamento |
| Ação extra | Capacitações, congressos, seminários e outros | - | Em andamento |
| Ação extra | Elaborar e divulgar relatórios mensais, semestral e anual da Ouvidoria do SLU. | - | Em andamento |
| Ação extra | Nomear Assessora da Ouvidoria do SLU | 25.06.18 | Cumprido |

† Aquisição de totem de autoatendimento - Projeto básico desenvolvido e aguardando orçamento para licitação;

Participação em concursos

| CONCURSO | ORGANIZADOR | PROJETO(S) | RESULTADO |
|---|-------------|--|----------------------|
| Concurso Inovação na Gestão Pública Federal | ENAP | A Ouvidoria como mediadora de Políticas Públicas | Projeto habilitado. |
| 48º Congresso Nacional de Saneamento Básico | ASSEMAE | A Ouvidoria como mediadora de Políticas Públicas | Projeto selecionado. |

RESULTADOS

Indicadores Estratégicos

| DESCRIÇÃO | META | RESULTADO |
|---|------|---------------------|
| Índice de satisfação em pesquisa de opinião | 85% | <u>81%</u> |
| Resolutividade das manifestações | 55% | SIGO 51% |
| | | Qualificada* 51% |
| Índice de Transparência Ativa | 100% | 98% |
| Índice de cumprimento do Planejamento Estratégico da área | 100% | 50% |

* Confira o modelo de cálculo na página 28.

Indicadores da Ouvidoria

Quantitativo

| Nº | INDICADOR | SENTIDO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|--|---------|---------|---------|--------|--------------------------|
| 01 | Quantidade de manifestações recebidas Fórmula: \sum das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SLU | | 2.160 | 1.321 | 991 | 1.598 |
| 02 | Percentual de manifestações atendidas Fórmula: $(\sum$ das manifestações tratadas x 100) / \sum das manifestações recebidas. | | 99% | 100% | 100% | Meta 100% 100% |
| 03 | Resolubilidade - Percentual de manifestações cumpridas no prazo de até 20 dias Fórmula: $(\sum$ das manifestações cumpridas no prazo legal x 100) / \sum das manifestações recebidas | | 23% | 66% | 88% | Meta 90% 97% |
| 04 | Prazo médio de atendimento da Ouvidoria Fórmula: \sum dos prazos das manifestações tratadas / \sum das manifestações tratadas | | 36 dias | 18 dias | 9 dias | Meta 7 dias 8 dias |

Qualitativo

| Nº | INDICADOR | SENTIDO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|--|---------|------|------|------|--------------------|
| 05 | Índice de satisfação do serviço prestado | | - | - | 48% | Meta 65% 80% |
| 06 | Índice de recomendação | | - | - | 71% | Meta 80% 86% |
| 07 | Índice de clareza da Carta de Serviço | | - | - | 94%% | Meta 70% 94% |
| 08 | Índice de satisfação com a resposta | | | 50% | 57% | 60% |

Indicadores de Acesso à Informação

Quantitativo

| Nº | INDICADOR | SENTIDO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|--|---|------|------|------|----------------------|
| 01 | Quantidade de pedidos de informações recebidas Fórmula: Σ dos pedidos recebidos pela Ouvidoria do SLU |  | 25 | 22 | 28 | 24 |
| 02 | Transparência Passiva Fórmula: $(\Sigma \text{ dos pedidos tratados} \times 100) / \Sigma \text{ dos pedidos recebidos}$. |  | 100% | 100% | 100% | Meta 100% 100% |
| 03 | Percentual de pedidos cumpridos no prazo de até 20 dias Fórmula: $(\Sigma \text{ dos pedidos cumpridos no prazo legal} \times 100) / \Sigma \text{ dos pedidos recebidos}$ |  | 70% | 81% | 92% | Meta 85% 100% |

Qualitativo

| Nº | INDICADOR | SENTIDO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|---|---|---------|---------|--------|--------------------------|
| 05 | Prazo médio de atendimento da LAI Fórmula: $\Sigma \text{ dos prazos dos pedidos tratados} / \Sigma \text{ dos pedidos tratados}$ |  | 24 dias | 12 dias | 9 dias | Meta 7 dias 5 dias |

CAPÍTULO III

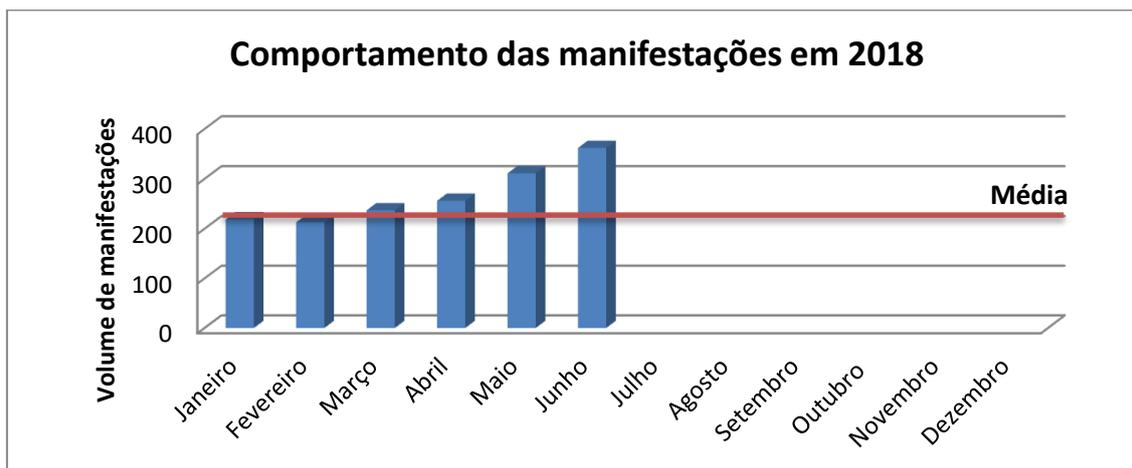
GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Sistemas de ouvidoria

Com intuito de aprimorar o serviço de ouvidoria e, com base em demanda do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral começou a operar com o novo sistema OUV-DF a partir do dia 5/09/2016. A ferramenta funciona em ambiente web e é utilizado por todas as Ouvidorias das secretarias, administrações regionais e entidades do Governo do Distrito Federal.



Gráfico do comportamento das manifestações em 2018:



Destaca-se que o volume de manifestações vem se mantendo próximo a 200 manifestações mês, em média. Sendo assim, o SLU tem caminhado contra a tendência de aumento do número de manifestações em decorrência a Instrução Normativa nº 004 que torna o Canal Oficial de atendimento ao usuário (privado, público, pessoa física/jurídica) no SLU, conforme o relatório da Ouvidoria-Geral do mês de agosto.

DADOS QUANTITATIVOS

Manifestações atendidas em 2018

O total de manifestações atendidas em 2018 pelo sistema OUV é dividido em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:

| Tipologia | 1.598 |
|--|-------|
|  Solicitação | 637 |
|  Reclamação | 860 |
|  Sugestão | 19 |
|  Elogio | 20 |
|  Denúncia | 33 |
|  Informação | 29 |



As “reclamações” alcançam 54% (cinquenta e cinco por cento), contra 40% (trinta e seis por cento) número de “solicitações”. Boa parte se deve ao número de manifestações de outros órgãos encaminhadas via SEI e cadastradas no OUV como Reclamações.

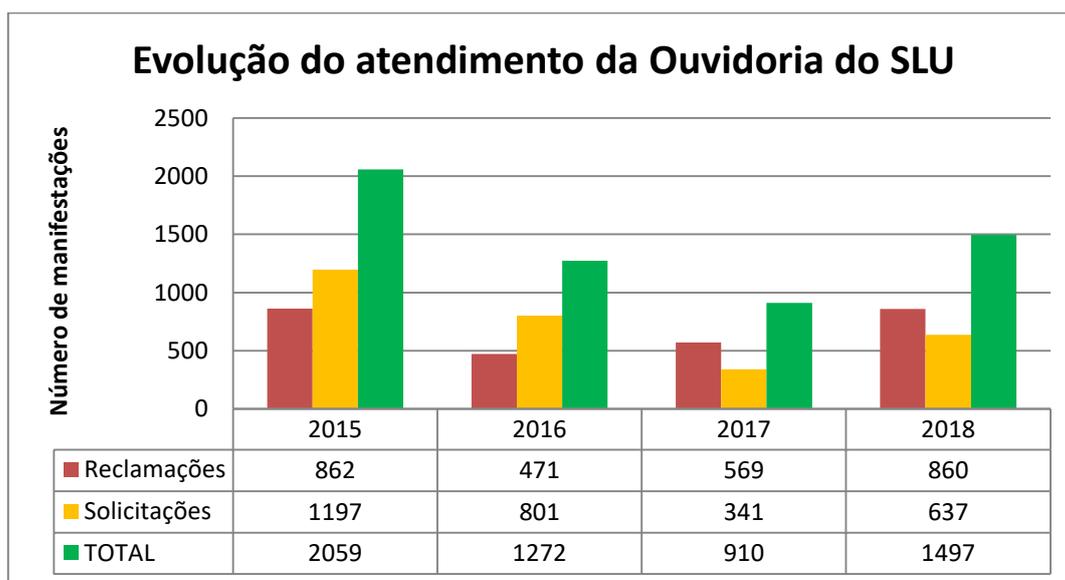
Indicador:



A intenção da Ouvidoria não é diminuir a quantidade de manifestações na Ouvidoria, mas a manutenção (site, FAQ, rotas de coleta) e a implantação de novas ferramentas (Carta de Serviços, Papa lixo entre outros) fez com que tenha ocorrido o decréscimo no número de manifestações para o SLU.

Evolução das manifestações

Segue a apresentação da trajetória da Ouvidoria do SLU ao longo dos anos por total de manifestações, com destaque para as solicitações e reclamações.



