

## **RELATÓRIO 2014**

### **1 - INTRODUÇÃO**

A ouvidoria pública é um instrumento utilizado com o propósito de levar ao conhecimento do gestor público, o grau de satisfação do usuário dos serviços públicos prestados. Os dados coletados na Ouvidoria são os indicadores que darão aos gestores o direcionamento para possíveis intervenções, atuando nas localidades que apresentam elevado grau de insatisfação pública, quanto para promover ações que corrijam possíveis deficiências dos serviços prestados.

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal subordinada à Diretoria-Geral e integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. Implantada com base nas atribuições conferidas pela Lei nº 3.105/2002, passou a integrar a estrutura administrativa do órgão pela Lei 4.518 de 05/11/2010. O objetivo da Ouvidoria do SLU é ser um canal de comunicação entre o Governo do Distrito Federal e os cidadãos, possibilitando o aprimoramento das ações e serviços do órgão. Auxilia a comunidade na busca de informações, solicitações, reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios. Tornando-se o elo entre a comunidade e a Instituição. Atua em concordância com a Ouvidoria Geral, vinculada a Corregedoria-Geral do Distrito Federal conforme Lei Distrital nº 4.896/2012, regulamentada pelo Decreto 36.462/2015.

## 2 – FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SLU

No ano de 2014 a Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana contou com um contingente de 14 servidores, trabalhando em 02 turnos. Horário de funcionamento da Ouvidoria/SLU se dá entre as 7h até as 18h.

SERVIDOR	LOTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO	OBSERVAÇÃO
Adecy	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	
Ester	Ouvidoria	Assistente de Ouvidoria	DF - 10
Gildete	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	
Karolina	Estagiária	Auxiliar Administrativo	
Leidjane	ICEP	Operador Sistema TAG	
Maria Aparecida	Ouvidoria	Ouvidora	CN - 06
Maria de Fátima	DITEC	Assistente	DF - 10
Maria do Carmo	ICEP	Operador Sistema e-SIC	
Maria do Socorro	Ouvidoria	VAtendimento ao telefone	
Maria Edite	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	
Maria Senhora	Ouvidoria	Atendimento ao telefone	
Maria Valdete	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	
Rosimeire	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	
Tânia	Ouvidoria	Operador Sistema TAG	

Em 2014 os canais utilizados pela Ouvidoria do SLU:

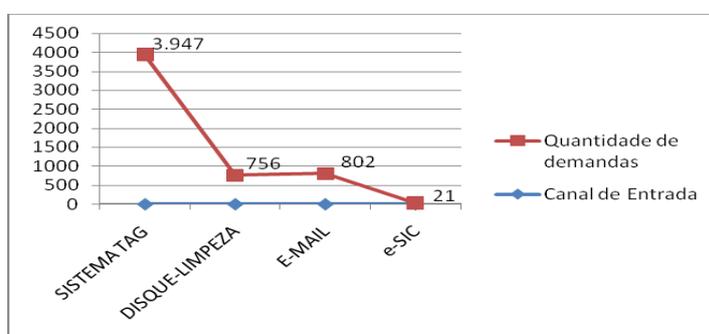
1. O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, sistema cedido pelo Governo do Estado da Bahia ao Governo do Distrito Federal que através da Ouvidoria Geral realiza controle diário das manifestações referentes às Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas, Autarquias, Fundações e demais órgãos que compõem o complexo administrativo do Governo do Distrito Federal. A Ouvidoria/SLU ainda conta com outros canais de entrada de manifestações:
2. Disque-Limpeza – atendimentos das ligações recebidas por telefone que são registrados no formulário de Registro de Reclamação/Sugestão e encaminhados às unidades do SLU para as providências e tratamento que o assunto requer.
3. Endereço eletrônico – mensagens recebidas pelo e-mail [ouvidoria@slu.df.gov.br](mailto:ouvidoria@slu.df.gov.br) que são impressas e encaminhadas às unidades do SLU para as providências e tratamento que o assunto requer.
4. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) – pedidos de informação encaminhados às unidades do

SLU para o atendimento, de acordo com as normas da Lei de Acesso a Informação (4.990/2012).

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014 foram registrados no Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal 3.947. (três mil novecentos e quarenta e sete) Manifestações do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG; 756 (setecentos e cinquenta e seis) Registro de Sugestão/Reclamação pelo Disque-Limpeza e 802 (oitocentos e duas) mensagens pelo correio eletrônico da Ouvidoria/SLU e 21 (vinte e um) pedidos feitos pelo- e-SIC.

Total geral de demandas registradas no SLU/2014

Ano 2014	CANAL DE ENTRADA	TOTAL
	SISTEMA TAG	3.947
	DISQUE-LIMPEZA	756
	E-MAIL	802
	E-SIC	21
	<b>TOTAL</b>	<b>5.526</b>



### 3 - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA - TAG

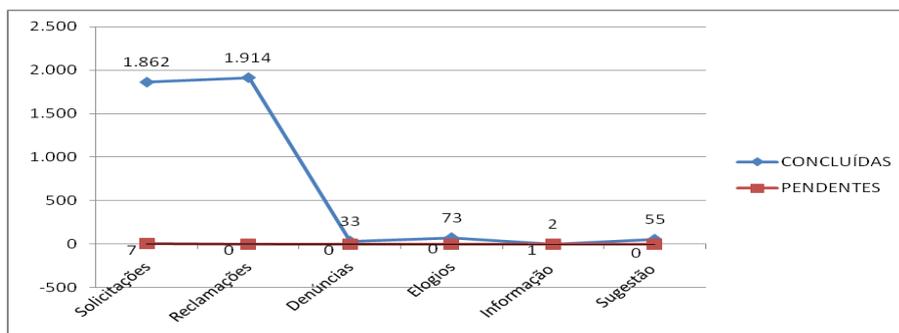
Das 3.947 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG estão tipificadas 1.869 (um mil oitocentos e sessenta e nove) solicitações; 1.914 (um mil novecentos e quatorze) reclamações; 33 (trinta e três), denúncias, 73 (setenta e três) elogios, 03 (três) pedidos de informação e 55 (cinquenta e cinco) sugestões. As demandas foram

