

Relatório da Ouvidoria do SLU

3º Trimestre 2020



Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Número:



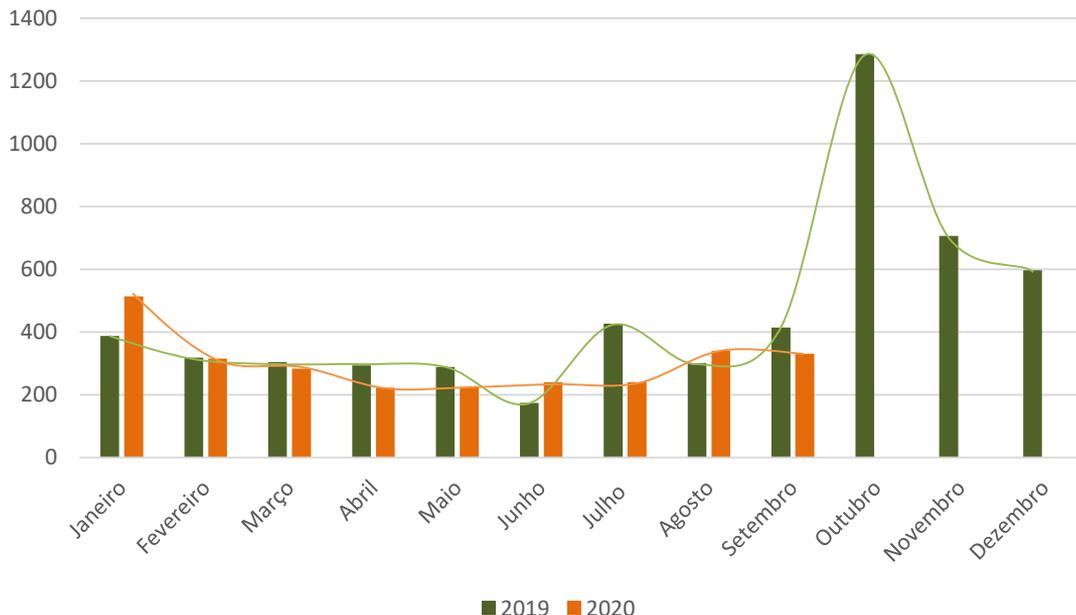
Nº

2 7 0 8

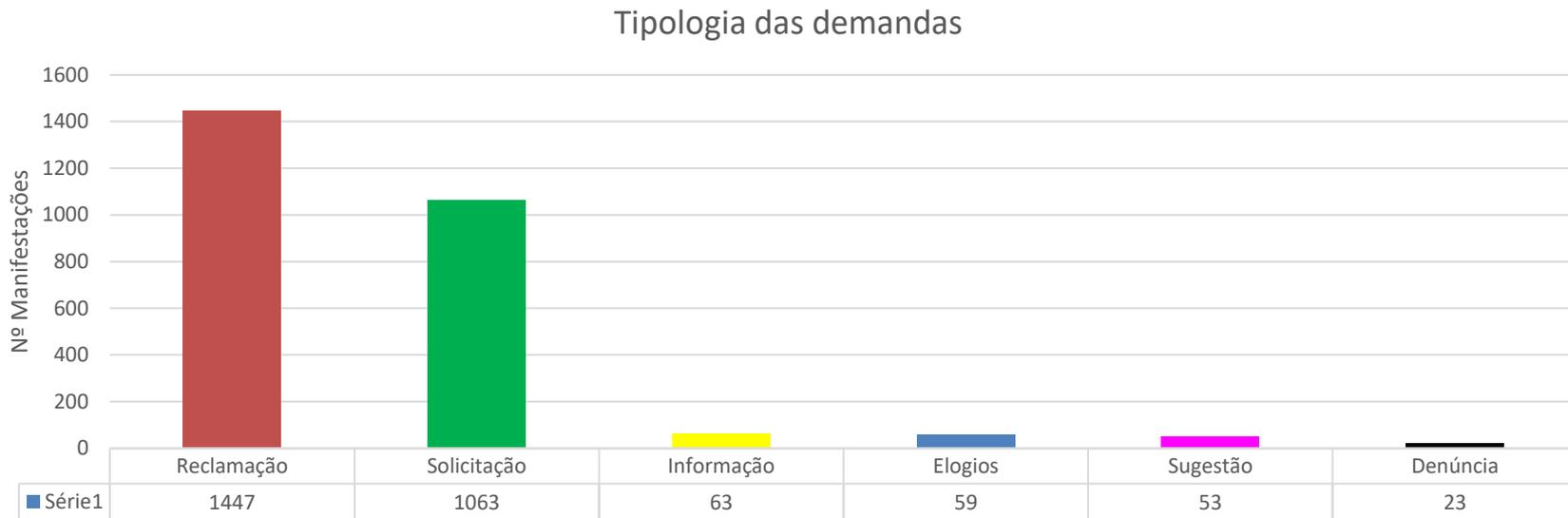
Número de manifestações atendidas pela ouvidoria do SLU até o 3º trimestre de 2020.

Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana até 30/09.

Volume manifestação mês



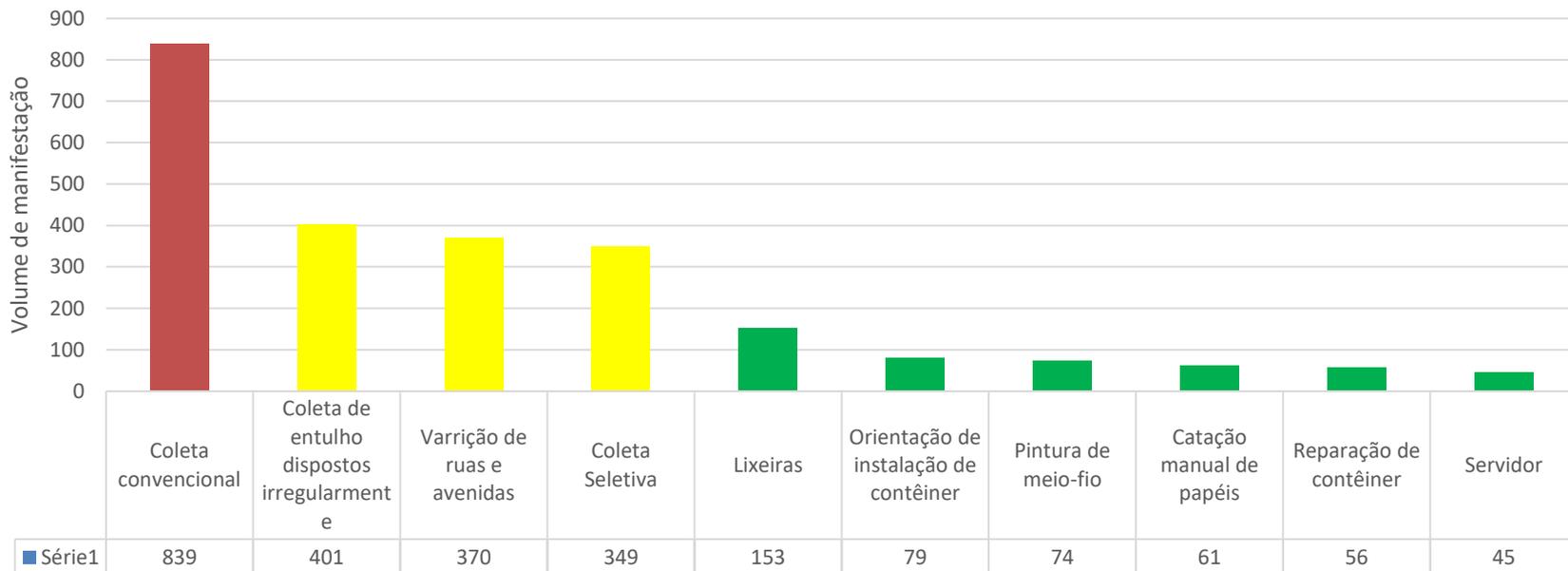
Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria



Informação: Quantidade de manifestações, por tipologia.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Volume por tipo de serviço



Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Resolutividade:

Em 2019:

57% índice de resolutividade

Em 2020:

63% índice de resolutividade

Meta 2020:

60% índice de resolutividade



Índice geral de
resolutividade do SLU em
2020 - Avaliação cidadã.