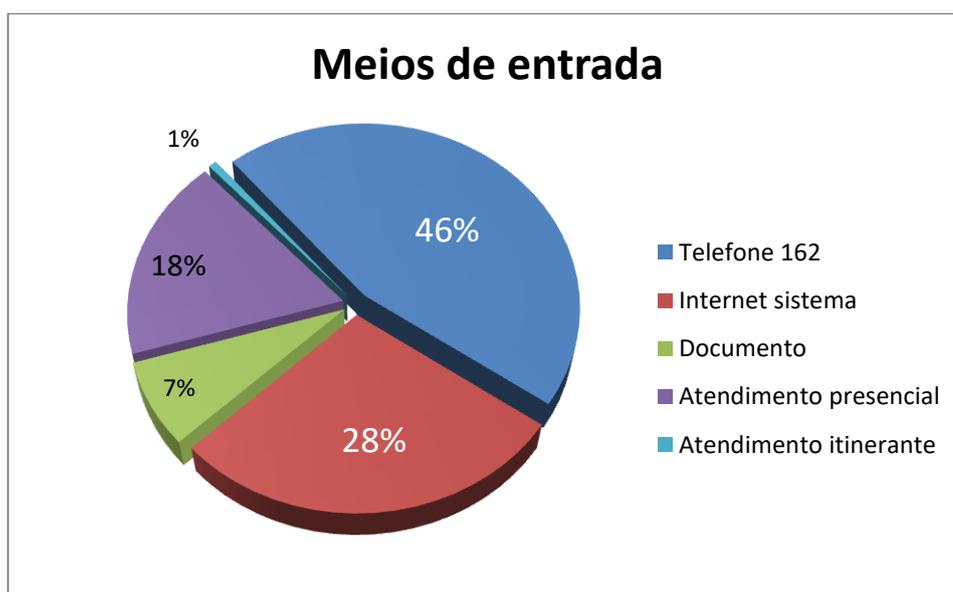
O Serviço de Limpeza Urbana oferta e implementou novas ferramentas para garantir o amplo acesso dos usuários. Exemplos: Carta de Serviço, FAQ, atualização do site (rotas de coleta), ações itinerantes, pesquisa de opinião, entre outras.

Meios de entrada

Os canais de atendimento são os meios de entrada das demandas dos usuários.

Oficialmente existem três canais: telefone 162, sistema OUV via internet e presencial em todos os órgãos do Distrito Federal.

| | |
|------------------|------|
| Meios de entrada | 1598 |
| Telefone (162) | 731 |
| Internet | 453 |
| Presencial (OUV) | 284 |
| Documentos | 119 |
| Outros | 11 |



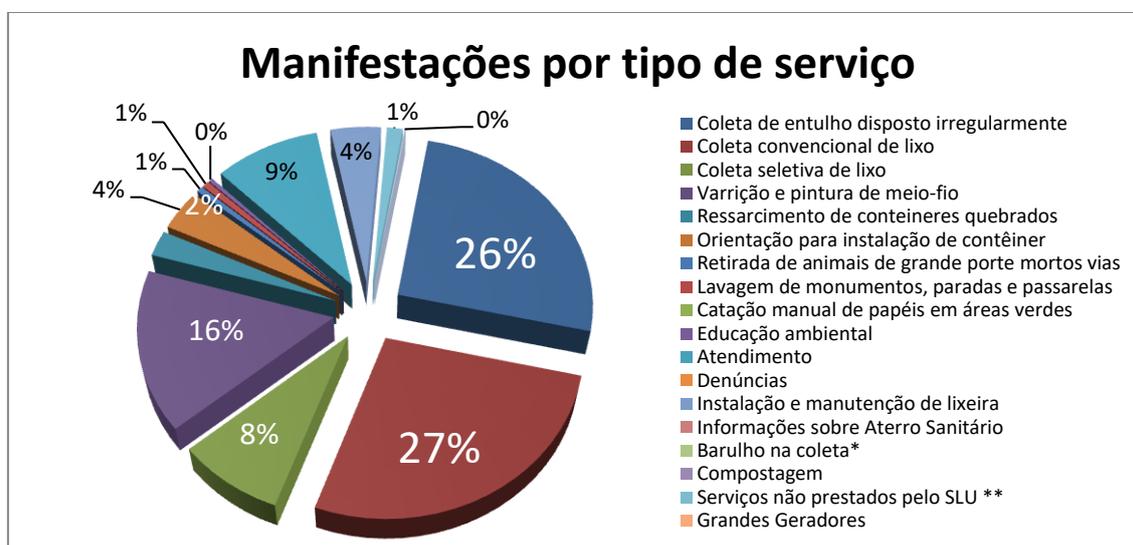
A ferramenta mais utilizada pelos usuários é o telefone 162 com 46% (quarenta e seis por cento) de todo o atendimento ao SLU, seguido de 28% (vinte e oito por cento) Sistema OUV e 18% (dezoito por cento) de modo presencial.

Os canais não oficiais (sei, e-mail, ofícios e outros) soma apenas 1% (um por cento) do total.

Manifestações por serviço/produto

Manifestações relacionadas aos 21 (vinte e um) serviços oferecidos na Carta de Serviços do Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

| ASSUNTOS | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Coleta convencional de lixo | 428 |
| Coleta de entulho disposto irregularmente | 407 |
| Varrição e pintura de meios-fios | 246 |
| Coleta seletiva de lixo | 133 |
| Ressarcimento de contêineres quebrados | 39 |
| Instalação e manutenção de lixeira | 70 |
| Denúncias | 0 |
| Barulho na coleta | 0 |
| Atendimento | 148 |
| Catação manual de papéis | 0 |
| Retirada de animais mortos em vias públicas | 9 |
| Serviços fora da competência do SLU | 22 |
| Lavagem de monumentos, paradas e passarelas | 10 |
| Orientação para instalação de contêiner | 62 |
| Orientação ambiental | 6 |
| Compostagem | 0 |
| Outros | 2 |



Destaca-se a demanda de três serviços: coleta convencional de lixo com 27% (vinte e sete por cento), seguido por coleta de entulho disposto irregularmente com 26% (vinte e seis por cento) e serviço de varrição e pintura de meios-fios com 16% (dezesseis por cento).

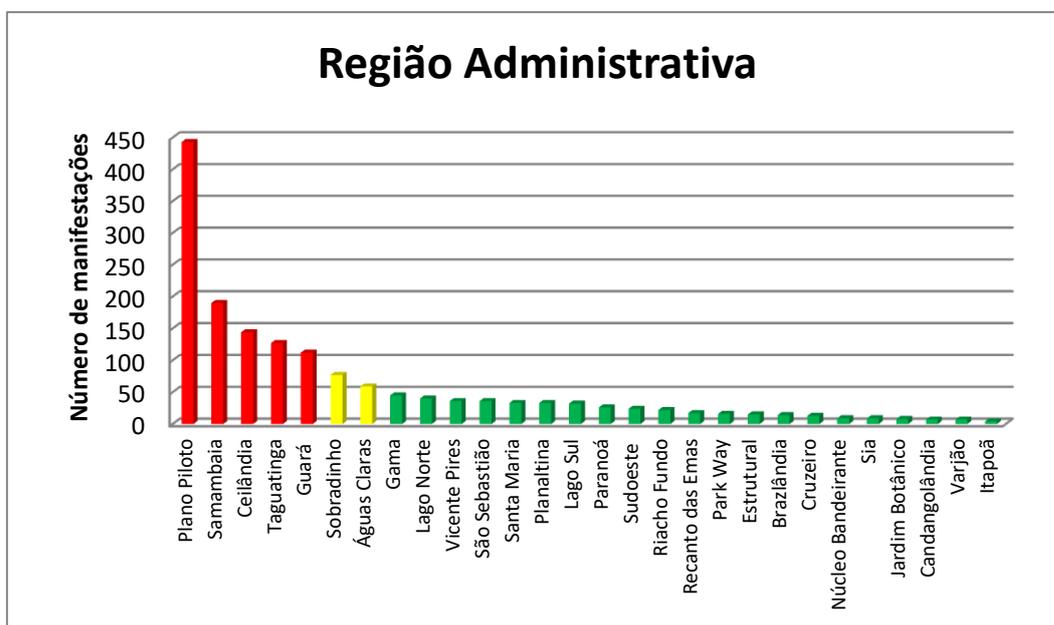
Na página 49 teremos os mapas de calor dos 6 (seis) serviços mais acionados do Serviço de Limpeza Urbana.

Pela primeira vez o Serviço de varrição e pintura superou a Coleta Seletiva.

Quantidade de manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por cidade satélite.

| Região Adm. | Nº | | |
|---------------|------------|--------------------|-----------|
| Plano Piloto | 443 | Recanto das Emas | 17 |
| Guará | 112 | Lago Sul | 32 |
| Taguatinga | 127 | Planaltina | 33 |
| Ceilândia | 144 | Cruzeiro | 13 |
| Samambaia | 190 | Riacho Fundo | 22 |
| Águas Claras | 59 | Jardim Botânico | 8 |
| Lago Norte | 40 | Núcleo Bandeirante | 9 |
| São Sebastião | 36 | Park Way | 16 |
| Vicente Pires | 36 | Candangolândia | 7 |
| Paranoá | 26 | Estrutural/SCIA | 15 |
| Gama | 45 | Brazlândia | 14 |
| Sobradinho | 77 | SIA | 9 |
| Santa Maria | 33 | Itapoã | 4 |
| Sudoeste | 24 | Varjão | 7 |



Maior índice de solicitações: ■ Cidades intermediárias: ■ Cidades pouco acionadas: ■

O Plano Piloto que integra Asa Sul e Asa Norte somados com Guará, Taguatinga, Ceilândia e Samambaia totalizam 63% (sessenta e três por cento) das manifestações da Ouvidoria do SLU.

Gênero dos usuários

Gênero dos usuários que acionam a Ouvidoria do SLU.

| Gênero | 1598 |
|----------|------|
| Mulheres | 587 |
| Homens | 624 |
| -- | 388 |

* Pessoas Jurídicas + anônimos e outros.