encaminhadas às unidades pertinentes a este SLU/DF e até a presente data já foram solucionados 3.939 (três mil novecentos e trinta e nove) atendimentos. Sendo que 08 (pendentes) ainda estão pendentes nas unidades deste SLU, totalizando 99,80% de resolubilidade.

**I - Quadro demonstrativo das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG - ano 2014**

SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA - TAG				
TIPOLOGIA	TOTAL	CONCLUÍDAS	PENDENTES	% RESOLUBILIDADE
Solicitações	1.869	1.862	07	99,62%
Reclamações	1.914	1.914	0	100%
Denúncias	33	33	0	100%
Elogios	73	73	0	100%
Informação	03	02	01	67%
Sugestão	55	55	0	100%
<b>Total</b>	<b>3.947</b>	<b>3.939</b>	<b>08</b>	<b>99,80%</b>

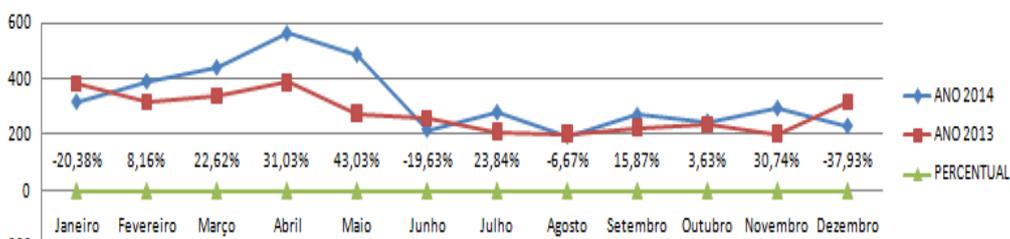
**Demanda do Sistema TAG - 2014**



**II - Quadro demonstrativo da variação das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG – entre 2013 e 2014.**

MESES	ANO 2014	ANO 2013	VARIAÇÃO	PERCENTUAL
Janeiro	319	384	-65	-20,38%
Fevereiro	392	320	72	8,16%
Março	442	342	100	22,62%
Abril	564	389	175	31,03%
Mai	488	278	210	43,03%
Junho	219	262	-43	-19,63%
Julho	281	214	67	23,84%
Agosto	195	208	-13	-6,67%
Setembro	271	228	43	15,87%
Outubro	248	239	9	3,63%
Novembro	296	205	91	30,74%
Dezembro	232	320	-88	-37,93%
<b>TOTAL</b>	<b>3.947</b>	<b>3.389</b>	<b>558</b>	<b>13,12%</b>

**PERCENTUAL DE VARIAÇÃO ENTRE 2013/2014**



**III – Demonstrativo de demandas por: Assunto; prazo de resposta; meio de entrada; tipo de manifestante; tipologia e situação.**

