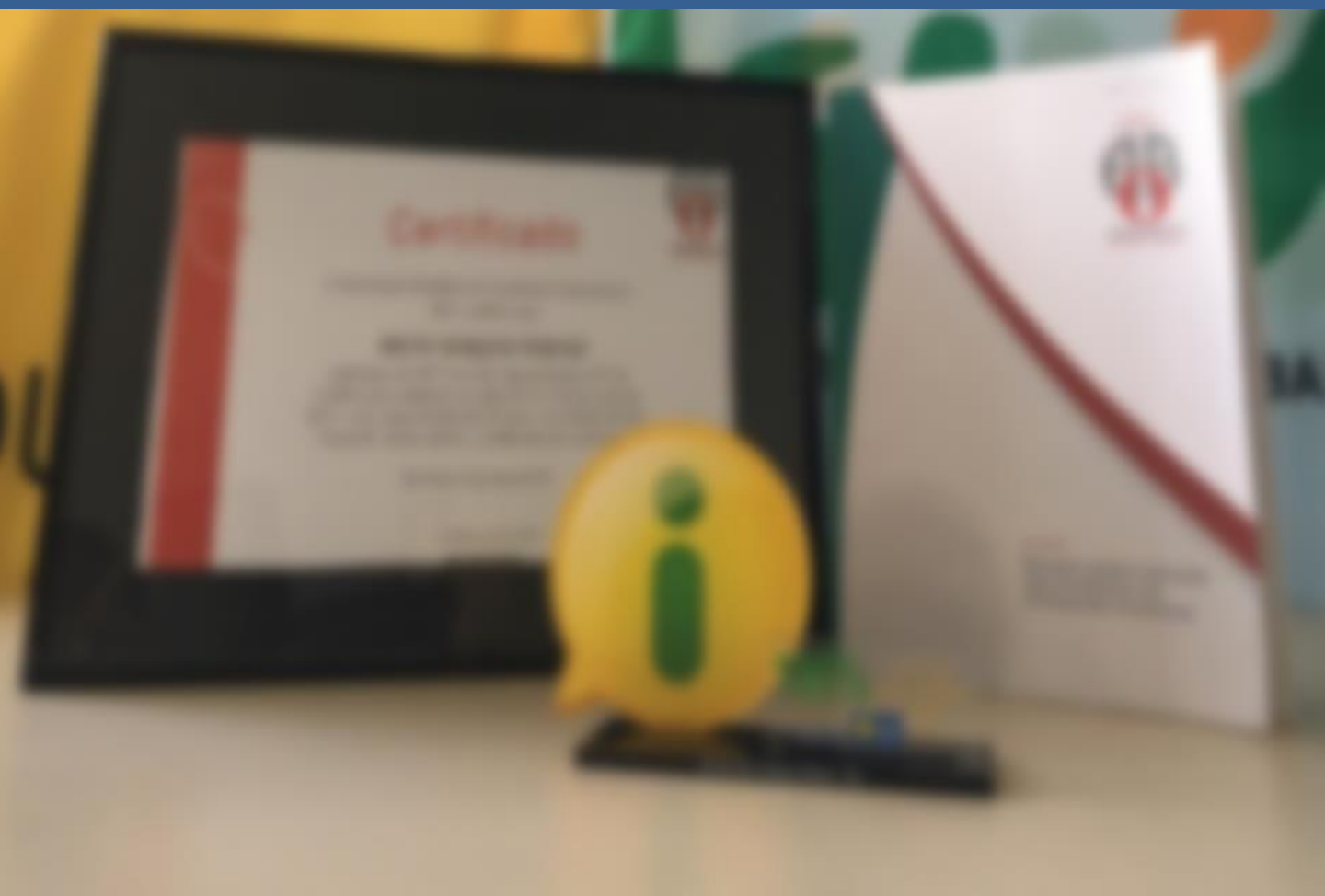




RELATÓRIO ANUAL PRELIMINAR DA OUVIDORIA/SLU - 2019





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

Diretor-Presidente

Felix Palazzo

Diretor Adjunto

Gustavo Souto Maior

Ouvidor

Bruno Marques

Equipe de ouvidoria

Camila de Medeiros Escobar

Gildete de Sousa Cavalcante

Loyane Cristina

Maria do Socorro Gomes Leitão

Rosimeire de Fátima B. da Silva



APROVAÇÃO

Com base no art. 31 da Instrução Normativa nº 10, de 16 de maio de 2019, que dispõe sobre a Política Interna da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF, **aprovo** o Relatório Anual Preliminar elaborado pela Ouvidoria desta Autarquia.

André Luiz da Cruz Marques
Chefe da Unidade de Auditoria Interna

Após a apresentação dos resultados de 2019 ao CONLURB, em 04 de fevereiro de 2020, **aguardamos a aprovação da atuação do ouvidor**, conforme art. 30 da Instrução Normativa nº 10, de 16 de maio de 2019.

CONLURB
Conselho de Limpeza Urbana

Aprovo o Relatório Anual Preliminar elaborado pela Ouvidoria desta Autarquia.

Felix Angelo Palazzo
Diretor-Presidente



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF segue a metodologia de gestão orientada por resultados, visando assegurar a qualidade das informações prestadas, a busca pela resolutividade e a uniformidade no tratamento das demandas dos usuários.

Nossa ouvidoria desempenha papel relevante na gestão da autarquia, pois, além da atribuição por atender, também temos em seu cerne a busca contínua por melhorias dos produtos e serviços prestados pelo Serviços de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF.

Ou seja, o tratamento da manifestação configura o atendimento individual de cada usuário, mas quando agregado a outras demandas, torna-se a avaliação cidadã do serviço prestado.

Bruno Marques
Ouvidor do SLU

CAPÍTULO I

Estrutura

Ouvidoria do SLU

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana é uma das ouvidorias especializadas 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

Os objetivos da ouvidoria do SLU na metodologia de gestão orientada por resultados são: Comprometimento com o atendimento universal e de referência para facilitar o diálogo entre o usuário e o SLU/DF; Aproximação com os parceiros, visando o atendimento pontual e qualificação dos serviços prestados; Análise das demandas e proposição de melhorias contínuas aos produtos e serviços de limpeza urbana do Distrito Federal; Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições, forma de acesso, inclusive aos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

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;

CAPÍTULO I

Estrutura

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	-	01	01
Estagiários	-	01	01
Total (Força de Trabalho)	01	05	06

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 2019:

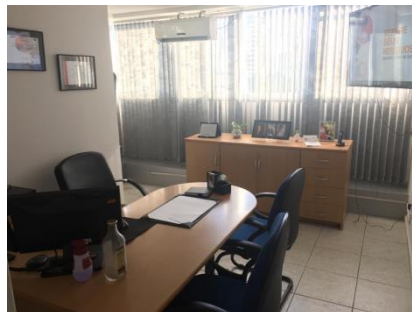
CURSOS	CARGA HORÁRIA
Certificação em ouvidoria (ABO)	20h
Libras – módulo básico	60h
Certificação em ouvidoria (CGU)	240h
Auditor líder ISSO 9001:2015 (IRCA)	40h
Qualidade da resposta de ouvidoria - Turma 2	8h
TOTAL	368h

CAPÍTULO I

Estrutura

Estrutura física

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



Localização da Ouvidoria do SLU

Os atendimentos presenciais aos usuários do serviço de limpeza urbana são realizados no seguinte endereço:

Endereço:

SCS Qd. 08, Edifício, Venâncio 2000, Bl. B, 6º andar, Sala 632.
de segunda a sexta-feira, das 8h às 12 e de 14h às 18h.



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:



Acesse:



Plano Anual de Gestão e Ação - PAGA

Em outubro de 2018, foram estabelecidas as prioridades e a programação para 2019. As propostas estão no Plano Anual de Gestão e Ação (PAGA) proposto à Presidência e a Ouvidoria-Geral. O Plano está disponível no site da ouvidoria do SLU.



CAPÍTULO I

Estrutura

Perguntas? &Respostas

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). 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:



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.



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 destaques adotadas em 2019:

UNIDADES AMIGAS DA OUVIDORIA TAP(001)

21.03.2019



A ouvidoria realizou pelo segundo ano consecutivo o Prêmio “[Unidades Amigas da Ouvidoria](#)”. A homenagem contou com um bate-papo com a ouvidora Danielle Ventura que também é presidente da Associação Brasileira de Ouvidores da Seccional do DF falando um pouco do papel do ouvidor. “A Ouvidoria, em muitas instituições, é a arte do convencimento de demonstrar o quanto é importante a fala do cidadão. Que bom que essa área está sendo acolhida aqui no SLU”, disse.



A Gerência de Limpeza Sul, Diretoria de Finanças (DIAFI) e a Diretoria Técnica do SLU (DITEC) tiveram as melhores avaliações nos critérios de resolubilidade, agilidade e resolutividade. Dessa forma foram as que mais colaboraram com os bons resultados da Ouvidoria.



CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

TRANSPARÊNCIA PASSIVA – AÇÃO (010)

Após a constatação do volume de pedidos de acesso sobre o concurso público do Serviço de Limpeza Urbana a Ouvidoria recomendou o desenvolvimento de página exclusiva sobre o assunto no sítio do SLU.

[Concurso público](#)



14.02.2019

DADOS ABERTOS - TAP(007)



01.04.2019

Por determinação legal e incentivo da Ouvidoria, o Serviço de Limpeza Urbana iniciou em 2019 a publicação de seus dados abertos.

[Dados Abertos.](#)

CONSELHO DE USUÁRIOS DO SLU – AÇÃO(006)

Visando a regularização da Lei nº 13.460/2018 o Serviço de Limpeza Urbana propôs ao Governador a delegação da competência de conselho de usuário ao Conselho de Limpeza Urbana do Distrito Federal - CONLURB.