36%
As mulheres



39%
Homens



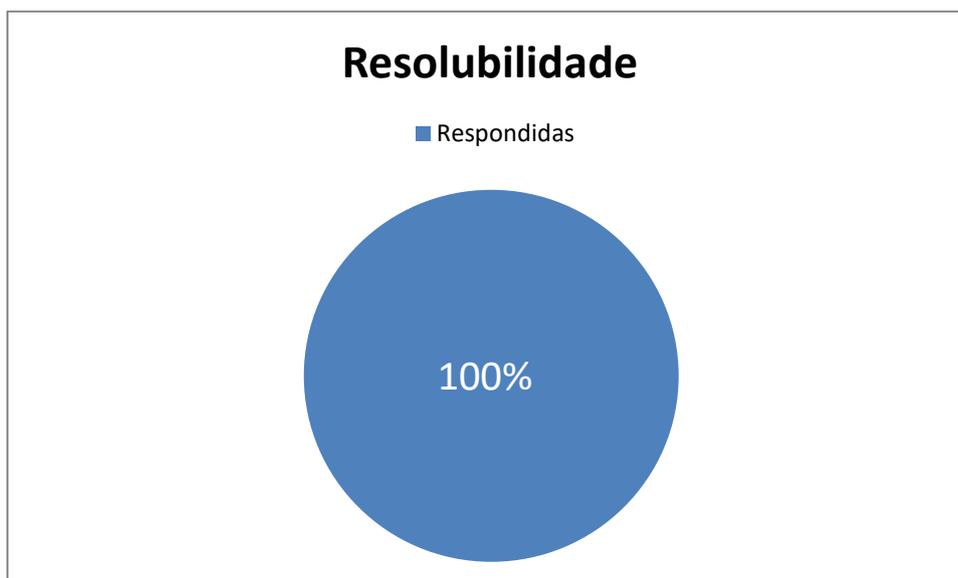
24%
Anônimos/empresas

Em 2018 o volume de manifestações foram bem equilibradas entre os gêneros.

Resolubilidade – Atendimento das manifestações

Quadro de manifestações tratadas
pelo SLU:

| | |
|-------------|------|
| Status | 1598 |
| Pendentes | 0 |
| Respondidas | 1598 |

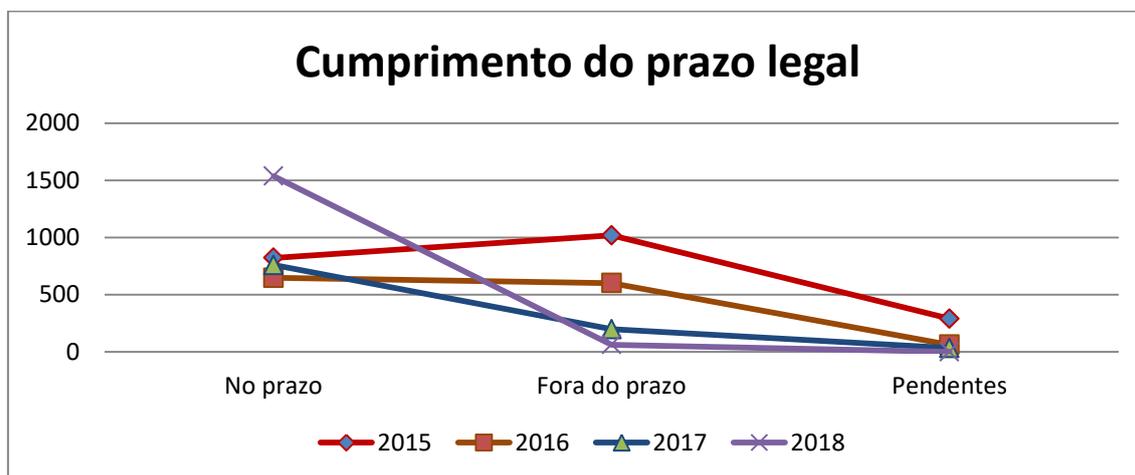
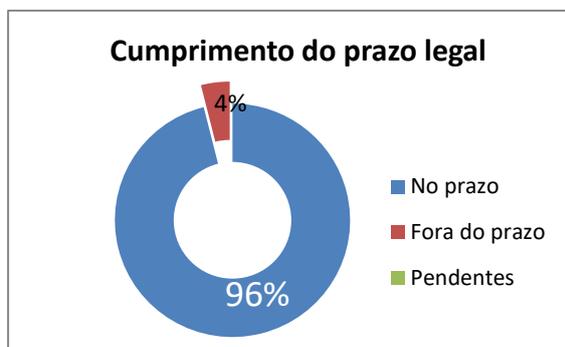


Prazo de atendimento

Os prazos de atendimento das manifestações são estipulados pela Lei nº 4.896/2012 – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

Segue a apresentação dos prazos de atendimento do SLU:

| | |
|---------------|------|
| PRAZOS | 1599 |
| No prazo | 1536 |
| Fora do prazo | 63 |
| Pendentes | 00 |



Nesta análise é possível constatar que houve uma evolução no prazo das respostas. O Prazo estipulado pelo art. 5º da Lei nº 4.896/2012 é de até vinte dias. Cabe destacar que, o ideal é que nenhuma manifestação seja respondida fora do prazo legal.

Indicador:



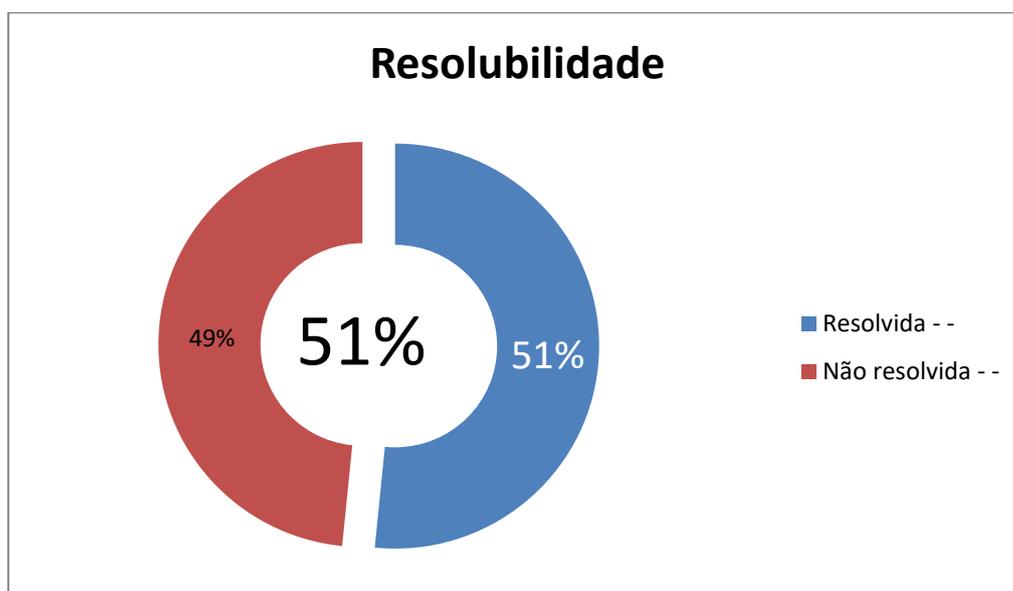
A meta para 2018 de 90% (oitenta e cinco por cento) das demandas respondidas dentro do prazo legal foi superada.

DADOS QUALITATIVOS

Resolutividade

Resolubilidade leva em consideração a avaliação do serviço prestado pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal.

| Status | |
|---------------|-----|
| Resolvida | 136 |
| Não Resolvida | 131 |



f_x : Somatório das manifestações avaliadas como "Resolvidas" dividido pelo somatório das manifestações avaliadas como "Resolvidas + não resolvidas".

Resolubilidade Qualificada

Neste item é avaliado a tipologia da resposta:

Positiva (+) para quando a autarquia providenciou ou agendou o serviço, concedeu o acesso à informação entre outros.

Negativa (-), quando a autarquia justificou por impedimento legal, regimental, conjuntura, operacional ou até mesmo orçamentário:

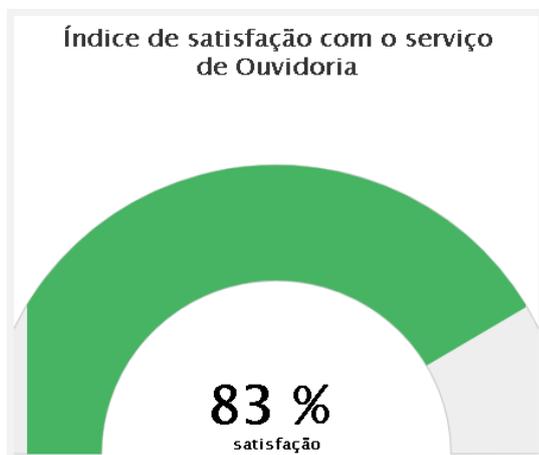
| Status | Resposta Positiva (+) | Resposta Negativa (-) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Não Resolvida* | 66 | 65 |



f_x : Somatório das respostas positivas e avaliadas como “Resolvidas” dividido pelo somatório das respostas positivas e avaliadas como “Resolvidas + não resolvidas”.

Satisfação

A Ouvidoria-Geral tem em seu sistema (OUV) pesquisa de satisfação das informações prestadas pelos órgãos do Distrito Federal. Segue o resultado da pesquisa para o SLU:



Recomendação do Serviço da Ouvidoria

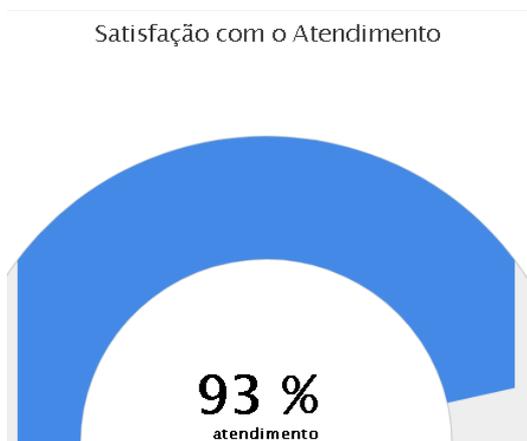
Também é avaliado pelo sistema OUV se o usuário recomenda o serviço de Ouvidoria:



Conforme o sistema OUV 84% (oitenta e quatro por cento) dos usuários continuam recomendando o serviço da ouvidoria do SLU.

Satisfação com o atendimento

Outra pesquisa realizada pelo sistema OUV é o índice de satisfação com o atendimento da Ouvidoria:



Neste requisito a Ouvidoria do SLU obteve o resultado de 93% (noventa e três por cento) de satisfação com o atendimento ao usuário do serviço de limpeza urbana.

Satisfação com a resposta

Por fim o sistema apresenta a avaliação com a satisfação da resposta emitida pelo Serviço de Limpeza Urbana:



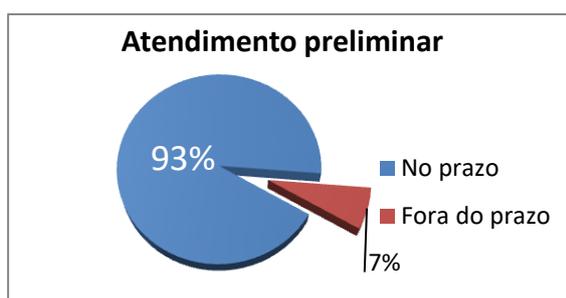
Praticamente 2/3 dos usuários estão satisfeitos com a resposta do Serviço de Limpeza Urbana. Cabe destacar que este índice é superior a resolatividade (página 29 deste relatório) o que demonstrar que mesmo com a resposta negativa dada pela Autarquia o usuário compreende a declaração emitida.