DEMANDAS TAG 2014		
POR ASSUNTO	VALOR ABSOLUTO	PERCENTUAL
FALTA DA COLETA DE LIXO	916	23.21%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	605	15.33%
FALTA DA COLETA SELETIVA DE LIXO	416	10.54%
SOLICITA COLETA DE LIXO	254	6.44%
DEMORA NA COLETA DE LIXO DOMICILIAR	181	4.59%
LIMPEZA DE TERRENOS BALDIOS	173	4.38%
IRREGULARIDADE NA COLETA SELETIVA	172	4.36%
CATA ENTULHO	171	4.33%
SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	113	2.86%
DEMORA NA COLETA SELETIVA	80	2.03%
SOLICITA COLETA SELETIVA DE LIXO	62	1.57%
ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO	54	1.37%
LAVAGEM DE VIAS/CALÇADAS/PRAÇAS	51	1.29%
ELOGIO A COLETA SELETIVA DE LIXO	50	1.27%
RECLAMAÇÃO SOBRE LIXÃO EM ÁREA PÚBLICA	43	1.09%
CONTAINER EM LOCAL INDEVIDO	38	0.96%
SOLICITAÇÃO/AUTORIZAÇÃO P/ COLOCAÇÃO DE CONTAINER	33	0.84%
SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO	29	0.73%
DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	29	0.73%
CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS	26	0.66%
SOLICITA COLOCAÇÃO DE LIXEIRA	26	0.66%
SUGESTÃO DE COLETA SELETIVA DE LIXO	24	0.61%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	23	0.58%
LIMPEZA ÀS MARGENS DE RODOVIAS	17	0.43%
ELOGIO À COLETA DE LIXO	17	0.43%
FISCALIZAÇÃO DE CONTAINER QUEBRADO / DANIFICADO	16	0.41%
CONTAINER EXCEDENDO A CAPACIDADE	16	0.41%
LIMPEZA NAS PASSARELAS/PASSAGENS SUBTERRÂNEAS	16	0.41%
PLACAS DE PROIBIDO JOGAR LIXO	13	0.33%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	11	0.28%
LIMPEZA NAS PARADAS DE ÔNIBUS	11	0.28%
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	10	0.25%
INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	9	0.23%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	8	0.20%
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	8	0.20%
RETIRADA DE ANIMAL MORTO EM VIAS E ÁREA PÚBLICA	8	0.20%
SOLICITAÇÃO DE COLETA COLETIVA	8	0.20%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	7	0.18%
COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS	7	0.18%
CATAÇÃO MANUAL DE PAPEIS/PLÁSTICOS EM ÁREAS VERDES	6	0.15%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	6	0.15%
LIXO DEPOSITADO FORA DO HORÁRIO DE COLETA	6	0.15%
RECLAMAÇÃO DE PROBLEMAS DE SANEAMENTO	6	0.15%
ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	6	0.15%
RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA	5	0.13%
IRREGULARIDADES NO SANEAMENTO BÁSICO	5	0.13%
FALTA DE HIGIENE E DE LIMPEZA EM ÓRGÃO PÚBLICO	5	0.13%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	4	0.10%
FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO	4	0.10%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	4	0.10%
RETIRADA DE OBSTÁCULOS DA CALÇADA	4	0.10%
MANUTENÇÃO EM QUADRA DE ESPORTE	3	0.08%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	3	0.08%
NÃO ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	3	0.08%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	3	0.08%
DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS	2	0.05%
DESPEJO IRREGULAR DE RESÍDUOS QUÍMICOS	2	0.05%
DIREÇÃO PERIGOSA	2	0.05%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO ATMOSFÉRICA	2	0.05%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	2	0.05%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	2	0.05%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÁNSITO EM VIAS E RUAS	2	0.05%
FALTA DE LIMPEZA DOS TERMINAIS	2	0.05%
FALTA DE LIMPEZA EM FEIRA/QUISSQUE/TRAILLER	2	0.05%
FALTA DE LIMPEZA NO SISTEMA METRÔ	2	0.05%
FISCALIZAÇÃO EM LOCAIS COM CONGESTIONAMENTO	2	0.05%
IRREGULARIDADE NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	2	0.05%
ASSÉDIO MORAL / TERCEIRIZADO	2	0.05%
ATRASSO NA LIMPEZA DE CANAL DE ESGOTO	2	0.05%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR PÚBLICO	2	0.05%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	2	0.05%
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE PONTES	2	0.05%
RECLAMAÇÃO DE AÇÕES DE GOVERNO	2	0.05%
RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS	2	0.05%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS - RODOVIAS	2	0.05%
SOLICITAÇÃO DE PALESTRA SOBRE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	2	0.05%
REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS	2	0.05%
SOLICITAÇÃO RECUPERAÇÃO/RESTAURAÇÃO DE CALÇADAS	2	0.05%
SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO	1	0.03%
RETIRADA INDEVIDA DE TERRAS EM ÁREA PÚBLICA	1	0.03%
SERVIÇO MAL EXECUTADO EM CAMPO	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE FAIXA DE PEDESTRE	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	1	0.03%
SOLICITA FISCALIZAÇÃO NAS FEIRAS MÓVEIS	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE AÇÃO POLÍTICA	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DOS HORÁRIOS	1	0.03%

PRAZO DE RESPOSTA		
TOTAL	3,947	100%
1 DIA	36	0.91%
2 DIAS	9	0.23%
3 DIAS	8	0.20%
4 DIAS	8	0.20%
5 DIAS	13	0.33%
6 A 10 DIAS	48	1.22%
11 A 15 DIAS	81	2.05%
16 A 20 DIAS	232	5.88%
21 A 30 DIAS	1,041	26.37%
ACIMA DE 30 DIAS	2,463	62.40%
PENDENTES	8	0.20%

MEIO DE ENTRADA		
TOTAL	3,947	100%
TELEFONE	2,84	71.95%
INTERNET	560	14.19%
PRESENCIAL	473	11.98%
E-MAIL	58	1.47%
OFÍCIO	7	0.18%
DENÚNCIA/0800	3	0.08%
GDF JUNTO	3	0.08%
CARTA	2	0.05%
MÍDIA	1	0.03%

TIPO DE MANIFESTANTE		
TOTAL	3,947	100%
PESSOA FÍSICA	3,802	96.33%
ABAIXO ASSINADO	58	1.47%
PESSOA JURÍDICA	53	1.34%
SERVIDOR PÚBLICO	34	0.86%

POR TIPOLOGIA		
TOTAL	3,947	100%
RECLAMAÇÃO	1,914	48.49%
SOLICITAÇÃO	1,869	47.35%
ELOGIO	73	1.85%
SUGESTÃO	55	1.39%
DENÚNCIA	33	0.84%
INFORMAÇÃO	3	0.08%