[Decreto nº 39.871/2019](#)



06.06.2019

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

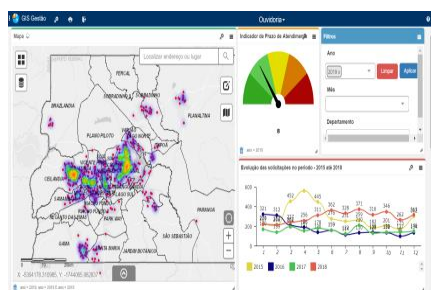
POLÍTICA INTERNA DE OUVIDORIA – AÇÃO(010)

Também por determinação legal e com o incentivo da Ouvidoria o Serviço de Limpeza Urbana instituiu a Política Interna da Ouvidoria para todo o SLU. A política tem como intuito de definir os compromissos com o atendimento, prioridade no tratamento, procedimentos internos e o horário de atendimento da Ouvidoria do SLU/DF.



[Instrução Normativa SLU nº 001/2019](#)

BUSINESS INTELLIGENCE, BI - TAP(007)



01.03.2019

Todos os dados do sistema OUV são consolidados em um banco que alimenta o *Business Intelligence* (BI) do SLU, ferramenta de inteligência que facilita a interpretação dos dados e identifica as áreas que merecem atenção. A ferramenta é de uso exclusivamente interno da autarquia.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – AÇÃO(004)

Anualmente o Serviço de Limpeza Urbana revisa sua Carta de Serviços aos Usuários da limpeza urbana. A edição 2019 tem 6 novos serviços. Conheça, use e avalie



21.01.2019

[Carta de Serviços aos Usuários](#)

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

TRANSPARÊNCIA ATIVA – AÇÃO(010)

Visando a manutenção da transparência ativa do órgão a ouvidoria propôs ainda a política interna de transparência ativa do SLU.



02.01.2019

[Instrução Normativa SLU nº 20/18](#)

CERTIFICAÇÃO NACIONAL EM OUVIDORIA – AÇÃO(002)



O ouvidor do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal obteve em maio a Certificação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

31.05.2019

UNIVERSALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO – AÇÃO(008)

O ouvidor do SLU concluiu o módulo básico do curso LIBRAS – Língua Brasileira de Sinal, com o objetivo de universalizar o atendimento dos usuários da limpeza urbana do Distrito Federal.



30.05.2019

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

PRÊMIO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA - TAP(007)

O SLU recebe prêmio de transparência ativa pelo terceiro ano consecutivo. A premiação reconhece o trabalho dos órgãos da estrutura do GDF que cumprem 100% dos requisitos dos indicadores apontados pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). [Matéria no site do SLU](#)



05.12.2019

ARTIGO CIENTÍFICO NA REVISTA NACIONAL DE OUVIDORIA - TAP(007)



14.11.2019

A Ouvidoria publicou artigo na Revista Nacional de Ouvidoria nº 003/2019 com o tema: “Gestão da Ouvidoria orientada por Resultados”. Solicite a sua no site da [ABO/Nacional](#).

ADESÃO A REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS - TAP(007)

O SLU efetuou a adesão a Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria Geral da União (CGU) como membro Pleno. Aderindo à Rede Nacional de Ouvidorias, o órgão ou entidade terá acesso a benefícios como o uso gratuito do e-Ouv e aos cursos oferecidos no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco).

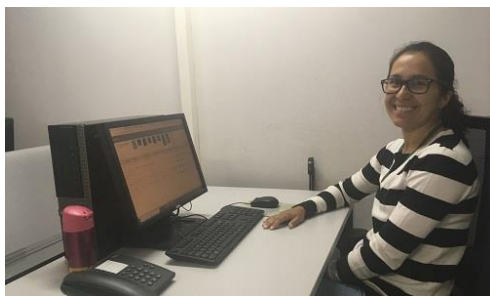


26.12.2019

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

NOVOS SERVIDORES NA EQUIPE OUVIR



A ouvidoria do SLU conta agora com o reforço da equipe com analista recém concursada na carreira de Gestão de Resíduos Sólidos (GRS), formada em Administração de Empresas e Pós-Graduada em Gestão Pública.

BOAS PRÁTICAS NACIONAL EM OUVIDORIA - TAP(007)



Concorremos ao prêmio do Concurso de Boas Práticas de Ouvidoria Nacional, organizado pela Controladoria Geral da União (CGU), com o projeto: [“Amigos da Ouvidoria”](#) – o trabalho visa reconhecer as unidades internas que obtiveram as melhores avaliações nos critérios de resolubilidade, agilidade e resolutividade. Dessa forma, colaboraram com os bons resultados da Ouvidoria.

TREINAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA – AÇÃO(002)

A equipe da unidade OUVIR/SLU realizou a coleta dos termos de confidencialidade (sigilo) e a atualização do treinamento de operação do sistema OUV, normativos, Carta de Serviços, entre outros nas Gerências de Limpeza Urbana. O treinamento visa principalmente a melhoria da qualidade e a tempestividade das respostas aos usuários.

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS - TAP(005)

O projeto [Carta de Serviço Presencial](#) foi realizado em duas Administrações Regionais. Na Administração Regional da Ceilândia apenas houve um bate-papo com as equipes do protocolo, ouvidoria e manutenção. Já na Administração Regional de Brasília a palestra ocorreu para todos os servidores da Unidade.



Foto: Emanuelle Sena – RA-I

AÇÕES PENDENTES

Ouvidores Agindo – Ação (006):

A equipe da Ouvidoria do SLU não conseguiu realizar a ação prevista devido as grandes mudanças da forma de prestação de serviços de limpeza urbana (novos contratos) e a alteração das equipes de ouvidores dos demais órgãos parceiros.

Apoio a pesquisa de opinião pública – Ação (009):

Pesquisa agendada para 2020 devido a mudança dos contratos de prestação de serviço de limpeza urbana e do contrato de call-center da CODEPLAN.

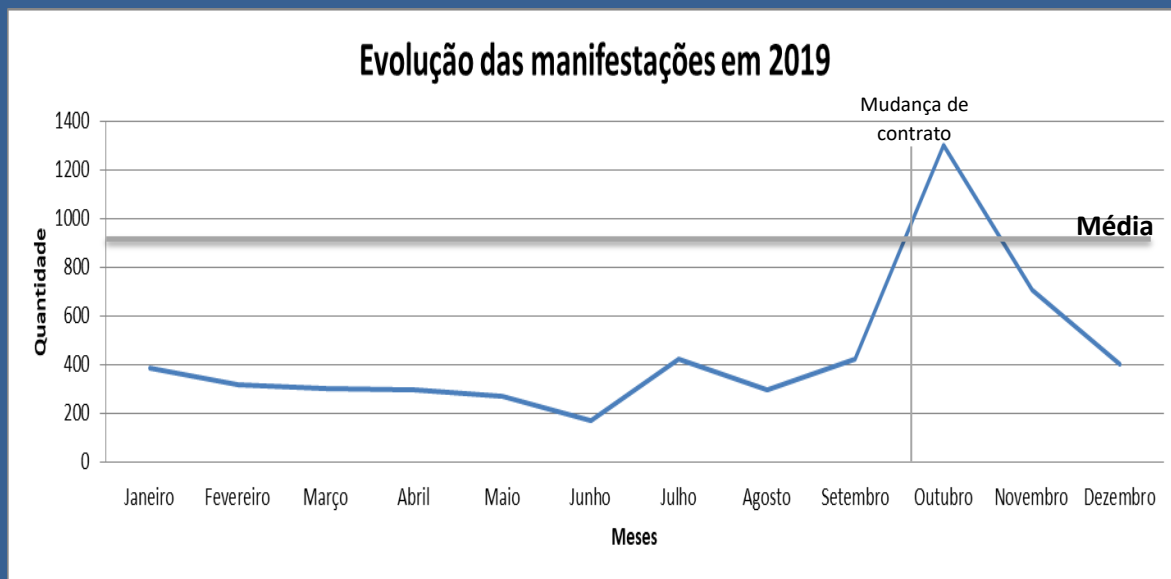
CAPÍTULO III

Gestão da informação

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 sistema OUV-DF. 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 da evolução das manifestações em 2019:



Por conta do volume de manifestações concentrados no período de setembro a novembro a média de manifestação do SLU saltou para 923 manifestações mês.

CAPÍTULO III

Gestão da informação

Manifestações atendidas em 2019

O total de manifestações atendidas em 2019 pelo sistema OUV é dividido em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:



O número de solicitações em 2019 aumentou 56% em relação a 2018 – Em torno de 2.000 manifestações a mais.

Demais destaques:

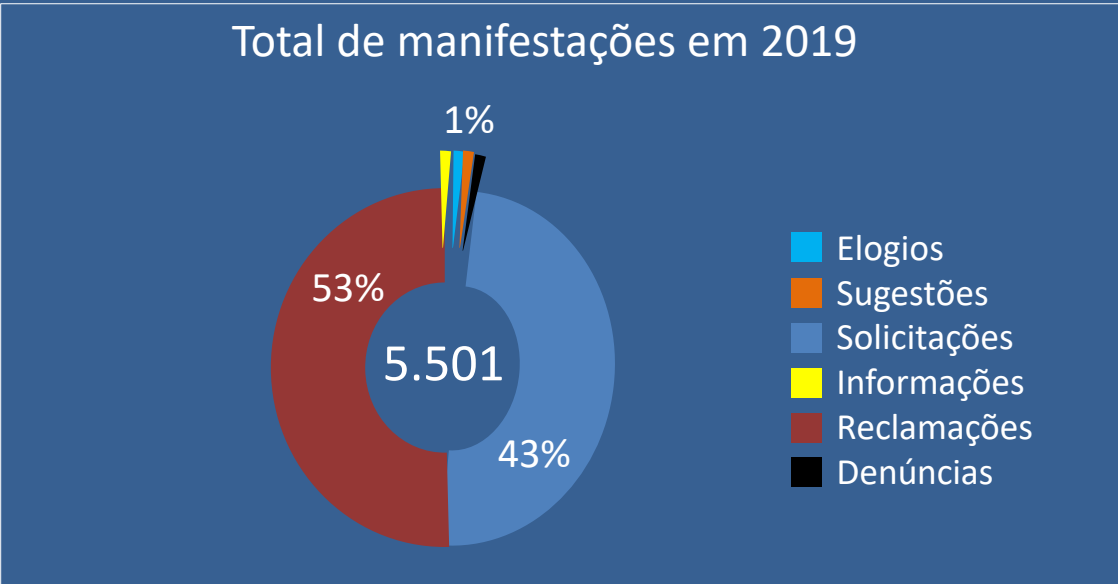
- Crescimento de 56% no número de manifestações;
- Crescimento de 78% no número de solicitações;
- Crescimento de 43% no número de reclamações;
- Aumento de 71% no número de elogios.