Prazos da resposta preliminar (1ª resposta)

O prazo de resposta preliminar é a providência das manifestações, estipulado pela Lei nº 4.896/2012 Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) em até 10 (dez) dias.

Segue a apresentação das providências adotadas pelo SLU:

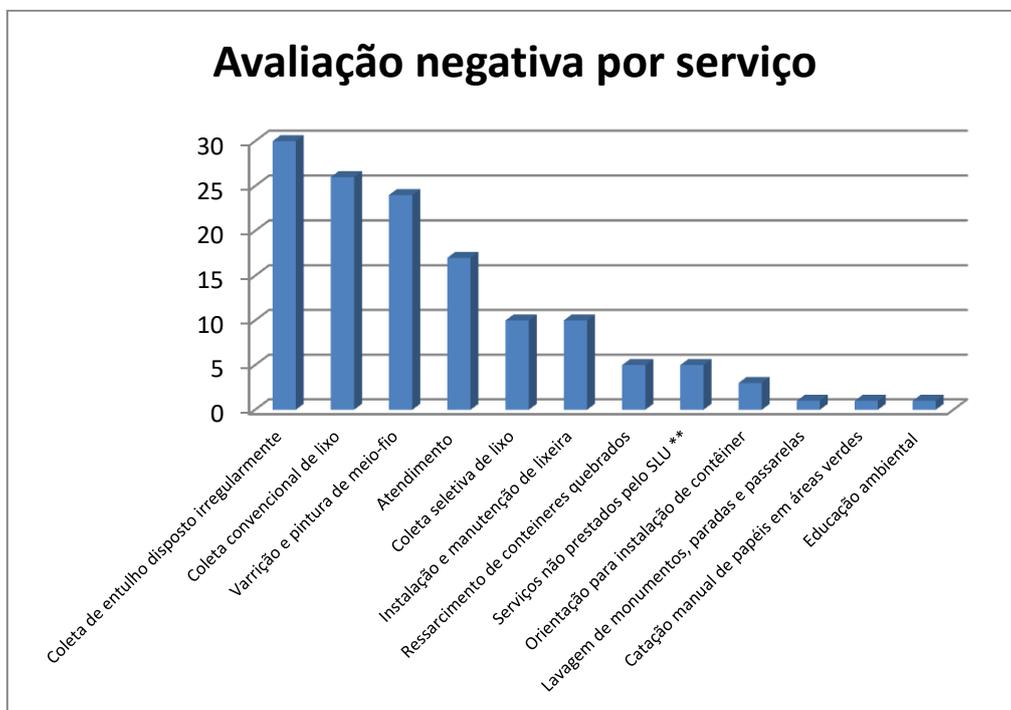
| | |
|---------------|-------|
| PRAZOS | 1.598 |
| No prazo | 1485 |
| Fora do prazo | 113 |
| Pendentes | 0 |



A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU toma providências, em média, em até 24 horas a partir do recebimento da manifestação, ou seja 100% (cem por cento) das manifestações do órgão são providenciadas dentro do prazo legal.

Serviços com avaliações negativas

A seguir é demonstrado no gráfico as manifestações declaradas como não resolvidas por assunto real (correto enquadramento do assunto em relação a manifestação):

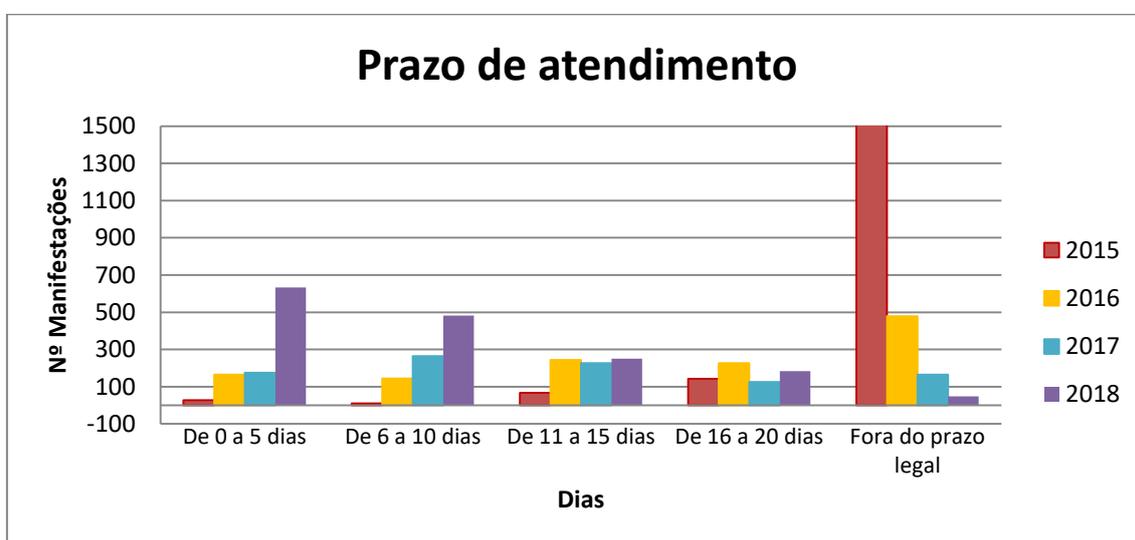


A Coleta de entulho disposto irregularmente, seguido da Coleta convencional e varrição/pintura de meio-fio são os serviços com maior índice de avaliação negativa dos serviços prestados pelo SLU. Coleta de entulho dispostos irregularmente com 22% (vinte e dois por cento) das manifestações não atendidas, coleta convencional soma 18% (dezoito por cento). Barulho na coleta campeão em 2016 não aparece entre os 12 primeiros.

Prazos de resposta definitiva

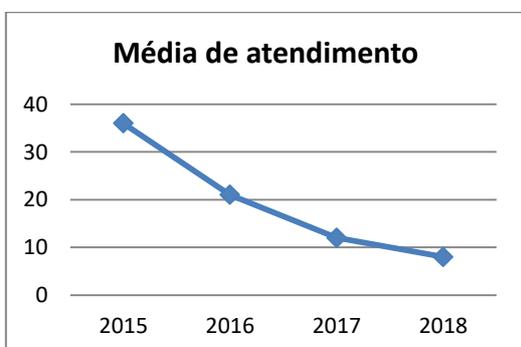
Para melhor avaliação, segue demonstração do atendimento segmentado em cinco dias:

| | |
|-----------------|-------|
| Prazos | 1.598 |
| Até 5 dias | 634 |
| De 6 a 10 dias | 482 |
| De 11 a 15 dias | 250 |
| De 16 a 20 dias | 183 |
| Fora do prazo | 49 |
| Pendentes | 0 |



O presente gráfico demonstra o reconhecimento e a valorização do SLU pelas demandas dos usuários.

Indicador



O maior ganho é na redução do prazo médio de atendimento de 36 (trinta e seis) dias em 2015 para 8 (oito) dias em 2018.

Quantidade de manifestações atendidas por Setor

Atendimento das manifestações por Diretoria/Assessoria Especial do Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

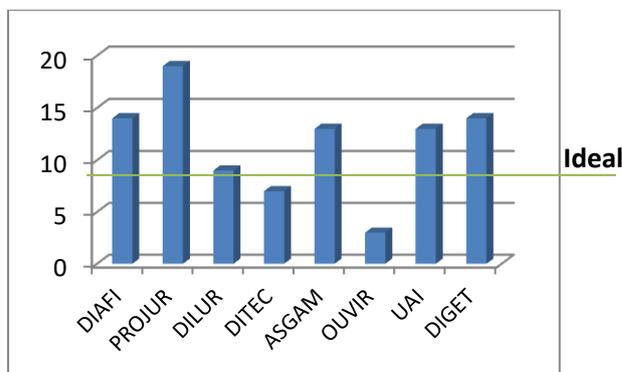
| DIRETORIA | - |
|--|-------|
| DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças | 11 |
| PROJUR – Procuradoria Jurídica | 01 |
| DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana | 1.441 |
| DITEC – Diretoria Técnica | 103 |
| ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal | 26 |
| OUVIR - Ouvidoria | 0 |
| UAI – Unidade de Controle Interno | 15 |
| DIGET – Diretoria de Gestão de Tecnologia | 1 |



Cabe destacar que a Diretoria de Limpeza – DILUR administrou 90% (noventa por cento) das manifestações do Serviço de Limpeza Urbana – SLU em 2016. Mas a participação das outras áreas do SLU vem evoluindo.

Logo após está exposto o prazo médio de atendimento por Diretoria/Assessoria Especial:

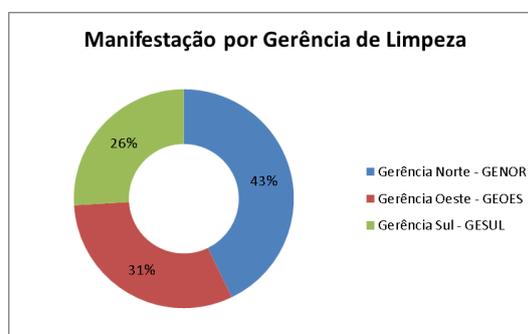
| DIRETORIA | Prazo |
|--|-------|
| DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças | 13 |
| PROJUR – Procuradoria Jurídica | 15 |
| DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana | 8 |
| DITEC – Diretoria Técnica | 6 |
| ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal | 7 |
| OUVIR - Ouvidoria | 0 |
| UAI – Unidade de Controle Interno | 13 |
| DIGET – Diretoria de Gestão da Tecnologia | 0 |



Detalhamento das manifestações por Gerência de Limpeza (operacional)

Neste detalhamento foi apresentada a distribuição das demandas:

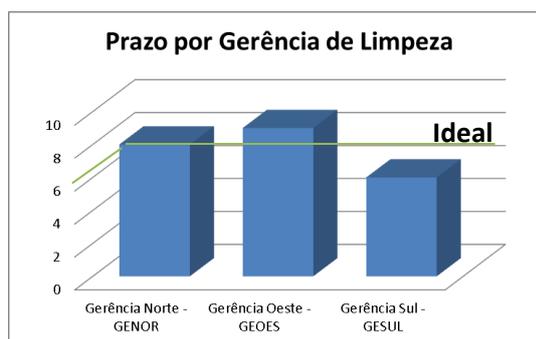
| DIRETORIA | 1441 |
|-----------------------------------|------|
| Gerência de Limpeza Norte – GENOR | 617 |
| Gerência de Limpeza Leste – GELES | 0 |
| Gerência de Limpeza Oeste – GEOES | 450 |
| Gerência de Limpeza Sul – GESUL | 374 |



A maior demanda fica a cargo da Gerência Oeste – GEOES com 56% (cinquenta e seis por cento) das manifestações, seguido da Gerência Sul – GESUL com 30% (trinta por cento).