SITUAÇÃO		
TOTAL	3,947	100%
ENCERRADA	3,939	99.80%
LIDA	3	0.08%
PROVIDENCIADA	3	0.08%
REABERTA	2	0.05%

SOLICITAÇÃO DE PLACAS INDICATIVAS	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA NO DF	1	0.03%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	1	0.03%
TRATAMENTO/DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTOS SANITÁRIOS	1	0.03%
USO INDEVIDO DO CARGO	1	0.03%
VIOLÊNCIA CONTRA O DEFICIENTE MENTAL	1	0.03%
VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	1	0.03%
VISTORIA TÉCNICA NA REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO EM UNIDADE EDUCACIONAL	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS DE DRENAGEM	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE REFORMA E MANUTENÇÃO DE TERMINAIS	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE RETIRADA DE MORADOR DE RUA	1	0.03%
SOLICITAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO	1	0.03%
REGULARIZAÇÃO DE BECOS/LOTES	1	0.03%
RETIRADA DE FAIXAS/CARTAZES/POLUIÇÃO VISUAL	1	0.03%
RECLAMAÇÃO SOBRE UTILIZAÇÃO DE VERBA	1	0.03%
RECLAMAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO DE ACOMPANHANTE	1	0.03%
PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS	1	0.03%
QUEBRA-MOLA SEM PINTURA	1	0.03%
RECLAMAÇÃO DA EMPRESA ORGANIZADORA	1	0.03%
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	1	0.03%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	1	0.03%
PLACAS DANIFICADAS	1	0.03%
MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DE UNIDADE EDUCACIONAL	1	0.03%
MÁ QUALIDADE DA RESPOSTA A MANIFESTAÇÃO	1	0.03%
MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO TERCEIRIZADO	1	0.03%
MANUTENÇÃO DE PARQUINHOS INFANTIS	1	0.03%
MANUTENÇÃO DE PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO – PEC	1	0.03%
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA EDIFICAÇÃO	1	0.03%
MÁ CONSERVAÇÃO DE PARQUE AMBIENTAL	1	0.03%
CONSTRUÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	1	0.03%
CONSTRUÇÃO DE BOCA DE LOBO	1	0.03%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	1	0.03%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES FISCAL - EMPRESAS	1	0.03%
CONTEMPLAÇÃO DO PROGRAMA / PROJETO	1	0.03%
DEGRADAÇÃO DO SOLO	1	0.03%
DEGRADAÇÃO EM PARQUE ECOLÓGICO	1	0.03%
DEMORA NA RETIRADA DE ANIMAL MORTO	1	0.03%
DENÚNCIA DE FOSSA	1	0.03%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	1	0.03%
BOM SANEAMENTO BÁSICO	1	0.03%
CÁLCULO DE TEMPO PARA A APOSENTADORIA	1	0.03%
CAMINHÃO DE TERRA PARA ATERRO	1	0.03%
ATENDIMENTO INADEQUADO NA CENTRAL 156	1	0.03%
COBRANÇA DE PROPINA	1	0.03%
INSTALAÇÕES INADEQUADAS AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO	1	0.03%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	1	0.03%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	1	0.03%
ACESSO À ATA DO ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	1	0.03%
ACUMULO IRREGULAR DE CARGO PÚBLICO	1	0.03%
AMPLIAÇÃO DE HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	1	0.03%
ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADA DE PRODUTO	1	0.03%
ARMAZENAMENTO INADEQUADO /ÁGUA E AMBIENTES	1	0.03%
IRREGULARIDADE NA EXONERAÇÃO	1	0.03%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	0.03%
INCAPACIDADE NA EXECUÇÃO DO TRABALHO	1	0.03%
INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS NO GDF JUNTO	1	0.03%
FALTA DE MATERIAL DE LIMPEZA NO ÓRGÃO PÚBLICO	1	0.03%
FALTA DE ÔNIBUS	1	0.03%
FALTA DE TRATAMENTO DE EFLUENTES E RESÍDUOS	1	0.03%
FALTA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1	0.03%
FISCALIZAÇÃO EM ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - APA	1	0.03%
FALHA NA COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	1	0.03%
ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	1	0.03%
ERRO EM SITE GOVERNAMENTAL	1	0.03%
ERRO NOS REGISTROS DE ACIDENTES DE TRÂNSITO - RAT	1	0.03%
DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	1	0.03%
<b>TOTAL</b>	<b>3,947</b>	<b>100%</b>

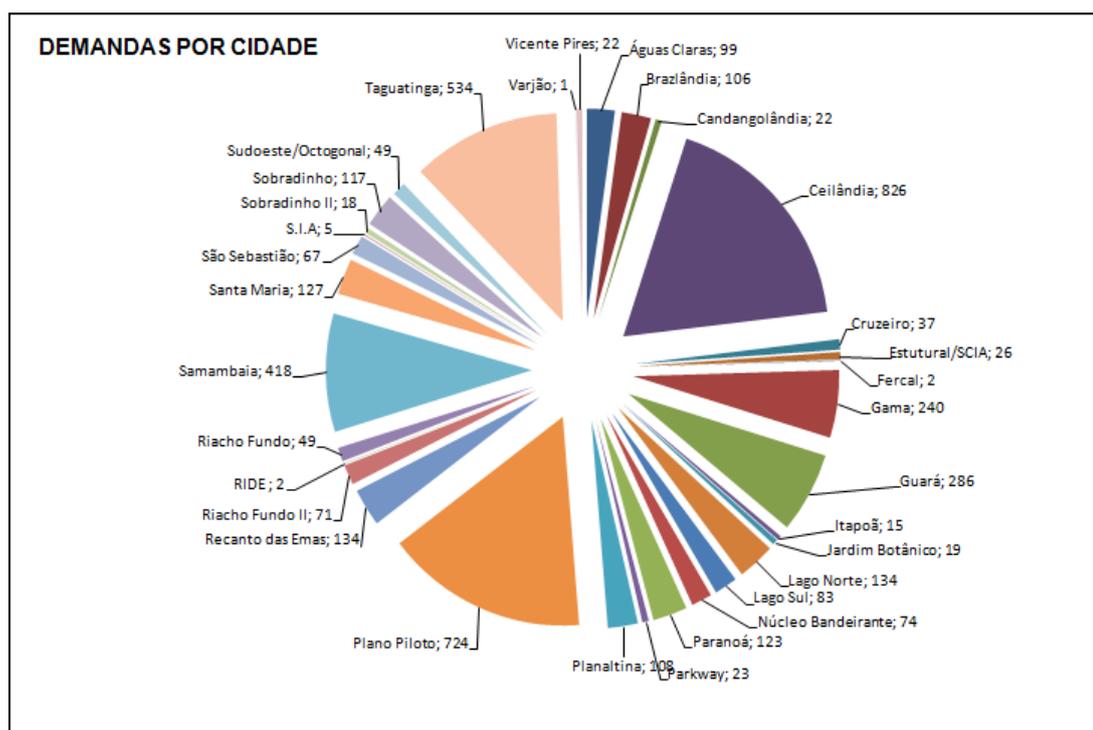
#### IV- Demonstrativo de demandas por cidade.