CAPÍTULO III

Gestão da informação

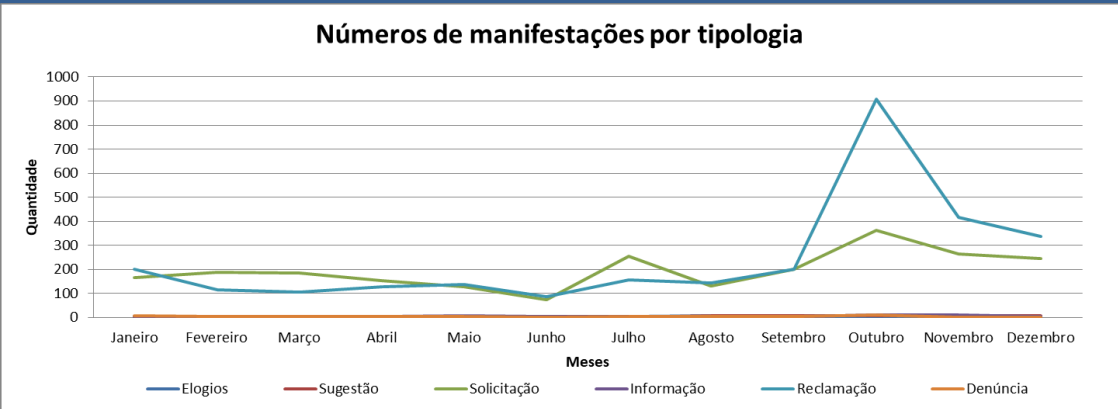
Manifestações atendidas em 2019

O total de manifestações atendidas em 2019 pelo sistema OUV é dividido em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:



O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal é o 12º órgão mais acionado no DF e com a representatividade de 2,40% do volume total de manifestações do sistema SIGO/DF – Fonte: Portal de Indicadores GDF

Evolução mensal das manifestações em 2019



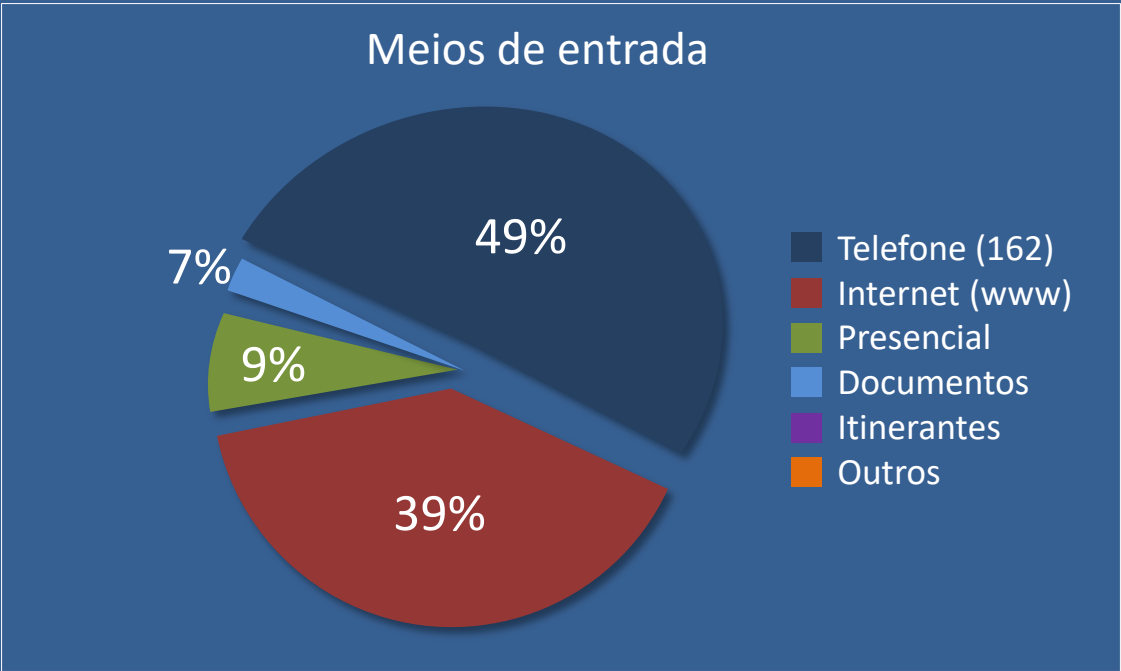
CAPÍTULO III

Gestão da informação

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	
Telefone (162)	2.698
Internet	2.095
Presencial (OUV)	501
Itinerante	12
Documentos	193
Outros	02



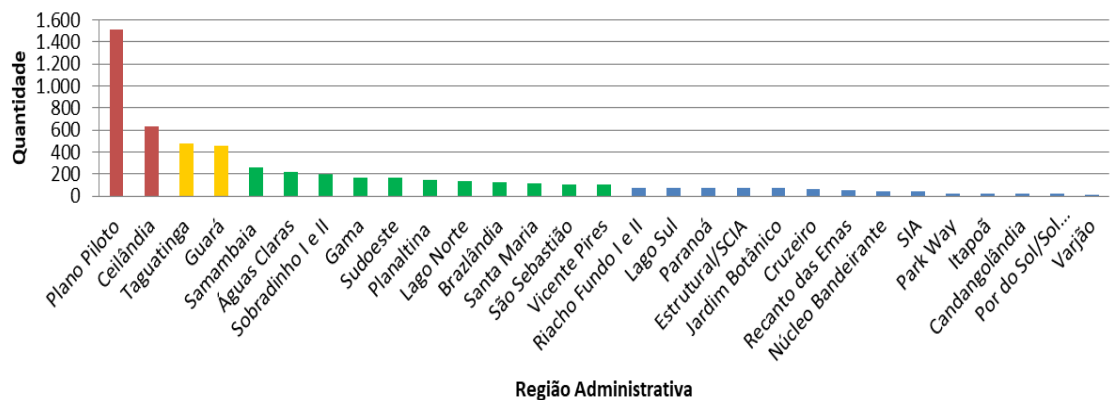
CAPÍTULO III

Gestão da informação

Quantidade de manifestações por Cidade
Distribuição das demandas por cidade satélite.:

Região Adm.	Nº		
Plano Piloto	1.514	Vicente Pires	107
Ceilândia	627	Riacho Fundo I e II	78
Taguatinga	478	Lago Sul	78
Guará	453	Paranoá	73
Samambaia	257	Estrutural/SCIA	72
Águas Claras	216	Jardim Botânico	71
Sobradinho I e II	195	Cruzeiro	62
Gama	169	Recanto das Emas	52
Sudoeste/octogonal	164	Núcleo Bandeirante	48
Planaltina	143	SIA	43
Lago Norte	137	Park Way	26
Brazlândia	130	Itapoã	25
Santa Maria	115	Candangolândia	23
São Sebastião	111	Por do Sol/Sol Nascente	19
		Varjão	15

Número de manifestação por Região Administrativa



- Maior índice de solicitações: ■
- Cidades intermediárias: ■
- Cidades pouco acionadas: ■
- Cidades com baixo índice: ■

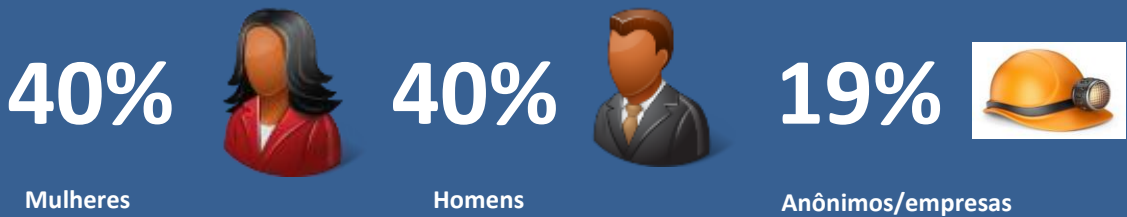
CAPÍTULO III

Gestão da informação

Gênero dos usuários

Gênero dos usuários que acionam a Ouvidoria do SLU:

Gênero	
Mulheres	2.204
Homens	2.209
Outros	1.088



Em 2019 o volume de manifestações foram bem equilibradas entre os gêneros.