Prazos de atendimento por Gerência de Limpeza (operacional):

| DIRETORIA | Prazo |
|---------------------------|-------|
| Gerência de Limpeza Norte | 8 |
| Gerência de Limpeza Leste | - |
| Gerência de Limpeza Oeste | 9 |
| Gerência de Limpeza Sul | 6 |

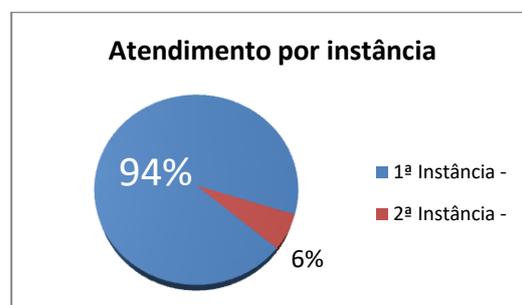


Quando se analisa o prazo médio de atendimento por Gerência, observa-se que duas Gerências merecem acompanhamento: Gerência de Limpeza Oeste – Geoos, campeã de demanda, e Gerência de Limpeza Norte – Genor que tem a maior média de resposta 8 (oito dias).

Manifestações por Instância

Manifestações de 2ª instância são manifestações reabertas e encaminhadas aos superiores das áreas para tratamento. A seguir, a análise de atendimentos por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

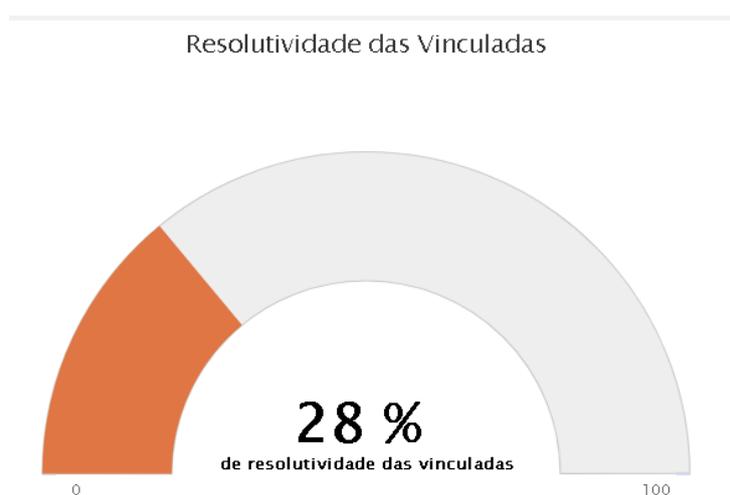
| | |
|--------------|-------|
| Instância | 1.598 |
| 1º Instância | 1.570 |
| 2ª Instância | 28 |



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU possui uma estatística de cerca de 2% (dois por cento) de transferência de atendimento para 2ª instância (reabertura por conta de: discordância na execução do serviço, divergência de informação, inexecução do serviço entre outros). Incluímos na avaliação as manifestações não resolvidas no sistema OUV.

Resolutividade das manifestações vinculadas

Manifestações de 2ª instância são manifestações reabertas e encaminhadas aos superiores das áreas para tratamento. A seguir, a análise de atendimentos por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:



O Serviço de Limpeza Urbana – obteve o indicador de 28% (vinte e oito por cento) de resolutividade para manifestações de 2ª instância. Ou seja, apenas 28% das manifestações foram avaliadas como resolvidas após o segundo tratamento.

Sistema de Acesso à Informação



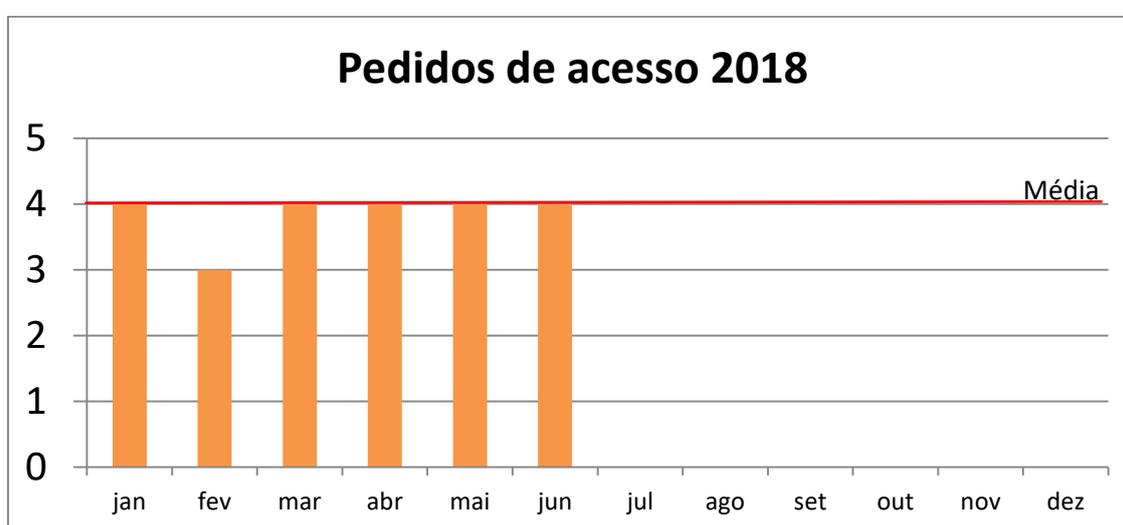
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Acesse:



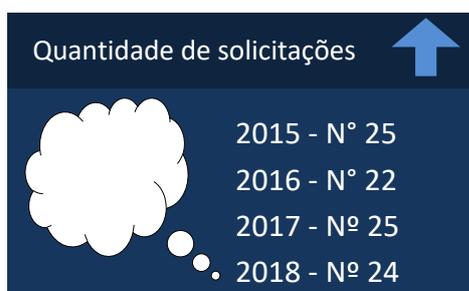
DADOS QUANTITATIVOS

Quantidade de pedidos



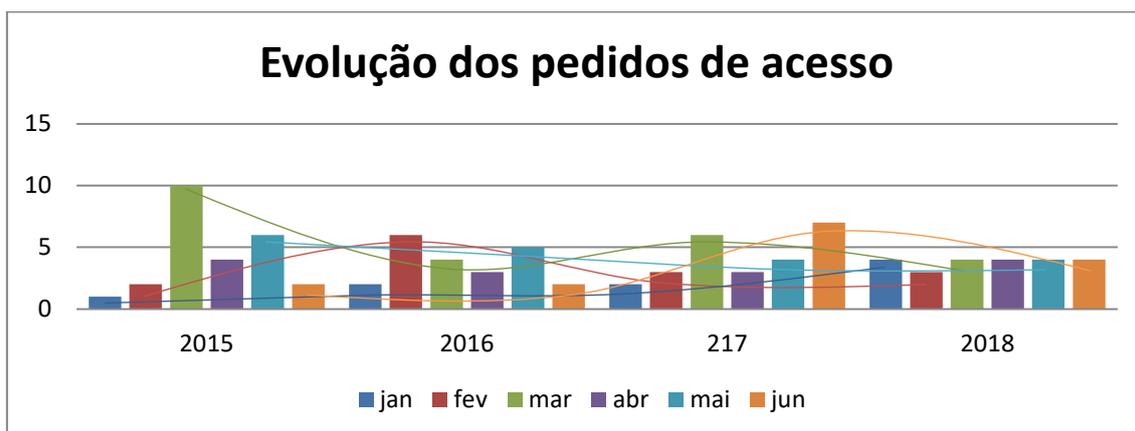
A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu um número muito pequeno de pedidos de acesso à Informação se comparado a outros órgãos do Distrito Federal. Em 2018 foram atendidos 24 pedidos, um aumento de % em relação a 2017.

Indicador:



O SLU teve em média 4(quatro) pedidos de acesso à Informação por mês.

Evolução dos pedidos



Prazo de atendimento

Os prazos de atendimento dos pedidos de informação são estipulados pela Lei nº 4.990/2015 Lei de Acesso à Informação – LAI. A seguir o cumprimento dos prazos pelo SLU.

| | |
|---------------|------|
| Prazos | 24 |
| No prazo | 100% |
| Fora do prazo | 0% |
| Pendentes | 0% |



Em 2018 foram atendidos 100% (cem por cento) dos pedidos de informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990 de 2012.

Indicador

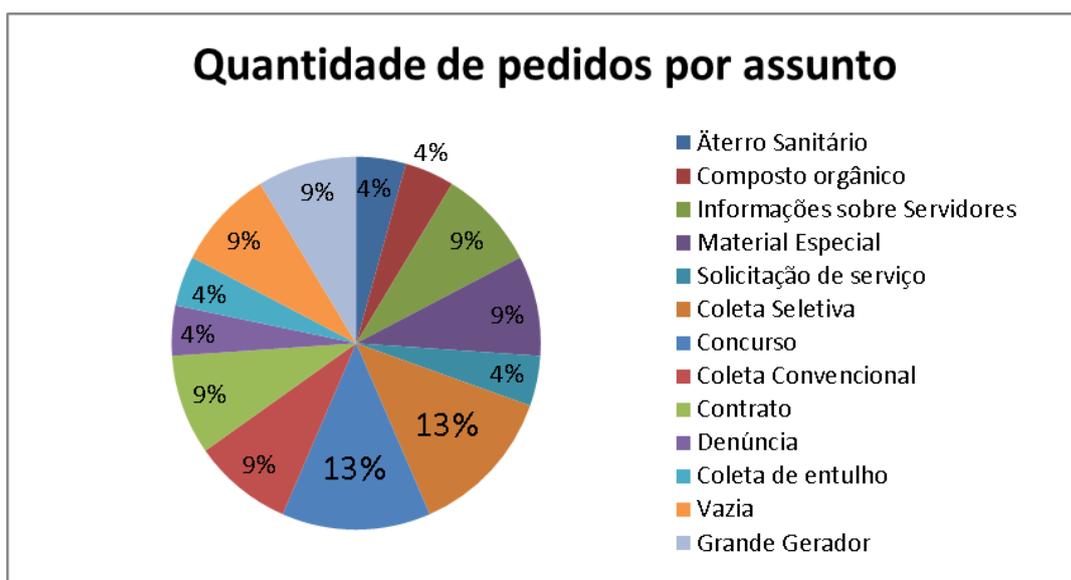


A Meta de 85% (oitenta e cinco por cento) dos pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal para 2018 foi alcançada.