CIDADE	ANO 2014												Total
	jan	fev	mar	abr	mai*	jun**	jul**	ago*	set	out	nov	dez	
Águas Claras	8	8	11	9	2			1	5	5	6	8	63
Brazlândia	10	7	3	10	1			2	13	5	6	6	63
Candangolândia	1	4	1	3	1			0	1	2	0	1	14
Ceilândia	53	71	52	84	29			12	49	42	59	50	501
Cruzeiro	2	1	12	2	1			4	0	2	2	0	26
Estutural/SCIA	3	1	2	4	0			0	3	1	1	1	16
Fercal	0	0	0	0	0			0	0	0	1	0	1
Gama	21	22	19	34	6			2	10	4	16	17	151
Guará	15	30	41	31	4			0	15	16	21	13	186
Itapoã	0	2	1	2	0			0	2	1	0	1	9
Jardim Botânico	3	2	4	1	0			1	1	1	0	1	14
Lago Norte	10	12	16	20	3			1	10	4	4	6	86
Lago Sul	4	9	12	6	1			2	5	7	5	3	54
Núcleo Bandeirante	5	13	10	7	0			1	5	7	1	2	51
Paranoá	7	11	9	8	2			1	10	4	16	7	75
Parkway	1	2	4	3	0			1	0	0	2	2	15
Planaltina	9	3	8	10	1			0	12	9	6	6	64
Plano Piloto	53	77	82	74	11			10	51	54	34	22	468
Recanto das Emas	18	9	13	15	1			1	8	10	10	2	87
Riacho Fundo II	6	5	6	8	0			0	2	3	6	8	44
RIDE	0	0	0	0	0			0	0	0	0	1	1
Riacho Fundo	2	9	2	3	0			3	2	4	5	1	31
Samambaia	34	13	25	61	8			8	24	22	29	21	245
Santa Maria	6	9	26	16	2			0	6	8	5	6	84
São Sebastião	4	2	11	9	0			0	8	1	5	2	42
S.I.A	0	1	2	0	0			0	0	1	0	0	4
Sobradinho II	2	2	2	0	0			0	1	3	2	0	12
Sobradinho	10	8	11	19	1			2	6	3	7	6	73
Sudoeste/Octogonal	1	3	5	6	2			1	0	3	6	2	29
Taguatinga	21	46	33	83	7			7	20	26	39	35	317
Varjão	1	0	0	0	0			0	0	0	0	0	1
Vicente Pires	3	0	1	3	0			0	2	0	2	2	13
Outros													
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>382</b>	<b>424</b>	<b>531</b>	<b>83</b>			<b>60</b>	<b>271</b>	<b>248</b>	<b>296</b>	<b>232</b>	<b>2840</b>

Fonte: Sistema TAG-OGDF

\* exibido valor parcial

\*\* não foi exibido valor



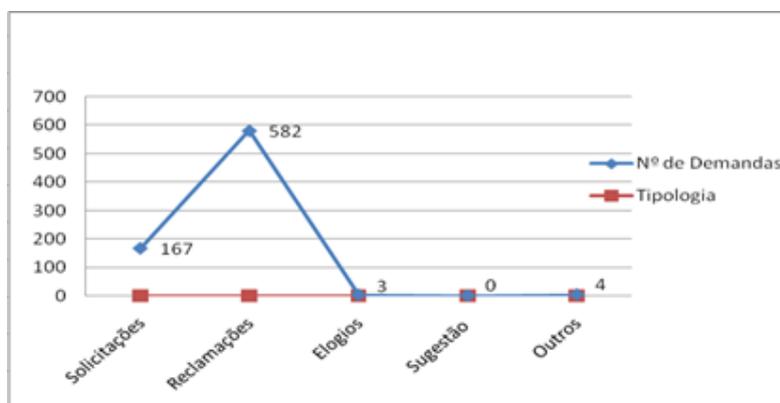
#### 4 – ATENDIMENTO POR TELEFONE - (DISQUE – LIMPEZA)

No mesmo período, ocorreu o registro de 756 (setecentos e cinquenta e seis) Registros de Sugestão/Reclamação por meio do Disque-Limpeza – Atendimento ao cidadão por telefone com registro em formulário específico.

##### I – Demandas registradas pelo Disque-Limpeza

DISQUE- LIMPEZA POR TIPOLOGIA					
Reclamações	Solicitação	Sugestão	Elogios	Outros*	Total
582	167	-	3	4	756

\*Denúncias, informações, etc.