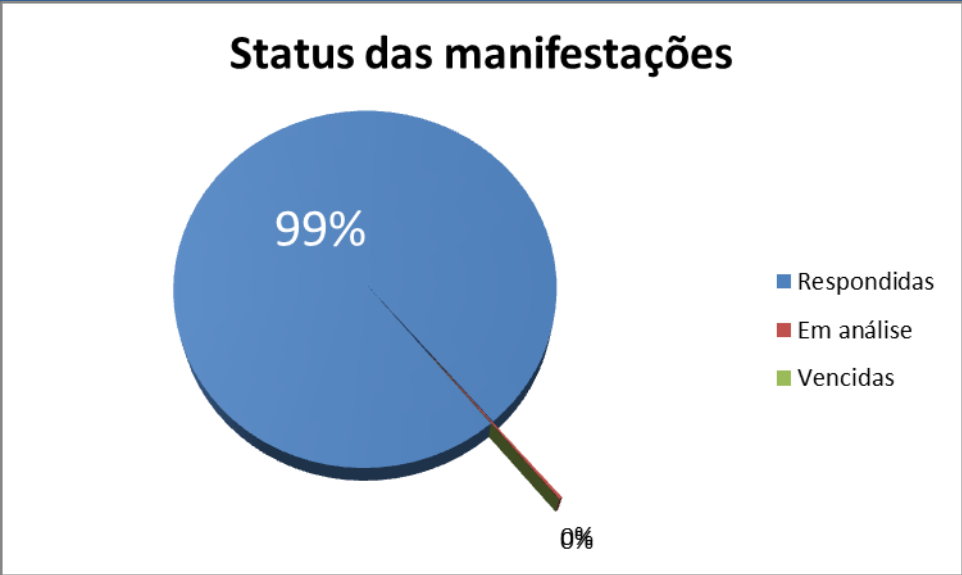
CAPÍTULO III

Gestão da informação

Índice de manifestações tratada

Status das manifestações até o fechamento do relatório:

Status	
Pendentes	14
Respondidas	5.487



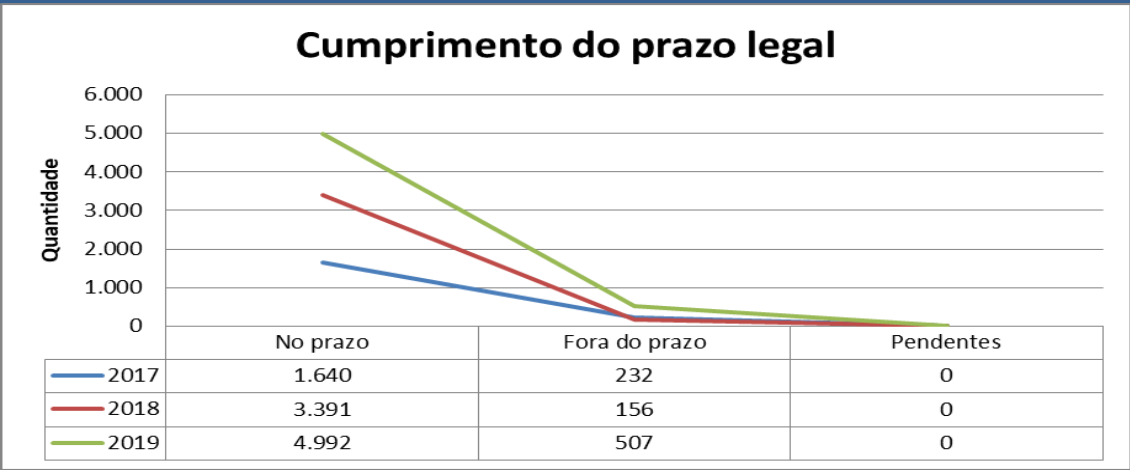
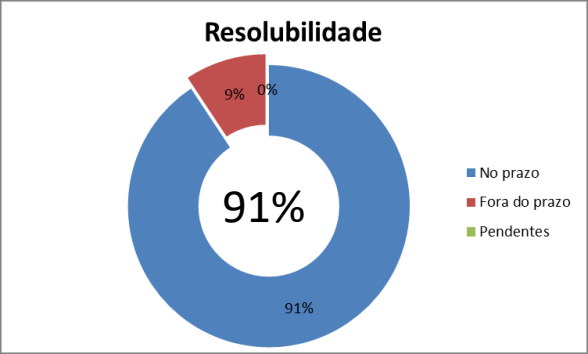
CAPÍTULO III

Gestão da informação

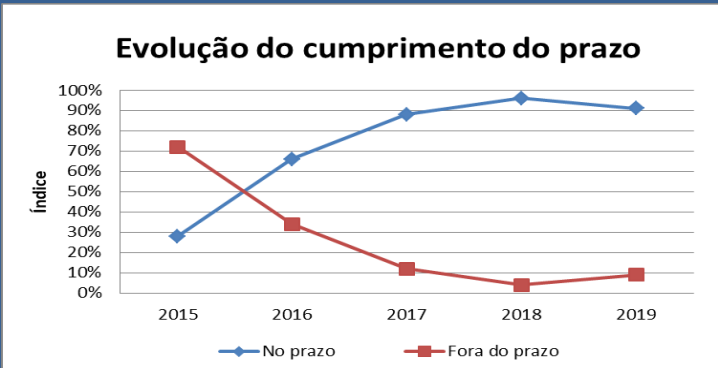
Prazo de atendimento - Resolubilidade

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	
No prazo	4.992
Fora do prazo	507
Vencidas	00



Indicador:



CAPÍTULO III

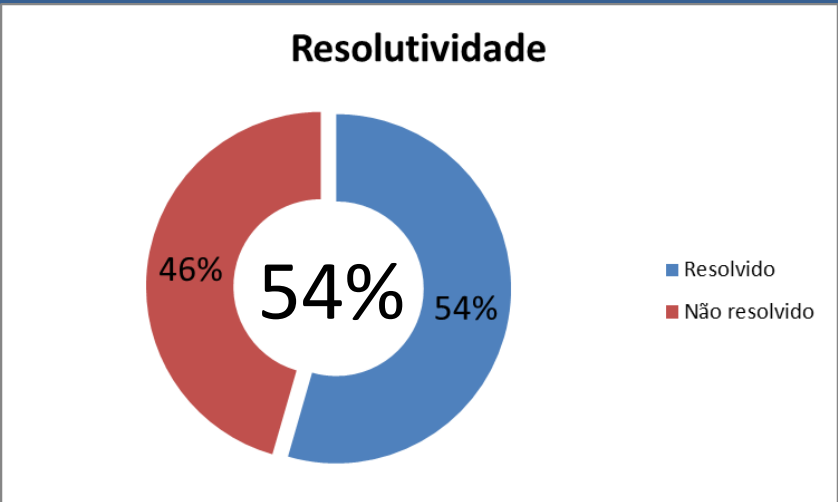
Gestão da informação

DADOS QUALITATIVOS

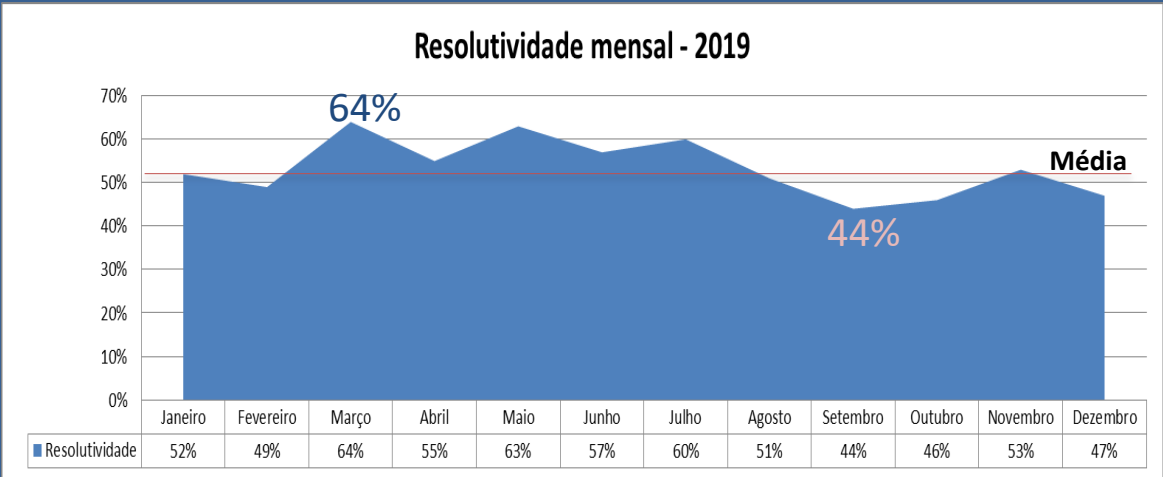
Resolutividade

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

Status	
Resolvida	691
Não Resolvida	574



fx: Somatório das manifestações avaliadas como “Resolvidas” dividido pelo somatório das manifestações avaliadas como “Resolvidas + não resolvidas”.



CAPÍTULO III

Gestão da informação

Manifestações por serviço/produto

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

SERVIÇOS OFERTADOS	2019	% REPRESENTATIVIDADE	% CRESCIMENTO	% Resolutividade
Coleta convencional de resíduos	1.797	33%	67%	55%
Coleta de entulho disposto irregularmente	1.381	25%	73%	62%
Coleta seletiva de lixo	736	14%	29%	50%
Instalação e manutenção de lixeira	318	6%	74%	33%
Pintura de meio fio	319	6%	10%	55%
Varrição de vias e logradouros públicos	239	4%	-18%	44%
Atendimento ¹	151	3%	-15%	-
Orientação para instalação de contêiner	115	2%	8%	61%
Reparação de contêineres danificado por má operação	92	2%	24%	44%
Catação manual de papéis	60	1%	1.000%	35%
Retirada de animais mortos em vias públicas	60	1%	71%	82%
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	50	1%	67%	47%
Serviços fora da competência do SLU ²	36	1%	3%	-
Papa-entulho	30	1%	-	11%
Unidades de destinação de resíduos	22	0%	-	25%
Concurso público	15	0%	-	-
Orientação ambiental	12	0%	100%	-

1. Atendimento: Servidor público + Serviço prestado por órgão + uso de veículo oficial + Conduta do servidor de limpeza + Atendimento ao cidadão + conduta do servidor de limpeza urbana + serviço terceirizado;

2. Serviços fora da competência do SLU: Limpeza e conservação + Fiscalização + Evento Esportivo + Projetos e obras de infraestrutura.