Avaliação cidadã



- Coleta convencional

65%



- Coleta de Entulho disposto irregularmente

73%



- Coleta seletiva

60%



- Varrição de ruas e avenidas

67%



- Instalação de lixeiras

35%



- Orientação para instalação de contêiner

80%

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Prazo médio:

Em 2019:

8 dias

Em 2020:

6 dias

Meta 2020:

7 dias

Informação: Prazo médio de atendimento das manifestações.



Painel de acompanhamento da ouvidoria

3º Trimestre/2020



Número de manifestações



Nº **2708**



Prazo médio de atendimento



Recomendação da ouvidoria

84%
Recomendação



Satisfação com a ouvidoria

76%
Satisfação



Satisfação com o atendimento

80%
Atendimento

Satisfação com a resposta

60%
Resposta

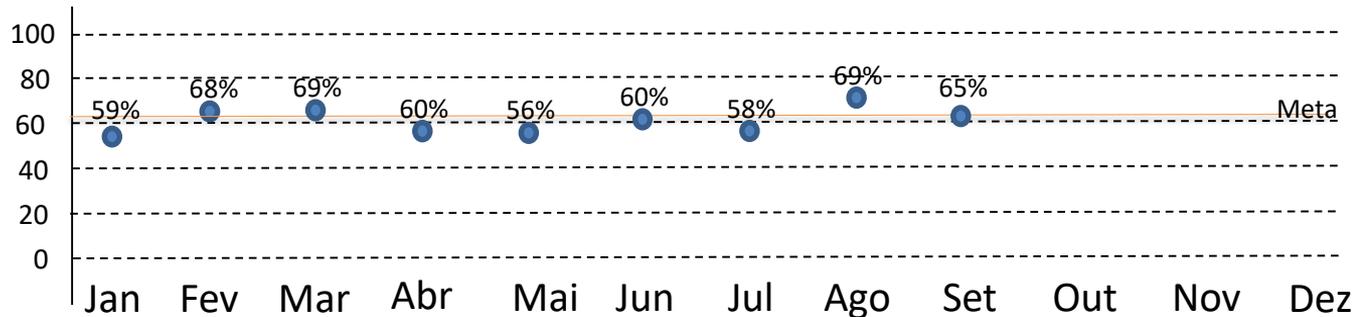


Índice de transparência

100%
Transparência



Avaliação cidadã **63%**



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	839
Col. Entulho	401
Varrição	370
Col. Seletiva	349
Lixeiras	153
Orient. contêiner	79
Pintura meio-fio	74
Catação papéis	61
Rep. Contêiner	56
Servidor	45

RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

3º TRIMESTRE - 2020

Resultado do tratamento da transparência passiva

Números:

Em 2019:

60 Pedidos de Acesso à Informação

Em 2020: ↓

54 Pedidos de Acesso à Informação

Informação: Número de pedidos de acesso à informação.



Resultado do tratamento da transparência passiva

Prazo médio:

Em 2019:

7 dias

Em 2020:

7 dias

Meta:

7 dias

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



Projetos e destaques 2020

Destques:

- Aumento no índice de resolubilidade do órgão (Avaliação cidadã);
- Redução do prazo médio de atendimento;
- Aumento na qualidade da resposta;
- Manutenção da transparência do órgão.

Projetos:

- Comemoração do dia do Ouvidor (ação na intranet do órgão);
- Os troféus do projeto Amigos da Ouvidoria (unidades internas com melhor desempenho na resposta ao usuário) já foram adquiridos (suspensão por conta da pandemia);
- Ouvidora substituta com Certificação pela CGU (160 horas de capacitação);
- Atendimento especial (continuidade do curso de libras – suspensão por conta da pandemia);
- Emissão e acompanhamento das recomendações de ouvidoria;
- Revisão da Carta de Serviços com a colaboração dos parceiros (Ouvidores das Administrações Regionais, Agência Reguladora e Ouvidorias da Infraestrutura);
- Ouvidoria do SLU adquiriu tablets para o atendimento dos itinerantes da instituição.





Obrigado!
www.slu.df.gov.br