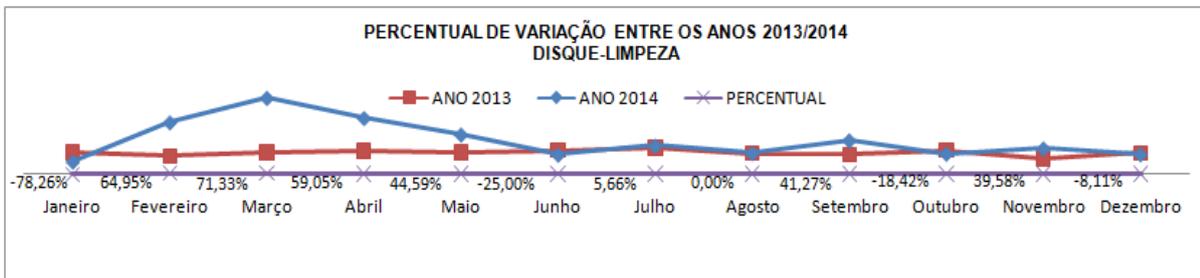


##### II- Quantitativo de registro no Disque - Limpeza Concluídos no SLU

MESES	ANO 2014												TOTAL	
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
LOCALIDADE														
AGUAS CLARAS		7	15	14	2	3	3	4	6	4	2	6		66
ASA NORTE	1	10	16	12	6	3	10	11	12	2	3	1		87
ASA SUL	7	11	19	11	11	5	7	1	6		4			82
BRAZLÂNDIA			4	1	1					1				7
CANDANGOLÂNDIA		1	1	1		1	1		1	1				7
CEILÂNDIA	2	9	6	7	13	4	3	1	7	5	7	6		70
CRUZEIRO		1	6	1		2			2		1			13
ESTRUTURAL		3	1	1					1					6
GAMA	1	1	2	7	4	2	2	2		5	2	3		31
GUARA I		2	8	7	3	1	2	2	4	1	1	1		32
GUARA II	4	1	12	9	1	1	1	3	2	1	1			36
JARDIM BOTÂNICO						2	1			1				4
LAGO NORTE		3	7		4		6	6	2		1	1		30
LAGO SUL	2	6	5	1	1	2	2	1	1		1	1		23
NUCLEO BANDEIRANTE					1	1			2			1		5
PARANOÁ	1						1							2
PARK WAY									1					1
PLANALTINA		2						1	1		3			7
RECANTO DAS EMAS		1	1		2	2	1		1	2		1		11
RIACHO FUNDO I		2								1	2	2		7
RIACHO FUNDO II		1	1	1										3
SAMAMBAIA	1	2	5	6	2	3	5	2	1	5	4	1		37
SANTA MARIA		1	9	1	1	1	1		2	1				17
SÃO SEBASTIÃO		1	3	5							1	3		13
SIA		1			2	1					1			5
SOBRADINHO				2	2		2					1		7
SUDOESTE				4	5			2	1					12
TAGUATINGA	2	23	15	6	5	1	3	3	7	5	7	5		82
VARJÃO		1		2						1				4
VICENTE PIRES			1						2					3
OUTROS	1	7	7	6	8	1	2		1	2	7	4		46
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>97</b>	<b>143</b>	<b>105</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>37</b>		<b>756</b>

### III – Percentual de variação de demandas por Telefone

MESES	ANO 2014	ANO 2013	TOTAL	PERCENTUAL
Janeiro	23	41	-18	-78,26%
Fevereiro	97	34	63	64,95%
Março	143	41	102	71,33%
Abril	105	43	62	59,05%
Mai	74	41	33	44,59%
Junho	36	45	-9	-25,00%
Julho	53	50	3	5,66%
Agosto	39	39	0	0,00%
Setembro	63	37	26	41,27%
Outubro	38	45	-7	-18,42%
Novembro	48	29	19	39,58%
Dezembro	37	40	-3	-8,11%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>485</b>	<b>271</b>	<b>35,85%</b>

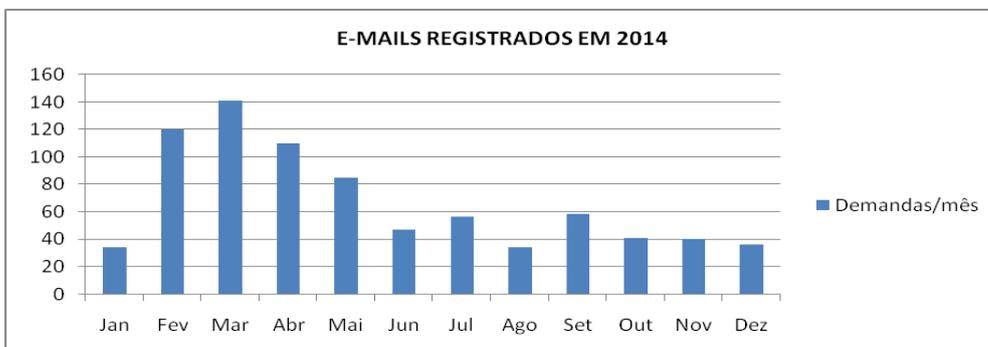


## 5 - CORREIO ELETRÔNICO – E-MAIL

As demandas recebidas por e-mail totalizaram 802 (oitocentos e dois) mensagens eletrônicas.