Destaques:

- Serviços com índices de resolutividade maiores que 54% (média do órgão) foram sinalizadas em verde;
- Serviços com índices de resolutividade menores que 54% (média do órgão) foram sinalizadas em vermelho;
- 5(cinco) serviços contemplam mais de 80% das manifestações de ouvidoria;
- Catação manual de papéis saltou de 6 manifestações em 2018 para 60 em 2019. A concentração das demandas ocorre nos meses de período de estiagem e é confundida com o serviço de rastelamento de folhas verdes;
- Apesar da licitação do serviço de “instalação e manutenção das paleleiras (lixeiras)” o SLU em conjunto com o Grupo Executivo, instituído pelo Governador estão definindo dos pontos críticos da cidade para instalação;
- As instalações de Papa-entulho dependem da disponibilidade de terreno, licenças ambientais e verbas parlamentares para a construção e instalação do equipamento;
- A unidade de Sobradinho tem recebido várias demandas da população local para a desativação da unidade de transbordo, apesar da regularidade imobiliária do equipamento.

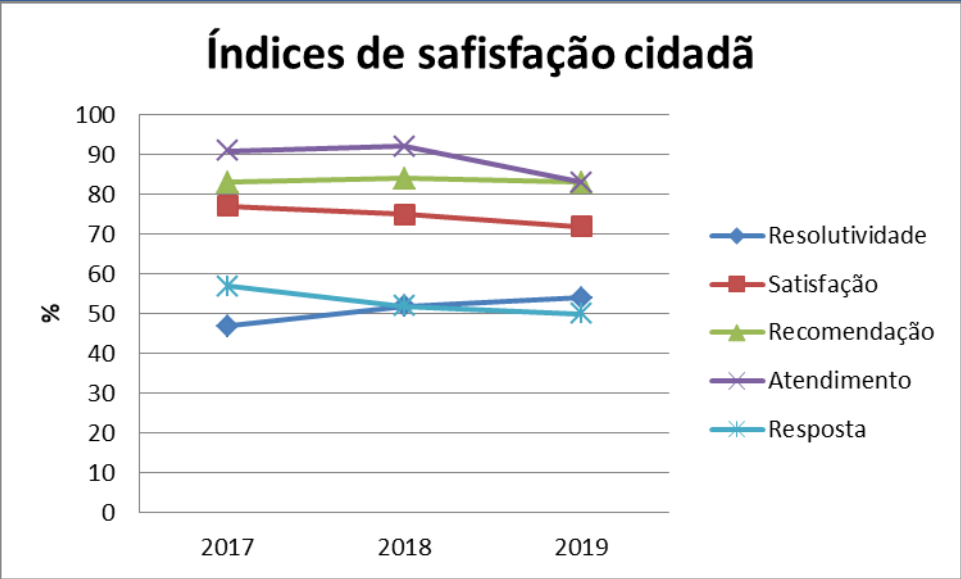
CAPÍTULO III

Gestão da informação

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:

REFERÊNCIAS	2017	2018	2019
nº manifestação	1.869	3.538	5.501
Resolutividade	47%	52%	54%
Satisfação	77%	75%	72%
Recomendação	83%	84%	83%
Atendimento	91%	92%	83%
Resposta	57%	52%	50%



Destacamos que o volume de manifestação cresceu 56% entre 2018 e 2019. Entretanto o índice de resolutividade (avalição cidadã) cresceu 2 pontos percentual.

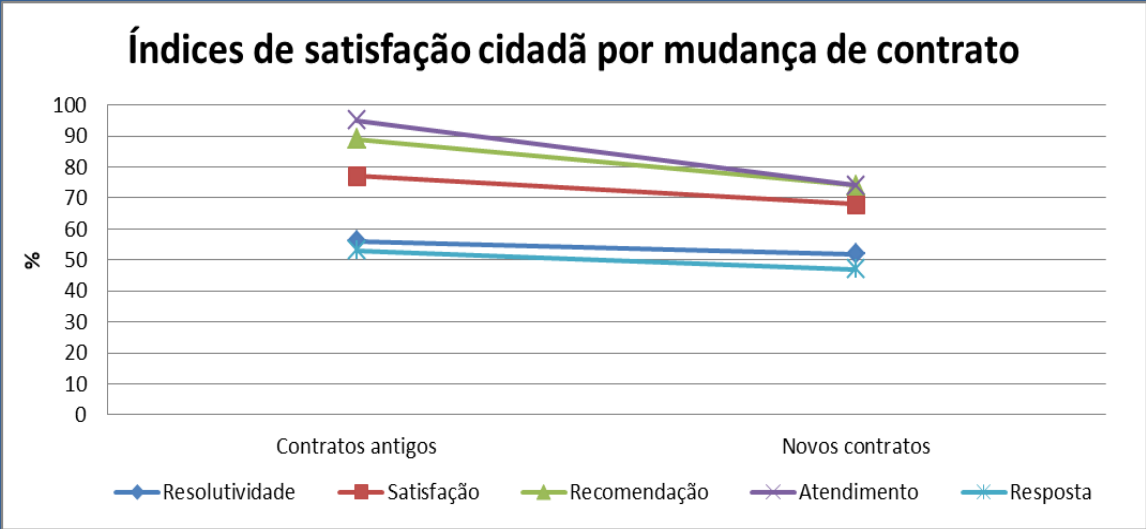
CAPÍTULO III

Gestão da informação

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:

REFERÊNCIAS	Contratos antigos	Novos contratos	2019
nº manifestação	3.069	2.432	5.501
Prazo de Atendimento	08	12	10
Resolutividade	56	52	54
Satisfação	77	68	72
Recomendação	89	74	83
Atendimento	95	74	83
Resposta	53	47	50

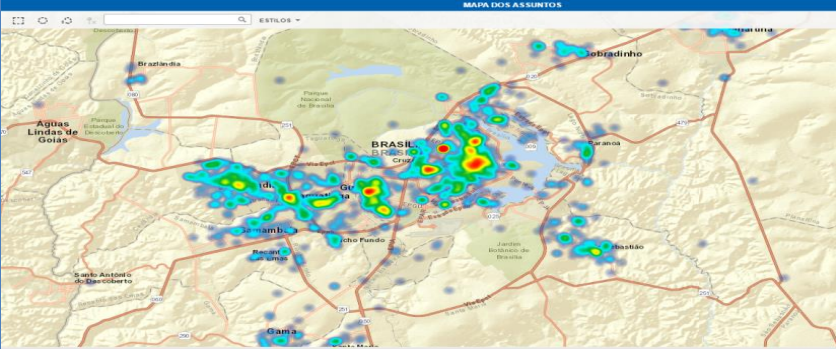


A mudança de contratos impactou em todos os indicadores da Ouvidoria do SLU/DF.

Coleta convencional

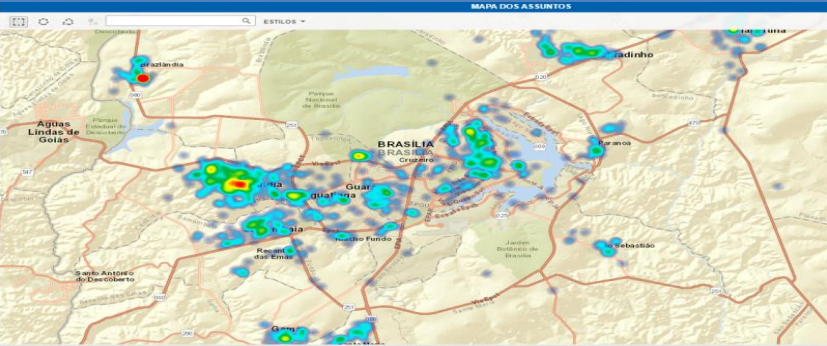


Serviço de coleta de Resíduos Sólidos Urbanos (lixo convencional úmido e misto) das residências e comércios assemelhados às residências, com volume diário, limitado a 120 litros de resíduos sólidos indiferenciados, por unidade autônoma.



REFERÊNCIAS	2019
nº manifestação	1.797
Resolutividade	55%
Satisfação	74%
Recomendação	83%
Atendimento	85%
Resposta	53%

O SLU realiza a coleta de entulho depositado irregularmente nos logradouros públicos quando não há a identificação dos infratores pelo DF Legal, pois a responsabilidade da adequada destinação de entulho é do gerador, conforme a Lei nº 972/1995.



REFERÊNCIAS	2019
nº manifestação	1.381
Resolutividade	62%
Satisfação	71%
Recomendação	85%
Atendimento	78%
Resposta	59%

Coleta entulho



Coleta seletiva

Coleta seletiva é o recolhimento de materiais recicláveis (papel, papelão, plástico, isopor, metal) que não devem ser misturados ao lixo comum das residências ou local de trabalho. Os materiais recicláveis são entregues as cooperativas de catadores para triagem e comercialização.

Vem com a gente na coleta seletiva!

Veja como é fácil separar seus resíduos, bastam duas lixeiras (ou sacos):

Recicláveis:

Plástico, isopor, papel, papelão, metal, embalagem longa vida

Orgânicos:

Restos de comida, filtro de café, lixo de banheiro, pequenas quantidades de podas e galhos

Todo material perfurocortante deve ser embrulhado para não machucar ninguém. Pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes e eletroeletrônicos devem ser entregues em pontos de coleta no comércio e medicamentos vencidos e seringas em farmácias ou postos de saúde

Quem ganha com a separação dos resíduos?

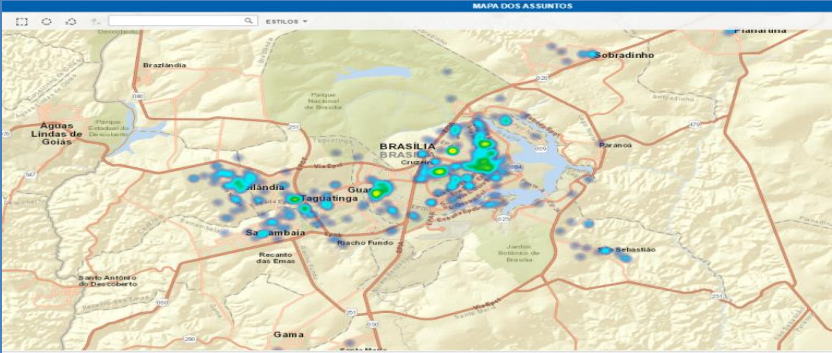
Catadores de materiais recicláveis: recebem todos os recicláveis coletados.