Pedidos por assunto

Pela primeira vez a Ouvidoria do SLU apresenta o consolidado dos pedidos de Acesso à Informação por assunto.

| Assuntos | Qtd pedidos |
|------------------------------|-------------|
| Aterro Sanitário | 01 |
| Composto Orgânico | 01 |
| Informações sobre servidores | 02 |
| Material Especial | 02 |
| Solicitação de serviço | 01 |
| Coleta seletiva | 03 |
| Concurso | 03 |
| Contratos | 02 |
| Denúncia | 01 |
| Coleta de entulho | 01 |
| Vazia | 02 |
| Grande Gerador | 02 |

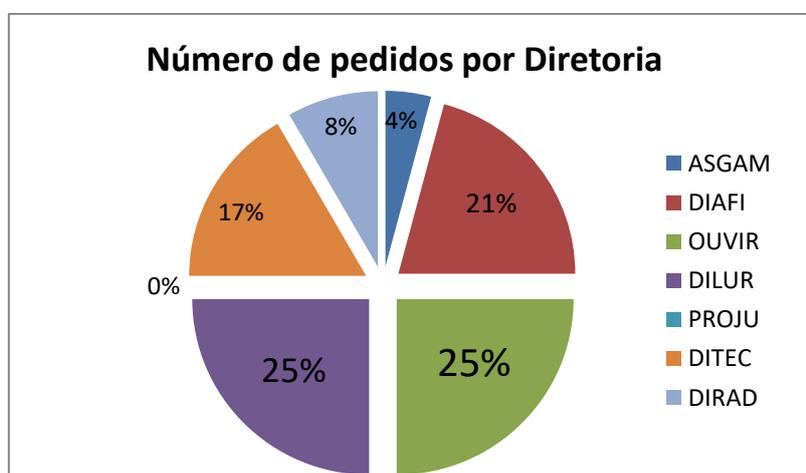


A presente informação identifica para a Diretoria Executiva quais os assuntos precisam de mais transparência ativa. Os assuntos mais demandados foram: Coleta Seletiva, Concurso, Coleta Convencional, Grandes Geradores e Informações sobre Servidores.

Pedido de acesso à informação por setor

Atendimento dos pedidos de Informação por área do Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

| DIRETORIA | |
|-------------------------------------|----|
| Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI | 05 |
| Procuradoria Jurídica – PROJU | 00 |
| Diretoria Adjunta | 02 |
| Diretoria de Limpeza – DILUR | 07 |
| Diretoria Técnica – DITEC | 04 |
| Ouvidoria – OUVIR | 06 |
| Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM | 01 |

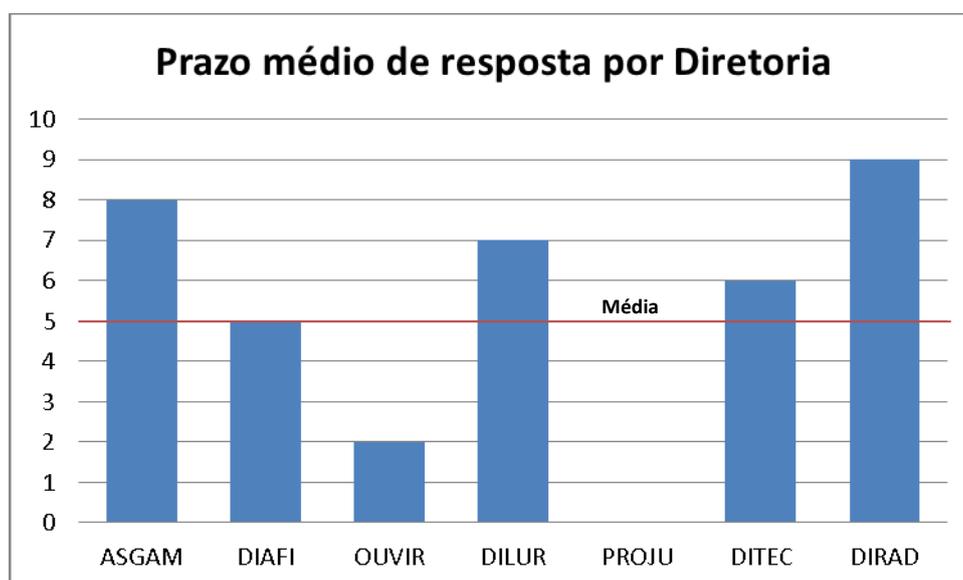


Diferentemente das manifestações, o pedido de acesso à informação é bem distribuído entre as áreas do Serviço de Limpeza Urbana – SLU. No pedido de Acesso à Informação, a DILUR detém 25% (vinte e sete por cento) divide com a DIAFI também com 25% (vinte e sete por cento).

Tempo médio de resposta por setor

Tempo médio de atendimento de pedido de acesso à informação:

| DIRETORIA | Prazo |
|---------------------------------------|-------|
| Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI | 05 |
| Procuradoria Jurídica – PROJU | 00 |
| Diretoria de Limpeza – DILUR | 07 |
| Diretoria Técnica – DITEC | 06 |
| Ouvidoria – OUVIR | 02 |
| Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM | 08 |
| Diretoria Adjunta - DIRAD | 09 |



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU em média demorou 9 (nove) dias para atender as manifestações. Ficaram acima da média as seguintes áreas: DIAFI, PROJU e ASGAM. Entretanto, todas obtiveram média inferior ao limite estabelecidos pela Lei da Ouvidoria.

Indicador

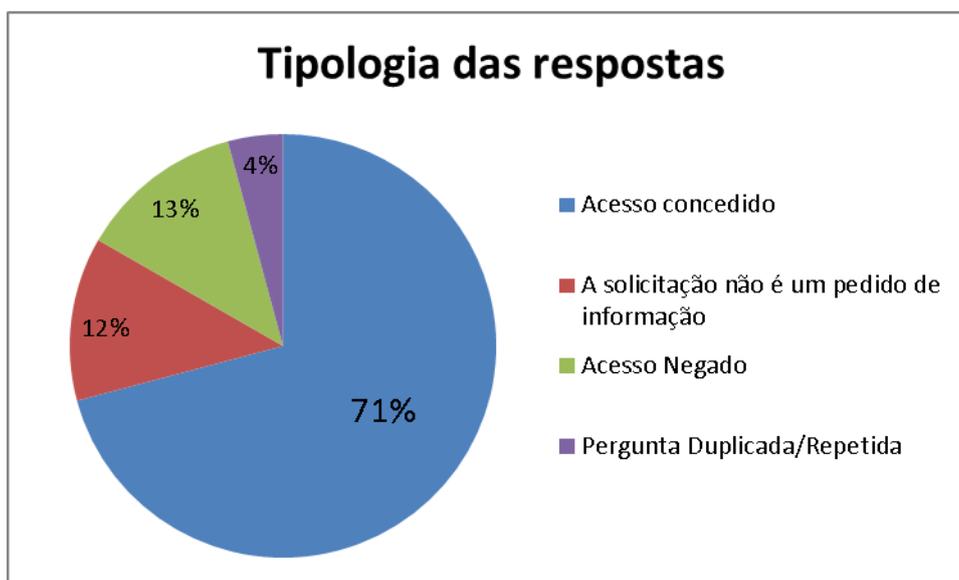


A meta de 2018 era de atendimento médio em 7 (sete) dias dentro do prazo legal. O SLU superou as expectativas e atende demandas passivas em 5 dias.

Tipologia das respostas

Os pedidos de Acesso à Informação caracterizados por tipo de resposta, conforme ilustra a tabela a seguir:

| Assuntos | Qtd pedidos |
|---|-------------|
| Acesso concedido | 17 |
| A solicitação não é um pedido de informação | 3 |
| Acesso Negado | 3 |
| Pergunta Duplicada/Repetida | 1 |



71% (oitenta e sete por cento) dos pedidos de acesso foram concedidos, 13% (treze por cento) foram negados, 12% (treze por cento) não eram pedidos de acesso à informação e o restante somam 4% (quatro por cento).

Motivos dos acessos negados

| Pedidos negados | Quantidade |
|------------------------|------------|
| Dados pessoais | 01 |
| Processo decisório | 01 |
| Pedido incompreensível | 01 |
| Total | 03 |

Em 2018 apenas 3 (três) pedidos de acesso foram negados, conforme Decreto nº 34.276/2013 - Art. 14, inciso I.

Atendimento por instância

A seguir, a análise dos pedidos de Acesso à Informação por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

| Instância | |
|--------------|----|
| 1ª Instância | 22 |
| 2ª Instância | 01 |
| 3ª Instância | 01 |

Pode-se concluir que o Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu 92% (noventa e dois por cento) dos pedidos de informação na 1ª instância. Sendo apenas 1(um) pedido em 2ª instância e 3ª terceira instância com ratificação da negativa pela Controladoria Geral.

Situação do recurso

| Situação do recurso | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Respondido | 1 |
| Total | 1 |

O recurso do pedido foi respondido, no entanto fora do prazo.

Motivo do recurso

| Motivo do recurso | Quantidade |
|--|------------|
| Informação recebida não corresponde à solicitada | 1 |
| Total | 1 |

Os dados já estavam disponíveis no site do SLU (relatório de atividade), na página de transparência ativa e no Sistema Nacional de Informação sobre Saneamento (SNIS), mas na parametrização diferente do desejado pelo usuário.

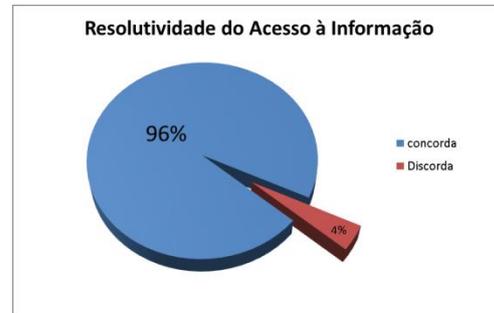
DADOS QUALITATIVO

Resolutividade

Quadro de avaliação cidadã da resolução dos pedidos de informação:

| Avaliação | |
|------------|----|
| Concorda* | 23 |
| Discorda** | 01 |

* Σ Concorda Totalmente + Concorda
** Σ Discorda Totalmente + Discorda



A avaliação cidadã das respostas aos pedidos de Acesso à Informação somam 85% (oitenta e cinco por cento) de resolubilidade (concordância).