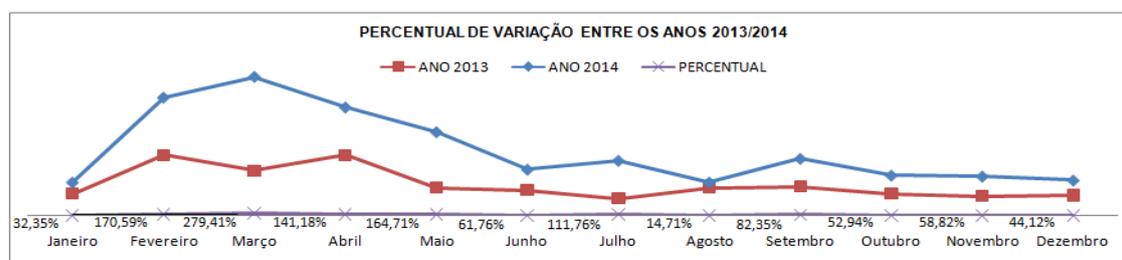
### I – Quantidade de E-mails recebidos no ano de 2014.

E-MAILS – ANO 2014												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
34	120	141	110	85	47	56	34	58	41	40	36	<b>802</b>



LOCALIDADE \ MESES	ANO 2014												TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
AGUAS CLARAS				7	3	3	2	1	2	2			20
ASA NORTE	1	14	11	10	11	6	7	10	2	7	10	6	95
ASA SUL	3	6	6	5	4	13	8	3	19	7	1	5	80
BRAZLÂNDIA							1						1
CANDANGOLÂNDIA				1		1							2
CEILÂNDIA	5	9	13	9	2	6	5	1	2	10	5	4	71
CRUZEIRO		2	2	2		1	2	1	1				11
ESTRUTURAL	1	1		1	1								4
GAMA		2	7	2	2	3	3	3	4	2	1	1	30
GUARA I		5	11	12	8	2	1		1	2	2	5	49
GUARA II	1	6	6										13
JARDIM BOTÂNICO	1	2		2			1						6
LAGO NORTE	1	4	3		2								10
LAGO SUL	4	5	4	1	0				1				15
NUCLEO BANDEIRANTE	1	2	3										6
PARAMOÁ							1			1			2
PARK WAY	2		1										3
PLANALTINA		3	1		2		1						7
RECANTO DAS EMAS		3		2									5
RIACHO FUNDO I			1	2								2	5
RIACHO FUNDO II	1		2										3
SAMAMBAIA		3	1		1	1	1			1		2	10
SANTA MARIA		5	6	1	4	1	1	1					19
SÃO SEBASTIÃO		3		2				1					6
SIA				1	1								2
SOBRADINHO	2	6	1	4	1	3	1	2	3	1		2	26
SUDOESTE	1	3	1	5	7	1						1	19
TAGUATINGA	1	10	16	10	3	4	4	3	2	3	2		58
VARJÃO													
VICENTE PIRES													
OUTROS	9	26	45	31	33	2	17	8	21	5	19	8	224
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>120</b>	<b>141</b>	<b>110</b>	<b>85</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>802</b>

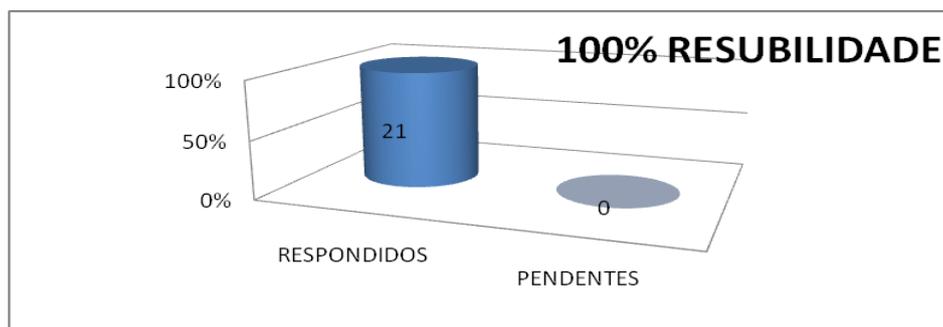
MESES	ANO 2014	ANO 2013	VARIAÇÃO	PERCENTUAL
Janeiro	34	23	11	32,35%
Fevereiro	120	62	58	170,59%
Março	141	46	95	279,41%
Abril	110	62	48	141,18%
Maio	85	29	56	164,71%
Junho	47	26	21	61,76%
Julho	56	18	38	111,76%
Agosto	34	29	5	14,71%
Setembro	58	30	28	82,35%
Outubro	41	23	18	52,94%
Novembro	40	20	20	58,82%
Dezembro	36	21	15	44,12%
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>389</b>	<b>413</b>	<b>51,50%</b>



## 7 - SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O Sistema de Informação ao Cidadão gerou 21 protocolos de pedidos que foram concluídos de acordo com as normas da LAI - Lei de acesso a Informação (Lei nº 4.990/2012).

TOTAL	RESPONDIDOS	PENDENTES	% RESOLUBILIDADE
21	21	0	100%



## 8 - PRINCIPAIS PROBLEMAS

1. Aumento das reclamações na coleta de lixo orgânico.
  - ✓ Manuseio na operação com equipamento, causando quebra dos containeres;
  - ✓ Demora no conserto/substituição dos containeres;
  - ✓ Reclamação sobre barulho durante o período da madrugada, tanto pela operação da prensa do caminhão, barulho dos coletores e ao operar o container;
  - ✓ Reclamação sobre lixo deixado após a coleta e derramamento de chorume;
2. Reclamação na coleta seletiva implantada em 17/02/2014.
  - ✓ Falta de coleta seletiva;
  - ✓ Barulho produzido pelo sinal sonoro;
  - ✓ Falta de informação e divulgação da coleta seletiva.

## 8 - PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2014

1- Participação nos cursos de treinamento para aprimoramento do Sistema de Ouvidoria e Gestão pública. Participação nos encontros de Ouvidores CGU

2 – participação na solenidade de implantação da coleta seletiva no Distrito Federal em 17/02/2014.