Meio Ambiente: a reciclagem evita a extração de novas matérias primas da natureza.

Você: pratica a cidadania e vive em uma Brasília mais limpa

Para mais informações acesse:
www.slu.df.gov.br

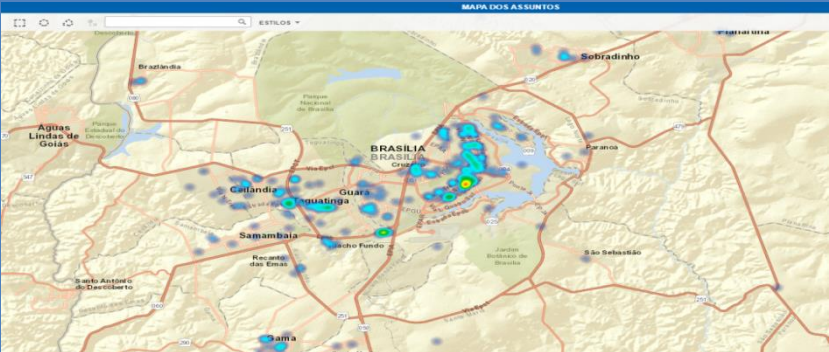
SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



REFERÊNCIAS	2019
nº manifestação	736
Resolutividade	50%
Satisfação	72%
Recomendação	80%
Atendimento	79%
Resposta	50%

Serviço de instalação e manutenção de papeleiras (lixeiras) públicas no Distrito Federal. .

Instalação de lixeiras



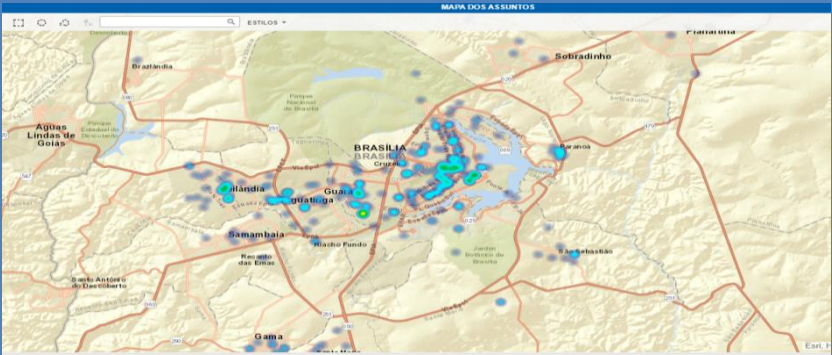
REFERÊNCIAS	2019
nº manifestação	318
Resolutividade	33%
Satisfação	63%
Recomendação	79%
Atendimento	89%
Resposta	22%



Pintura de meio-fio



Pintura de meio-fio, serviço de natureza complementar à varrição com a finalidade de ressaltar a limpeza dos logradouros/ruas, bem como orientar o tráfego de veículos.

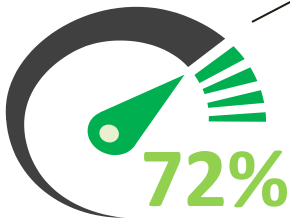


REFERÊNCIAS	2019
nº manifestação	319
Resolutividade	55%
Satisfação	72%
Recomendação	80%
Atendimento	79%
Resposta	50%

CAPÍTULO III

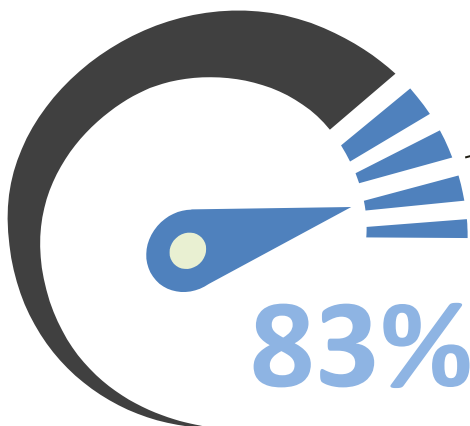
Gestão da Informação

INDICADORES DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria do SLU.



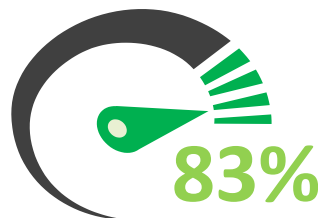
RECOMENDAÇÃO

Índice de recomendação do serviço da ouvidoria.



RESOLUTIVIDADE SLU

Índice geral resolatividade do SLU em 2019 - Avaliação cidadã.



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Índice de satisfação com o atendimento prestado durante todo o atendimento da manifestação.



Nº 5 5 0 1

Número de manifestação atendidas pela ouvidoria do SLU em 2019.

CAPÍTULO III

Gestão da Informação

INDICADORES DE OUVIDORIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana no 1º semestre de 2019 foi de 10 dias.



91%

Percentual de manifestações cumpridas no prazo de 20 dias

22%

Índice de manifestações avaliadas pelo usuário

12%

Índice de manifestações anônimas

2%

Índice de manifestações vinculadas

50%

Índice de satisfação com a resposta

CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação



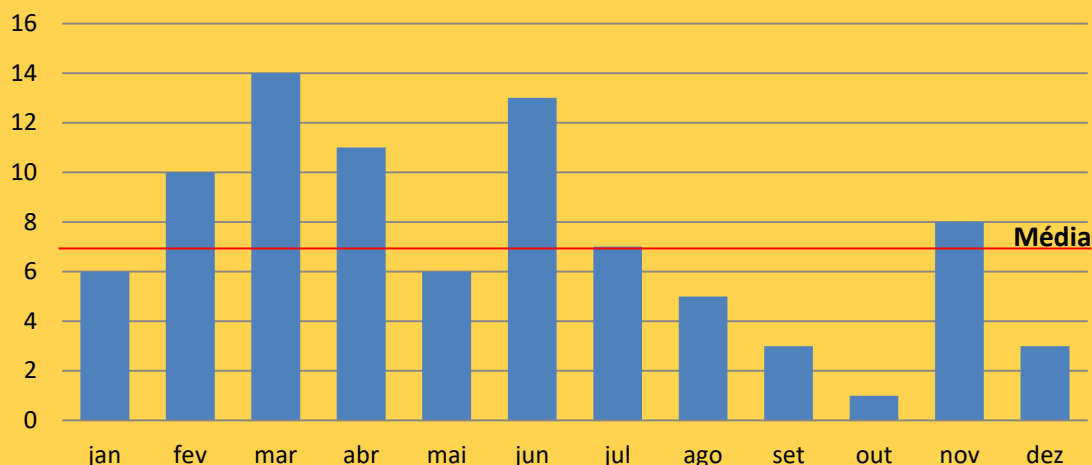
Acesse:



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.

DADOS QUANTITATIVOS

Pedidos de Acesso de 2019



Apesar do crescimento de 100% no volume de Pedidos de Acesso à Informação a Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU atende um número muito pequeno de pedidos se comparado a outros órgãos do Distrito Federal. Em 2018 foram atendidos 24 pedidos, um aumento de % em relação a 2017.

Quantidade de solicitações



2016 - Nº 36

2017 - Nº 53

2018 - Nº 42

2019 - Nº 87

O SLU teve média 7(sete) pedidos de acesso à Informação por mês.

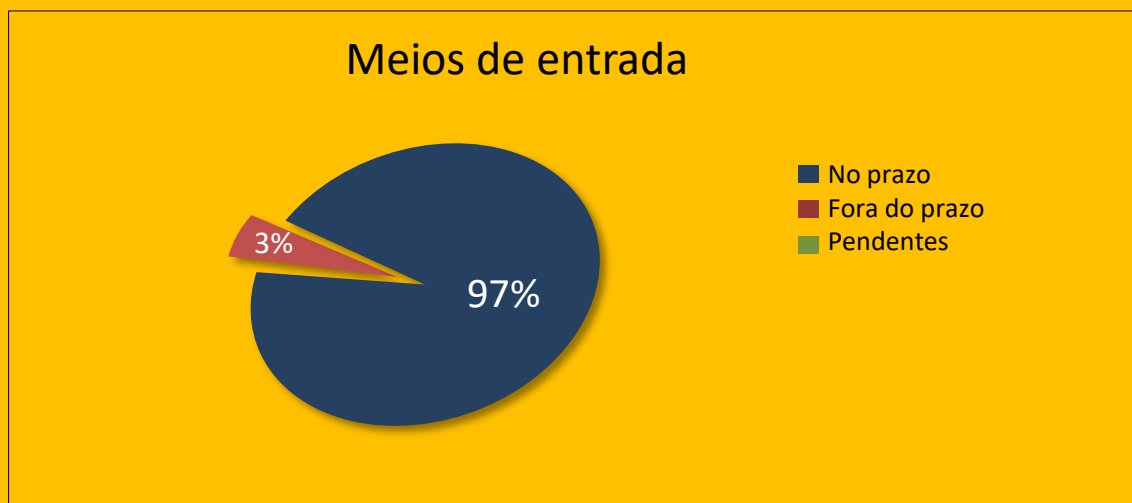
CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

Prazo de atendimento

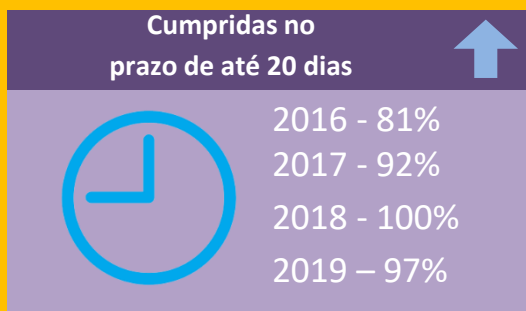
Os prazos de atendimento dos pedidos de informação são estipulados pela Lei nº 4.990/2015 Lei de Acesso à Informação – LAI. A seguir o cumprimento dos prazos pelo SLU.