Indicador



Satisfação cidadã

A avaliação cidadã das respostas dos pedidos de informação ao Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

| Avaliação dos pedidos | Discordo totalmente | Discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|---|---------------------|----------|----------|---------------------|
| A resposta é de fácil compreensão? | - | - | 1 | 2 |
| A resposta atende às minhas expectativas? | - | - | 1 | 2 |
| O órgão foi prestativo e cordial na resposta? | - | - | 1 | 2 |
| TOTAL | - | - | 3 | 6 |

Das vinte três respostas emitidas, apenas 4(quatro), foram avaliadas e apenas um usuário relatou que as suas expectativas não foram atendidas.

| Avaliação dos recursos | Discordo totalmente | Discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|---|---------------------|----------|----------|---------------------|
| A resposta é de fácil compreensão? | 1 | 1 | - | - |
| A justificativa para a negativa do acesso foi satisfatória? | 1 | 1 | - | - |
| A justificativa para a negativa do acesso é de fácil compreensão? | 1 | 1 | - | - |
| TOTAL | 3 | 3 | 0 | 0 |

Carta de Serviços ao Usuário



CARTA DE
SERVIÇOS

Acesse:

Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.



AVALIAÇÃO CIDADÃ

O conteúdo da Carta está claro e objetivo?

Clareza das Informações



Fonte: Sistema OUV da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES DO SLU

Recomendaria a leitura da Carta de Serviços ao Usuário?

Recomendaria a leitura da Carta de Serviço do SLU?

8 respostas



100% (cem por cento) dos servidores do SLU recomendam totalmente a leitura da Carta de Serviços.

Comentários sobre a Carta de Serviço do SLU

| Conceito |
|--|
| Tá difícil localizar um serviço no site |
| Falta o link do cronograma dos serviços |
| O Thaís deveria criar uma carta para os servidores |
| É muito importante a existência da carta, pois é uma forma de o serviço ser apresentado para a comunidade. |
| Muito boa! |
| É Objetiva |
| Pode ser mais objetiva |
| Ótima ferramenta para esclarecer o cidadão sobre o serviço que realmente é prestado pelo órgão. |

Controle das ligações na Ouvidoria do SLU

Em 2018 a Ouvidoria do SLU passou a contabilizar as ligações recebidas em seus ramais, visando o mapeamento do volume e principais temas acionados por este canal:

| Nº | Temas mais acionados | Total |
|----|-------------------------------|-------|
| 01 | Pedidos de telefones diversos | 664 |
| 02 | Resíduos da Construção Civil | 434 |
| 03 | Grandes Geradores | 322 |
| 04 | Coleta Convencional | 307 |
| 05 | Manifestações Ouvidoria | 282 |
| 06 | Papa-entulho | 59 |
| 07 | Contêiner | 56 |
| 08 | Coleta Seletiva | 50 |
| 09 | Animal Morto em Vias Públicas | 46 |
| 10 | Coleta de Entulho | 39 |
| 11 | Eventos | 37 |
| 12 | Aterro | 27 |
| 13 | Vidro | 19 |
| 14 | Denúncia | 17 |
| 15 | Descarte de móveis | 13 |
| 16 | Aposentadoria | 12 |
| 17 | Currículo | 11 |
| 18 | Pagamentos | 11 |
| 19 | Poda | 11 |

A Ouvidoria do SLU contabilizou 2.417 ligações no 1º semestre de 2018. Orientação sobre Resíduos da Construção Civil (RCC) somam 18% (dezoito por cento) do total, seguidos por 13% (treze por cento) orientação aos Grandes Geradores e 12% (doze por centos) para Coleta Convencional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal tem como princípio atuar nos interesses da sociedade embasada em sua competência, dando celeridade aos usuários para o alcance de pleito, e zelando para que mantenha crescente o prestígio que desfruta perante a sociedade.

A conquista de estabilização e resultados extremamente positivos são fruto da ética, flexibilidade e agilidade adotada pelos gestores para condicionar o aprimoramento dos serviços contribuídos.

A Ouvidoria está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

O esforço e a agilidade para divulgação de informações públicas por livre iniciativa tem, como consequência, um índice de transparência ativa com percentual de 98% (pg. 16), índice considerado excelente pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal em sua auditoria.

As respostas tratadas pela Ouvidoria somam 100% do total (pg.37), ou seja, todos os manifestantes foram devidamente atendidos, com o índice de satisfação com o serviço da ouvidoria em 83% (pg. 29), sendo 64% do total, satisfação com a resposta encaminhada (pg.30). Esses dados consequentemente apresentaram valor positivo para recomendação dos serviços da ouvidoria, totalizando 84%(pg.29).

Cada vez que o usuário registra uma manifestação no sistema, fornece dados qualitativos para que a Ouvidoria identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento, sobretudo avaliar dados para aprimoramento das respostas oferecidas ao manifestante, conforme os critérios propostos.

O trabalho é embasado com várias metodologias administrativas, com enfoque na Gestão por Resultados, modelo com maior destaque no setor público Brasileiro. Esta metodologia visa priorizar os resultados e a elevação do desempenho da área (metas, indicadores e o reconhecimento interno/externo).

Os quesitos avaliados pela Ouvidoria para resposta de qualidade ao usuário, abrange linguagem, compreensão, solução e atendimento, o que gerou um alcance de 93% de satisfação com os seus serviços, além do rápido prazo de resposta, que é de 08 dias via OUV e de 05 dias via SEI. (pg. 30).

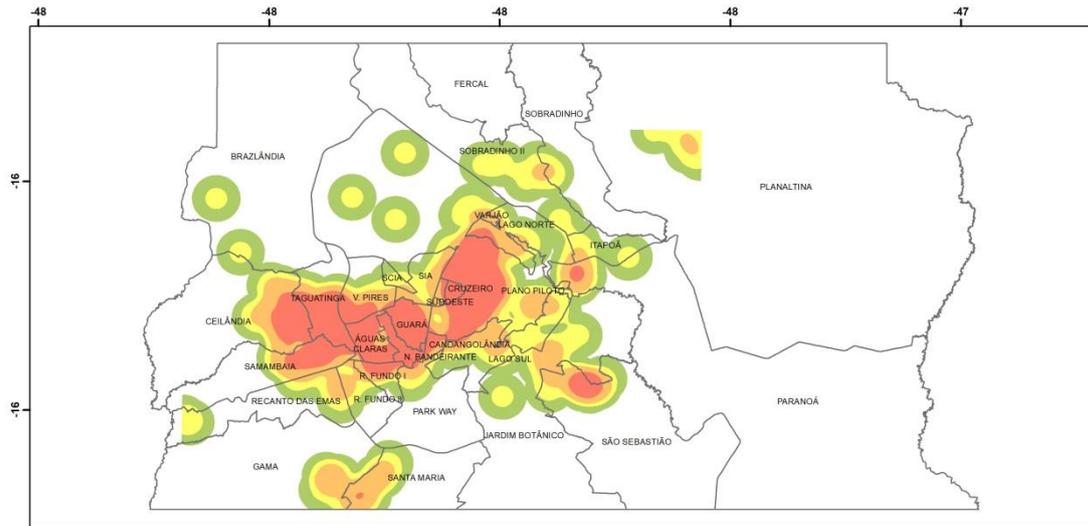
Os resultados apresentados neste relatório, não se esgotam em si mesmos, podem ser explorados pontualmente para melhorias na Ouvidoria, como pela necessidade e vontade das áreas nele mencionadas.

A Ouvidoria do SLU busca cumprir integralmente com seu papel, sendo sua consolidação possível, pela autonomia dos trabalhos do ouvidor e a

colaboração de todos os setores do SLU, para que as sugestões/reclamações sejam prontamente respondidas.

A Diretoria de Limpeza Urbana – DILUR/SLU tem grande contribuição com os resultados e com o atendimento das demandas da Ouvidoria – Pois atendeu 90% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2018. Mas o sucesso da metodologia está no envolvimento do triângulo do sucesso: Direção, ouvidoria e áreas técnicas.

Mapa de calor dos serviços mais acionados:



Legenda
Frequência de Acionamentos
 Muito Baixa
 Baixa
 Média
 Alta
 Muito Alta

Total: 594 acionamentos para coleta convencional de resíduos domiciliares

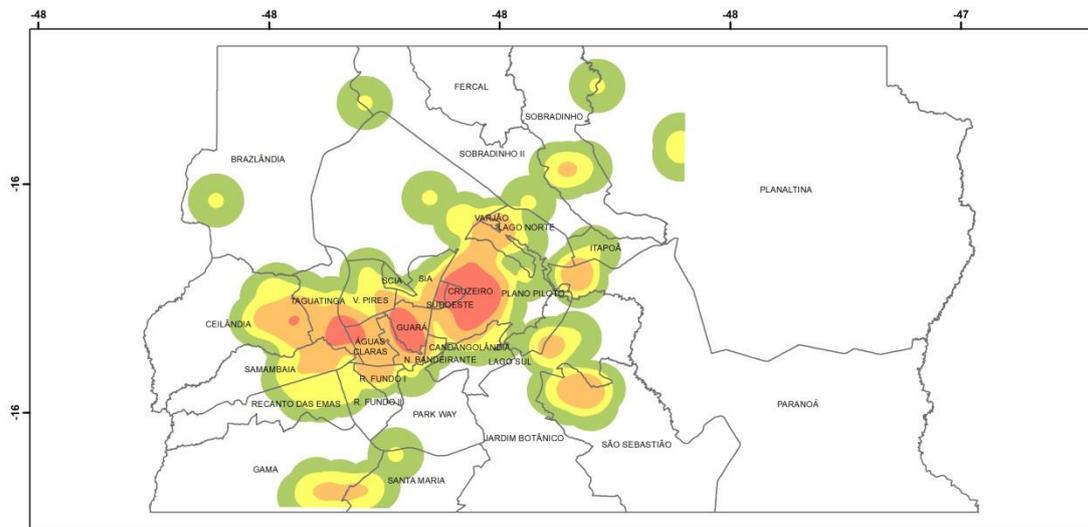


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF
 Serviço de Limpeza Urbana - SLU
 Diretoria Técnica - DITEC
 Núcleo de Geoprocessamento
 Data: 20/03/2018