3 – Participação juntamente com a Ouvidoria Geral no Projeto “GDF JUNTO DE VOCÊ”.

4 - Participação no stand do Serviço de Limpeza Urbana no Projeto “GDF JUNTO DE VOCÊ”, em conjunto com a Diretoria de Limpeza Urbana e a Diretoria Técnica, com objetivo de divulgar a coleta seletiva

### I- Demonstrativo dos participantes do Projeto “GDF JUNTO DE VOCÊ”

GDF JUNTO DE VOCÊ - RIACHO FUNDO		
DATA: 14, 15 e 16/03/2014		
PARTICIPANTES DO STAND		
MATRÍCULA	NOME	LOTAÇÃO
261.845-1	Maria Aparecida Poceschi	Ouvidora
261.818-4	Fernando Siqueira Bueno	DITEC
83.461-0	Ester de Souza Reis	Ouvidoria
81.375-3	Maria do Socorro Costa Filha	Ouvidoria
83.452-1	Maria de Fátima Rodrigues	Ouvidoria

GDF JUNTO DE VOCÊ - SAMAMBAIA		
DATA: 28, 29 e 30/03/2014		
PARTICIPANTES DO STAND		
MATRÍCULA	NOME	LOTAÇÃO
261.845-1	Maria Aparecida Poceschi	Ouvidora
261.818-4	Fernando Siqueira Bueno	DITEC
83.461-0	Ester de Souza Reis	Ouvidoria
81.375-3	Maria do Socorro Costa Filha	Ouvidoria
81.530-6	Maria Valdete Malheira	Ouvidoria
83.311-8	Maria Eunice Bessa	Ouvidoria
82.981-1	João Batista de Silva	NULSAM

GDF JUNTO DE VOCE - RECANTO DAS EMAS		
DATA: 11, 12, 13/04/2014		
PARTICIPANTES DO STAND		
MATRÍCULA	NOME	LOTAÇÃO
261.845-1	Maria Aparecida Poceschi	Ouvidora
261.818-4	Fernando Siqueira Bueno	DITEC
83.461-0	Ester de Souza Reis	Ouvidoria
81.375-3	Maria do Socorro Costa Filha	Ouvidoria
81.530-6	Maria Valdete Malheira	Ouvidoria
82.981-1	João Batista de Silva	NUMAR
82.956-0	Maria Aparecida Leite de	NUMAR
82.771-1	Marcia Elvira Feitosa	NUMAR
83.797-0	Rita de Cássia Cardoso	Coord.

<b>GDF JUNTO DE VOCE - PARANOÁ</b>		
<b>DATA: 09,10 e 11/05/2014</b>		
<b>PARTICIPANES DO STAND</b>		
<b>MATR</b>	<b>NOME</b>	<b>LOT</b>
261.818	Fernando Siqueira Bueno	DITE
266.219	Rondinele Mota Vieira	DITE
83.461-	Ester de Souza Reis	Ouvid
81.530-	Maria Valdete Malheira	Ouvid
01.253-	Paulo Saraiva de Oliveira	NUP
76.121-	Miguel Francisco Gomes	NUP

<b>GDF JUNTO DE VOCE - SANTA MARIA</b>		
<b>DATA: 06, 07 e 08/06/2014</b>		
<b>PARTICIPANTES DO STAND</b>		
<b>MATRÍCULA</b>	<b>NOME</b>	<b>LOTAÇÃO</b>
82.430-5	Elmar Magalhães	DITEC
83.461-0	Ester de Souza Reis	Ouvidoria
83.797-0	Rita de Cássia Cardoso	Coord.
83.693-1	Joaquina Correia Lacerda Prima	NUMAR
83.742-1	Marly Teixeira de Araújo	NUMAR

<b>GDF JUNTO DE VOCE - TAGUATINGA</b>		
<b>DATA: 30, 31/05 e 01/06/2014</b>		
<b>PARTICIPANTES DO STAND</b>		
<b>MATRÍCULA</b>	<b>NOME</b>	<b>LOTAÇÃO</b>
261.845-1	Maria Aparecida Poceschi	Ouvidora
261.818-4	Fernando Siqueira Bueno	DITEC
266.219-1	Rondinele Mota Vieira	DITEC
83.461-0	Ester de Souza Reis	Ouvidoria
83.452-1	Maria de Fátima Rodrigues	Ouvidoria
82.953-6	Maria Senhora Veloso da Silva	Ouvidoria
	Servidores do NUTAG	

## 9 - CONCLUSÃO

No ano de 2014 foram 5.526 atendimentos registrados pelos canais do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública, atendimento telefônico (disque-limpeza), e-mails e sistema de informação ao cidadão, dos quais 5.488 estão concluídos indicando 99,31% de resolubilidade das demandas.

A implantação do programa de coleta seletiva no dia 17/02/2014 contribuiu para o aumento das demandas nos meses de fevereiro, março, abril e maio/2014, conforme os demonstrativos nas tabelas e gráficos apresentados.

A Ouvidoria teve a participação efetiva na divulgação do programa de coleta seletiva, estando presente assiduamente nos programas do Governo do Distrito Federal, sendo o canal direto junto a população para o esclarecimento de dúvidas, divulgação do cronograma elaborado pelo SLU e no recebimento de sugestões, referentes a coleta seletiva.

Brasília-DF , 16 e julho de 2014.

**Ester de Souza Reis**  
**Ouvidora / SLU**  
**Assistente**