

Acesso à
Informação



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Relatório da Ouvidoria janeiro a março 2019

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Número:

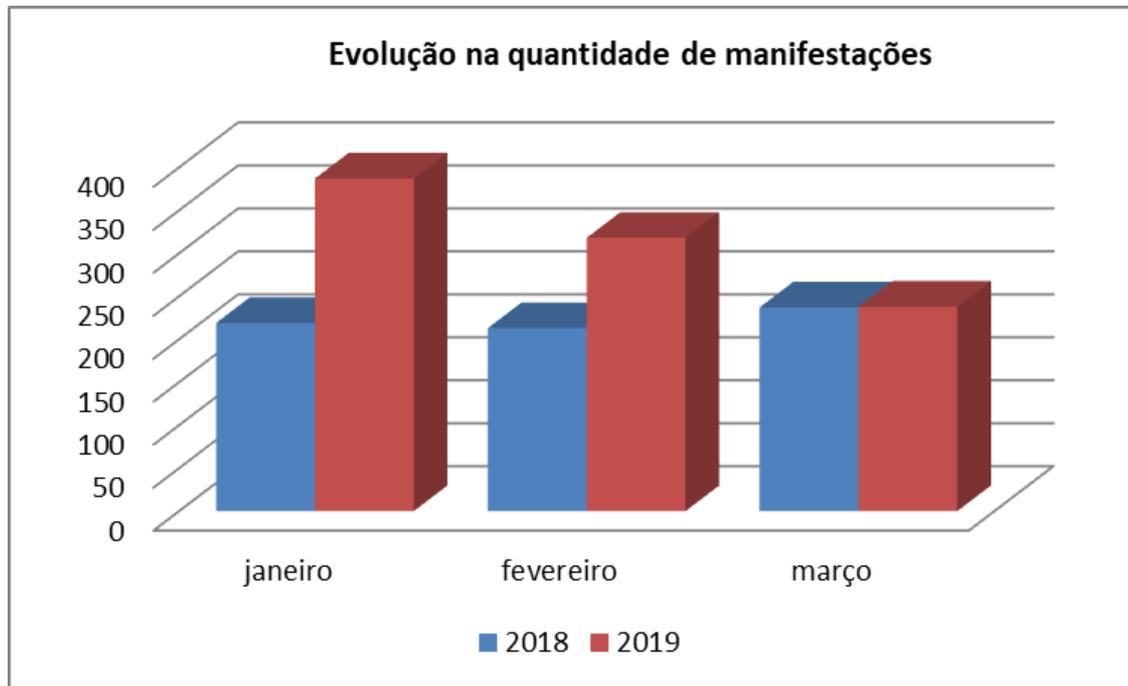
Em 2018:

669 manifestações

Em 2019: ↑

943 manifestações

Informação: Número de
manifestações tratadas no
Serviço de Limpeza Urbana.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Classificação das manifestações:

Solicitação: 524

Reclamação: 418

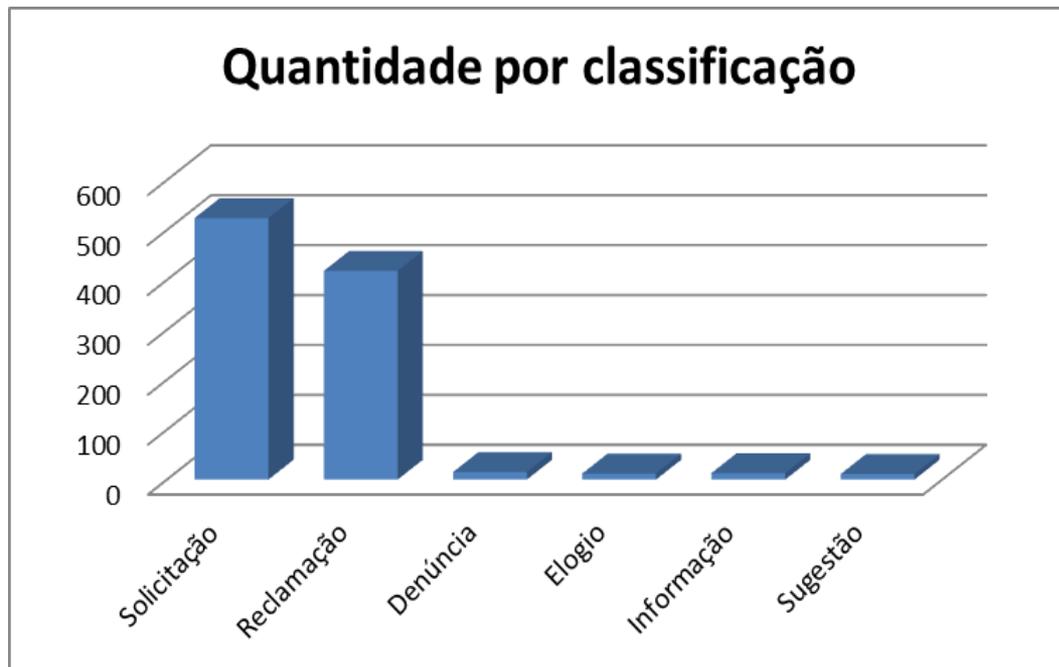
Denúncia: 15

Elogio: 12

Informação: 13

Sugestão: 11

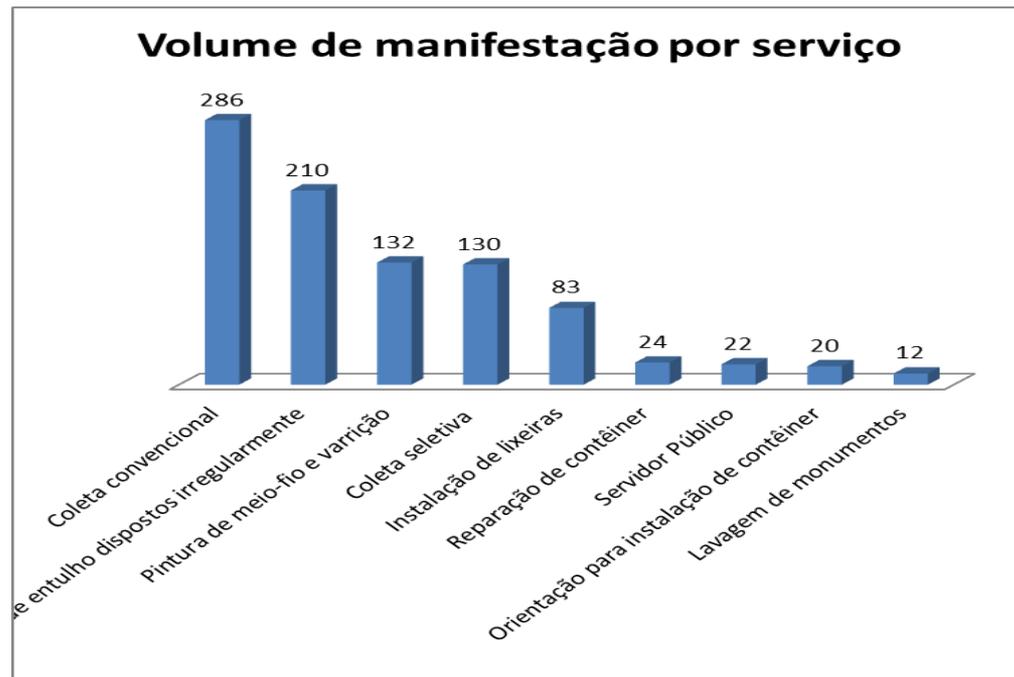
Informação: Quantidade de manifestações por tipologia.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Quantidade manifestação por serviço:

Informação: Quantidade de manifestações por serviço ofertado.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Resolutividade:

Em 2018:

52% índice de resolutividade

Em 2019: ↑

54% índice de resolutividade

Meta 2019:

55% índice de resolutividade

Informação: Avaliação cidadã
pelos serviços prestados.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Avaliação cidadã (Destaque):

- Lixeiras

Resolvido: 5

Não resolvido: 20

- Coleta convencional

Resolvido: 29

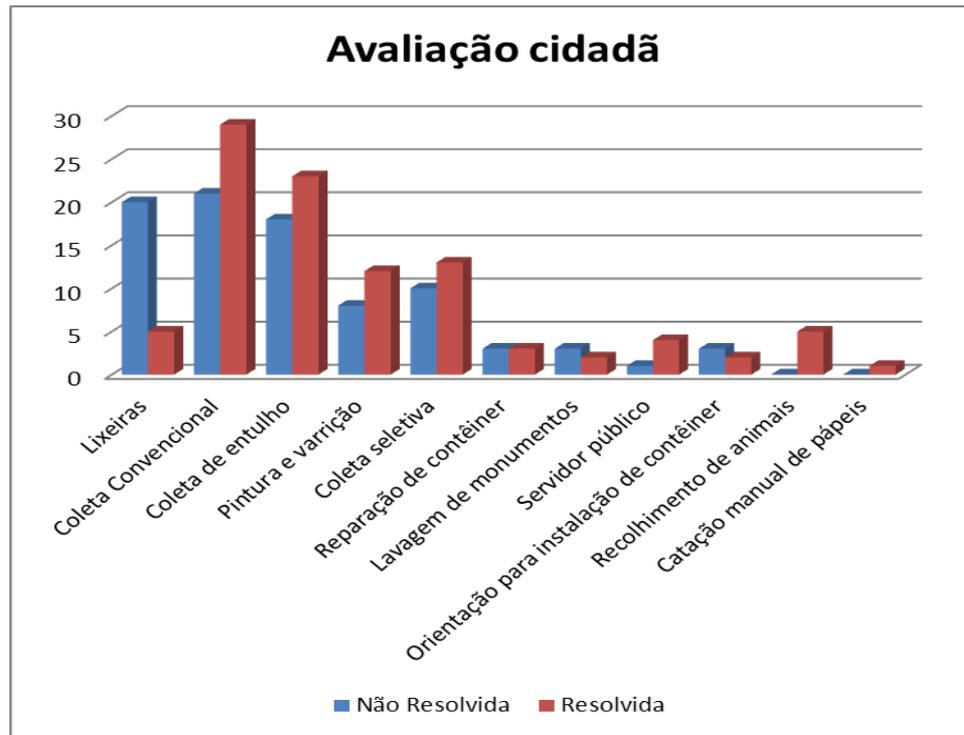
Não resolvido: 21

- Coleta de entulho dispostos irregularmente

Resolvido: 23

Não resolvido: 18

Informação: Volume das manifestações avaliadas pelo usuário de serviço de limpeza urbana.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Prazo médio:

Em 2018:

8 dias

Em 2019: ↓

7 dias

Meta 2019:

7 dias

Informação: Prazo médio de atendimento das manifestações.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com a Ouvidoria:

Em 2018:

82%

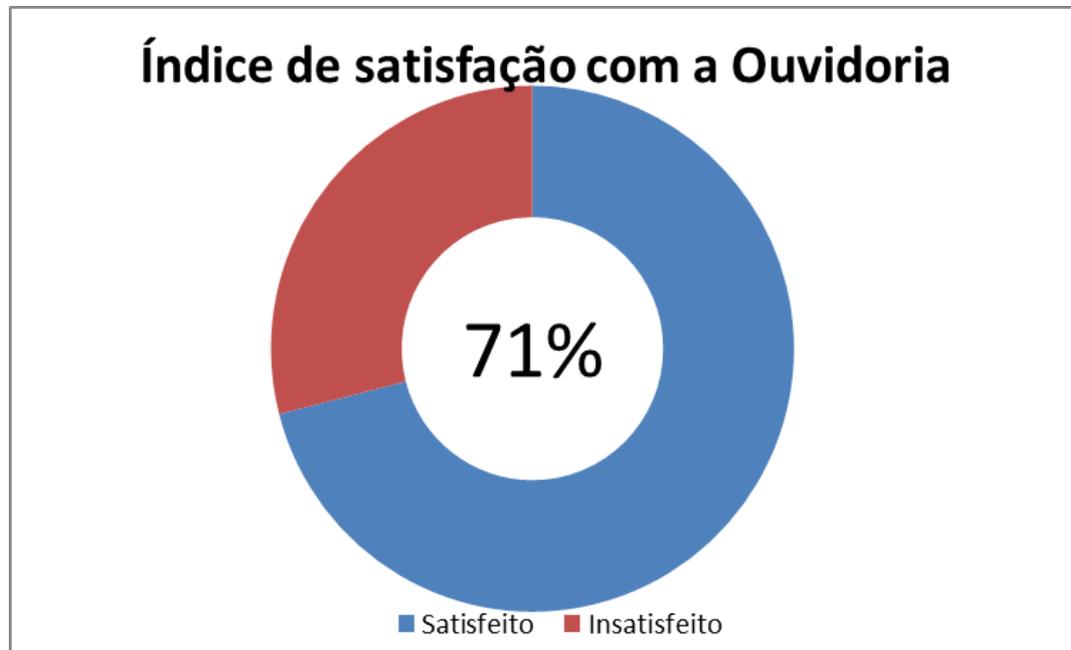
Em 2019: ↓

71%

Meta 2019:

-

Informação: Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com a resposta:

Em 2018:

60%

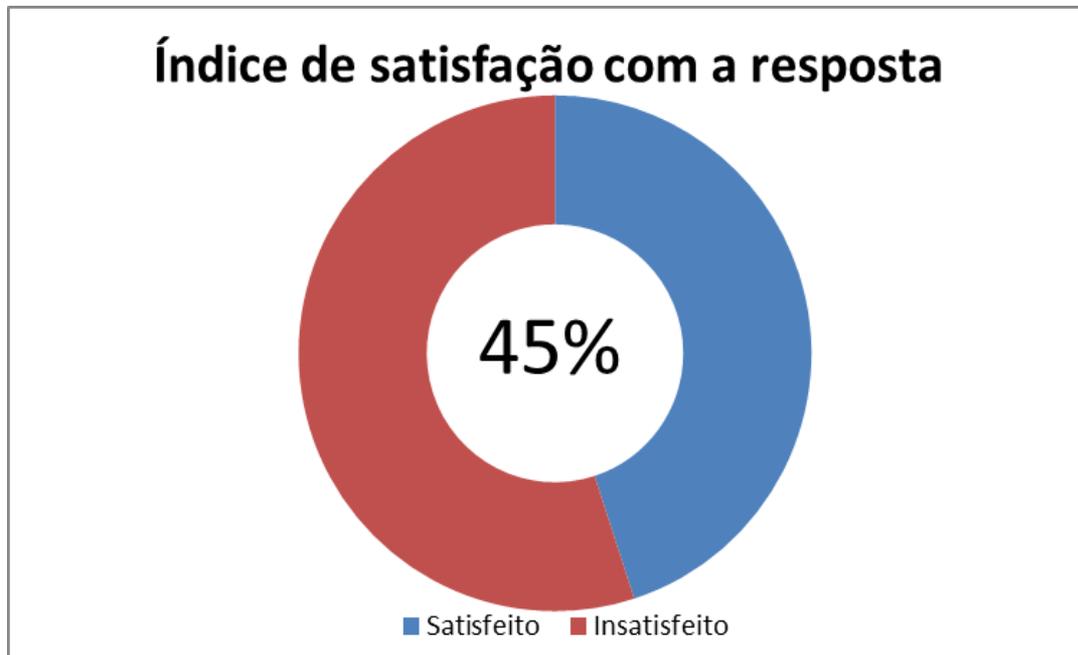
Em 2019: ↓

45%

Meta 2019:

70%

Informação: Índice de satisfação com a resposta emitida.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com o atendimento:

Em 2018:

91%

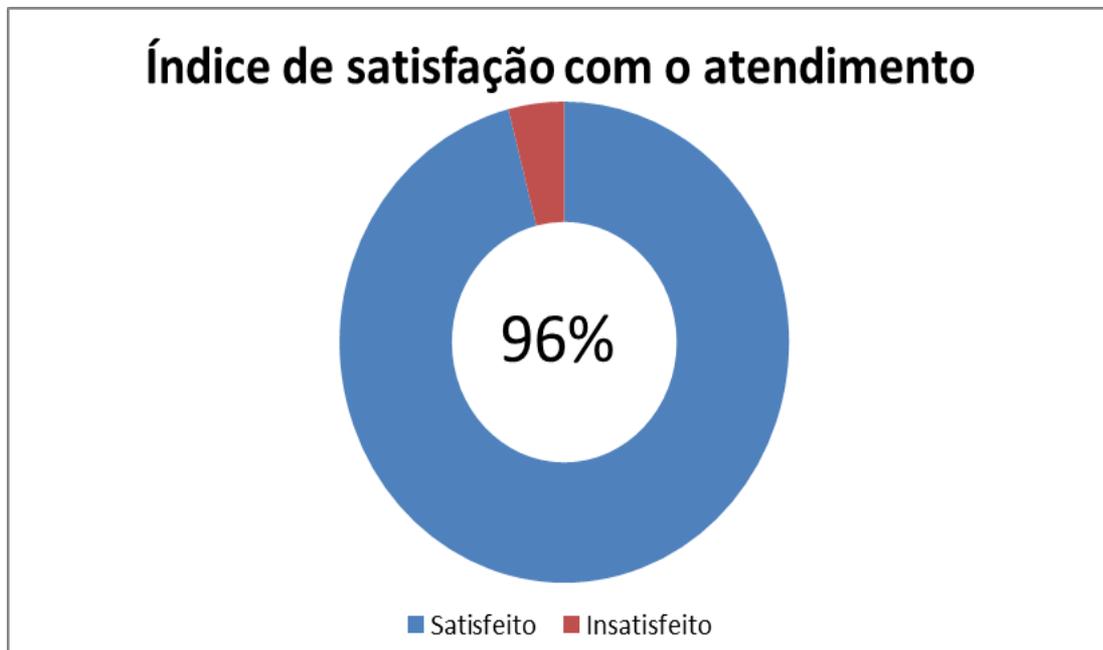
Em 2019: ↑

96%

Meta 2019:

-%

Informação: Índice de satisfação com o atendimento (total).



DESTAQUES OUVIDORIA 2019

DESTAQUES OPERACIONAL 2019



- Aumento de 40% no volume de manifestações no 1º trimestre de 2019.
- Crescimento e inversão do volume de solicitação em relação a reclamação;
- Aumento no índice de resolatividade do órgão;
- Diminuição do prazo médio de atendimento;
- Queda da coleta seletiva no ranking dos serviços mais acionados;
- Queda na qualidade da resposta;

DESTAQUES ADMINISTRATIVO 2019



- Premiação das unidades amigas da ouvidoria;
- Bate papo com ouvidor – Danielle Ventura, presidente da ABO/DF;
- Reunião entre as ouvidorias do SLU, OGDF e Administração Ceilândia;
- Solicitação de alinhamento dos assuntos do sistema OUV com a Carta de Serviços do SLU;
- Certificação de 2(dois) novos membros da ouvidoria;
- Certificação em Gestão da qualidade ABNT ISSO 9.001:2015;
- Ouvidor em processo de capacitação em Libras – para a universalização do atendimento;
- Atualização das páginas (ouv, transparência, FAQ e Carta de Serviços)