Prazos	
No prazo	97%
Fora do prazo	3%
Pendentes	0%



Em 2019 foram atendidos 97% (noventa e sete por cento) dos pedidos de informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990 de 2012.

Indicador:



Com o aumento de 100% no volume de pedidos de acesso à informação em 2019 o atendimento do prazo caiu 3% (três por cento) em relação ao ano de 2018.

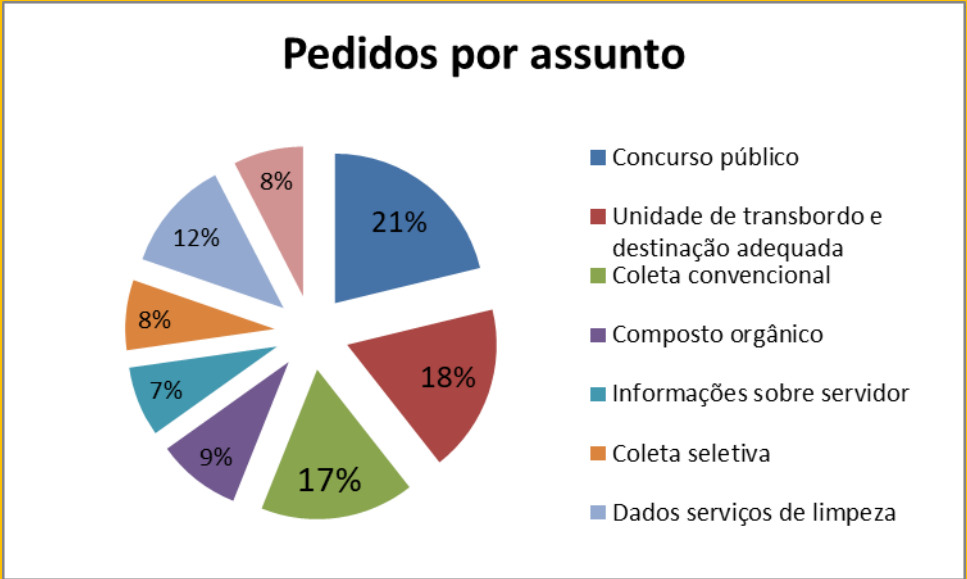
CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

Pedidos por assunto

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

Assuntos	Qtd pedidos
Concurso público	14
Unidade de transbordo e destinação adequada	12
Coleta convencional	11
Dados serviços de limpeza	8
Composto orgânico	6
Informações sobre servidor	5
Coleta seletiva	5
Contratos e convênios	5



A presente informação identifica para a Diretoria Executiva quais os assuntos precisam de mais transparência ativa. Os assuntos mais demandados foram: Concurso, Unidades de transbordo e destinação adequada e Dados do serviço de limpeza.

CAPÍTULO IV

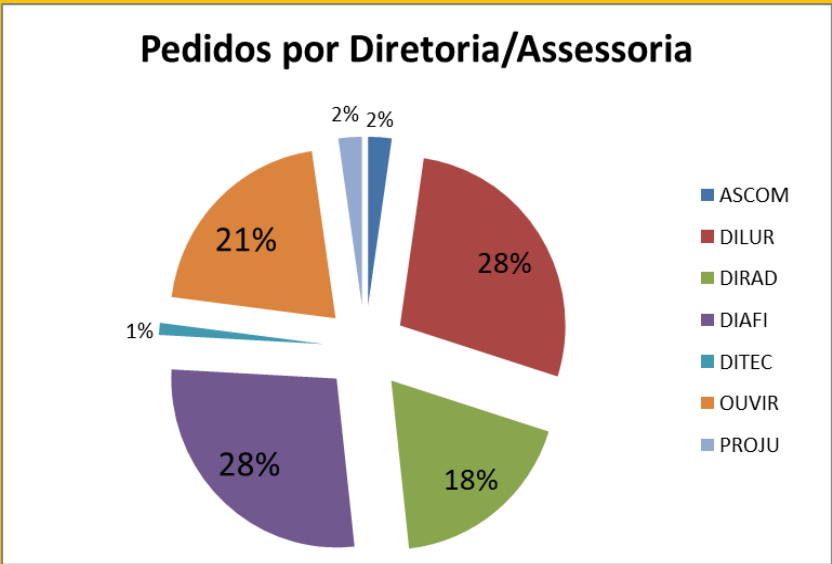
Sistema de Acesso a Informação

Pedido de acesso à informação por setor

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

DIRETORIA	Qtd
Diretoria de Adm. e Finanças – DIAFI	24
Procuradoria Jurídica – PROJU	1
Diretoria Adjunta - DIRAD	02
Diretoria de Limpeza – DILUR	24
Diretoria Técnica – DITEC	18
Ass. Ouvidoria – OUVIR	16
Assessoria de Comunicação e Mobilização Ambiental – ASCOM	2

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 28% (vinte e sete por cento) divide com a DIAFI também com 28% (vinte e sete por cento).



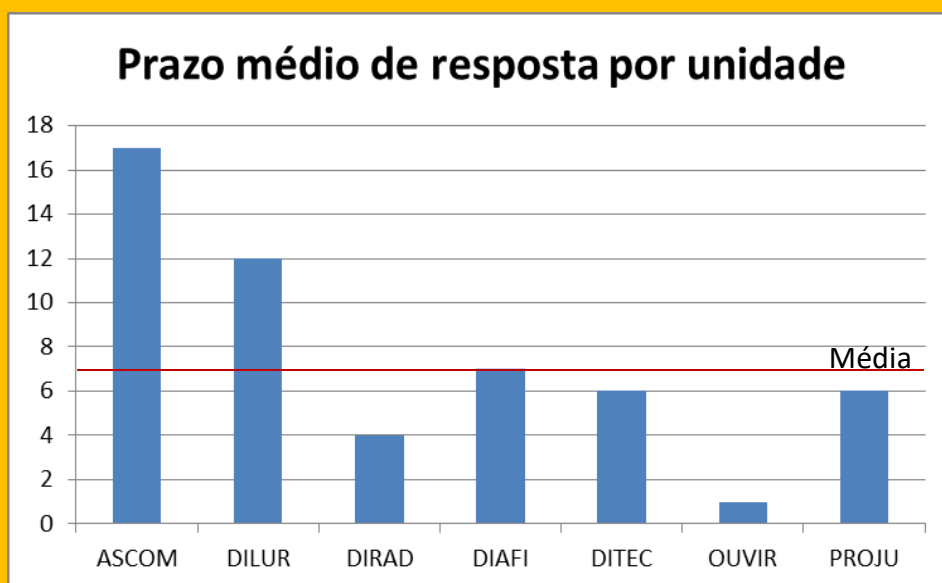
CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

Tempo médio de resposta por setor

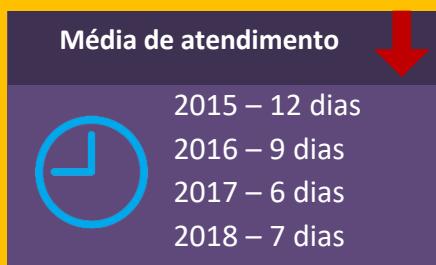
Tempo médio de atendimento de pedido de acesso à informação:

DIRETORIA	Prazo médio
Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI	7
Procuradoria Jurídica – PROJU	6
Diretoria Adjunta - DIRAD	4
Diretoria de Limpeza – DILUR	12
Diretoria Técnica – DITEC	6
Ouvidoria – OUVIR	1
Asses. de Comunicação e Mobilização Ambiental - ASCOM	17



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU em média demorou 7 (sete) dias para atender os pedidos de acesso a informação. Ficaram acima da média as seguintes áreas: ASCOM e . Entretanto, todas obtiveram média inferior ao limite estabelecidos pela Lei da Ouvidoria.

Indicador:



A meta de 2019 era de atendimento médio em 7 (sete) dias dentro do prazo legal. Mesmo com o crescimento de 100% mantivemos o prazo médio de atendimento.

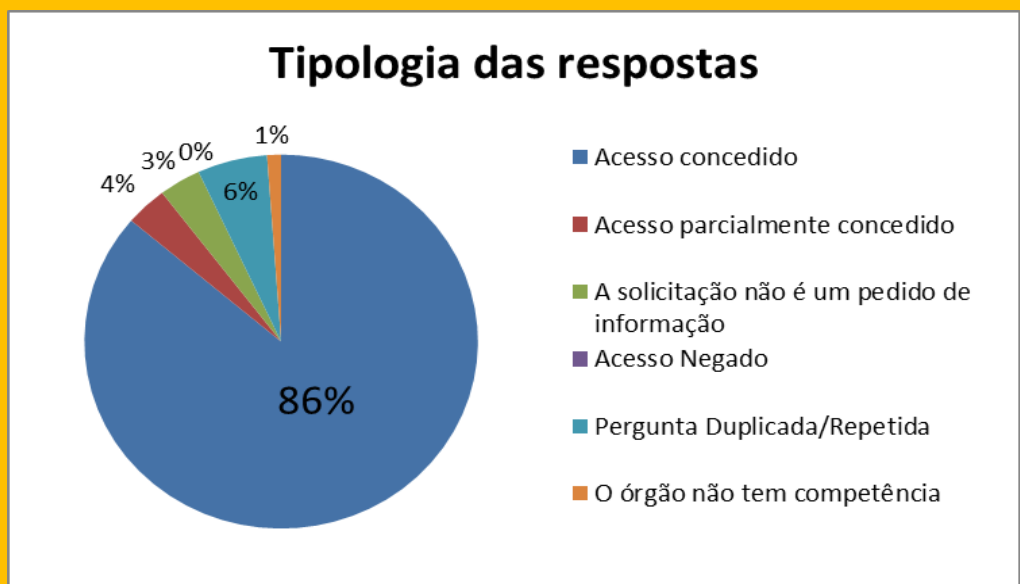
CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

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	75
Acesso parcialmente concedido	03
A solicitação não é um pedido de informação	03
Acesso Negado	00
Pergunta Duplicada/Repetida	05
O órgão não tem competência	01



86% (oitenta e seis por cento) dos pedidos de acesso foram concedidos, 6% (seis por cento) foram pedidos duplicados, 4% (quatro por cento) parcialmente concedidos e 3% (três por cento) foram direcionados para o sistema de ouvidoria.