Demanda de Ouvidoria do SLU - Coleta Convencional

OC5 WGS 1984
 Fonte: SLU / SEGETH / IBGE

0 7.5 15 22.5 30 Km



Legenda
Frequência de Acionamentos
 Muito Baixa
 Baixa
 Média
 Alta
 Muito Alta

Total: 264 acionamentos para coleta de entulho disposto irregularmente

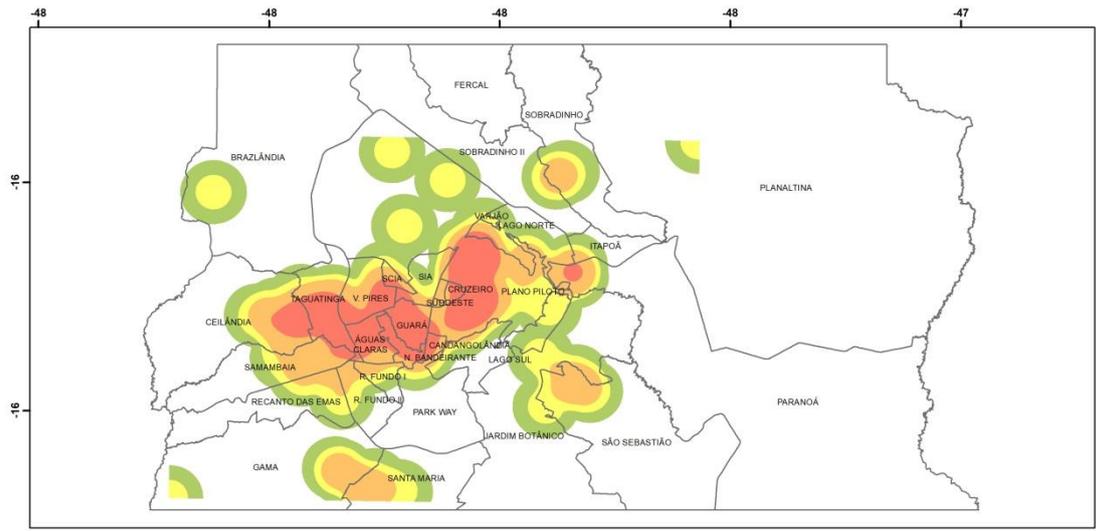


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF
 Serviço de Limpeza Urbana - SLU
 Diretoria Técnica - DITEC
 Núcleo de Geoprocessamento
 Data: 20/03/2018

Demanda de Ouvidoria do SLU - Coleta de Entulho

OC5 WGS 1984
 Fonte: SLU / SEGETH / IBGE

0 7.5 15 22.5 30 Km



Legenda
Frequência de Acionamentos

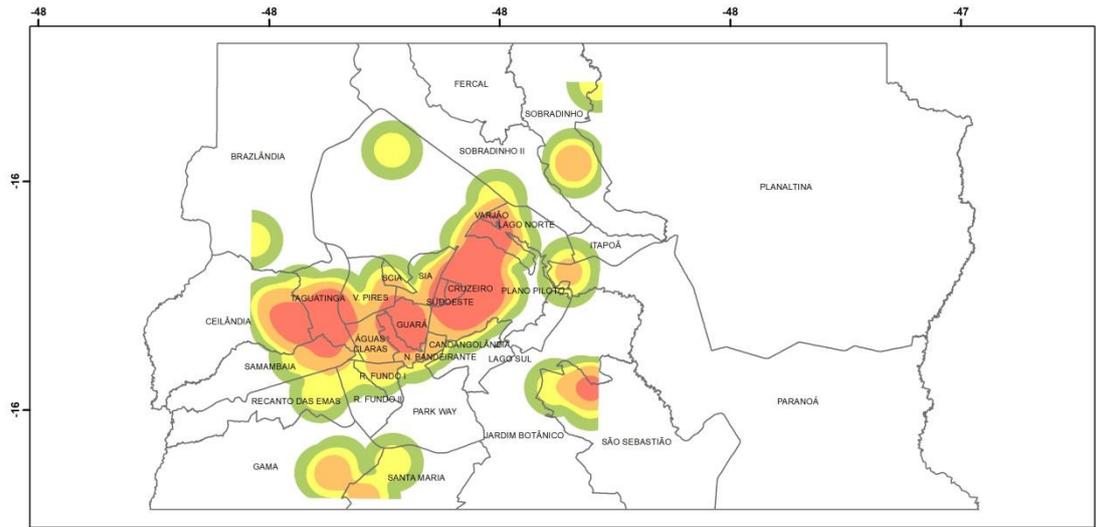
- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 161 acionamentos para conserto de contêiner quebrado pela operação



| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF | Demanda de Ouvidoria do SLU - Contêiner Quebrado |  |
| Serviço de Limpeza Urbana - SLU | GC5 WGS 1984 | |
| Diretoria Técnica - DITEC | Fonte: SLU / SEGETH / IBGE | |
| Núcleo de Geoprocessamento | | |

Data: 20/03/2018



Legenda
Frequência de Acionamentos

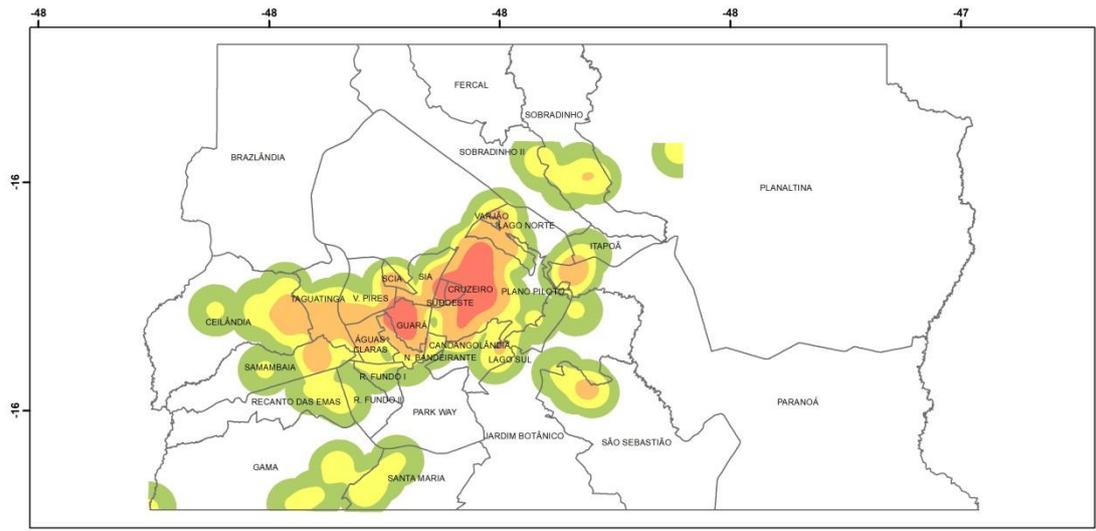
- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 165 acionamentos para coleta seletiva de resíduos recicláveis



| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF | Demanda de Ouvidoria do SLU - Coleta Seletiva |  |
| Serviço de Limpeza Urbana - SLU | GC5 WGS 1984 | |
| Diretoria Técnica - DITEC | Fonte: SLU / SEGETH / IBGE | |
| Núcleo de Geoprocessamento | | |

Data: 20/03/2018



Legenda
Frequência de Acionamentos

- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 219 acionamentos para pintura de meios-fios e variação

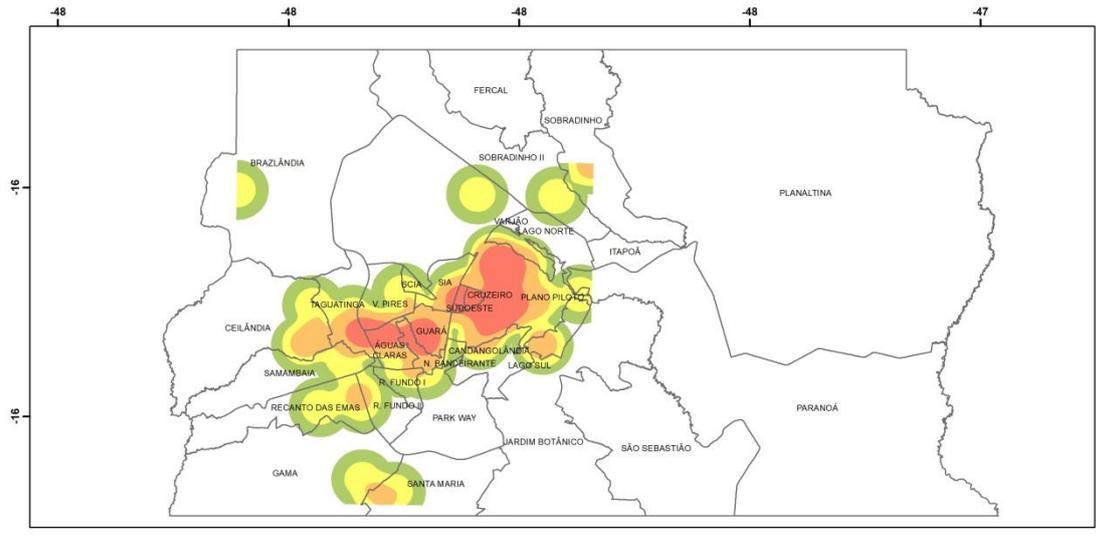


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF
 Serviço de Limpeza Urbana - SLU
 Diretoria Técnica - DITEC
 Núcleo de Geoprocessamento
 Data: 20/03/2018

Demanda de Ouvidoria do SLU - Pintura de Meios-Fios e Variação

OC5 WGS 1984
 Fonte: SLU / SEGETH / IBGE

0 7,5 15 22,5 30 Km



Legenda
Frequência de Acionamentos

- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 95 acionamentos para orientação para instalação de contêiner



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF
 Serviço de Limpeza Urbana - SLU
 Diretoria Técnica - DITEC
 Núcleo de Geoprocessamento
 Data: 20/03/2018

Demanda de Ouvidoria do SLU - Instalação de Lixeiras

OC5 WGS 1984
 Fonte: SLU / SEGETH / IBGE

0 7,5 15 22,5 30 Km