DESTAQUES ADMINISTRATIVO 2019



- Conversão de 96 processos demandas SEI em manifestação do OUV;
- Publicação dos elogios na intranet do órgão;

RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

1º TRIMESTRE - 2019

Resultado no tratamento da transparência passiva

Número:

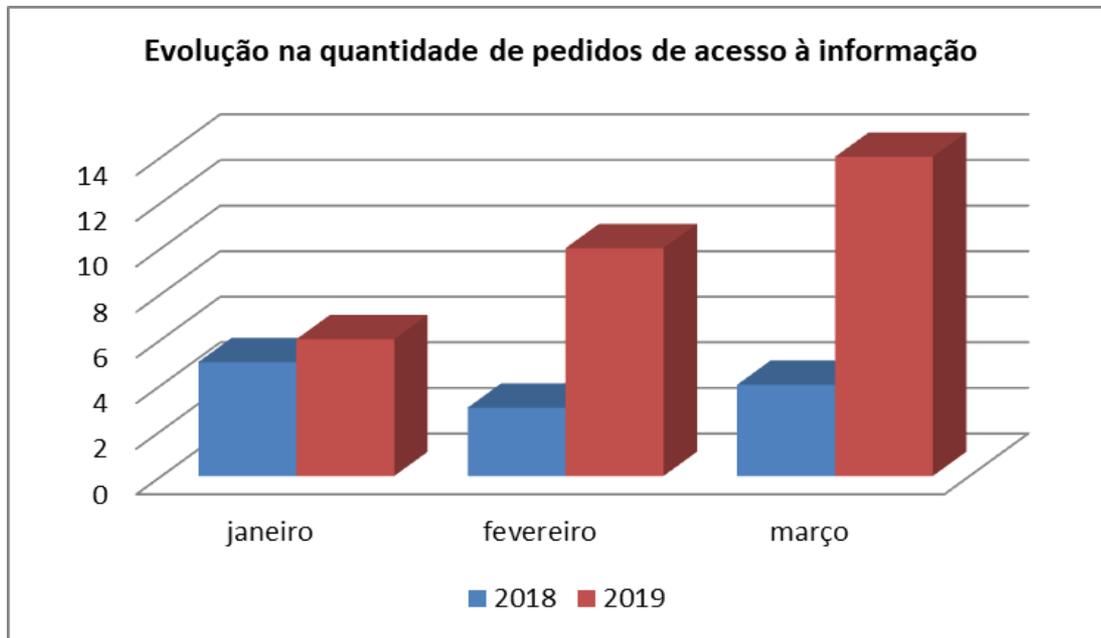
Em 2018:

12 manifestações

Em 2019: ↑

29 manifestações

Informação: Número de pedidos de acesso à informação.



Resultado no tratamento da transparência passiva

Prazo médio:

Em 2018:

5 dias

Em 2019: ↑

6 dias

Meta 2019:

7 dias

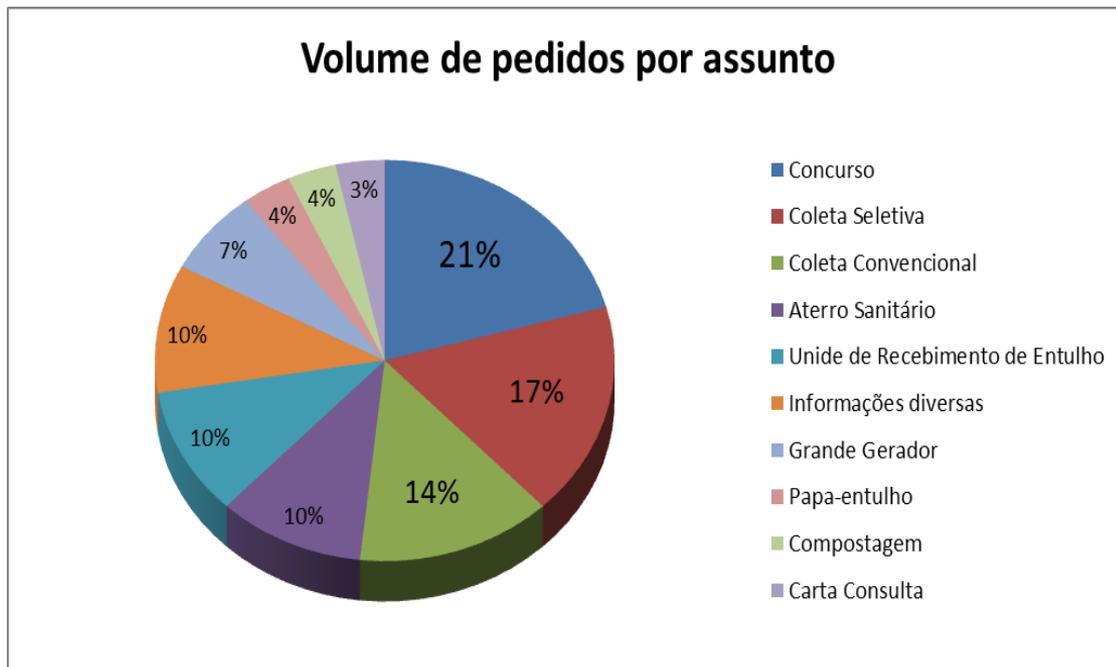
Informação: Prazo médio de atendimento dos pedidos de acesso à informação.



Resultado no tratamento da transparência passiva

Quantidade de pedidos por assunto:

Informação: Quantidade de pedidos de acesso à informação por assunto.



Resultado no tratamento da transparência passiva

Tipologia da resposta:

Acesso concedido: 90%

Parcialmente concedido: 4%

Pedido duplicado: 3%

Informação: Classificação das respostas emitidas.



DESTAQUES NA TRANSPARÊNCIA 2019

DESTAQUES TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL - 2019



- Aumento de 141% no volume de pedidos de acesso à informação;
- 90% dos acessos concedidos;
- 100% do cumprimento do prazo legal;
- Média no atendimento de 6 dias.

DESTAQUES TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVO - 2019



- Publicação da Instrução Normativa IN-20/2018 - Transparência ativa do SLU;
- Em decorrência do aumento dos pedidos de acesso à informação sobre o novo concurso do SLU, recomendamos a DIAFI e ASCOM em janeiro a conversão das informações de transparência passiva para ativa - resultou no desenvolvimento da página [CONCURSO PÚBLICO](#) - Matéria vinculada: (<http://intranet/post.php?id=1018>);
- A outra recomendação da ouvidoria também pelo volume de pedidos de acesso, foi para a disponibilização das informações sobre a qualidade da água do rio Melchior - em análise pela Diretoria de Limpeza Urbana (DILUR) e Assessoria de Comunicação (ASCOM).
- Por fim, registramos que há recomendação pendente do Ministério Público de Contas do Distrito Federal, que solicita a divulgação dos planos de varrição (manual e mecanizada) no site do SLU. Aproveitamos a ocasião para recomendar a divulgação também dos serviços de catação manual, pintura de meio-fio e lavagem de monumentos nas Regiões Administrativas do Distrito Federal.

PAINEL GERAL

2019

OUVIDORIA - 2019




Número de manifestações
943



Prazo médio de atendimento
7 dias



Avaliação cidadã
54%



Satisfação com a ouvidoria
71%



Satisfação com a resposta
45%



Satisfação com o atendimento
96%




Número de pedidos
29



Prazo médio de atendimento
6 dias



Transparência ativa
100%



Transparência passiva
100%



Acessos concedidos
90%



Outras instâncias
0%

Agradecemos por utilizar o serviço da Ouvidoria e registramos o nosso muito obrigado.