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.

CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

Atendimento por instância

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

Instância	
1ª Instância	04
2ª Instância	01
3ª Instância	00

Pode-se concluir que o Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu 95% (noventa e cinco por cento) foram respondidos na instância inicial, 4% (quatro por cento) na 1ª instância. Sendo apenas 1(um) pedido em 2ª instância.

Situação do recurso

Situação do recurso	Quantidade
Respondido	5
Total	5

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

Motivo do recurso

Motivo do recurso	Quantidade
Informação incompleta	5
Total	5

Todos os recursos foram apontados como informações incompletas:

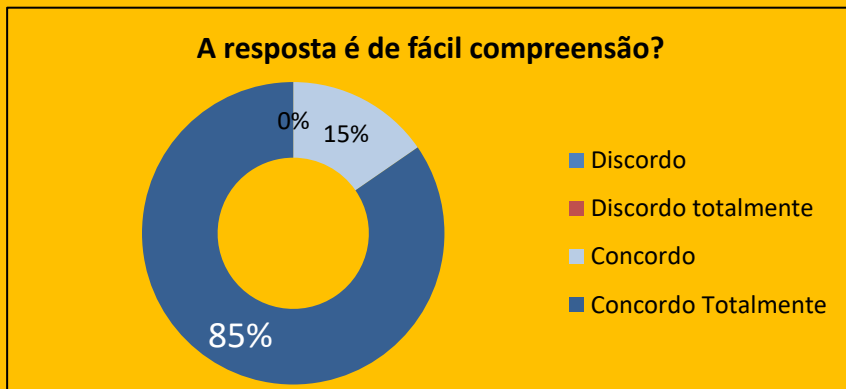
- 02 recusa do direcionamento para o canal de ouvidoria;
- 01 recusa da justificativa do sigilo;
- 01 recusa da indisponibilidade da informação.

CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

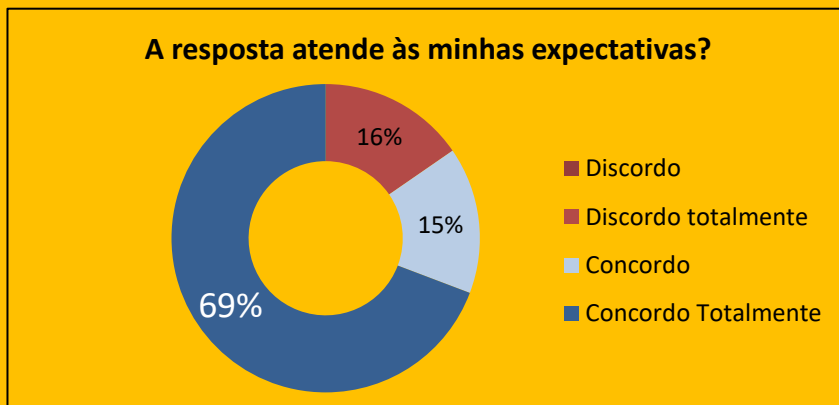
DADOS QUALITATIVO

Compreensão



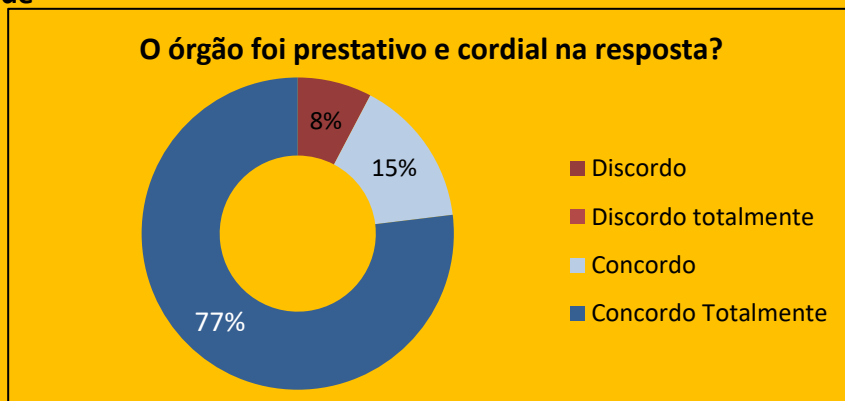
A avaliação cidadã das respostas aos pedidos de Acesso à Informação somam 100% (cem por cento) de compreensão (concordância).

Expectativa



A avaliação cidadã do atendimento das expectativas somam 84% (oitenta e quatro por cento) de concordância e 16% (dezesesseis por cento) discordância.

Cordialidade

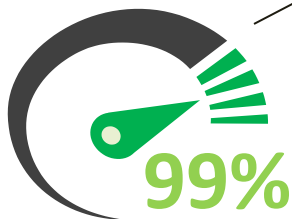


A cordialidade segundo a avaliação cidadã somam 92% (noventa e dois por cento) de concordância , contra 8% (oito por cento) de discordância.

CAPÍTULO II

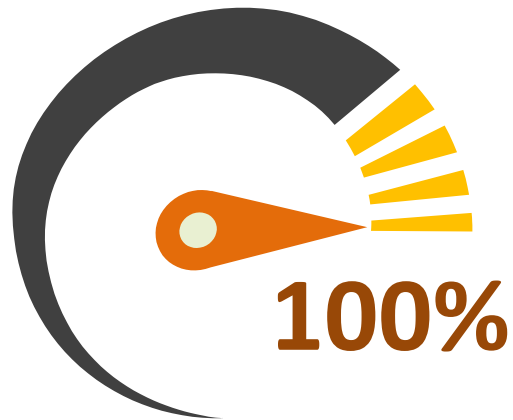
Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA



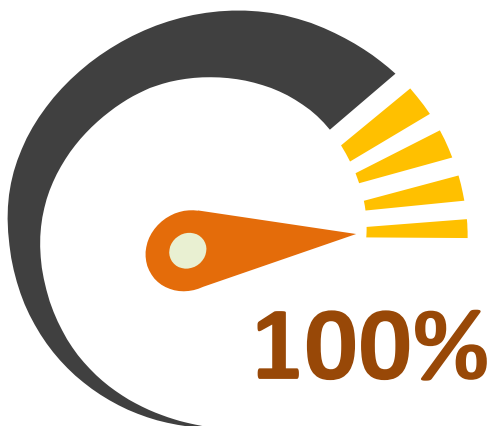
ÍNDICE DE ACESSOS CONCEDIDOS

Índice de acessos concedidos pelo SLU com base nos parâmetros previstos na Lei nº 4.990/12.



100%

TRANSPARÊNCIA ATIVA
Índice de informações divulgadas no sítio do SLU – ranking 2018.



100%

TRANSPARÊNCIA PASSIVA
Índice pedidos de acesso à informação respondidos via canal de atendimento e-SIC.



00%

ÍNDICE DE ACESSOS NEGADOS

Índice de pedidos de acessos negados pelo SLU com base nos parâmetros da Lei nº 4.990/12.



Nº

0 8 7

Número de pedidos de acesso à informação do SLU em 2019.

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana no 1º semestre de 2019 foi de 7 dias.



97%

Percentual de pedidos cumpridos no prazo de 20 dias

5%

Índice de recursos

100%

Índice de recursos respondidos

84%

Índice do atendimento da expectativa

CAPÍTULO IV

Sistema de Acesso a Informação

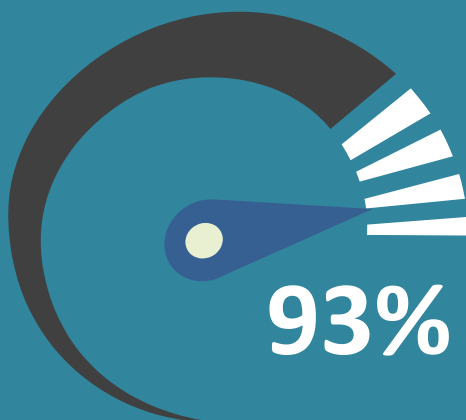
Carta de Serviços ao Usuário



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

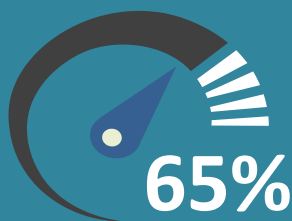
O conteúdo da Carta está claro e objetivo?



93% (Noventa e três por cento) dos usuários que avaliaram o serviço prestado pelo SLU em 2019 informaram que a Carta de Serviço do órgão é clara e objetiva.

AVALIAÇÃO CIDADÃ

Você conhece alguma a Carta de Serviços ao Usuário do SLU?



65% (Sessenta e cinco por cento) dos usuários que avaliaram o serviço prestado pelo SLU em 2019 conhecem a Carta de Serviço do órgão.

Acesse:



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 ao atendimento dos usuários do serviço de limpeza urbana para o alcance do pleito, e zelando para que mantenha crescente o prestígio que desfruta perante a sociedade.

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 esforço e a agilidade para divulgação de informações públicas por livre iniciativa tem, como consequência, um índice de transparência ativa com percentual de 100%, índice que gerou o reconhecimento da Secretaria de Estado da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Até a presente data (10/01/2020) as respostas tratadas pela Ouvidoria somavam 99% do total, ou das manifestações cadastradas em 2019, com o índice de satisfação com o serviço da ouvidoria em 72%, sendo 83% do total, ficaram satisfeito com o atendimento e recomenda o serviços de nossa ouvidoria.

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.